

Số: 1685/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 TRUY NHẬP INTERNET 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.**

- 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: 15.556.035./.

**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**



**Văn Tuấn Bảo**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**WCDMA**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ**

Quý: 1 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1885 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 4 năm 2022 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	Chỉ tiêu			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	91
2	TP Hồ Chí Minh		0	100	24h trong ngày	97
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	98
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	98
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên		1	100	24h trong ngày	88
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	94
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	86
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	92
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	92
16	Ninh Bình		1	100	24h trong ngày	93
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	92

OK

TT	Tên chi tiêu		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, 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
18	Son La		0	100	24h trong ngày	89
19	Vĩnh Phúc		0	100	24h trong ngày	93
20	Yên Bái		0	100	24h trong ngày	92
21	Bắc Cạn		0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang		1	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh		0	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang		0	100	24h trong ngày	97
26	Hải Dương		1	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng		2	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên		0	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn		1	100	24h trong ngày	97
30	Quảng Ninh		0	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình		1	100	24h trong ngày	97
32	Thái Nguyên		0	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang		0	100	24h trong ngày	98
34	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	92
36	Quảng Bình		0	100	24h trong ngày	93
37	Thanh Hóa		0	100	24h trong ngày	90
38	Đắk Nông		0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	97

0/3

2/2

TT	Tên chi tiêu		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
41	Khánh Hòa		1	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum		0	100	24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu		0	100	24h trong ngày	94
44	Bình Dương		0	100	24h trong ngày	94
45	Bình Phước		0	100	24h trong ngày	92
46	Bình Thuận		1	100	24h trong ngày	94
47	Đồng Nai		0	100	24h trong ngày	94
48	Lâm Đồng		0	100	24h trong ngày	93
49	Long An		0	100	24h trong ngày	94
50	Ninh Thuận		0	100	24h trong ngày	92
51	Tây Ninh		1	100	24h trong ngày	93
52	An Giang		0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu		0	100	24h trong ngày	96
54	Bến Tre		0	100	24h trong ngày	96
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	95

0/2

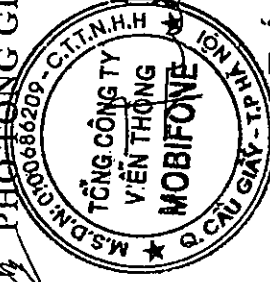
ii

0/2

TT	Tên chi tiêu	Khấu 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.	Dịch vụ trợ giúp khách hàng
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	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 (%)
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	96
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,00007</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>95</b>

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

*(Handwritten signature)*



Vĩnh Tuấn Bảo

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

Quý: 1 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 185 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 4 năm 2022 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		4	100	24h trong ngày	91
2	TP Hồ Chí Minh		114	100	24h trong ngày	97
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	98
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	98
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên		1	100	24h trong ngày	88
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	94
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	86
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	92
15	Nam Định		1	100	24h trong ngày	92
16	Ninh Bình		1	100	24h trong ngày	93
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	92

TT	Tên chi tiêu		Khuyến nài 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	Son La		0	100	24h trong ngày	89
19	Vĩnh Phúc		1	100	24h trong ngày	93
20	Yên Bái		0	100	24h trong ngày	92
21	Bắc Cạn		0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang		1	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh		1	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang		0	100	24h trong ngày	97
26	Hải Dương		0	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng		4	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên		0	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn		1	100	24h trong ngày	97
30	Quảng Ninh		1	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình		1	100	24h trong ngày	97
32	Thái Nguyên		2	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang		0	100	24h trong ngày	98
34	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	92
36	Quảng Bình		0	100	24h trong ngày	93
37	Thanh Hóa		0	100	24h trong ngày	90
38	Đắk Nông		0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	97

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 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	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu		15	100	24h trong ngày	94
44	Bình Dương		3	100	24h trong ngày	94
45	Bình Phước		1	100	24h trong ngày	92
46	Bình Thuận		2	100	24h trong ngày	94
47	Đồng Nai		4	100	24h trong ngày	94
48	Lâm Đồng		8	100	24h trong ngày	93
49	Long An		3	100	24h trong ngày	94
50	Ninh Thuận		4	100	24h trong ngày	92
51	Tây Ninh		1	100	24h trong ngày	93
52	An Giang		0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu		0	100	24h trong ngày	96
54	Bến Tre		2	100	24h trong ngày	96
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	95



