

Số: 1518/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 17 tháng 04 năm 2024

**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 2024

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Công nghệ – 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: 18001090

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: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 18001090

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: 28/7/2023.
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 02/8/2023, trên website:
<https://www.mobifone.vn/gioi-thieu/chat-luong-dich-vu/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: 685
 - ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 15/8/2023
 - ☐ 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:

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo 15/4/2024

☐ 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: **Điện Biên, Phú Yên và Cà Mau.**

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: **Điện Biên, Phú Yên và Cà Mau.**

- 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;
- HĐTV (b/c);
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Các Ban TT, CL (p/h);
- Các Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC, NOC;
- Ban KS;
- Lưu: VT, CN, TNKH, DVVT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

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

Quý: 1 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Điện Biên.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1518/BC-MOBIFONE
Ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	499.054 mẫu	Mô phỏng	98,87%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	5.281 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,06%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	5.278 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$	3.000 cuộc	5.278 cuộc	Đo mô phỏng	3,92	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	11.897 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	11.897 cuộc		0,00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.897 cuộc	So sánh cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.897 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
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	250 cuộc	328 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80 \%$	$\geq 80 \%$			Gọi nhân công	92,07%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo

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

Quý: 1 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Yên.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1518/BC-MOBIFONE
Ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	213.678 mẫu	Mô phỏng	99,92%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	5.420 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,57%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	5.389 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,07%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$	3.000 cuộc	5.389 cuộc	Đo mô phỏng	3,95	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	13.626 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	13.626 cuộc		0,00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	13.626 cuộc	So sánh cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	13.626 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
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	250 cuộc	444 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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 %			Gọi nhân công	98%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

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

Quý: 1 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1518/BC-MOBIFONE
Ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	534.051 mẫu	Mô phỏng	99,82%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	7.962 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,94%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	7.887 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,39%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$	3.000 cuộc	7.887 cuộc	Đo mô phỏng	4,18	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	10.872 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	10.872 cuộc		0,00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	10.872 cuộc	So sánh cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	10.872 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
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	250 cuộc	307 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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 %			Gọi nhân công	98,70%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo