

Số: 4853/VMS-ĐHKT
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2013

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý 3 năm 2013

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: 51.835.162.

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 3 năm 2013

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 4853 /VMS-DHKT ngày/ 8 tháng /0 năm 2013 của Công ty Thông tin di động)

TT	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. Hời 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 3:2011/BTTTT	≥ 92%	≤ 5%	≥ 99,5%	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≥ 90%	≤ 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	99,15	0,59	99,873	1	100	24h trong ngày	82,4
2	Hà Nam	99,21	0,47	99,901	0	100	24h trong ngày	83,2
3	Hà Nội	99,31	0,46	99,871	120	100	24h trong ngày	82,5
4	Hà Tĩnh	99,72	0,45	99,546	17	100	24h trong ngày	84,2
5	Hòa Bình	98,83	0,63	99,759	0	100	24h trong ngày	81,2
6	Lai Châu	98,72	0,9	99,512	0	100	24h trong ngày	81,6
7	Lào Cai	98,14	0,61	99,762	0	100	24h trong ngày	83,7
8	Ninh Bình	99,07	0,65	99,691	3	100	24h trong ngày	85,4
9	Nghệ An	99,76	0,48	99,649	4	100	24h trong ngày	82,9
10	Phú Thọ	99,14	0,45	99,747	2	100	24h trong ngày	82,2
11	Sơn La	98,95	0,53	99,879	0	100	24h trong ngày	82,6
12	Thanh Hoá	99,76	0,43	99,527	12	100	24h trong ngày	83,6
13	Vĩnh Phúc	99,14	0,43	99,819	3	100	24h trong ngày	84,4
14	Yên Bái	98,77	0,59	99,772	5	100	24h trong ngày	84,1
15	TP HCM	99,24	0,39	99,908	515	100	24h trong ngày	82,8

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 (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	99,69	0,41	99,987	25	100	24h trong ngày	98,4
17	Đà Nẵng	99,64	0,37	99,982	121	100	24h trong ngày	98,0
18	Đắk Lắk	99,48	0,24	99,986	20	100	24h trong ngày	99,6
19	Đắk Nông	99,14	0,37	99,981	8	100	24h trong ngày	98,4
20	Gia Lai	99,5	0,26	99,984	34	100	24h trong ngày	99,6
21	Khánh Hòa	99,9	0,09	99,936	87	100	24h trong ngày	96,8
22	Kon Tum	99,4	0,31	99,947	23	100	24h trong ngày	98,0
23	Phú Yên	99,64	0,41	99,94	22	100	24h trong ngày	99,2
24	Quảng Bình	99,42	0,48	99,718	20	100	24h trong ngày	98,8
25	Quảng Nam	99,6	0,46	99,955	20	100	24h trong ngày	98,8
26	Quảng Ngãi	99,59	0,38	99,929	17	100	24h trong ngày	99,6
27	Quảng Trị	99,75	0,42	99,98	39	100	24h trong ngày	98,8
28	TT Huế	99,7	0,45	99,93	62	100	24h trong ngày	98,4
29	An Giang	99,53	0,34	99,959	28	100	24h trong ngày	100
30	Bạc Liêu	99,77	0,38	99,996	1	100	24h trong ngày	100
31	Bến Tre	99,78	0,3	99,949	3	100	24h trong ngày	99
32	Cà Mau	99,55	0,29	99,912	15	100	24h trong ngày	100
33	Cần Thơ	99,66	0,29	99,97	68	100	24h trong ngày	100
34	Đồng Tháp	99,58	0,34	99,955	5	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 (Đ)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hời 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 tin 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	Bắc Giang	98,95	0,4	99,82	7	100	24h trong ngày	100
36	Kiên Giang	99,5	0,26	99,865	47	100	24h trong ngày	100
37	Sóc Trăng	99,76	0,34	99,99	7	100	24h trong ngày	100
38	Tiền Giang	99,8	0,31	99,982	0	100	24h trong ngày	100
39	Trà Vinh	99,82	0,33	99,974	17	100	24h trong ngày	100
40	Vĩnh Long	99,63	0,33	99,98	8	100	24h trong ngày	100
41	Bắc Cạn	98,05	0,97	99,614	0	100	24h trong ngày	96,80
42	Bắc Giang	98,94	0,59	99,774	0	100	24h trong ngày	97,60
43	Bắc Ninh	99,07	0,42	99,963	0	100	24h trong ngày	98,00
44	Cao Bằng	98,43	0,74	99,937	0	100	24h trong ngày	97,60
45	Hà Giang	98,07	0,98	99,92	0	100	24h trong ngày	94,40
46	Hải Dương	99,53	0,3	99,762	15	100	24h trong ngày	95,20
47	Hải Phòng	99,71	0,24	99,884	25	100	24h trong ngày	96,40
48	Hưng Yên	99,08	0,45	99,862	0	100	24h trong ngày	98,80
49	Lạng Sơn	98,11	0,7	99,701	0	100	24h trong ngày	98,40
50	Nam Định	98,48	0,71	99,88	7	100	24h trong ngày	98,00
51	Quảng Ninh	98,37	0,59	99,505	9	100	24h trong ngày	97,20
52	Tuyên Quang	98,76	0,73	99,853	0	100	24h trong ngày	96,00

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 (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	98,9	0,54	99,79	2	100	24h trong ngày	96,80
54	Thái Nguyên	98,74	0,68	99,885	0	100	24h trong ngày	98,00
55	Bà Rịa Vũng Tàu	99,26	0,33	99,762	99	100	24h trong ngày	84,80
56	Bình Dương	98,86	0,33	99,671	25	100	24h trong ngày	84,80
57	Bình Phước	98,86	0,44	99,746	12	100	24h trong ngày	83,60
58	Bình Thuận	99,14	0,41	99,703	21	100	24h trong ngày	84,00
59	Đồng Nai	99,17	0,37	99,821	38	100	24h trong ngày	85,60
60	Lâm Đồng	99,2	0,35	99,837	20	100	24h trong ngày	83,20
61	Long An	99,6	0,27	99,943	9	100	24h trong ngày	83,60
62	Ninh Thuận	99,25	0,37	99,941	8	100	24h trong ngày	84,40
63	Tây Ninh	99,29	0,27	99,87	10	100	24h trong ngày	83,20

P.DHKT trình ký



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đăng Nguyên