

Số: 5956 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v: Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone
Quý III/2015

Hà Nội, ngày 13 tháng 10 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 III/2015 theo văn bản số 5957 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, KD, TT.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN.
- Lưu VT.

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



Nguyễn Bảo Long

Số : 5957/MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 19 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 3 năm 2015

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: 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
 - 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: **48.039.325**

Nơi nhận:

- Như trên.
- Ban QLĐHM, CSKH, TT.
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN
- Lưu VT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHO. LONG GIÁM ĐỐC



The stamp is circular with the text 'TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE' in the center and 'M.S.D.N: 0105020000 C.TINH H' around the top edge. Below the stamp is a handwritten signature.

Nguyễn Bảo Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý III năm 2015

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5957 /MOBIFONE-QLDHM&CSKH ngày 19 tháng 10 năm 2015 của Tổng Công ty viễn thông MOBIFONE)

TT	Tên chỉ tiêu 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. Hồi 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	Hà Nội	99.55	0.40	99.846	72	100	24h trong ngày	85.70%
2	TP Hồ Chí Minh	99.46	0.35	99.964	316	100	24h trong ngày	89.05%
3	Bình Định	99.61	0.40	99.691	20	100	24h trong ngày	97,3%
4	Dà Nẵng	99.28	0.38	99.719	165	100	24h trong ngày	97,9%
5	Phú Yên	99.54	0.33	99.915	33	100	24h trong ngày	97,0%
6	Quảng Nam	99.46	0.44	99.604	28	100	24h trong ngày	97,8%
7	Quảng Ngãi	99.28	0.41	99.541	27	100	24h trong ngày	97,5%
8	Quảng Trị	99.77	0.36	99.919	33	100	24h trong ngày	97,6%
9	TT-Huế	99.51	0.46	99.75	82	100	24h trong ngày	97,5%
10	Điện Biên	98.76	0.74	99.793	12	100	24h trong ngày	86,60%
11	Hà Nam	98.91	0.44	99.96	7	100	24h trong ngày	86,69%
12	Hòa Bình	98.86	0.66	99.796	0	100	24h trong ngày	85,47%
13	Lai Châu	98.79	0.80	99.622	0	100	24h trong ngày	86,99%
14	Lào Cai	98.02	0.69	99.858	3	100	24h trong ngày	87,06%
15	Nam Định	98.91	0.64	99.772	1	100	24h trong ngày	97,24%

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. Hài lòng 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	≥ 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	Ninh Bình	99.04	0.59	99.837	15	100	24h trong ngày	85,66%	
17	Phú Thọ	99.04	0.52	99.742	8	100	24h trong ngày	86,82%	
18	Sơn La	98.60	0.78	99.906	14	100	24h trong ngày	83,38%	
19	Vĩnh Phúc	98.70	0.67	99.822	13	100	24h trong ngày	88,40%	
20	Yên Bái	98.76	0.71	99.778	11	100	24h trong ngày	84,31%	
21	Bắc Cạn	98.10	0.84	99.681	0	100	24h trong ngày	98,39%	
22	Bắc Giang	98.88	0.82	99.505	0	100	24h trong ngày	96,75%	
23	Bắc Ninh	98.84	0.41	99.752	0	100	24h trong ngày	96,26%	
24	Cao Bằng	98.44	0.68	99.807	0	100	24h trong ngày	96,12%	
25	Hà Giang	98.04	0.93	99.728	0	100	24h trong ngày	96,14%	
26	Hải Dương	99.74	0.32	99.771	1	100	24h trong ngày	96,53%	
27	Hải Phòng	99.73	0.35	99.794	7	100	24h trong ngày	96,75%	
28	Hung Yên	99.42	0.47	99.772	0	100	24h trong ngày	96,7%	
29	Lạng Sơn	98.44	0.65	99.621	0	100	24h trong ngày	98,92%	
30	Quảng Ninh	98.92	0.57	99.5	0	100	24h trong ngày	96,86%	
31	Thái Bình	99.19	0.54	99.636	0	100	24h trong ngày	96,97%	
32	Thái Nguyên	98.24	0.48	99.752	0	100	24h trong ngày	98,05%	
33	Tuyên Quang	98.79	0.72	99.79	0	100	24h trong ngày	96,46%	
34	Hà Tĩnh	99.76	0.45	99.792	2	100	24h trong ngày	87,49%	

TT	Tên chỉ tiêu 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. Hồi 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	Nghệ An	99.77	0.50	99.824	7	100	24h trong ngày	86,90%
36	Quảng Bình	99.69	0.47	99.921	3	100	24h trong ngày	97,7%
37	Thanh Hóa	99.74	0.46	99.655	11	100	24h trong ngày	87,36%
38	Đắc Nông	99.05	0.45	99.573	4	100	24h trong ngày	96,7%
39	Đắk Lắk	99.36	0.28	99.894	20	100	24h trong ngày	97,4%
40	Gia Lai	99.44	0.28	99.69	15	100	24h trong ngày	97,2%
41	Khánh Hòa	99.78	0.11	99.844	51	100	24h trong ngày	97,6%
42	Kon Tum	99.29	0.30	99.822	14	100	24h trong ngày	96,9%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.35	0.30	99.988	52	100	24h trong ngày	91,11%
44	Bình Dương	99.26	0.35	99.952	14	100	24h trong ngày	91,16%
45	Bình Phước	99.01	0.42	99.84	10	100	24h trong ngày	90,59%
46	Bình Thuận	99.27	0.39	99.898	4	100	24h trong ngày	91,17%
47	Đồng Nai	99.27	0.33	99.955	29	100	24h trong ngày	90,89%
48	Lâm Đồng	99.44	0.34	99.817	8	100	24h trong ngày	91,27%
49	Long An	99.70	0.31	99.935	2	100	24h trong ngày	91,43%
50	Ninh Thuận	99.36	0.26	99.935	8	100	24h trong ngày	91,52%
51	Tây Ninh	99.29	0.27	99.92	5	100	24h trong ngày	91,26%
52	An Giang	99.51	0.31	99.934	3	100	24h trong ngày	98%

TT	Tên chỉ tiêu 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	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê	Thông kê
53	Bạc Liêu	99.76	0.34	99.989	4	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	99.83	0.27	99.984	2	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99.80	0.25	99.947	3	100	24h trong ngày	98%
56	Cần Thơ	99.69	0.27	99.971	14	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	99.57	0.33	99.982	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	99.66	0.33	99.959	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99.64	0.27	99.876	1	100	24h trong ngày	96%
60	Sóc Trăng	99.79	0.32	99.973	2	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	99.77	0.29	99.991	1	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99.83	0.31	99.912	7	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99.62	0.36	99.982	6	100	24h trong ngày	97%



KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
VIỆN THÔNG
MOBIFONE

Nguyễn Bảo Long