

Số: 5658/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 ĐIỆN THOẠI 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 – 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: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

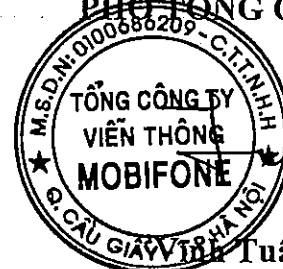
Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.

3. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 21.852.759.!

**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**



Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: 3 năm 2021**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5658 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 10 năm 2021  
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) (%)	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 tra lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	99,64	0,24	99,91	0	100	24h trong ngày	94%
2	TP Hồ Chí Minh	99,54	0,22	99,92	7	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định	99,61	0,34	99,93	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng	99,27	0,37	99,91	0	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	99,81	0,16	99,96	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	99,44	0,34	99,89	0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi	99,61	0,30	99,59	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị	99,30	0,33	99,91	0	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế	99,53	0,40	99,84	0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên	99,51	0,37	99,59	0	100	24h trong ngày	95%
11	Hà Nam	99,34	0,30	99,84	0	100	24h trong ngày	93%
12	Hòa Bình	98,29	0,27	99,63	0	100	24h trong ngày	93%
13	Lai Châu	99,54	0,25	99,56	0	100	24h trong ngày	92%
14	Lào Cai	99,31	0,61	99,74	0	100	24h trong ngày	92%

*Ch*

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Dịch vụ trợ giúp khách hàng						
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) (%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng nhận công bằng 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 (%)
15	Nam Định	99,09	0,09	99,93	0	100	24h trong ngày	93%
16	Ninh Bình	99,51	0,17	99,92	0	100	24h trong ngày	93%
17	Phú Thọ	99,52	0,36	99,77	0	100	24h trong ngày	94%
18	Sơn La	99,60	0,63	99,70	0	100	24h trong ngày	95%
19	Vĩnh Phúc	99,39	0,61	99,74	0	100	24h trong ngày	96%
20	Yên Bái	99,57	0,41	99,16	0	100	24h trong ngày	93%
21	Bắc Cạn	99,46	0,11	99,62	0	100	24h trong ngày	93%
22	Bắc Giang	99,37	0,37	99,49	1	100	24h trong ngày	92%
23	Bắc Ninh	98,90	0,78	99,57	2	100	24h trong ngày	92%
24	Cao Bằng	99,45	0,07	99,74	0	100	24h trong ngày	91%
25	Hà Giang	99,27	0,15	99,52	0	100	24h trong ngày	92%
26	Hải Dương	99,73	0,16	99,75	1	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	99,72	0,36	99,74	2	100	24h trong ngày	93%
28	Hung Yên	99,52	0,22	99,90	0	100	24h trong ngày	92%
29	Lạng Sơn	99,44	0,07	99,57	0	100	24h trong ngày	92%
30	Quảng Ninh	99,14	0,22	99,59	2	100	24h trong ngày	92%
31	Thái Bình	99,68	0,20	99,77	1	100	24h trong ngày	92%
32	Thái Nguyên	99,38	0,28	99,36	1	100	24h trong ngày	93%
33	Tuyên Quang	99,54	0,22	99,59	2	100	24h trong ngày	93%

Chị

GIẤY 1

CÔNG  
BỘ TƯ  
LỆNH THỜI

36209

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố/trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ kha dung của dịch vụ (ĐKD) (%)	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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,43	0,09	99,88	0	100	24h trong ngày	94%
35	Nghệ An	99,63	0,12	99,76	0	100	24h trong ngày	94%
36	Quảng Bình	99,67	0,14	99,87	0	100	24h trong ngày	95%
37	Thanh Hóa	99,65	0,23	99,77	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	99,67	0,41	99,88	0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk	99,83	0,23	99,92	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	99,72	0,26	99,81	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	99,86	0,14	99,93	0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	99,70	0,19	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,88	0,23	99,84	6	100	24h trong ngày	91%
44	Bình Dương	99,78	0,35	99,83	1	100	24h trong ngày	92%
45	Bình Phước	99,45	0,25	99,72	0	100	24h trong ngày	90%
46	Bình Thuận	99,62	0,44	99,63	0	100	24h trong ngày	91%
47	Đồng Nai	99,79	0,33	99,84	0	100	24h trong ngày	92%
48	Lâm Đồng	99,59	0,28	99,77	6	100	24h trong ngày	90%
49	Long An	99,67	0,26	99,84	1	100	24h trong ngày	92%
50	Ninh Thuận	99,69	0,24	99,83	2	100	24h trong ngày	89%
51	Tây Ninh	99,63	0,19	99,81	0	100	24h trong ngày	91%
52	An Giang	99,39	0,24	99,91	0	100	24h trong ngày	95%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Dịch vụ trợ giúp khách hàng						
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ khả dùng của dịch vụ (ĐKD) (%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 (%)
53	Bạc Liêu	99,65	0,02	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bến Tre	99,89	0,10	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,60	0,02	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,56	0,14	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	99,60	0,22	99,98	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	99,31	0,17	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,64	0,06	99,87	0	100	24h trong ngày	96%
60	Sóc Trăng	99,81	0,11	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	99,85	0,13	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	99,89	0,07	99,96	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99,64	0,17	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,67</b>	<b>0,24</b>	<b>99,84</b>	<b>0,00016</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>94%</b>

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

