TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Số 3590../MOBIFONE-QLĐHM

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 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 II/2015 theo văn bản số 3576 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bảo Long

Nơi nhận:

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

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Số : 3576../MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

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

Hà nội, ngày 20 tháng 7 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 2 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: 48.998.091

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0100686209 C.T.T.N.H.H TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE Q. CẦU GIẤY - T.P HÀ NỘI

Nguyễn Bảo Long

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

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý 2 năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2576 ./MOBIFONE-QLĐHM&CSKH ngày 20 tháng 7 năm 2015 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)

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. 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
1	Hà Nội	99.51	0.41	99.799	34	100	24h trong ngày	94.23
2	TP Hồ Chí Minh	99.5	0.31	99.961	295	100	24h trong ngày	91.96
3	Bình Định	99.62	0.38	99.851	16	100	24h trong ngày	97.8
4	Đà Nẵng	99.57	0.34	99.916	110	100	24h trong ngày	97.9
5	Phú Yên	99.57	0.31	99.948	32	100	24h trong ngày	96.6
6	Quảng Nam	99.43	0.43	99.765	37	100	24h trong ngày	97.6
7	Quảng Ngãi	99.52	0.36	99.733	21	100	24h trong ngày	96.8
8	Quảng Trị	99.77	0.34	99.974	33	100	24h trong ngày	96.3
9	TT-Huế	99.52	0.45	99.869	52	100	24h trong ngày	97.6
10	Điện Biên	98.64	0.88	99.771	1	100	24h trong ngày	96.49
11	Hà Nam	99.04	0.53	99.908	0	100	24h trong ngày	96.01
12	Hòa Bình	98.64	0.79	99.756	1	100	24h trong ngày	97.14
13	Lai Châu	98.33	0.96	99.718	0	100	24h trong ngày	94.16
14	Lào Cai	98.08	0.93	99.831	0	100	24h trong ngày	93.97
15	Nam Định	98.97	0.55	99.758	2	100	24h trong ngày	96.52

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. 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	Ninh Bình	98.79	0.53	99.777	0	100	24h trong ngày	94.64
17	Phú Thọ	99.02	0.59	99.538	0	100	24h trong ngày	96.36
18	Sơn La	98.58	0.77	99.863	0	100	24h trong ngày	96.36
19	Vĩnh Phúc	98.82	0.63	99.717	0	100	24h trong ngày	95.06
20	Yên Bái	98.63	0.81	99.663	0	100	24h trong ngày	95.21
21	Bắc Cạn	98.6	0.74	99.52	0	100	24h trong ngày	95.47
22	Bắc Giang	99.03	0.65	99.514	0	100	24h trong ngày	96.68
23	Bắc Ninh	99.38	0.35	99.62	0	100	24h trong ngày	96.97
24	Cao Bằng	98.66	0.56	99.729	0	100	24h trong ngày	98.38
25	Hà Giang	98.21	0.66	99.676	0	100	24h trong ngày	96.12
26	Hải Dương	99.78	0.27	99.802	0	100	24h trong ngày	97.29
27	Hải Phòng	99.75	0.29	99.836	22	100	24h trong ngày	96.54
28	Hưng Yên	99.38	0.44	99.645	0	100	24h trong ngày	96.82
29	Lạng Sơn	98.33	0.62	99.59	0	100	24h trong ngày	97.18
30	Quảng Ninh	98.85	0.5	99.547	5	100	24h trong ngày	96.98
31	Thái Bình	99.1	0.47	99.714	1	100	24h trong ngày	97.16
32	Thái Nguyên	99.22	0.42	99.741	1	100	24h trong ngày	97.56
33	Tuyên Quang	99.08	0.66	99.616	0	100	24h trong ngày	96.7
34	Hà Tĩnh	99.76	0.47	99.764	7	100	24h trong ngày	96.34

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. 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	Nghệ An	99.68	0.44	99.701	10	100	24h trong ngày	96.05
36	Quảng Bình	99.69	0.46	99.896	2	100	24h trong ngày	96.8
37	Thanh Hóa	99.76	0.42	99.569	9	100	24h trong ngày	95.93
38	Đắc Nông	98.98	0.49	99.502	8	100	24h trong ngày	97.3
39	Đăk Lăk	99.4	0.24	99.858	16	100	24h trong ngày	97.9
40	Gia Lai	99.41	0.25	99.717	12	100	24h trong ngày	97.8
41	Khánh Hòa	99.81	0.09	99.791	28	100	24h trong ngày	97.8
42	Kon Tum	99.23	0.28	99.811	8	100	24h trong ngày	96.8
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.37	0.26	99.876	88	100	24h trong ngày	94.85
44	Bình Dương	99.37	0.31	99.914	27	100	24h trong ngày	94.91
45	Bình Phước	99.05	0.37	99.824	10	100	24h trong ngày	94.94
46	Bình Thuận	99.42	0.31	99.836	9	100	24h trong ngày	94.91
47	Đồng Nai	99.29	0.31	99.938	24	100	24h trong ngày	94.90
48	Lâm Đồng	99.45	0.33	99.82	13	100	24h trong ngày	94.78
49	Long An	99.72	0.29	99.904	6	100	24h trong ngày	95.89
50	Ninh Thuận	99.4	0.24	99.977	12	100	24h trong ngày	95.04
51	Tây Ninh	99.37	0.22	99.921	10	100	24h trong ngày	94.99
52	An Giang	99.53	0.3	99.963	16	100	24h trong ngày	100

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. 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	Bạc Liêu	99.79	0.3	99.979	3	100	24h trong ngày	99
54	Bên Tre	99.85	0.27	99.989	16	100	24h trong ngày	99
55	Cà Mau	99.83	0.21	99.944	2	100	24h trong ngày	95
56	Cần Thơ	99.7	0.27	99.965	37	100	24h trong ngày	100
57	Đồng Tháp	99.64	0.31	99.976	2	100	24h trong ngày	98
58	Hậu Giang	99.62	0.34	99.977	3	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	99.59	0.25	99.883	2	100	24h trong ngày	98
60	Sóc Trăng	99.8	0.3	99.968	8	100	24h trong ngày	99
61	Tiền Giang	99.76	0.28	99.978	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	99.83	0.3	99.94	9	100	24h trong ngày	100
63	Vĩnh Long	99.64	0.34	99.981	11	100	24h trong ngày	97

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bảo Long