

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG
DI ĐỘNG VIETNAMOBILE**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 664 /VNM-ĐN
V/v Công bố chất lượng dịch vụ
viễn thông

Hà Nội, ngày 12 tháng 07 năm 2023

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 Phố Chùa Bộc, Phường Quang Trung,
Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35730123

Fax: 024.35746272

E-mail: pr@vietnamobile.com.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông HO WAI WING RAYMOND.

**2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Công ty Cổ phần Viễn
thông Di động Vietnamobile**

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, Số 7 Phố Chùa Bộc, Phường Quang Trung,
Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35730123

Fax: 024.35746272

E-mail: pr@vietnamobile.com.vn

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: *Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất*

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*

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 659/VNM ngày 12 tháng 7 năm 2023

5. Doanh nghiệp cam kết:

- a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản
lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Nơi nhận:

- Như k/g
- Lưu: VT, ĐN, DTD (02)



TỔNG GIÁM ĐỐC

Ho Wai Wing Raymond

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 659/VNM.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Tầng 6, Tòa nhà King Building, số 7 phố Chùa Bộc, phường Quang Trung, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội

Điện thoại: 024.35730123

Fax: 024.35746272

Website: <https://www.vietnamobile.com.vn/>

Email: pr@vietnamobile.com.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: 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 (QCVN 36:2022/BTTTT)	Mức công bố
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 thoại (chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình so với thang điểm MOS từ 1 đến 5)	≥ 3.5	≥ 3.5
5	Độ chính xác ghi cước:		
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai -Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$ $\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$ $\leq 0.1\%$
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai:		
	-Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai -Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$ $\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$ $\leq 0.01\%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật (QCVN 36:2022/BTTTT)	Mức công bố
Chỉ tiêu chất lượng phục vụ			
7	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99\%$	$\geq 99\%$
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0.25	≤ 0.25
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm cho văn bản khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
10	Dịch vụ trợ giúp khách hàng -Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại. -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.	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$

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 “**Độ bao phủ mạng**” trên website: <https://www.vietnamobile.com.vn>

Hà Nội, ngày 12 tháng 07 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ho Wai Wing Raymond