

Số: *A80* /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày *19* tháng 4 năm 2019

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý 1 năm 2019**

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, lô VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831757

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, lô VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831800

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ 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: 20/7/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 05/08/2016, trên website:
<http://mobifone.vn/wps/portal/public/gioi-thieu/gioi-thieu-chung/quanly-chatluong-chitiet/ban-cong-bo-chat-luong>
 - 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: 666
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 30/09/2016
 - 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: Đổi lại bản công bố theo quy chuẩn mới.
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 15/08/2016
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo 19/4/2019
 - 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: **Hải Dương, Khánh Hòa, Bình Phước.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Hải Dương, Khánh Hòa, Bình Phước.**
- 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./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng giám đốc (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH, CNTT, KHCN.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 1 năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1780/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 106.401 mẫu | Đo, thống kê | 99,97% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 3.639 cuộc | Đo, thống kê | 99,67% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 3.627 cuộc | Đo, thống kê | 0,11% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 3.516 cuộc | Đo, thống kê | 98,27% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 14.155 cuộc 14.155 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,02% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 14.155 cuộc 14.155 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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 | 300 cuộc | Gọi nhân công | 98,00% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 1 năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Khánh Hòa

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1780/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chi tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 340.659 mẫu | Đo, thống kê | 99,40% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 4.346 cuộc | Đo, thống kê | 98,78% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 4.293 cuộc | Đo, thống kê | 0,02% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 4.187 cuộc | Đo, thống kê | 99,43% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 15.242 cuộc 15.242 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 15.242 cuộc 15.242 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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 | Gọi nhân công | 98,00% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHO TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 1 năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Phước

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1780/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|--|-----------------------------|--------------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% | ≥ 97% | 100.000 mẫu | 174.788 mẫu | Đo, thống kê | 97,30% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3.000 cuộc | 7.971 cuộc | Đo, thống kê | 99,07% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3.000 cuộc | 7.897 cuộc | Đo, thống kê | 0,73% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3.000 cuộc | 7.598 cuộc | Đo, thống kê | 97,25% | Phù hợp |
| 5 | Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | ≤ 0,1% ≤ 0,1% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 16.529 cuộc 16.529 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,02% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | ≤ 0,01% ≤ 0,01% | 10.000 cuộc 10.000 cuộc | 16.529 cuộc 16.529 cuộc | Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng | 0,00% 0,00% | Phù hợp Phù hợp |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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 |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | Mức công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT | Số lượng mẫu đo kiểm thực tế | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|----|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| | - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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 | Gọi nhân công | 92,40% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

