

Số : 560.2/VMS-ĐHKT
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 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 3 năm 2014

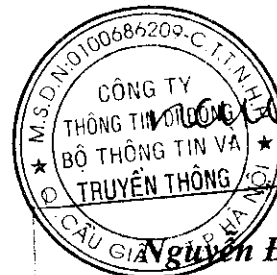
Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông

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: **51.382.011**.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Phòng ĐHKT, CSKH, GCTT.
- Trung tâm TTDĐ 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 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 580.L. /VMS-ĐHKT ngày 20 tháng/0 năm 2014 của Công ty Thông tin di động)

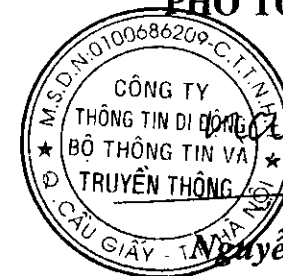
TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ						
		1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	3. Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD)	4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	5. Hời âm khiếu nại của khách hàng (%)	6. Dịch vụ hỗ trợ khách 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 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	99,02	0,79	99,826	4	100	24h trong ngày	98.01
2	Hà Nam	99,36	0,45	99,884	0	100	24h trong ngày	98.66
3	Hà Nội	99,49	0,42	99,637	57	100	24h trong ngày	97.04
4	Hà Tĩnh	99,84	0,41	99,81	9	100	24h trong ngày	98.91
5	Hòa Bình	98,9	0,83	99,657	0	100	24h trong ngày	99.08
6	Lai Châu	98,62	1	99,661	0	100	24h trong ngày	98.59
7	Lào Cai	98,56	0,73	99,757	0	100	24h trong ngày	98.36
8	Ninh Bình	99,28	0,54	99,733	0	100	24h trong ngày	98.23
9	Nghệ An	99,77	0,43	99,686	6	100	24h trong ngày	98.72
10	Phú Thọ	99,01	0,61	99,502	1	100	24h trong ngày	98.55
11	Sơn La	98,79	0,76	99,766	0	100	24h trong ngày	98.72
12	Thanh Hoá	99,8	0,41	99,57	2	100	24h trong ngày	98.90
13	Vĩnh Phúc	98,97	0,64	99,693	1	100	24h trong ngày	98.51
14	Yên Bái	98,73	0,81	99,544	2	100	24h trong ngày	99.03
15	TP HCM	99,45	0,34	99,958	502	100	24h trong ngày	89.86

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ							
								6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		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 (%)	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	$\geq 92\%$	$\leq 5\%$	$\geq 99,5\%$	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80\%$	
B	Mức công bố	$\geq 95\%$	$\leq 3\%$	$\geq 99,5\%$	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80\%$	
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	
16	Bình Định	99,55	0,39	99,958	14	100	24h trong ngày	96.7	
17	Đà Nẵng	99,53	0,43	99,934	123	100	24h trong ngày	98.6	
18	Đắk Lắk	99,48	0,24	99,971	10	100	24h trong ngày	93.0	
19	Đắk Nông	99,22	0,35	99,941	7	100	24h trong ngày	97.7	
20	Gia Lai	99,51	0,24	99,948	23	100	24h trong ngày	96.5	
21	Khánh Hòa	99,81	0,08	99,888	32	100	24h trong ngày	96.8	
22	Kon Tum	99,4	0,26	99,972	18	100	24h trong ngày	93.9	
23	Phú Yên	99,66	0,31	99,93	14	100	24h trong ngày	96.9	
24	Quảng Bình	99,7	0,43	99,9	19	100	24h trong ngày	96.7	
25	Quảng Nam	99,39	0,5	99,895	11	100	24h trong ngày	98.2	
26	Quảng Ngãi	99,52	0,43	99,814	13	100	24h trong ngày	97.0	
27	Quảng Trị	99,77	0,36	99,976	29	100	24h trong ngày	97.2	
28	TT Huế	99,58	0,45	99,961	45	100	24h trong ngày	97.6	
29	An Giang	99,5	0,32	99,927	11	100	24h trong ngày	98	
30	Bạc Liêu	99,77	0,37	99,938	7	100	24h trong ngày	100	
31	Bến Tre	99,84	0,27	99,979	32	100	24h trong ngày	98	
32	Cà Mau	99,67	0,27	99,864	7	100	24h trong ngày	100	
33	Cần Thơ	99,71	0,29	99,947	47	100	24h trong ngày	99	
34	Đồng Tháp	99,66	0,33	99,964	7	100	24h trong ngày	100	

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. Hôi 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	99,66	0,37	99,962	1	100	24h trong ngày	100
36	Kiên Giang	99,65	0,29	99,808	9	100	24h trong ngày	100
37	Sóc Trăng	99,77	0,34	99,971	1	100	24h trong ngày	98
38	Tiền Giang	99,79	0,29	99,987	0	100	24h trong ngày	100
39	Trà Vinh	99,83	0,31	99,946	12	100	24h trong ngày	100
40	Vĩnh Long	99,56	0,35	99,958	14	100	24h trong ngày	100
41	Bắc Cạn	98,1	0,85	99,501	0	100	24h trong ngày	95.38
42	Bắc Giang	99,01	0,52	99,618	0	100	24h trong ngày	96.5
43	Bắc Ninh	99,14	0,41	99,737	2	100	24h trong ngày	96.98
44	Cao Bằng	98,5	0,61	99,711	0	100	24h trong ngày	97.47
45	Hà Giang	98,2	0,81	99,682	0	100	24h trong ngày	95.92
46	Hải Dương	99,71	0,27	99,602	5	100	24h trong ngày	97.23
47	Hải Phòng	99,73	0,28	99,582	16	100	24h trong ngày	96.65
48	Hưng Yên	99,15	0,49	99,713	1	100	24h trong ngày	97.4
49	Lạng Sơn	98,23	0,68	99,512	0	100	24h trong ngày	95.81
50	Nam Định	99,06	0,62	99,577	1	100	24h trong ngày	96.73
51	Quảng Ninh	98,82	0,53	99,525	4	100	24h trong ngày	96.35
52	Tuyên Quang	98,74	0,95	99,672	0	100	24h trong ngày	96.52

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	99,06	0,5	99,52	2	100	24h trong ngày	97
54	Thái Nguyên	98,82	0,59	99,507	0	100	24h trong ngày	97.1
55	Bà Rịa Vũng Tàu	99,35	0,31	99,781	70	100	24h trong ngày	95.39
56	Bình Dương	99,32	0,33	99,817	25	100	24h trong ngày	95.49
57	Bình Phước	99,12	0,39	99,715	19	100	24h trong ngày	95.41
58	Bình Thuận	99,31	0,41	99,625	8	100	24h trong ngày	95.73
59	Đồng Nai	99,32	0,35	99,813	24	100	24h trong ngày	95.47
60	Lâm Đồng	99,39	0,32	99,721	21	100	24h trong ngày	95.36
61	Long An	99,74	0,28	99,898	15	100	24h trong ngày	95.64
62	Ninh Thuận	99,36	0,27	99,916	4	100	24h trong ngày	95.33
63	Tây Ninh	99,33	0,25	99,859	5	100	24h trong ngày	95.72

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đăng Nguyên