

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 04

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST

Địa chỉ: Tầng 4, Tòa nhà Trung tâm Quốc tế, 17 Ngô Quyền, Phường Trảng Tiền, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội

Điện thoại: 0559.559.559

Email: info@mbc.masangroup.com

Website: <https://wintel.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 áp dụng	Mức công bố
		QCVN 36: 2022/BTTTT	
I	Các 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 dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5 điểm	≥ 3,5 điểm
5	Độ chính xác ghi cước		
5.1	Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,01 %
5.2	Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1 %	≤ 0,01 %
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai		
6.1	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01 %	≤ 0,01 %

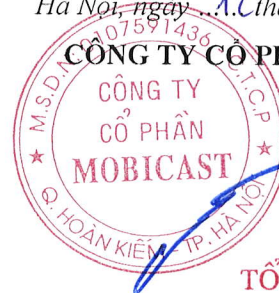


STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng	Mức công bố
		QCVN 36: 2022/BTTTT	
6.2	Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	$\leq 0,01 \%$	$\leq 0,01 \%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99 \%$	$\geq 99 \%$
2	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
3	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho bên khiếu nại của khách hàng trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ khi 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 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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80 \%$	$\geq 85 \%$

Bản công bố 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://wintel.vn/> của Công ty Cổ phần Mobicast.

Hà Nội, ngày 12 tháng 06 năm 2025

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST



TỔNG GIÁM ĐỐC

Dặng Quốc Cường

Số: /CVT-CNDV

**BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 04 ngày 12/06/2025 của Công ty Cổ phần Mobicast; địa chỉ: tầng 4, Tòa nhà Trung tâm quốc tế, 17 Ngô Quyền, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

Công bố chất lượng dịch vụ:

- Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

Phù hợp 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.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp./.

Hà Nội, ngày tháng 06 năm 2025

Nơi nhận:

- Công ty Cổ phần Mobicast;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu VT, CNDV.

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**

Nguyễn Anh Cường