

Số: 1584. /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH

V/v: Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone
Quý 1/2015

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2015

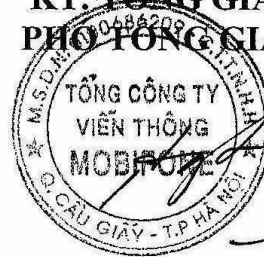
Kính gửi: Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông.

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 1/2015 theo văn bản số 1585. /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, TT, KD.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN.
- Lưu VT.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC****Nguyễn Bảo Long**

Số : 1585 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà nội, ngày 17 tháng 4 năm 2015

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 2015

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

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: 51.857.372

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, TT, KD.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN
- Lưu VT.



Nguyễn Bảo Long

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

Quý 1 năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: *1.585* /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH ngày 17-tháng 4 năm 2015 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. 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	98.61	0.87	99.909	0	100	24h trong ngày	96.18
2	Hà Nam	98.75	0.43	99.929	0	100	24h trong ngày	95.60
3	Hà Nội	99.5	0.37	99.891	54	100	24h trong ngày	96.20
4	Hà Tĩnh	99.82	0.41	99.838	16	100	24h trong ngày	96.56
5	Hòa Bình	98.8	0.75	99.831	0	100	24h trong ngày	95.86
6	Lai Châu	98.32	0.98	99.806	0	100	24h trong ngày	93.57
7	Lào Cai	98	0.75	99.925	0	100	24h trong ngày	95.08
8	Ninh Bình	99.79	0.42	99.856	0	100	24h trong ngày	95.18
9	Nghệ An	98.82	0.49	99.808	4	100	24h trong ngày	95.82
10	Phú Thọ	99	0.73	99.773	0	100	24h trong ngày	95.29
11	Sơn La	98.48	0.71	99.943	0	100	24h trong ngày	96.06
12	Thanh Hoá	99.78	0.39	99.641	0	100	24h trong ngày	95.88
13	Vĩnh Phúc	98.87	0.59	99.823	0	100	24h trong ngày	94.22
14	Yên Bái	98.74	0.72	99.782	1	100	24h trong ngày	95.98
15	TP HCM	99.56	0.29	99.976	443	100	24h trong ngày	89.90

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	Bình Định	99.61	0.38	99.879	8	100	24h trong ngày	97.2
17	Đà Nẵng	99.63	0.32	99.939	144	100	24h trong ngày	98.0
18	Đắk Nông	99.11	0.36	99.9	21	100	24h trong ngày	96.9
19	Đắk Lắk	99.45	0.21	99.964	1	100	24h trong ngày	97.4
20	Gia Lai	99.42	0.24	99.963	9	100	24h trong ngày	97.6
21	Khánh Hòa	99.77	0.08	99.917	32	100	24h trong ngày	97.4
22	Kon Tum	99.24	0.24	99.991	25	100	24h trong ngày	96.9
23	Phú Yên	99.57	0.31	99.985	31	100	24h trong ngày	97.3
24	Quảng Bình	99.75	0.44	99.971	16	100	24h trong ngày	96.8
25	Quảng Nam	99.44	0.38	99.94	9	100	24h trong ngày	97.9
26	Quảng Ngãi	99.58	0.36	99.93	12	100	24h trong ngày	97.5
27	Quảng Trị	99.7	0.35	99.984	22	100	24h trong ngày	96.9
28	TT Huế	99.55	0.47	99.938	48	100	24h trong ngày	97.8
29	An Giang	99.46	0.3	99.964	23	100	24h trong ngày	96
30	Bạc Liêu	99.7	0.29	99.993	5	100	24h trong ngày	100
31	Bến Tre	99.87	0.23	99.992	6	100	24h trong ngày	100
32	Cà Mau	99.72	0.19	99.96	4	100	24h trong ngày	100
33	Cần Thơ	99.7	0.29	99.984	53	100	24h trong ngày	95
34	Đồng Tháp	99.64	0.29	99.984	0	100	24h trong ngày	98

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. 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
35	Hậu Giang	99.65	0.31	99.989	1	100	24h trong ngày	95
36	Kiên Giang	99.54	0.24	99.902	2	100	24h trong ngày	100
37	Sóc Trăng	99.82	0.27	99.985	3	100	24h trong ngày	99
38	Tiền Giang	99.81	0.26	99.99	0	100	24h trong ngày	96
39	Trà Vinh	99.85	0.26	99.971	8	100	24h trong ngày	100
40	Vĩnh Long	99.67	0.32	99.991	25	100	24h trong ngày	95
41	Bắc Cạn	98.79	0.78	99.922	0	100	24h trong ngày	96.06
42	Bắc Giang	99.14	0.72	99.949	0	100	24h trong ngày	99.22
43	Bắc Ninh	99.37	0.3	99.966	0	100	24h trong ngày	96.01
44	Cao Bằng	98.69	0.49	99.996	0	100	24h trong ngày	95.99
45	Hà Giang	98.33	0.66	99.958	0	100	24h trong ngày	97.83
46	Hải Dương	99.77	0.27	99.826	1	100	24h trong ngày	97.07
47	Hải Phòng	99.77	0.27	99.893	6	100	24h trong ngày	96.86
48	Hưng Yên	99.34	0.35	99.969	0	100	24h trong ngày	97.13
49	Lạng Sơn	98.2	0.6	99.957	0	100	24h trong ngày	97.07
50	Nam Định	98.92	0.52	99.953	0	100	24h trong ngày	96.27
51	Quảng Ninh	99.11	0.49	99.934	0	100	24h trong ngày	96.63
52	Thái Bình	99.2	0.46	99.911	1	100	24h trong ngày	96.67

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
53	Thái Nguyên	99.28	0.37	99.945	0	100	24h trong ngày	96.77
54	Tuyên Quang	99.12	0.7	99.972	0	100	24h trong ngày	97.09
55	Bà Rịa Vũng Tàu	99.34	0.29	99.878	75	100	24h trong ngày	96.13
56	Bình Dương	99.41	0.28	99.834	30	100	24h trong ngày	96.08
57	Bình Phước	99.06	0.37	99.871	16	100	24h trong ngày	96.00
58	Bình Thuận	99.43	0.3	99.845	19	100	24h trong ngày	96.42
59	Đồng Nai	99.31	0.31	99.712	27	100	24h trong ngày	95.99
60	Lâm Đồng	99.46	0.32	99.829	22	100	24h trong ngày	96.28
61	Long An	99.74	0.26	99.953	7	100	24h trong ngày	95.68
62	Ninh Thuận	99.39	0.24	99.903	7	100	24h trong ngày	95.90
63	Tây Ninh	99.29	0.2	99.929	3	100	24h trong ngày	96.27



Nguyễn Bảo Long