

Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2015

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ thông tin di động mặt đất - Dịch vụ điện thoại

Quý III năm 2015

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: 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

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: 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

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 10/06/2013
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 12/06/2013, trên website:
<http://www.mobifone.com.vn/web/vn/>
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra : 63
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 700
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 12/06/2013
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết.

- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết.
- + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào.
- Chưa thực hiện việc niêm yết.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
 - Không.
 - Có sự thay đổi:
 - + Nội dung thay đổi:...
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo 20/10/2015
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
 - Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.
- Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - Không có sự cố như trên.
 - Có ... sự cố:
 - + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Nam Định; Quảng Trị; Đồng Nai**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Nam Định; Quảng Trị; Đồng Nai**
 - Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
- 4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản.**

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



Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Quý: 3 năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nam Định

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
 Ngày 28.. tháng 10.. năm 2015 của Tổng công ty Viễn thông Mobifone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥92%	≥95%	1.000 cuộc	2.314	Đo	98,01%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1.500 cuộc	2.314	Đo	0,61%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1.000 cuộc	2.314	Đo	3,64	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.114		0,08%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.114		0,01%	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.114		0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.114		0,00%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥99,5%	≥99,5%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê	99,772%	Phù hợp
7	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤0,25	≤0,25	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong quý	Thống kê	1	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥80%	≥80%	250 cuộc	250 cuộc	Đo, thống kê	96,4%	Phù hợp

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



Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Quý: 3 năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Trị

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
Ngày..28.. tháng..10.. năm 2015 của Tổng công ty Viễn thông Mobifone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥92%	≥95%	1000 cuộc	2.198	Đo	98.18%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1500 cuộc	2.198	Đo	0.68%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1000 cuộc	2.198	Đo	3.35	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	12.744		0,09%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	12.744		0,00%	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	12.744		0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	12.744		0.00%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥99,5%	≥99,5%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê	99,919%	Phù hợp
7	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách	≤0,25	≤0,25	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách	Thống kê	33	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥80%	≥80%	250 cuộc	250 cuộc	Đo, thống kê	96,8%	Phù hợp

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



Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Quý: 3 năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
 Ngày..28 tháng.10.. năm 2015 của Tổng công ty Viễn thông Mobifone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥92%	≥95%	1.000 cuộc	9.260	Đo	99.24%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1.500 cuộc	9.260	Đo	0.28%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1.000 cuộc	9.260	Đo	3.57	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.153		0,09%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.153		0,01%	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Đo		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.153		0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.153		0.00%	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥99,5%	≥99,5%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	Thống kê	99,955%	Phù hợp
7	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách	≤0,25	≤0,25	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong	Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách	Thống kê	29	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	Thống kê	100%	Phù hợp
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥80%	≥80%	250 cuộc	250 cuộc	Đo, thống kê	99,2%	Phù hợp

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



Nguyễn Bảo Long