

Số: 6354/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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý III năm 2017

Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin và 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: 024.37831800
- Fax: 024.37831734

2. 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.

3. 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý III năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 6354 /MOBIFONE-QLDH-CSKH ngày 18 tháng 10 năm 2017
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) | 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 36:2015/BTTTT | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 0,25 | 100% | 24h trong ngày | ≥ 80 % |
| B | Mức công bố | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 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 | Hà Nội | 99,12 | 0,44 | 99,73 | 60 | 100 | 24h trong ngày | 85% |
| 2 | TP Hồ Chí Minh | 99,15 | 0,43 | 99,81 | 300 | 100 | 24h trong ngày | 89% |
| 3 | Bình Định | 99,40 | 0,35 | 99,78 | 6 | 100 | 24h trong ngày | 100% |
| 4 | Đà Nẵng | 99,36 | 0,31 | 99,89 | 36 | 100 | 24h trong ngày | 99% |
| 5 | Phú Yên | 98,02 | 0,40 | 99,91 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 98% |
| 6 | Quảng Nam | 99,27 | 0,35 | 99,92 | 5 | 100 | 24h trong ngày | 98% |
| 7 | Quảng Ngãi | 99,53 | 0,33 | 99,87 | 11 | 100 | 24h trong ngày | 97% |
| 8 | Quảng Trị | 99,49 | 0,48 | 99,91 | 19 | 100 | 24h trong ngày | 99% |
| 9 | TT-Huế | 99,42 | 0,41 | 99,90 | 25 | 100 | 24h trong ngày | 99% |
| 10 | Điện Biên | 99,25 | 0,50 | 99,87 | 1 | 100 | 24h trong ngày | 87% |
| 11 | Hà Nam | 98,98 | 0,49 | 99,94 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 88% |
| 12 | Hòa Bình | 98,98 | 0,57 | 99,82 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 89% |
| 13 | Lai Châu | 98,96 | 0,45 | 99,79 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 83% |
| 14 | Lào Cai | 98,91 | 0,53 | 99,87 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 87% |
| 15 | Nam Định | 99,41 | 0,19 | 99,87 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 87% |

| TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) | 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 36:2015/BTTTT | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 0,25 | 100% | 24h trong ngày | ≥ 80 % |
| B | Mức công bố | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 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 | Ninh Bình | 98,96 | 0,40 | 99,81 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 88% |
| 17 | Phú Thọ | 98,92 | 0,48 | 99,80 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 88% |
| 18 | Sơn La | 99,16 | 0,49 | 99,90 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 85% |
| 19 | Vĩnh Phúc | 98,93 | 0,53 | 99,89 | 5 | 100 | 24h trong ngày | 87% |
| 20 | Yên Bái | 99,10 | 0,61 | 99,65 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 87% |
| 21 | Bắc Cạn | 98,78 | 0,57 | 99,85 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 22 | Bắc Giang | 98,93 | 0,66 | 99,74 | 11 | 100 | 24h trong ngày | 94% |
| 23 | Bắc Ninh | 98,55 | 0,65 | 99,78 | 6 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 24 | Cao Bằng | 99,05 | 0,50 | 99,89 | 4 | 100 | 24h trong ngày | 91% |
| 25 | Hà Giang | 98,86 | 0,45 | 99,80 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 26 | Hải Dương | 99,56 | 0,31 | 99,85 | 4 | 100 | 24h trong ngày | 91% |
| 27 | Hải Phòng | 99,71 | 0,22 | 99,93 | 33 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 28 | Hưng Yên | 98,99 | 0,50 | 99,86 | 9 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 29 | Lạng Sơn | 98,86 | 0,23 | 99,81 | 1 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 30 | Quảng Ninh | 99,18 | 0,36 | 99,51 | 15 | 100 | 24h trong ngày | 91% |
| 31 | Thái Bình | 99,68 | 0,34 | 99,84 | 12 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 32 | Thái Nguyên | 98,77 | 0,48 | 99,73 | 9 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 33 | Tuyên Quang | 99,16 | 0,66 | 99,94 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 94% |
| 34 | Hà Tĩnh | 99,51 | 0,41 | 99,68 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 89% |
| 35 | Nghệ An | 99,71 | 0,38 | 99,70 | 11 | 100 | 24h trong ngày | 88% |
| 36 | Quảng Bình | 99,44 | 0,36 | 99,65 | 15 | 100 | 24h trong ngày | 90% |

| TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hội 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 36:2015/BTTTT | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 0,25 | 100% | 24h trong ngày | ≥ 80 % |
| B | Mức công bố | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 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 |
| 37 | Thanh Hóa | 99,61 | 0,36 | 99,73 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 89% |
| 38 | Đắc Nông | 99,06 | 0,54 | 99,82 | 1 | 100 | 24h trong ngày | 98% |
| 39 | Đăk Lăk | 99,07 | 0,40 | 99,66 | 8 | 100 | 24h trong ngày | 99% |
| 40 | Gia Lai | 99,20 | 0,39 | 99,89 | 11 | 100 | 24h trong ngày | 98% |
| 41 | Khánh Hòa | 98,46 | 0,15 | 99,90 | 20 | 100 | 24h trong ngày | 97% |
| 42 | Kon Tum | 99,17 | 0,46 | 99,95 | 1 | 100 | 24h trong ngày | 96% |
| 43 | Bà Rịa Vũng Tàu | 98,71 | 0,40 | 99,51 | 7 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 44 | Bình Dương | 98,86 | 0,33 | 99,69 | 6 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 45 | Bình Phước | 98,83 | 0,49 | 99,68 | 5 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 46 | Bình Thuận | 99,28 | 0,39 | 99,70 | 3 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 47 | Đồng Nai | 99,23 | 0,30 | 99,85 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 48 | Lâm Đồng | 99,40 | 0,34 | 99,83 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 49 | Long An | 99,47 | 0,35 | 99,84 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 50 | Ninh Thuận | 99,46 | 0,25 | 99,93 | 3 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 51 | Tây Ninh | 99,43 | 0,24 | 99,90 | 1 | 100 | 24h trong ngày | 92% |
| 52 | An Giang | 99,29 | 0,33 | 99,94 | 3 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 53 | Bạc Liêu | 99,84 | 0,25 | 99,97 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 94% |
| 54 | Bên Tre | 99,81 | 0,25 | 99,97 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 55 | Cà Mau | 99,82 | 0,17 | 99,96 | 6 | 100 | 24h trong ngày | 96% |
| 56 | Cần Thơ | 99,56 | 0,20 | 99,97 | 5 | 100 | 24h trong ngày | 94% |
| 57 | Đồng Tháp | 99,58 | 0,37 | 99,99 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 92% |

| TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) | 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 36:2015/BTTTT | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 0,25 | 100% | 24h trong ngày | ≥ 80 % |
| B | Mức công bố | ≥ 98% | ≤ 2% | ≥ 99% | ≤ 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 |
| 58 | Hậu Giang | 99,57 | 0,33 | 99,97 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 59 | Kiên Giang | 99,59 | 0,33 | 99,90 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91% |
| 60 | Sóc Trăng | 99,83 | 0,22 | 99,98 | 7 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 61 | Tiền Giang | 99,71 | 0,34 | 99,96 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 94% |
| 62 | Trà Vinh | 99,76 | 0,29 | 99,92 | 6 | 100 | 24h trong ngày | 93% |
| 63 | Vĩnh Long | 99,54 | 0,33 | 99,99 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 95% |
| | Trên toàn mạng | 99,27 | 0,36 | 99,84 | 0,00173 | 100 | 24h trong ngày | 91% |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

