

Chất lượng dịch vụ:

Tiêu chí hàng đầu để đánh giá năng lực cung ứng dịch vụ của các mạng di động hiện nay

ThS. LÊ THỊ HẰNG

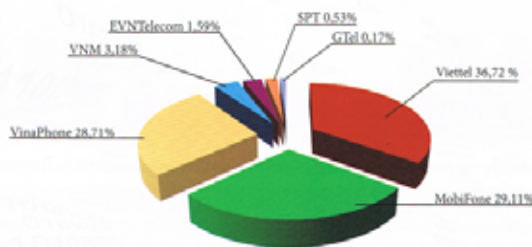
Viện Đại học Mở Hà Nội

Chi phí là một nhân tố có tác động trực tiếp đến việc tăng năng suất, hệ thống thông tin liên lạc đã tiết kiệm được thời gian cho người cần thu thập thông tin mà thời gian lại là một trong những yếu tố làm tăng hay giảm năng suất lao động. Như vậy, giảm được chi phí về thời gian đã góp phần tăng năng suất lao động và đồng thời nâng cao hiệu quả của đầu tư cũng như nâng cao thu nhập cho người lao động.

Với vai trò to lớn như vậy, việc nâng cao năng lực cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ thông tin di động (TTDD) của các doanh nghiệp viễn thông là hết sức cần thiết. Để nâng cao được năng lực cạnh tranh trong cung ứng dịch vụ, các doanh nghiệp viễn thông phải thực hiện rất nhiều công việc, trong đó, việc đầu tiên là nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ của mình.

Trong số 7 mạng di động đang cung ứng dịch vụ trên thị trường thông tin di động Việt Nam hiện nay, nắm giữ thị phần chủ yếu là Viettel với 36,72%, Mobifone xếp thứ hai với 29,11% và đứng thứ 3 là 28,71% thị phần. Các mạng còn lại chỉ chiếm tổng cộng 5,46% thị phần. Báo cáo của Vụ Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông cho thấy, miếng bánh thị phần được chia sẻ như sau:

Thị phần (thuê bao) dịch vụ điện thoại di động của các doanh nghiệp



Nguồn: Vụ Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

Như vậy, 3 mạng di động Viettel, Mobifone và Vinaphone đã chiếm gần 95% tổng thị phần. Năng lực cạnh tranh của ngành TTDD phụ thuộc chủ yếu vào

năng lực cạnh tranh của 3 đại gia viễn thông này. Năm 2011, Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông đã chính thức công bố kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ năm 2011 của các mạng viễn thông di động mặt đất. Trong bài báo này, tác giả nêu ra kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ di động mặt đất của 3 mạng Viettel, Mobifone và VinaPhone.

Kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất của các công ty viễn thông trên cho thấy, có khá nhiều chỉ tiêu các doanh nghiệp này không chỉ đạt mà còn tiệm cận với ngưỡng cao nhất có thể về chất lượng dịch vụ.

Theo kết quả trên, Mobifone tiếp tục là mạng di động dẫn đầu trên hầu hết các chỉ tiêu về chất lượng chủ chốt, Viettel xếp thứ hai và Vinaphone đứng cuối cùng.

Về chỉ tiêu tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công: Mobifone đạt 99,77%, Viettel đạt 99,5% điểm và Vinaphone là 96,38% (tỷ lệ chuẩn là $\geq 92\%$).

Về chỉ tiêu chất lượng thoại: Mobifone đạt 3,8 điểm, Viettel 3,94 điểm và Vinaphone là 3,64 điểm (điểm đạt chuẩn là ≥ 3 điểm).

Về chỉ tiêu tỷ lệ cuộc gọi bị rơi: Mobifone và Viettel tương đương nhau, đều là 0,23%, Vinaphone nhiều nhất là 1,43% (tỷ lệ đạt chuẩn là $\leq 5\%$).

Với chỉ tiêu tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong 60 giây, Mobifone cũng dẫn đầu với tỷ lệ cuộc gọi thành công là 98,11%, Viettel có tỷ lệ đo kiểm là 97,47% và Vinaphone chỉ đạt 93,87% (tỷ lệ đạt chuẩn là $\geq 80\%$).

Tuy nhiên, trong số các chỉ tiêu được đo kiểm, khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ trên toàn mạng thì Mobifone đoạt ngôi “quán quân” với chỉ số được đo kiểm là 0,0051 (số lượng khiếu nại/100 khách hàng trong 3 tháng), số lượng khiếu nại của Vinaphone ít hơn với chỉ tiêu được đo kiểm là 0,0037 và Viettel là ít nhất với kết quả đo kiểm là 0,0002 (tỷ lệ đạt chuẩn là $\leq 0,25$).

Về tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai, theo kết quả nghiên cứu, Mobifone xuất sắc không để xảy ra cuộc gọi nào bị tính cước, lập hóa đơn sai (0%), tiếp

Bảng 1: Kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất Vinaphone, Mobifone và Viettel năm 2011

TT	Tên chỉ tiêu	QCVN 36	Mobifone	Vinaphone	Viettel
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 92%	99,77 %	96,38 %	99,50%
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 5%	0,23 %	1,43 %	0,23%
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3 điểm	3,80 điểm	3,64 điểm	3,94 điểm
4	Độ chính xác ghi cước:				
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	0,053 %	0 %	0,017 %
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	0,003 %	0 %	0,005 %
5	Tỷ lệ cuộc gọi tính cước, lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	0 %	0,0063 %	0,0042 %
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	99,832 %	99,871 %	99,995%
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25	0,0051	0,0037	0,0002
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (tỷ lệ khiếu nại có văn bản hồi âm trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100 %	100 %	100%
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:				
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng qua điện thoại	24 giờ t r o n g ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	24 giờ t r o n g ngày
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	98,11 %	93,87 %	97,47%

Nguồn: Tổng hợp từ Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

đó là Viettel với tỷ lệ là 0,0042 % và cuối cùng là Vina-
phone với 0,0063 % cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn
sai (tỷ lệ đạt chuẩn là ≤ 0,01%).

Theo đánh giá của các chuyên gia về viễn thông, kết
quả đo kiểm trên đã phản ánh chính xác chất lượng
của mạng di động. Mặt bằng chung, cả 3 mạng di động

đều đã đạt và vượt qua được tất cả các chỉ tiêu quy
chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng cung ứng dịch
vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất (QCVN 36).
Có thể nói, khách hàng sử dụng dịch vụ thông tin di
động có thể hoàn toàn yên tâm về chất lượng dịch vụ
cho dù đó là mạng di động nào. ❖

Đầu tư trực tiếp nước ngoài ở Việt Nam...

(Tiếp theo trang 15)

khu vực và quốc tế. Hình thành mạng lưới kết cấu hạ
tầng liên kết và hiện đại, tạo điều kiện nâng cao hiệu
quả hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa. Đẩy mạnh
ứng dụng các phương thức phát triển hiện đại như
thương mại điện tử, công nghệ thông tin trong các
hoạt động kinh tế.

- Thủ tục hành chính phải đơn giản, thuận tiện,
được thể chế hóa để nghiêm minh, tránh tùy tiện
trong thực hiện, trước mắt cần tập trung cải cách thủ
tục đăng ký kinh doanh, thủ tục trong hoạt động xuất
nhập khẩu, thủ tục vay vốn tín dụng... Việc thẩm định
và cấp giấy phép đầu tư phải theo đúng quy định của
Nhà nước, tránh phiền hà, trở ngại cho các nhà đầu
tư. Trong lĩnh vực đất đai, loại bỏ những thủ tục rườ
rà, cản trở việc thực hiện các quyền của người sử dụng

đất, nhất là các thủ tục cấp giấy chứng nhận quyền sử
dụng đất tại các đô thị và các thủ tục giao đất, thuê đất,
phê duyệt dự án.

- Cải tiến chế độ tài chính doanh nghiệp vì đây
là giải pháp quan trọng để tạo ra một “sân chơi” lành
mạnh, công bằng, khuyến khích các loại hình doanh
nghiệp cùng phát triển.

Tài liệu tham khảo

1. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội Đảng lần thứ X, Nxb Chính trị quốc gia, 2006;
2. Đảng Cộng sản Việt Nam, Văn kiện Đại hội Đảng lần thứ XI, Nxb Chính trị quốc gia, 2011;
3. PGS.TS. Nguyễn Sinh Cúc; Kinh tế - xã hội Việt Nam năm 2011 và triển vọng năm 2012; Tạp chí Lý luận chính trị, số 2/2012.