

Số: **4606**/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày **19** tháng **10** 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 3 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: 24.091.502./.

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.

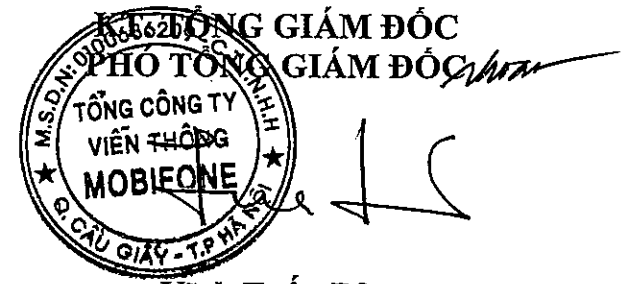
KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
HÀ NỘI
Q. CẦU GIẤY - HÀ NỘI
Anh Tuấn Bảo



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	98,99	0,68	99,95	0	100	24h trong ngày	92
16	Ninh Bình	99,71	0,57	99,94	0	100	24h trong ngày	92
17	Phú Thọ	99,63	0,9	99,75	0	100	24h trong ngày	98
18	Sơn La	99	0,87	99,83	0	100	24h trong ngày	92
19	Vĩnh Phúc	99,33	0,9	99,83	0	100	24h trong ngày	93
20	Yên Bái	98,71	0,9	99,44	0	100	24h trong ngày	92
21	Bắc Cạn	98,93	0,05	99,69	0	100	24h trong ngày	85
22	Bắc Giang	99,37	0,78	99,71	1	100	24h trong ngày	85
23	Bắc Ninh	99,09	0,59	99,78	1	100	24h trong ngày	86
24	Cao Bằng	100,37	0,54	99,81	0	100	24h trong ngày	85
25	Hà Giang	99,67	0,08	99,67	0	100	24h trong ngày	90
26	Hải Dương	99,91	0,45	99,85	3	100	24h trong ngày	86
27	Hải Phòng	99,85	0,18	99,84	4	100	24h trong ngày	89
28	Hung Yên	99,75	0,64	99,93	1	100	24h trong ngày	84
29	Lạng Sơn	98,56	0,72	99,86	0	100	24h trong ngày	83
30	Quảng Ninh	98,1	0,38	99,68	3	100	24h trong ngày	87
31	Thái Bình	98,62	0,53	99,92	1	100	24h trong ngày	85
32	Thái Nguyên	98,8	0,73	99,61	0	100	24h trong ngày	87
33	Tuyên Quang	99,45	0,86	99,8	0	100	24h trong ngày	91

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	99,58	0,67	99,88	0	100	24h trong ngày	92
35	Nghệ An	99,6	0,93	99,8	0	100	24h trong ngày	91
36	Quảng Bình	99,64	0,45	99,91	0	100	24h trong ngày	92
37	Thanh Hóa	99,74	0,64	99,85	0	100	24h trong ngày	91
38	Đắc Nông	99,84	0,57	99,88	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	99,67	0,31	99,95	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	99,74	0,4	99,89	0	100	24h trong ngày	97
41	Khánh Hòa	99,67	0,12	99,64	0	100	24h trong ngày	99
42	Kon Tum	99,84	0,54	99,86	0	100	24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,78	0,1	99,94	1	100	24h trong ngày	98
44	Bình Dương	99,9	0,16	99,86	1	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	99,85	0,83	99,76	0	100	24h trong ngày	97
46	Bình Thuận	99,9	0,15	99,84	0	100	24h trong ngày	98
47	Đồng Nai	99,76	0,12	99,9	0	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	99,53	0,31	99,9	0	100	24h trong ngày	97
49	Long An	99,62	0,08	99,9	0	100	24h trong ngày	98
50	Ninh Thuận	99,59	0,17	99,94	0	100	24h trong ngày	97
51	Tây Ninh	99,5	0,21	99,93	0	100	24h trong ngày	97
52	An Giang	99,49	0,16	99,92	0	100	24h trong ngày	96

TT	Tên chi 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 (%)
53	Bạc Liêu	99,57	0,48	99,95	0	100	24h trong ngày	95
54	Bên Tre	99,7	0,21	99,98	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	99,71	0,86	99,94	0	100	24h trong ngày	95
56	Cần Thơ	99,06	0,05	99,96	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	99,86	0,06	99,99	0	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	99,7	0,07	99,94	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	99,54	0,23	99,93	0	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	99,65	0,19	99,97	0	100	24h trong ngày	95
61	Tiền Giang	99,88	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	99,32	0,19	99,99	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	99,9	0,06	99,99	0	100	24h trong ngày	95
	Trên toàn mạng	99,66	0,13	99,88	0,0001	100	24h trong ngày	93



Vĩnh Tuấn Bảo