

TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH - VIỄN THÔNG VIỆT NAM
CÔNG TY THÔNG TIN DI ĐỘNG

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

Số : 221.../VMS-ĐHKT
V/v : Báo cáo chất lượng dịch vụ di động VMS
Quý 1/2014

Hà Nội, ngày 18 tháng 4 năm 2014

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

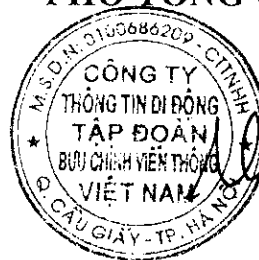
Thực hiện Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/03/2013 về việc “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”, Công ty Thông tin di động VMS xin báo cáo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ di động Quý 1/2014 theo văn bản số 221.../VMS-ĐHKT đính kèm.

Công ty Thông tin di động VMS xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Phòng ĐHKT, CSKH, GCTT.
- Trung tâm TTĐĐ KV I, II, III, IV, V, VI
- Lưu VT.

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



Cao Duy Hải

Số 2120/VMS-ĐHKT
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 4 năm 2014

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý 1 năm 2014

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

1. Doanh nghiệp
 - Tên doanh nghiệp: Công ty Thông tin Di động
 - 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: Phòng Quản lý kỹ thuật và Điều hành khai thác mạng.
 - Địa chỉ : Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
 - Điện thoại : 04.37831757
 - Fax : 04.37831756
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 52.236.680.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Phòng ĐHKT, CSKH, GCTT.
- Trung tâm TTDD KV I, II, III, IV, V, VI
- Lưu VT.

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



Cao Duy Hải

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

Quý 1 năm 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 242 A /VMS-DIIKT ngày 18 tháng 4 năm 2014 của Công ty Thông tin di động)

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		Tên chỉ tiêu		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. Hối 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	Điện Biên	99,17	0,53	99,854	2	100	24h trong ngày	90,40
2	Hà Nam	99,31	0,41	99,899	3	100	24h trong ngày	90,40
3	Hà Nội	99,39	0,38	99,909	64	100	24h trong ngày	88,80
4	Hà Tĩnh	99,77	0,41	99,649	4	100	24h trong ngày	90,40
5	Hòa Bình	99,02	0,47	99,828	0	100	24h trong ngày	88,40
6	Lai Châu	98,84	0,66	99,545	0	100	24h trong ngày	90,40
7	Lào Cai	98,77	0,51	99,901	0	100	24h trong ngày	84
8	Ninh Bình	99,29	0,48	99,829	0	100	24h trong ngày	89,60
9	Nghệ An	99,76	0,44	99,771	11	100	24h trong ngày	84,80
10	Phú Thọ	99,22	0,36	99,767	1	100	24h trong ngày	97,60
11	Sơn La	99	0,5	99,879	0	100	24h trong ngày	98
12	Thanh Hoá	99,8	0,37	99,677	5	100	24h trong ngày	84,80
13	Vĩnh Phúc	98,99	0,41	99,821	0	100	24h trong ngày	95,60
14	Yên Bái	98,96	0,62	99,826	2	100	24h trong ngày	93,60
15	TP HCM	99,51	0,3	99,97	545	100%	24h trong ngày	87.6

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu			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 (Đ)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hồi 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	Bình Định	99,67	0,37	99,983	17	100	24h trong ngày	96,8
17	Đà Nẵng	99,54	0,39	99,968	113	100	24h trong ngày	96,4
18	Đắk Lắk	99,56	0,2	99,99	16	100	24h trong ngày	97,2
19	Đắk Nông	99,17	0,34	99,973	3	100	24h trong ngày	96,8
20	Gia Lai	99,53	0,22	99,99	11	100	24h trong ngày	96,4
21	Khánh Hòa	99,6	0,08	99,849	57	100	24h trong ngày	96,4
22	Kon Tum	99,5	0,35	99,985	15	100	24h trong ngày	96,4
23	Phú Yên	99,66	0,32	99,963	12	100	24h trong ngày	97,6
24	Quảng Bình	99,8	0,41	99,942	14	100	24h trong ngày	96,8
25	Quảng Nam	99,5	0,44	99,956	18	100	24h trong ngày	96,8
26	Quảng Ngãi	99,58	0,36	99,922	7	100	24h trong ngày	97,2
27	Quảng Trị	99,86	0,33	99,984	24	100	24h trong ngày	97,6
28	TT Huế	99,76	0,39	99,959	30	100	24h trong ngày	97,2
29	An Giang	99,5	0,28	99,967	25	100	24h trong ngày	100
30	Bạc Liêu	99,81	0,31	99,983	9	100	24h trong ngày	100
31	Bến Tre	99,85	0,24	99,975	3	100	24h trong ngày	100
32	Cà Mau	99,62	0,24	99,922	10	100	24h trong ngày	100
33	Cần Thơ	99,72	0,24	99,981	40	100	24h trong ngày	100
34	Đồng Tháp	99,66	0,28	99,98	2	100	24h trong ngày	100

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ							
		Tên chỉ tiêu	1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (Đ)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hồi âm khiếu nại của khách hàng	6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
A	Mức QCVN 36:2011/BTTTT		≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	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 (%)
B	Mức công bố		≥ 95%	≤ 3%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định		Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	24h trong ngày	≥ 80 %
35	Hậu Giang		99,63	0,32	99,942	0	100	24h trong ngày	100
36	Kiên Giang		99,63	0,22	99,897	18	100	24h trong ngày	100
37	Sóc Trăng		99,83	0,27	99,992	4	100	24h trong ngày	100
38	Tiền Giang		99,8	0,27	99,994	9	100	24h trong ngày	100
39	Trà Vinh		99,84	0,27	99,966	10	100	24h trong ngày	100
40	Vĩnh Long		99,68	0,27	99,993	15	100	24h trong ngày	100
41	Bắc Cạn		98,36	0,99	99,759	0	100	24h trong ngày	95.6
42	Bắc Giang		99,02	0,65	99,554	0	100	24h trong ngày	96.8
43	Bắc Ninh		99,28	0,34	99,855	0	100	24h trong ngày	93.6
44	Cao Bằng		98,46	0,59	99,916	0	100	24h trong ngày	93.2
45	Hà Giang		98,01	0,75	99,818	0	100	24h trong ngày	92.4
46	Hải Dương		99,74	0,25	99,796	1	100	24h trong ngày	94.4
47	Hải Phòng		99,76	0,22	99,794	28	100	24h trong ngày	96
48	Hưng Yên		99,32	0,34	99,749	0	100	24h trong ngày	95.2
49	Lạng Sơn		98,59	0,65	99,687	1	100	24h trong ngày	92
50	Nam Định		98,78	0,65	99,764	0	100	24h trong ngày	94
51	Quảng Ninh		98,21	0,51	99,503	8	100	24h trong ngày	94.4
52	Tuyên Quang		98,99	0,86	99,745	0	100	24h trong ngày	92.8

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu			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 (Đ)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hồi 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
53	Thái Bình	99,24	0,42	99,653	3	100	24h trong ngày	93,6
54	Thái Nguyên	99,04	0,64	99,841	0	100	24h trong ngày	95,6
55	Bà Rịa Vũng Tàu	99,47	0,28	99,885	77	100	24h trong ngày	88
56	Bình Dương	99,44	0,27	99,855	19	100	24h trong ngày	87,20
57	Bình Phước	99,11	0,33	99,89	15	100	24h trong ngày	86
58	Bình Thuận	99,34	0,29	99,785	20	100	24h trong ngày	88,80
59	Đồng Nai	99,43	0,28	99,91	41	100	24h trong ngày	88
60	Lâm Đồng	99,39	0,31	99,799	21	100	24h trong ngày	87,20
61	Long An	99,84	0,2	99,974	4	100	24h trong ngày	87,20
62	Ninh Thuận	99,38	0,28	99,974	2	100	24h trong ngày	86,80
63	Tây Ninh	99,31	0,21	99,91	7	100	24h trong ngày	87,60

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Cao Duy Hải