

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 224/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2022

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 4 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.

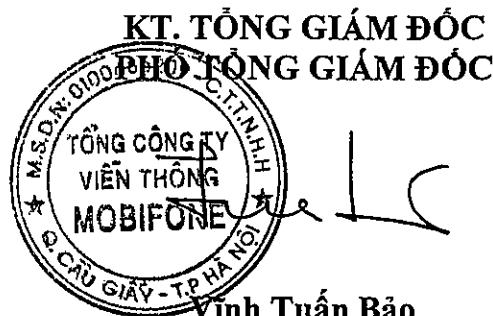
- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

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: 15.027.645./.

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.



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

Quý: 4 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 224 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 17 tháng 01 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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 (%)
1	Hà Nội		0	100	24h trong ngày	94
2	TP Hồ Chí Minh		0	100	24h trong ngày	96
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	94
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	90
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	94
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	94
16	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	94
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	93

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 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 (%)
18	Son La	0	100	24h trong ngày	93
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	94
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	96
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	99
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng	2	100	24h trong ngày	98
28	Hung Yên	0	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	2	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	96
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	96
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97
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	95
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	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 (%)
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	86
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	86
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	87
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	86
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	86
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	85
49	Long An	0	100	24h trong ngày	86
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	86
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	86
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96
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	96
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	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0,00003	100	24h trong ngày	95

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: 4 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 224 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 18 tháng 01 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

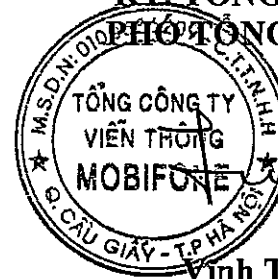
TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được 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	147	100	24h trong ngày	96
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	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	3	100	24h trong ngày	95
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	93
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	94
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	90
14	Lào Cai	4	100	24h trong ngày	94
15	Nam Định	2	100	24h trong ngày	94
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	94
17	Phú Thọ	2	100	24h trong ngày	93

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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	93
19	Vĩnh Phúc	2	100	24h trong ngày	94
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	96
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	99
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang	1	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	3	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng	3	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên	1	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	1	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	2	100	24h trong ngày	96
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	96
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97
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	95
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	99
39	Đắc Lắc	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98

TT	Tên chỉ 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
41	Khánh Hòa	6	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98
43	Bà Rịa Vũng Tàu	31	100	24h trong ngày	86
44	Bình Dương	5	100	24h trong ngày	86
45	Bình Phước	1	100	24h trong ngày	87
46	Bình Thuận	3	100	24h trong ngày	86
47	Đồng Nai	11	100	24h trong ngày	86
48	Lâm Đồng	32	100	24h trong ngày	85
49	Long An	2	100	24h trong ngày	86
50	Ninh Thuận	5	100	24h trong ngày	86
51	Tây Ninh	1	100	24h trong ngày	86
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	1	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	96
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	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	96
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	5	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0,0018	100	24h trong ngày	95

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo