

Số : 230... /MOBIFONE-ĐHKT

V/v : Báo cáo chất lượng dịch vụ di động VMS  
Quý 4/2014

Hà Nội, ngày 20 tháng 1 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 4/2014 theo văn bản số 230... /MOBIFONE-ĐHKT đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

**Nơi nhận:**

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

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC**



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

Số : 2.3/.../MOBIFONE-ĐHK

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà nội, ngày 20 tháng 1 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 4 năm 2014

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: 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: **52.532.917**

Nơi nhận:

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



Nguyễn Đăng Nguyên



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

## Quý 4 năm 2014

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 221.../MOBIFONE-ĐHKT ngày 20 tháng 1 năm 2015  
của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)

| TT | Tên địa bàn<br>Tỉnh,<br>Thành phố trực<br>thuộc Trung ương | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                             |                                |                                           |                                                                  |                                                 |                                                                                         |                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                            | 1. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>được thiết<br>lập thành<br>công | 2. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>bị rơi | 3. Độ khả<br>dụng của<br>dịch vụ<br>(ĐKD) | 4. Khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng về<br>chất lượng<br>dịch vụ | 5. Hồi âm<br>khiếu nại<br>của khách<br>hàng (%) | 6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng                                                            |                                                                                                                                                            |
|    |                                                            |                                                         |                                |                                           |                                                                  |                                                 | Thời gian cung<br>cấp dịch vụ hỗ<br>trợ khách hàng<br>bằng nhân công<br>qua điện thoại. | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ<br>hỗ trợ khách hàng chiếm<br>mạch thành công và nhận<br>được tín hiệu trả lời của<br>điện thoại viên trong vòng<br>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                                                  | 98,55                                                   | 0,91                           | 99,856                                    | 5                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 89.06                                                                                                                                                      |
| 2  | Hà Nam                                                     | 99,03                                                   | 0,41                           | 99,923                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 86.64                                                                                                                                                      |
| 3  | Hà Nội                                                     | 99,4                                                    | 0,45                           | 99,709                                    | 65                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 87.98                                                                                                                                                      |
| 4  | Hà Tĩnh                                                    | 99,82                                                   | 0,47                           | 99,748                                    | 9                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 89.10                                                                                                                                                      |
| 5  | Hòa Bình                                                   | 98,66                                                   | 0,83                           | 99,734                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 91.67                                                                                                                                                      |
| 6  | Lai Châu                                                   | 98,38                                                   | 0,96                           | 99,902                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 90.53                                                                                                                                                      |
| 7  | Lào Cai                                                    | 98,26                                                   | 0,91                           | 99,742                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 86.76                                                                                                                                                      |
| 8  | Ninh Bình                                                  | 99,17                                                   | 0,47                           | 99,81                                     | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 89.72                                                                                                                                                      |
| 9  | Nghệ An                                                    | 99,78                                                   | 0,47                           | 99,847                                    | 18                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 89.51                                                                                                                                                      |
| 10 | Phú Thọ                                                    | 99,03                                                   | 0,59                           | 99,646                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 86.67                                                                                                                                                      |
| 11 | Sơn La                                                     | 98,39                                                   | 0,79                           | 99,886                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 86.63                                                                                                                                                      |
| 12 | Thanh Hoá                                                  | 99,79                                                   | 0,42                           | 99,69                                     | 4                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 88.37                                                                                                                                                      |
| 13 | Vĩnh Phúc                                                  | 98,88                                                   | 0,7                            | 99,707                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 88.21                                                                                                                                                      |
| 14 | Yên Bái                                                    | 98,72                                                   | 0,82                           | 99,72                                     | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 88.54                                                                                                                                                      |
| 15 | TP HCM                                                     | 99,47                                                   | 0,34                           | 99,957                                    | 516                                                              | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 88,95                                                                                                                                                      |



| TT | Tên địa bàn<br>Tỉnh,<br>Thành phố trực<br>thuộc Trung ương | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                             |                                |                                           |                                                                  |                                                 |                                                                                         |                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                            | 1. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>được thiết<br>lập thành<br>công | 2. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>bị rơi | 3. Độ khả<br>dụng của<br>dịch vụ<br>(ĐKD) | 4. Khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng về<br>chất lượng<br>dịch vụ | 5. Hồi âm<br>khiếu nại<br>của khách<br>hàng (%) | 6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng                                                            |                                                                                                                                                            |
|    |                                                            |                                                         |                                |                                           |                                                                  |                                                 | Thời gian cung<br>cấp dịch vụ hỗ<br>trợ khách hàng<br>bằng nhân công<br>qua điện thoại. | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ<br>hỗ trợ khách hàng chiếm<br>mạch thành công và nhận<br>được tín hiệu trả lời của<br>điện thoại viên trong vòng<br>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                                                   | 0,48                           | 99,84                                     | 17                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,2                                                                                                                                                       |
| 17 | Đà Nẵng                                                    | 99,61                                                   | 0,41                           | 99,903                                    | 132                                                              | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 98,6                                                                                                                                                       |
| 18 | Đắk Lắk                                                    | 99,48                                                   | 0,23                           | 99,966                                    | 11                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,1                                                                                                                                                       |
| 19 | Đắk Nông                                                   | 99,15                                                   | 0,39                           | 99,91                                     | 3                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,3                                                                                                                                                       |
| 20 | Gia Lai                                                    | 99,45                                                   | 0,28                           | 99,93                                     | 17                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 95,6                                                                                                                                                       |
| 21 | Khánh Hòa                                                  | 99,73                                                   | 0,09                           | 99,87                                     | 49                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,8                                                                                                                                                       |
| 22 | Kon Tum                                                    | 99,4                                                    | 0,25                           | 99,975                                    | 9                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97                                                                                                                                                         |
| 23 | Phú Yên                                                    | 99,65                                                   | 0,36                           | 99,946                                    | 26                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,7                                                                                                                                                       |
| 24 | Quảng Bình                                                 | 99,77                                                   | 0,46                           | 99,906                                    | 10                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,7                                                                                                                                                       |
| 25 | Quảng Nam                                                  | 99,42                                                   | 0,57                           | 99,914                                    | 13                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 98,6                                                                                                                                                       |
| 26 | Quảng Ngãi                                                 | 99,52                                                   | 0,44                           | 99,868                                    | 15                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,5                                                                                                                                                       |
| 27 | Quảng Trị                                                  | 99,79                                                   | 0,41                           | 99,962                                    | 30                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,6                                                                                                                                                       |
| 28 | TT Huế                                                     | 99,54                                                   | 0,52                           | 99,922                                    | 52                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,6                                                                                                                                                       |
| 29 | An Giang                                                   | 99,37                                                   | 0,33                           | 99,936                                    | 20                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |
| 30 | Bạc Liêu                                                   | 99,78                                                   | 0,35                           | 99,976                                    | 9                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97                                                                                                                                                         |
| 31 | Bến Tre                                                    | 99,83                                                   | 0,28                           | 99,98                                     | 5                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |
| 32 | Cà Mau                                                     | 99,43                                                   | 0,25                           | 99,923                                    | 6                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 98                                                                                                                                                         |
| 33 | Cần Thơ                                                    | 99,67                                                   | 0,32                           | 99,958                                    | 37                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 99                                                                                                                                                         |
| 34 | Đồng Tháp                                                  | 99,58                                                   | 0,37                           | 99,92                                     | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |



| TT | Tên địa bàn<br>Tỉnh,<br>Thành phố trực<br>thuộc Trung ương | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ                             |                                |                                           |                                                                  |                                                 |                                                                                         |                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                            | 1. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>được thiết<br>lập thành<br>công | 2. Tỷ lệ<br>cuộc gọi<br>bị rơi | 3. Độ khả<br>dụng của<br>dịch vụ<br>(ĐKD) | 4. Khiếu<br>nại của<br>khách<br>hàng về<br>chất lượng<br>dịch vụ | 5. Hài âm<br>khiếu nại<br>của khách<br>hàng (%) | 6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng                                                            |                                                                                                                                                            |
|    |                                                            |                                                         |                                |                                           |                                                                  |                                                 | Thời gian cung<br>cấp dịch vụ hỗ<br>trợ khách hàng<br>bằng nhân công<br>qua điện thoại. | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ<br>hỗ trợ khách hàng chiếm<br>mạch thành công và nhận<br>được tín hiệu trả lời của<br>điện thoại viên trong vòng<br>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                                                  | 99,6                                                    | 0,52                           | 99,945                                    | 1                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97                                                                                                                                                         |
| 36 | Kiên Giang                                                 | 99,39                                                   | 0,28                           | 99,84                                     | 5                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |
| 37 | Sóc Trăng                                                  | 99,76                                                   | 0,34                           | 99,978                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 99                                                                                                                                                         |
| 38 | Tiền Giang                                                 | 99,8                                                    | 0,29                           | 99,988                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |
| 39 | Trà Vinh                                                   | 99,84                                                   | 0,29                           | 99,946                                    | 9                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 98                                                                                                                                                         |
| 40 | Vĩnh Long                                                  | 99,62                                                   | 0,37                           | 99,974                                    | 28                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 100                                                                                                                                                        |
| 41 | Bắc Cạn                                                    | 99,05                                                   | 0,92                           | 99,502                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,16                                                                                                                                                      |
| 42 | Bắc Giang                                                  | 99,17                                                   | 0,57                           | 99,727                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,66                                                                                                                                                      |
| 43 | Bắc Ninh                                                   | 99,31                                                   | 0,33                           | 99,728                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,42                                                                                                                                                      |
| 44 | Cao Bằng                                                   | 98,54                                                   | 0,57                           | 99,93                                     | 1                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 98,35                                                                                                                                                      |
| 45 | Hà Giang                                                   | 98,1                                                    | 0,74                           | 99,876                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,45                                                                                                                                                      |
| 46 | Hải Dương                                                  | 99,73                                                   | 0,25                           | 99,754                                    | 3                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,24                                                                                                                                                      |
| 47 | Hải Phòng                                                  | 99,75                                                   | 0,27                           | 99,807                                    | 13                                                               | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,53                                                                                                                                                      |
| 48 | Hung Yên                                                   | 99,27                                                   | 0,37                           | 99,802                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,92                                                                                                                                                      |
| 49 | Lạng Sơn                                                   | 98,01                                                   | 0,63                           | 99,631                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 97,42                                                                                                                                                      |
| 50 | Nam Định                                                   | 99,04                                                   | 0,57                           | 99,725                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,37                                                                                                                                                      |
| 51 | Quảng Ninh                                                 | 99,07                                                   | 0,47                           | 99,693                                    | 1                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,9                                                                                                                                                       |
| 52 | Tuyên Quang                                                | 98,97                                                   | 0,8                            | 99,872                                    | 0                                                                | 100                                             | 24h trong ngày                                                                          | 96,13                                                                                                                                                      |



