

Số: 5659/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2021

V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý 3 năm 2021

Kính gửi : Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

1. Doanh nghiệp

- Tên doanh nghiệp: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831800
- Fax: 024.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Công nghệ và quản lý mạng.

- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

3. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 13.317.734./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TGTT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trần Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
WCDMA**

Quý: 3 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5659 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên chỉ tiêu		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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 (%)
1	Hà Nội		0	100	24h trong ngày	94%
2	TP Hồ Chí Minh		0	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định		0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		0	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		0	100	24h trong ngày	95%
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	93%
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	93%
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	92%
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	92%
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	93%
16	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	93%
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	94%

TT	Tên chi tiêu		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	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 (%)
18	Sơn La		0	100	24h trong ngày	95%
19	Vĩnh Phúc		0	100	24h trong ngày	96%
20	Yên Bái		0	100	24h trong ngày	93%
21	Bắc Cạn		0	100	24h trong ngày	93%
22	Bắc Giang		0	100	24h trong ngày	92%
23	Bắc Ninh		0	100	24h trong ngày	92%
24	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	91%
25	Hà Giang		0	100	24h trong ngày	92%
26	Hải Dương		0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng		0	100	24h trong ngày	93%
28	Hưng Yên		0	100	24h trong ngày	92%
29	Lạng Sơn		0	100	24h trong ngày	92%
30	Quảng Ninh		0	100	24h trong ngày	92%
31	Thái Bình		0	100	24h trong ngày	92%
32	Thái Nguyên		0	100	24h trong ngày	93%
33	Tuyên Quang		0	100	24h trong ngày	93%
34	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	94%
35	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	94%
36	Quảng Bình		0	100	24h trong ngày	95%
37	Thanh Hóa		0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông		0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	98%

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	91%
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	92%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	90%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	91%
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	92%
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	90%
49	Long An	0	100	24h trong ngày	92%
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	89%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	91%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	96%

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khuyến nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,00000	100	24h trong ngày	94%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: 3 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5659 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 10 năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chi tiêu	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khuyết nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
					Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
1	Hà Nội		1	100	24h trong ngày	94%
2	TP Hồ Chí Minh		138	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định		0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		1	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		1	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		3	100	24h trong ngày	95%
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	93%
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	93%
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	92%
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	92%
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	93%
16	Ninh Bình		1	100	24h trong ngày	93%
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	94%

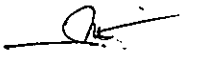
Chữ

Chữ

TT	Tên chi tiêu		Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	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 (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	95%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	96%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	93%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	93%
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	92%
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	92%
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	91%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	92%
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	93%
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	92%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	92%
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	92%
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	92%
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	93%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	93%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	94%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	94%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	95%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắk Nông	0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98%

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
41	Khánh Hòa	4	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	16	100	24h trong ngày	91%
44	Bình Dương	4	100	24h trong ngày	92%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	90%
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	91%
47	Đồng Nai	3	100	24h trong ngày	92%
48	Lâm Đồng	15	100	24h trong ngày	90%
49	Long An	2	100	24h trong ngày	92%
50	Ninh Thuận	10	100	24h trong ngày	89%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	91%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	96%

Chy



TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại:	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	3	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,0015	100	24h trong ngày	94%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
 TỔNG GIÁM ĐỐC
 TỔNG CÔNG TY
 VIỄN THÔNG
 MOBIFONE
 Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI
 Vĩnh Tuấn Bảo