

Số: **6353/MOBIFONE-QLĐH-CSKH**
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2017

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

Quý III năm 2017

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

4. 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: 024.37831800
- Fax: 024.37831734

5. 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: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

6. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **40.289.788./.**

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Hải – TGD (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH.

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



Nguyễn Bảo Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000
Quý: III năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 6 353/MOBIFONE-QLĐH-CSKH ngày 18 tháng 10 năm 2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khuyết của khách hàng (%)	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 81:2014/BTTTT	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
1	Hà Nội	29	100	24h trong ngày	85%
2	TP Hồ Chí Minh	64	100	24h trong ngày	89%
3	Bình Định	14	100	24h trong ngày	100%
4	Đà Nẵng	97	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	12	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	15	100	24h trong ngày	98%
7	Quảng Ngãi	11	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	17	100	24h trong ngày	99%
9	TT-Huế	13	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên	4	100	24h trong ngày	87%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	88%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	89%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	83%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	87%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	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 81:2014/BTTTT	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
B	Mức công bố	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	87%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	88%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	88%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	85%
19	Vĩnh Phúc	2	100	24h trong ngày	87%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	87%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	93%
22	Bắc Giang	1	100	24h trong ngày	94%
23	Bắc Ninh	02	100	24h trong ngày	93%
24	Cao Bằng	2	100	24h trong ngày	91%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	93%
26	Hải Dương	1	100	24h trong ngày	91%
27	Hải Phòng	34	100	24h trong ngày	92%
28	Hung Yên	6	100	24h trong ngày	92%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	93%
30	Quảng Ninh	01	100	24h trong ngày	91%
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	93%
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	92%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	94%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	89%



TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	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 81:2014/BTTTT	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
B	Mức công bố	≤ 0,25	100%	24h trong ngày	≥ 80 %
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	88%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	90%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	89%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	98%
39	Đăk Lăk	9	100	24h trong ngày	99%
40	Gia Lai	25	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	37	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	1	100	24h trong ngày	96%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	25	100	24h trong ngày	92%
44	Bình Dương	4	100	24h trong ngày	92%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	92%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	92%
47	Đồng Nai	10	100	24h trong ngày	92%
48	Lâm Đồng	1	100	24h trong ngày	92%
49	Long An	1	100	24h trong ngày	92%
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	92%
51	Tây Ninh	1	100	24h trong ngày	92%
52	An Giang	6	100	24h trong ngày	93%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	94%
54	Bên Tre	0	100	24h trong ngày	93%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	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 81:2014/BTTTT	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
B	Mức công bố	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
55	Cà Mau	1	100	24h trong ngày	96%
56	Cần Thơ	4	100	24h trong ngày	94%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	92%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	93%
59	Kiên Giang	1	100	24h trong ngày	91%
60	Sóc Trăng	2	100	24h trong ngày	93%
61	Tiền Giang	2	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	1	100	24h trong ngày	93%
63	Vĩnh Long	2	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,00114	100	24h trong ngày	91%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHOTO TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

