

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Số: 01**

**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**

Địa chỉ: Tầng 4, V1 Home City, 177 Trung Kính, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 0559.559.559

Email: info@mobicast.vn

Website : <https://mobicast.vn/>; <https://reddi.vn/>; <https://reddiglobal.com/>

**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	Mức công bố
		QCVN 36: 2015/BTTTT	
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
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 $\geq 3,0$	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
5	Độ chính xác ghi cước		
5.1	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0.1\%$	$\leq 0.1\%$
5.2	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 hoá đơn sai (Optional)		
6.1	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 36: 2015/BTTTT	
6.2	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0.01\%$	$\leq 0.01\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99\%$	$\geq 99\%$
2	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho bản khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
4	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
4.1	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
4.2	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 <https://reddi.vn/>; <https://reddiglobal.com/> của Công ty Cổ phần Mobicast.

Hà Nội, ngày 30 tháng 12 năm 2021  
**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**



**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Trần Nam Trung*