

Số : 358.../MOBIFONE-QLDHM&CSKH
V/v : Báo cáo chất lượng dịch vụ di động Mobifone
Quý IV/2015

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2016

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 IV/2015 theo văn bản số 359.../MOBIFONE-QLDHM&CSKH đính kèm.

Tổng Công ty viễn thông Mobifone xin kính báo cáo.

Nơi nhận:

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

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



Nguyễn Bảo Long

Số : 359 /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 1 tháng 01 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý IV năm 2015

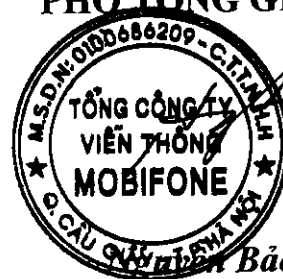
Kính gửi : Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin Truyền Thông

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: 45.534.264

Nơi nhân:

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

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bảo Long

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

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 359. /MOBIFONE-QLĐHM&CSKH ngày 19 tháng 01 năm 2016
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. Hôi 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	$\geq 92\%$	$\leq 5\%$	$\geq 99,5\%$	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
B	Mức công bố	$\geq 95\%$	$\leq 3\%$	$\geq 99,5\%$	$\leq 0,25$	100%	24h trong ngày	$\geq 80 \%$
C	Phương pháp xác định	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
1	Hà Nội	99.60	0.30	99.921	55	100	24h trong ngày	91.52
2	TP Hồ Chí Minh	99.39	0.35	99.950	342	100	24h trong ngày	91.72
3	Bình Định	99.61	0.45	99.789	7	100	24h trong ngày	99.50
4	Đà Nẵng	99.30	0.37	99.714	146	100	24h trong ngày	99.90
5	Phú Yên	99.45	0.37	99.926	23	100	24h trong ngày	98.80
6	Quảng Nam	99.48	0.44	99.769	28	100	24h trong ngày	99.80
7	Quảng Ngãi	99.49	0.43	99.785	15	100	24h trong ngày	99.50
8	Quảng Trị	99.78	0.33	99.942	56	100	24h trong ngày	99.50
9	TT-Huế	99.50	0.47	99.813	84	100	24h trong ngày	99.70
10	Điện Biên	98.90	0.57	99.911	10	100	24h trong ngày	91.60
11	Hà Nam	99.31	0.37	99.970	7	100	24h trong ngày	93.13
12	Hòa Bình	98.71	0.67	99.913	0	100	24h trong ngày	93.15
13	Lai Châu	99.03	0.90	99.918	0	100	24h trong ngày	90.48
14	Lào Cai	98.13	0.57	99.956	2	100	24h trong ngày	92.80
15	Nam Định	98.94	0.61	99.892	6	100	24h trong ngày	96.36

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. Hối 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
16	Ninh Bình	99.27	0.46	99.898	3	100	24h trong ngày	92.97
17	Phú Thọ	98.96	0.42	99.883	3	100	24h trong ngày	90.73
18	Sơn La	98.69	0.62	99.966	8	100	24h trong ngày	92.87
19	Vĩnh Phúc	98.95	0.47	99.893	3	100	24h trong ngày	94.22
20	Yên Bái	98.85	0.55	99.899	6	100	24h trong ngày	91.59
21	Bắc Cạn	98.58	0.74	99.869	0	100	24h trong ngày	96.15
22	Bắc Giang	99.08	0.62	99.854	0	100	24h trong ngày	97.47
23	Bắc Ninh	99.13	0.44	99.884	0	100	24h trong ngày	96.63
24	Cao Bằng	98.69	0.68	99.910	0	100	24h trong ngày	96.06
25	Hà Giang	98.08	0.71	99.913	0	100	24h trong ngày	98.83
26	Hải Dương	99.55	0.55	99.844	0	100	24h trong ngày	96.84
27	Hải Phòng	99.73	0.35	99.934	9	100	24h trong ngày	96.73
28	Hưng Yên	99.09	0.54	99.822	0	100	24h trong ngày	97.14
29	Lạng Sơn	98.30	0.65	99.798	0	100	24h trong ngày	97.16
30	Quảng Ninh	99.03	0.53	99.860	1	100	24h trong ngày	96.53
31	Thái Bình	99.05	0.57	99.813	1	100	24h trong ngày	96.57
32	Thái Nguyên	99.02	0.46	99.893	0	100	24h trong ngày	96.19
33	Tuyên Quang	98.84	0.70	99.864	0	100	24h trong ngày	97.09
34	Hà Tĩnh	99.81	0.33	99.919	0	100	24h trong ngày	93.22

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. Hời 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	0.39	99.878	1	100	24h trong ngày	92.59
36	Quảng Bình	99.70	0.47	99.930	1	100	24h trong ngày	96.83
37	Thanh Hóa	99.77	0.35	99.878	1	100	24h trong ngày	92.47
38	Đắc Nông	99.00	0.50	99.692	11	100	24h trong ngày	96.20
39	Đắk Lắk	99.33	0.28	99.910	36	100	24h trong ngày	99.40
40	Gia Lai	99.42	0.27	99.840	17	100	24h trong ngày	87.70
41	Khánh Hòa	99.79	0.15	99.874	87	100	24h trong ngày	99.90
42	Kon Tum	99.25	0.29	99.901	26	100	24h trong ngày	97.00
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99.34	0.30	99.917	49	100	24h trong ngày	95.66
44	Bình Dương	99.23	0.35	99.902	16	100	24h trong ngày	95.60
45	Bình Phước	99.05	0.45	99.928	4	100	24h trong ngày	95.29
46	Bình Thuận	99.35	0.32	99.921	5	100	24h trong ngày	95.51
47	Đồng Nai	99.29	0.34	99.923	14	100	24h trong ngày	95.56
48	Lâm Đồng	99.27	0.39	99.914	9	100	24h trong ngày	95.73
49	Long An	99.71	0.36	99.949	2	100	24h trong ngày	95.47
50	Ninh Thuận	99.38	0.29	99.965	7	100	24h trong ngày	95.24
51	Tây Ninh	99.34	0.26	99.936	6	100	24h trong ngày	95.47
52	An Giang	99.50	0.35	99.968	9	100	24h trong ngày	98.44

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	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê	Thống kê
53	Bạc Liêu	99.77	0.34	99.994	2	100	24h trong ngày	99.54
54	Bên Tre	99.82	0.27	99.992	2	100	24h trong ngày	98.57
55	Cà Mau	99.82	0.25	99.935	1	100	24h trong ngày	98.99
56	Cần Thơ	99.68	0.29	99.974	14	100	24h trong ngày	98.14
57	Đồng Tháp	99.59	0.37	99.984	0	100	24h trong ngày	99.11
58	Hậu Giang	99.68	0.33	99.980	1	100	24h trong ngày	99.01
59	Kiên Giang	99.63	0.28	99.885	0	100	24h trong ngày	98.83
60	Sóc Trăng	99.77	0.36	99.995	6	100	24h trong ngày	99.29
61	Tiền Giang	99.76	0.31	99.985	1	100	24h trong ngày	99.36
62	Trà Vinh	99.85	0.28	99.970	2	100	24h trong ngày	99.25
63	Vĩnh Long	99.60	0.36	99.989	5	100	24h trong ngày	99.85

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHỤ TẠNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long