

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số : 2996/MOBIFONE-CN-TNKH

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024 37831800

Fax: 024 3 7831734

Email: congnghe@mobifone.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 36:2022/BTTTT– Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố
I	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$ điểm	$\geq 3,5$ điểm
5	Độ chính xác ghi cước		
	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai		
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$
	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99\%$	$\geq 99\%$
2	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
3	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được công khai trong mục Chất lượng dịch vụ trên website: <http://mobifone.vn> của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone.

Hà Nội, ngày 27 tháng 7 năm 2023

KHOA TÀI CHÍNH VÀ QUẢN LÝ
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE
Vinh Tuấn Bảo