

Số: 3057/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 ĐIỆN THOẠI 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 – 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: 23.881.466./.

**Nơi nhận:**

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

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

**TỔNG CÔNG TY  
VIỄN THÔNG  
MOBIFONE**

M.S.D.N: 0100688209 - C.T. T.H.H  
Q. CẦU GIẤY - T.P. HÀ NỘI

Vinh Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
Quý: 2 năm 2022**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3057 /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, 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	99,68	0,27	99,92	0	100	24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh	99,51	0,17	99,93	6	100	24h trong ngày	96
3	Bình Định	99,72	0,35	99,94	0	100	24h trong ngày	98
4	Đà Nẵng	99,55	0,41	99,95	0	100	24h trong ngày	98
5	Phú Yên	99,79	0,21	99,94	0	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	99,61	0,38	99,92	0	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	99,81	0,3	99,9	0	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	99,6	0,37	99,95	0	100	24h trong ngày	99
9	TT-Huế	99,57	0,46	99,9	0	100	24h trong ngày	97
10	Điện Biên	99,61	0,4	99,64	0	100	24h trong ngày	82
11	Hà Nam	99,6	0,35	99,9	0	100	24h trong ngày	82
12	Hòa Bình	99,41	0,6	99,61	0	100	24h trong ngày	84
13	Lai Châu	99,68	0,4	99,69	0	100	24h trong ngày	81
14	Lào Cai	99,61	0,41	99,87	0	100	24h trong ngày	82

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 (%)
15	Nam Định	99,6	0,09	99,93	0	100	24h trong ngày	83
16	Ninh Bình	99,66	0,15	99,94	0	100	24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	99,61	0,32	99,78	0	100	24h trong ngày	83
18	Sơn La	99,62	0,4	99,74	0	100	24h trong ngày	83
19	Vĩnh Phúc	99,57	0,63	99,9	0	100	24h trong ngày	82
20	Yên Bái	99,68	0,38	99,44	0	100	24h trong ngày	84
21	Bắc Cạn	99,73	0,4	99,6	1	100	24h trong ngày	85
22	Bắc Giang	99,51	0,5	99,78	1	100	24h trong ngày	83
23	Bắc Ninh	98,86	0,62	99,7	2	100	24h trong ngày	83
24	Cao Bằng	99,39	0,19	99,74	0	100	24h trong ngày	85
25	Hà Giang	99,53	0,2	99,56	0	100	24h trong ngày	82
26	Hải Dương	99,89	0,11	99,88	8	100	24h trong ngày	82
27	Hải Phòng	99,79	0,22	99,87	0	100	24h trong ngày	85
28	Hưng Yên	99,84	0,19	99,93	0	100	24h trong ngày	84
29	Lạng Sơn	99,37	0,06	99,86	4	100	24h trong ngày	83
30	Quảng Ninh	99,57	0,28	99,8	1	100	24h trong ngày	83
31	Thái Bình	99,79	0,21	99,9	1	100	24h trong ngày	84
32	Thái Nguyên	99,39	0,45	99,66	1	100	24h trong ngày	82
33	Tuyên Quang	99,39	0,45	99,76	0	100	24h trong ngày	80

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	Hỏi 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	99,4	0,12	99,91	0	100	24h trong ngày	83
35	Nghệ An	99,84	0,13	99,82	0	100	24h trong ngày	83
36	Quảng Bình	99,74	0,15	99,92	0	100	24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	99,78	0,2	99,81	0	100	24h trong ngày	86
38	Đắc Nông	99,73	0,55	99,87	0	100	24h trong ngày	98
39	Đăk Lăk	99,81	0,29	99,93	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	99,79	0,28	99,87	0	100	24h trong ngày	97
41	Khánh Hòa	99,68	0,16	99,93	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	99,75	0,71	99,9	0	100	24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,84	0,22	99,9	0	100	24h trong ngày	94
44	Bình Dương	99,71	0,35	99,85	1	100	24h trong ngày	94
45	Bình Phước	99,65	0,33	99,71	0	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	99,74	0,42	99,83	0	100	24h trong ngày	94
47	Đồng Nai	99,77	0,34	99,88	0	100	24h trong ngày	94
48	Lâm Đồng	99,61	0,49	99,85	3	100	24h trong ngày	94
49	Long An	99,73	0,24	99,85	0	100	24h trong ngày	94
50	Ninh Thuận	99,8	0,29	99,94	1	100	24h trong ngày	94
51	Tây Ninh	99,66	0,24	99,89	1	100	24h trong ngày	94
52	An Giang	99,11	0,24	99,93	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	99,72	0,03	99,92	0	100	24h trong ngày	96
54	Bên Tre	99,94	0,1	99,98	0	100	24h trong ngày	96
55	Cà Mau	99,69	0,03	99,94	0	100	24h trong ngày	95
56	Cần Thơ	99,55	0,16	99,96	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	99,62	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	99,52	0,15	99,93	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	99,66	0,07	99,89	0	100	24h trong ngày	96
60	Sóc Trăng	99,88	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	99,86	0,13	99,96	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	99,94	0,08	99,99	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	99,65	0,16	99,98	0	100	24h trong ngày	96
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,72</b>	<b>0,22</b>	<b>99,89</b>	<b>0,00013</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>90</b>

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Tuấn Bảo

