

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 3056/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 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 2 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: 15.823.678./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TGTT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Kiểm soát viên MobiFone;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG GIÁM ĐỐC**



Minh Tuấn Bảo

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

Quý: 2 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3056 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 7 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	0	100	24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	96
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	98
4	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	98
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	97
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	99
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	97
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	82
11	Hà Nam	1	100	24h trong ngày	82
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	84
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	81
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	82
15	Nam Định	1	100	24h trong ngày	83
16	Ninh Bình	1	100	24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	1	100	24h trong ngày	83

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	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 (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	83
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	82
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	84
21	Bắc Cạn	1	100	24h trong ngày	85
22	Bắc Giang	3	100	24h trong ngày	83
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	83
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	85
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	82
26	Hải Dương	5	100	24h trong ngày	82
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	85
28	Hưng Yên	1	100	24h trong ngày	84
29	Lạng Sơn	3	100	24h trong ngày	83
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	83
31	Thái Bình	1	100	24h trong ngày	84
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	82
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	80
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	83
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	83
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	86
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	98
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	97

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	0	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	95
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	94
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	94
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	94
49	Long An	0	100	24h trong ngày	94
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	94
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	94
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	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	0,00012	100	24h trong ngày	90

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh 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: 2 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3056 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 7 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	2		24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh	102		24h trong ngày	96
3	Bình Định	0		24h trong ngày	98
4	Đà Nẵng	0		24h trong ngày	98
5	Phú Yên	0		24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	0		24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	0		24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	0		24h trong ngày	99
9	TT-Huế	0		24h trong ngày	97
10	Điện Biên	1		24h trong ngày	82
11	Hà Nam	0		24h trong ngày	82
12	Hòa Bình	0		24h trong ngày	84
13	Lai Châu	0		24h trong ngày	81
14	Lào Cai	0		24h trong ngày	82
15	Nam Định	1		24h trong ngày	83
16	Ninh Bình	1		24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	1		24h trong ngày	83

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	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 (%)
18	Sơn La	0		24h trong ngày	83
19	Vĩnh Phúc	2		24h trong ngày	82
20	Yên Bái	0		24h trong ngày	84
21	Bắc Cạn	0		24h trong ngày	85
22	Bắc Giang	1		24h trong ngày	83
23	Bắc Ninh	0		24h trong ngày	83
24	Cao Bằng	0		24h trong ngày	85
25	Hà Giang	0		24h trong ngày	82
26	Hải Dương	4		24h trong ngày	82
27	Hải Phòng	3		24h trong ngày	85
28	Hưng Yên	1		24h trong ngày	84
29	Lạng Sơn	2		24h trong ngày	83
30	Quảng Ninh	1		24h trong ngày	83
31	Thái Bình	2		24h trong ngày	84
32	Thái Nguyên	0		24h trong ngày	82
33	Tuyên Quang	0		24h trong ngày	80
34	Hà Tĩnh	0		24h trong ngày	83
35	Nghệ An	0		24h trong ngày	83
36	Quảng Bình	0		24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	0		24h trong ngày	86
38	Đắc Nông	0		24h trong ngày	98
39	Đắk Lắk	0		24h trong ngày	98
40	Gia Lai	0		24h trong ngày	97

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		24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0		24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu	16		24h trong ngày	94
44	Bình Dương	4		24h trong ngày	94
45	Bình Phước	1		24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	2		24h trong ngày	94
47	Đồng Nai	7		24h trong ngày	94
48	Lâm Đồng	10		24h trong ngày	94
49	Long An	0		24h trong ngày	94
50	Ninh Thuận	6		24h trong ngày	94
51	Tây Ninh	0		24h trong ngày	94
52	An Giang	0		24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0		24h trong ngày	96
54	Bến Tre	1		24h trong ngày	96
55	Cà Mau	0		24h trong ngày	95
56	Cần Thơ	0		24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	0		24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	0		24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	0		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		24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0		24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	2		24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0		24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0,0011		24h trong ngày	90

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuan Bao