

Số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT  
V/v báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

## 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 2024

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: 18001090
- Fax: 024.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Công nghệ.

- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 18001090
- 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: 16.721.950./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- HĐTV (b/c);
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Các Ban TT, QLCL (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Ban KS
- Lưu: VT, CN, TNKH, DVVT.

**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**  
**WCDMA**

**Quý: 2 năm 2024**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT ngày tháng năm 2024 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	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 (%)
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	97
4	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	97
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	97
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	80
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	84
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	80
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	84
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	84
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	82

TT	Tên chỉ tiêu		Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ		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 (%)
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	83
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	85
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	83
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	100
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	100
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	99
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	100
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	80
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	99
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	99
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	100
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	100
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	99
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	100
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	100
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	84
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	81
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	82
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	81

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Khiếu 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.	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 (%)
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	96
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	96
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	96
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	4	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	96
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	97
49	Long An	0	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	5	100	24h trong ngày	96
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	96
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	97
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	97
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96

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 (%)
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	96
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	97
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	97
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	97
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	97
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,00005</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>93</b>

**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 2024**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT ngày tháng năm 2024 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	1	100	24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh	3	100	24h trong ngày	96
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	97
4	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	97
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	97
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	80
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	84
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	80
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	84
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	84
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	82

TT	Tên chỉ tiêu		Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ		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 (%)
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	83
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	85
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	83
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	100
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	100
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	99
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	100
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	80
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	99
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	99
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	100
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	100
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	99
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	100
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	100
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	84
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	81
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	82
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	81

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của 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 (%)
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	96
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	96
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	96
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	4	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	96
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	97
49	Long An	0	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	5	100	24h trong ngày	96
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	96
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	97
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	97
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96



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 (%)
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	96
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	97
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	97
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	97
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	97
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,0001</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>93</b>

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

**Vĩnh Tuấn Bảo**