CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 1190./VNM-KTM	Hà Nội, ngày 14 tháng 7 năm 2017

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 2 năm 2017

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

- Tên đơn vị: **Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile**
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: **Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile**
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

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: 22/12/2016
  ☐ Chưa gửi.
- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website: www.vietnamobile.com.vn
  ☑ Đã công bố. Ngày công bố: 22/12/2016, trên website.
  ☐ 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: 3

  ☑ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 22/12/2016

  ☐ 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:

+ 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: 14/7/2017

☐ 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:

☑ Không có sự cố.

☐ 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 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: 03 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Khánh Hòa, Hà Nam, Tiền Giang.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 63.
- 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.

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
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý: 2 năm 2017
Tại địa bàn tỉnh: Tiền Giang

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ……/VNM-ĐN ngày 14 tháng 7 năm 2017 của Công ty CP Viễn thông Di động Vietnamobile)

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
A	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3000 cuộc	3593 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	99.69%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3582 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.11%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0	≥ 3,0	3000 cuộc	3578 cuộc	Sử dụng thiết bị đo	3.74	Phù hợp
4	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	 10092 cuộc 10092 cuộc	Giám sát báo hiệu	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
5	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	 10092 cuộc 10092 cuộc	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
B	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**							

6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý		Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	99.31%	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	0	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 công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý		Thống kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	_ (*)	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. - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80 %		250 cuộc	313 cuộc	Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789	97.72%	Phù hợp

(*) Không có đơn khiếu nại của khách hàng về CLDV trên địa bàn Tiền Giang trong Quý 2 -2017 nên không có văn bản hồi âm.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý: 2 năm 2017
Tại địa bàn tỉnh: Hà Nam

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ……/VNM-ĐN ngày 14 tháng 7 năm 2017 của Công ty CP Viễn thông Di động Vietnamobile)

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
A	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3000 cuộc	3390 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	99.97%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3389 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.00%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0	≥ 3,0	3000 cuộc	3389 cuộc	Sử dụng thiết bị đo	3.6	Phù hợp
4	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	 10116 cuộc 10116 cuộc	Giám sát báo hiệu	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
5	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	 10116 cuộc 10116 cuộc	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
B	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê toàn bộ		Thống kê toàn	99.06%	Phù hợp

				các sự cố trong quý		bộ các sự cố trong quý		
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	0	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 công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý		Thống kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	_ (*)	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. - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80 %		250 cuộc	324 cuộc	Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789	99.38 %	Phù hợp

(*) Không có đơn khiếu nại của khách hàng về CLDV trên địa bàn tỉnh Hà Nam trong Quý 2-2017 nên không có văn bản hồi âm.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý: 2 năm 2017
Tại địa bàn tỉnh: Khánh Hòa

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ……/VNM-ĐN ngày 14 tháng 7 năm 2017 của Công ty CP Viễn thông Di động Vietnamobile)

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
A	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3000 cuộc	5660 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	99.13%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	5611 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.48%	Phù hợp
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0	≥ 3,0	3000 cuộc	5552 cuộc	Sử dụng thiết bị đo	3.88	Phù hợp
4	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	 10982 cuộc 10982 cuộc	Giám sát báo hiệu	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
5	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	 10982 cuộc 10982 cuộc	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	 0% 0%	 Phù hợp Phù hợp
B	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99%	≥ 99%	Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý		Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý	99.71%	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	0	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 công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý		Thống kê toàn bộ công văn hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý	_ (*)	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. - 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	24 giờ trong ngày ≥ 80 %		250 cuộc	354 cuộc	Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789	98.02%	Phù hợp

(*) Không có đơn khiếu nại của khách hàng về CLDV trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa trong Quý 2-2017 nên không có văn bản hồi âm.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh