

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số : 5803/MOBIFONE-CNQLM

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Địa chỉ: Tòa nhà Mobifone, Lô VP1, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 024 37831800

Fax: 024 3 7831734

Email: cnqlm@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: QCVN 36:2015/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 36:2015/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 97\%$
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$	$\geq 98\%$
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ % số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
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	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99\%$	$\geq 99\%$
2	Tỷ lệ 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	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hỏi 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 bằng nhân công 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

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

Hà Nội, ngày 26 tháng 11 năm 2019



Bùi Sơn Nam