

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 1684/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 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 1 năm 2022

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: 24.130.706.

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
TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE
Vinh Tuấn Bảo



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 1 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1684/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 4 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)						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		99,65	0,24	99,9	0	100	24h trong ngày	91
2	TP Hồ Chí Minh		99,57	0,17	99,89	2	100	24h trong ngày	97
3	Bình Định		99,67	0,33	99,91	0	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng		99,63	0,35	99,95	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên		99,82	0,17	99,94	0	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam		99,42	0,33	99,91	0	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi		99,77	0,28	99,88	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị		99,47	0,33	99,96	0	100	24h trong ngày	98
9	TT-Huế		99,56	0,43	99,86	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên		99,51	0,45	99,54	0	100	24h trong ngày	88
11	Hà Nam		99,36	0,32	99,84	0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình		99,29	0,4	99,6	0	100	24h trong ngày	94
13	Lai Châu		99,54	0,46	99,65	0	100	24h trong ngày	86
14	Lào Cai		99,4	0,5	99,75	0	100	24h trong ngày	92

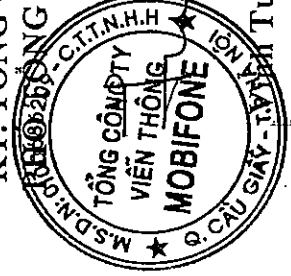
TT	Tên chỉ tiêu		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ khả dụng của dịch vụ (DKD) (%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)						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	99,26	0,08	99,86	0	100	24h trong ngày	91	
35	Nghệ An	99,7	0,11	99,84	0	100	24h trong ngày	92	
36	Quảng Bình	99,68	0,12	99,9	0	100	24h trong ngày	93	
37	Thanh Hóa	99,68	0,2	99,77	0	100	24h trong ngày	90	
38	Đắk Nông	99,63	0,29	99,91	0	100	24h trong ngày	97	
39	Đắk Lắk	99,82	0,17	99,95	0	100	24h trong ngày	98	
40	Gia Lai	99,72	0,22	99,86	0	100	24h trong ngày	97	
41	Khánh Hòa	99,85	0,13	99,92	0	100	24h trong ngày	98	
42	Kon Tum	99,73	0,16	99,94	0	100	24h trong ngày	97	
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,88	0,19	99,9	2	100	24h trong ngày	94	
44	Bình Dương	99,76	0,33	99,78	0	100	24h trong ngày	94	
45	Bình Phước	99,59	0,28	99,53	0	100	24h trong ngày	92	
46	Bình Thuận	99,68	0,38	99,8	0	100	24h trong ngày	94	
47	Đông Nai	99,81	0,26	99,85	0	100	24h trong ngày	94	
48	Lâm Đồng	99,57	0,37	99,77	5	100	24h trong ngày	93	
49	Lương An	99,72	0,2	99,84	0	100	24h trong ngày	94	
50	Ninh Thuận	99,73	0,26	99,9	2	100	24h trong ngày	92	
51	Tây Ninh	99,61	0,18	99,86	1	100	24h trong ngày	93	
52	An Giang	99,39	0,21	99,89	0	100	24h trong ngày	96	

03

du

TT	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)						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 (%)
53	Bạc Liêu	99,66	0,01	99,94	0	100	24h trong ngày	96	
54	Bến Tre	99,94	0,06	99,97	0	100	24h trong ngày	96	
55	Cà Mau	99,63	0,02	99,96	0	100	24h trong ngày	95	
56	Cần Thơ	99,59	0,15	99,97	0	100	24h trong ngày	96	
57	Đồng Tháp	99,58	0,17	99,98	0	100	24h trong ngày	96	
58	Hậu Giang	99,57	0,12	99,91	0	100	24h trong ngày	95	
59	Kiên Giang	99,62	0,05	99,85	0	100	24h trong ngày	95	
60	Sóc Trăng	99,88	0,08	99,96	0	100	24h trong ngày	96	
61	Tiền Giang	99,8	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	95	
62	Trà Vinh	99,93	0,06	99,98	0	100	24h trong ngày	96	
63	Vĩnh Long	99,68	0,14	99,99	0	100	24h trong ngày	96	
	Trên toàn mạng	99,72	0,2	99,85	0,0001	100	24h trong ngày	95	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
 TỔNG GIÁM ĐỐC



IGN
 Tuấn Bảo