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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:..797...../VNM

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DI ĐỘNG VIETNAMOBILE

Địa chỉ: Số 583 Lạc Long Quân, phường Tây Hồ, thành phố Hà Nội
Điện thoại: 024.35730123 Fax: 024.35746272
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	≥ 95%	≥ 95%
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 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	 ≤ 0.1% ≤ 0.1%	 ≤ 0.1% ≤ 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	 ≤ 0.01% ≤ 0.01%	 ≤ 0.01% ≤ 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)	≥ 99%	≥ 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 hỗ trợ 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 ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2026

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

HOÀNG MINH HẢI