

Hà Nội, ngày 4 tháng 05 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 I 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 20/04/2015
 - 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.

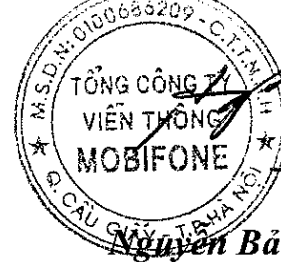
3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- 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: **Hà Nội; Đà Nẵng; Hồ Chí Minh**

- 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**

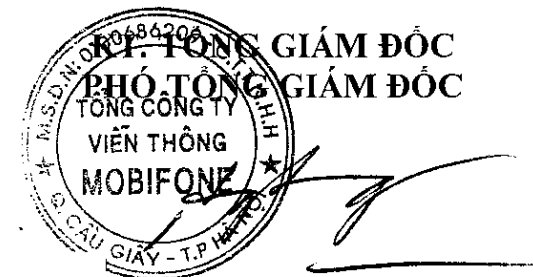
Quý: 1 năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
Ngày... tháng... năm 2015 của Công ty Thông tin di động VMS)*

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	1500 cuộc	Đo, thống kê	97.9 %	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1500 cuộc	1500 cuộc	Đo, thống kê	0.2%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1000 cuộc	1500 cuộc	Đo, thống kê	3.73	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo, thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.427 cuộc		0 %	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.427 cuộc		0 %	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.427 cuộc		0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.427 cuộc		0%	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	99,89%	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	54	Phù hợp

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	94,4%	Phù hợp



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: 1 năm 2015


Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP Đà Nẵng

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
Ngày.../... tháng... 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	1730 cuộc	Đo, thống kê	100%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1500 cuộc	1730 cuộc	Đo, thống kê	0,06%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1000 cuộc	1730 cuộc	Đo, thống kê	3,7	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo, thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.258 cuộc		0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	10.258 cuộc		0%	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.258 cuộc		0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	10.258 cuộc		0%	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	99,94	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	144	Phù hợp

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	Thống kê	97,6%	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: 1 năm 2015

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông
Ngày...4... tháng...5... 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	4282 cuộc	Đo, thống kê	99,43%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤5%	≤3%	1500 cuộc	4282 cuộc	Đo, thống kê	0,71%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥3,0	≥3,0	1000 cuộc	4282 cuộc	Đo, thống kê	3,5	Phù hợp
4	Độ chính xác ghi cước					Đo, thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	16.191 cuộc		0,08%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤0,1%	≤0,1%	10.000 cuộc	16.191 cuộc		0,02%	Phù hợp
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	16.191 cuộc		0%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤0,01%	≤0,01%	10.000 cuộc	16.191 cuộc		0%	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	99,97%	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	443	Phù hợp

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	92,4%	Phù hợp



Nguyễn Bảo Long