

Số: 223 /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 ĐIỆN THOẠI 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 – 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: 22.773.272./. 

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~~



Vinh Tuấn Bảo

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 4 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 223 /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, Thành phố trực thuộc Trung ương	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	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	99,63	0,28	99,94	0	100	24h trong ngày	94
2	TP Hồ Chí Minh	99,51	0,23	99,95	7	100	24h trong ngày	96
3	Bình Định	99,02	0,40	99,93	0	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	99,47	0,41	99,94	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	99,79	0,20	99,91	0	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	99,65	0,36	99,94	0	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	99,47	0,34	99,89	0	100	24h trong ngày	99
8	Quảng Trị	99,40	0,28	99,92	0	100	24h trong ngày	97
9	TT-Huế	99,39	0,47	99,91	0	100	24h trong ngày	99
10	Điện Biên	99,40	0,42	99,83	0	100	24h trong ngày	95
11	Hà Nam	99,44	0,57	99,94	0	100	24h trong ngày	93
12	Hòa Bình	99,09	0,36	99,64	0	100	24h trong ngày	94
13	Lai Châu	99,51	0,34	99,80	0	100	24h trong ngày	90
14	Lào Cai	99,40	0,81	99,88	0	100	24h trong ngày	94

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	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	Hội 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 (%)
15	Nam Định	99,22	0,11	99,96	0	100	24h trong ngày	94
16	Ninh Bình	99,52	0,16	99,95	0	100	24h trong ngày	94
17	Phú Thọ	99,35	0,38	99,85	0	100	24h trong ngày	93
18	Sơn La	99,57	0,41	99,87	0	100	24h trong ngày	93
19	Vĩnh Phúc	99,40	0,62	99,86	0	100	24h trong ngày	94
20	Yên Bái	99,49	0,45	99,74	0	100	24h trong ngày	96
21	Bắc Cạn	99,50	0,14	99,78	0	100	24h trong ngày	99
22	Bắc Giang	99,51	0,35	99,87	2	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	99,00	0,70	99,77	3	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	99,43	0,16	99,90	0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang	99,38	0,15	99,78	0	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	99,73	0,16	99,86	4	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng	99,75	0,34	99,88	9	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên	99,77	0,17	99,92	2	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	99,57	0,06	99,91	2	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	99,27	0,26	99,84	5	100	24h trong ngày	96
31	Thái Bình	99,64	0,21	99,94	2	100	24h trong ngày	96
32	Thái Nguyên	99,48	0,31	99,81	1	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	99,62	0,27	99,82	1	100	24h trong ngày	97

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	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	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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,65	0,10	99,89	0	100	24h trong ngày	94
35	Nghệ An	99,66	0,16	99,85	0	100	24h trong ngày	94
36	Quảng Bình	99,69	0,14	99,94	0	100	24h trong ngày	95
37	Thanh Hóa	99,53	0,28	99,89	0	100	24h trong ngày	95
38	Đắc Nông	99,66	0,35	99,93	0	100	24h trong ngày	99
39	Đắk Lắk	99,79	0,21	99,97	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	99,71	0,26	99,90	0	100	24h trong ngày	98
41	Khánh Hòa	99,86	0,14	99,92	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	99,70	0,18	99,93	0	100	24h trong ngày	98
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,87	0,20	99,93	2	100	24h trong ngày	86
44	Bình Dương	99,77	0,35	99,90	4	100	24h trong ngày	86
45	Bình Phước	99,55	0,25	99,79	0	100	24h trong ngày	87
46	Bình Thuận	99,60	0,44	99,85	0	100	24h trong ngày	86
47	Đồng Nai	99,77	0,32	99,92	1	100	24h trong ngày	86
48	Lâm Đồng	99,50	0,35	99,87	10	100	24h trong ngày	85
49	Long An	99,65	0,24	99,87	2	100	24h trong ngày	86
50	Ninh Thuận	99,68	0,26	99,94	15	100	24h trong ngày	86
51	Tây Ninh	99,62	0,23	99,88	1	100	24h trong ngày	86
52	An Giang	99,49	0,28	99,91	0	100	24h trong ngày	96

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	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	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 (%)
53	Bạc Liêu	99,65	0,01	99,96	0	100	24h trong ngày	95
54	Bến Tre	99,94	0,09	99,96	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	99,62	0,02	99,94	0	100	24h trong ngày	96
56	Cần Thơ	99,54	0,15	99,96	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	99,45	0,22	99,98	0	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	99,45	0,17	99,92	0	100	24h trong ngày	96
59	Kiên Giang	99,58	0,06	99,93	0	100	24h trong ngày	96
60	Sóc Trăng	99,80	0,14	99,98	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	99,82	0,13	99,97	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	99,87	0,07	99,96	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	99,63	0,17	99,98	0	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	99,67	0,24	99,91	0,00032	100	24h trong ngày	95

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo