

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số : ~~332~~ /MOBIFONE-QLĐH&CSKH
V/v báo cáo chất lượng dịch vụ di động
Mobifone - Quý IV/2016

Hà Nội, ngày ~~19~~ tháng 01 năm 2017

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông.

Thực hiện Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/03/2013 về việc “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”, Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin báo cáo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ di động Quý IV/2016 theo văn bản số ~~331~~ /MOBIFONE-QLĐH&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD (để b/c);
- Ban QLĐH, CSKH, KD, TT;
- TT MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu VT.

**KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Bảo Long

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
MOBIFONE **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 33/ /MOBIFONE-QLĐH&CSKH

V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà nội, ngày 19 tháng 01 năm 2017

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Quý IV năm 2016

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông

1. Doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp: Tổng Công ty viễn thông Mobifone
- Địa chỉ : Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại : 04.37831800
- Fax : 04.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Quản lý và Điều hành mạng.

- Địa chỉ : Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại : 04.37831757
- Fax : 04.37831756

Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

3. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 45.375.289

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD (để b/c);
- Ban QLĐH, CSKH, KD, TT;
- TT MLMB, MLMT, MLMN, ĐK&SC;
- Lưu VT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý IV năm 2016

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 334 /MOBIFONE-QLĐH&CSKH ngày 19 tháng 01 năm 2017
của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)*

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hài âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
1	Hà Nội	99.41	0.37	99.938	77	100	24h trong ngày	83.02%
2	TP Hồ Chí Minh	99.29	0.44	99.93	417	100	24h trong ngày	90.02%
3	Bình Định	99.16	0.45	99.624	5	100	24h trong ngày	96.9%
4	Đà Nẵng	99.37	0.35	99.877	102	100	24h trong ngày	98.3%
5	Phú Yên	99.09	0.24	99.849	22	100	24h trong ngày	96.8%
6	Quảng Nam	99.37	0.53	99.862	24	100	24h trong ngày	96.3%
7	Quảng Ngãi	99.5	0.45	99.902	30	100	24h trong ngày	97.2%
8	Quảng Trị	99.55	0.34	99.911	25	100	24h trong ngày	95.6%
9	TT-Huế	99.43	0.43	99.834	88	100	24h trong ngày	96.2%
10	Điện Biên	99.2	0.4	99.93	12	100	24h trong ngày	88.78%
11	Hà Nam	99.12	0.37	99.975	0	100	24h trong ngày	86.23%
12	Hòa Bình	99.16	0.4	99.911	0	100	24h trong ngày	83.75%
13	Lai Châu	99.04	0.48	99.869	0	100	24h trong ngày	83.83%
14	Lào Cai	99.02	0.42	99.963	0	100	24h trong ngày	84.73%
15	Nam Định	99.16	0.49	99.891	0	100	24h trong ngày	91.77%

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hài âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
16	Ninh Bình	99.08	0.5	99.934	0	100	24h trong ngày	82.00%
17	Phú Thọ	99.08	0.48	99.897	0	100	24h trong ngày	85.25%
18	Sơn La	99.03	0.48	99.934	5	100	24h trong ngày	84.68%
19	Vĩnh Phúc	99.16	0.51	99.937	1	100	24h trong ngày	86.23%
20	Yên Bái	99.22	0.46	99.869	6	100	24h trong ngày	79.05%
21	Bắc Cạn	99.02	0.54	99.905	2	100	24h trong ngày	95.43%
22	Bắc Giang	99.03	0.49	99.904	3	100	24h trong ngày	96.30%
23	Bắc Ninh	99.2	0.45	99.944	1	100	24h trong ngày	96.08%
24	Cao Bằng	99.47	0.5	99.988	1	100	24h trong ngày	95.45%
25	Hà Giang	99.4	0.37	99.938	0	100	24h trong ngày	96.04%
26	Hải Dương	99.56	0.31	99.943	10	100	24h trong ngày	96.62%
27	Hải Phòng	99.74	0.28	99.964	14	100	24h trong ngày	96.70%
28	Hưng Yên	99.15	0.46	99.911	1	100	24h trong ngày	96.80%
29	Lạng Sơn	99.09	0.5	99.943	2	100	24h trong ngày	95.40%
30	Quảng Ninh	99.19	0.46	99.9	15	100	24h trong ngày	96.59%
31	Thái Bình	99.68	0.29	99.892	1	100	24h trong ngày	96.19%
32	Thái Nguyên	99.16	0.44	99.923	1	100	24h trong ngày	96.41%
33	Tuyên Quang	99.07	0.49	99.942	3	100	24h trong ngày	96.19%
34	Hà Tĩnh	99.69	0.45	99.87	11	100	24h trong ngày	85.48%

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hài âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
35	Nghệ An	99.58	0.45	99.925	7	100	24h trong ngày	86.42%
36	Quảng Bình	99.62	0.39	99.761	1	100	24h trong ngày	97.6%
37	Thanh Hóa	99.66	0.36	99.881	7	100	24h trong ngày	87.52%
38	Đắc Nông	99	0.49	99.832	0	100	24h trong ngày	96.6%
39	Đắk Lắk	99.25	0.35	99.869	3	100	24h trong ngày	97.9%
40	Gia Lai	99.28	0.35	99.95	14	100	24h trong ngày	96.0%
41	Khánh Hòa	99.06	0.22	99.885	50	100	24h trong ngày	97.8%
42	Kon Tum	99.18	0.34	99.967	6	100	24h trong ngày	96.6%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.3	0.33	99.866	47	100	24h trong ngày	94.05%
44	Bình Dương	99.04	0.44	99.88	9	100	24h trong ngày	93.97%
45	Bình Phước	99.03	0.49	99.859	6	100	24h trong ngày	94.31%
46	Bình Thuận	99.26	0.38	99.824	4	100	24h trong ngày	93.84%
47	Đồng Nai	99.2	0.38	99.909	7	100	24h trong ngày	93.69%
48	Lâm Đồng	99.19	0.44	99.862	6	100	24h trong ngày	93.73%
49	Long An	99.55	0.38	99.903	7	100	24h trong ngày	93.65%
50	Ninh Thuận	99.41	0.35	99.931	2	100	24h trong ngày	93.84%
51	Tây Ninh	99.41	0.27	99.908	5	100	24h trong ngày	93.91%
52	An Giang	99.6	0.35	99.933	4	100	24h trong ngày	98%

