

Số : ~~3863~~ /VMS-ĐHKT

Hà Nội, ngày 18 tháng 7 năm 2014

V/v : Báo cáo chất lượng dịch vụ di động VMS  
Quý 2/2014.

**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 2/2014 theo văn bản số ~~3863~~ /VMS-ĐHKT đính kèm.

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

**Nơi nhận:**

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

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



*Nguyễn Đăng Nguyên*

Số : 3862/VMS-ĐHKT  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 7 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 2 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: 49.383.684.

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**



*Nguyễn Đăng Nguyên*  
**Nguyễn Đăng Nguyên**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý 2 năm 2014**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5863. /VMS-ĐHKT ngày 18 tháng 7 năm 2014 của Công ty Thông tin di động)*

TT	Tên chỉ tiêu  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	Điện Biên	98,95	0,77	99,885	2	100	24h trong ngày	90.39
2	Hà Nam	99,4	0,42	99,837	0	100	24h trong ngày	92.20
3	Hà Nội	99,39	0,43	99,637	57	100	24h trong ngày	89.69
4	Hà Tĩnh	99,72	0,41	99,647	7	100	24h trong ngày	91.02
5	Hòa Bình	98,97	0,69	99,533	0	100	24h trong ngày	91.91
6	Lai Châu	98,81	0,99	99,597	0	100	24h trong ngày	91.30
7	Lào Cai	98,71	0,65	99,834	0	100	24h trong ngày	89.80
8	Ninh Bình	99,32	0,51	99,728	0	100	24h trong ngày	89.90
9	Nghệ An	99,65	0,49	99,614	23	100	24h trong ngày	91.62
10	Phú Thọ	98,98	0,59	99,502	0	100	24h trong ngày	90.63
11	Sơn La	98,91	0,67	99,813	0	100	24h trong ngày	90.12
12	Thanh Hoá	99,77	0,4	99,515	6	100	24h trong ngày	91.32
13	Vĩnh Phúc	98,95	0,61	99,791	5	100	24h trong ngày	90.10
14	Yên Bái	98,75	0,76	99,616	2	100	24h trong ngày	90.72
15	TP HCM	99,49	0,33	99,964	515	100	24h trong ngày	88.70

*Handwritten mark*

TT	Tên chỉ tiêu 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	99,63	0,4	99,968	16	100	24h trong ngày	96,6
17	Đà Nẵng	99,56	0,41	99,956	122	100	24h trong ngày	98,6
18	Đắk Lắk	99,51	0,22	99,973	14	100	24h trong ngày	92,9
19	Đắk Nông	99,17	0,34	99,949	12	100	24h trong ngày	96,7
20	Gia Lai	99,51	0,23	99,973	8	100	24h trong ngày	96,4
21	Khánh Hòa	99,85	0,08	99,88	52	100	24h trong ngày	96,7
22	Kon Tum	99,46	0,29	99,949	24	100	24h trong ngày	92,9
23	Phú Yên	99,61	0,33	99,846	24	100	24h trong ngày	95,9
24	Quảng Bình	99,75	0,41	99,925	23	100	24h trong ngày	96,4
25	Quảng Nam	99,41	0,48	99,916	5	100	24h trong ngày	98,2
26	Quảng Ngãi	99,57	0,44	99,761	6	100	24h trong ngày	96,6
27	Quảng Trị	99,78	0,34	99,968	28	100	24h trong ngày	96,2
28	TT Huế	99,68	0,42	99,931	29	100	24h trong ngày	97,6
29	An Giang	99,43	0,32	99,907	25	100	24h trong ngày	100
30	Bạc Liêu	99,75	0,35	99,974	5	100	24h trong ngày	100
31	Bến Tre	99,78	0,26	99,974	1	100	24h trong ngày	100
32	Cà Mau	99,66	0,28	99,88	3	100	24h trong ngày	100
33	Cần Thơ	99,63	0,29	99,963	38	100	24h trong ngày	100
34	Đồng Tháp	99,36	0,32	99,958	3	100	24h trong ngày	100

12

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 lòng 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	99,45	0,4	99,94	2	100	24h trong ngày	100
36	Kiên Giang	99,55	0,3	99,802	9	100	24h trong ngày	100
37	Sóc Trăng	99,71	0,32	99,969	0	100	24h trong ngày	100
38	Tiền Giang	99,76	0,28	99,988	2	100	24h trong ngày	100
39	Trà Vinh	99,74	0,32	99,937	14	100	24h trong ngày	100
40	Vĩnh Long	99,58	0,32	99,956	12	100	24h trong ngày	100
41	Bắc Cạn	98,3	1	99,506	0	100	24h trong ngày	96,62
42	Bắc Giang	99,06	0,58	99,594	0	100	24h trong ngày	96,44
43	Bắc Ninh	99,2	0,34	99,789	1	100	24h trong ngày	96,81
44	Cao Bằng	98,56	0,57	99,836	0	100	24h trong ngày	96,08
45	Hà Giang	98,09	0,71	99,646	0	100	24h trong ngày	96,70
46	Hải Dương	99,75	0,25	99,826	5	100	24h trong ngày	97,01
47	Hải Phòng	99,78	0,24	99,845	20	100	24h trong ngày	96,72
48	Hưng Yên	99,29	0,37	99,746	1	100	24h trong ngày	97,25
49	Lạng Sơn	98,38	0,61	99,522	0	100	24h trong ngày	95,66
50	Nam Định	99,09	0,54	99,782	0	100	24h trong ngày	96,28
51	Quảng Ninh	99	0,47	99,622	7	100	24h trong ngày	96,98
52	Tuyên Quang	98,87	0,92	99,663	0	100	24h trong ngày	96,92

24

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 Bình	99,15	0,5	99,607	4	100	24h trong ngày	95,23
54	Thái Nguyên	99,05	0,54	99,709	4	100	24h trong ngày	95,1
55	Bà Rịa Vũng Tàu	99,34	0,3	99,763	67	100	24h trong ngày	94,92
56	Bình Dương	99,33	0,3	99,815	13	100	24h trong ngày	94,85
57	Bình Phước	99,21	0,34	99,713	17	100	24h trong ngày	94,91
58	Bình Thuận	99,28	0,41	99,719	15	100	24h trong ngày	94,68
59	Đồng Nai	99,35	0,32	99,846	36	100	24h trong ngày	94,70
60	Lâm Đồng	99,43	0,33	99,671	34	100	24h trong ngày	94,72
61	Long An	99,76	0,24	99,934	10	100	24h trong ngày	94,66
62	Ninh Thuận	99,4	0,28	99,873	10	100	24h trong ngày	94,67
63	Tây Ninh	99,37	0,25	99,826	5	100	24h trong ngày	94,69

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đăng Nguyên