

Số: /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất**  
**Quý 4 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

**3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 19.550.000./.**

***Nơi nhận:***

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

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

**Vĩnh Tuấn Bảo**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: 4 năm 2024**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: / BC-MOBIFONE ngày tháng năm 2025  
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 không 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 (%)
1	Hà Nội	0,08	0,10	99,62	0	100	24h trong ngày	97
2	TP Hồ Chí Minh	0,21	0,07	99,93	5	100	24h trong ngày	97
3	Bình Định	0,08	0,15	99,94	0	100	24h trong ngày	98
4	Đà Nẵng	0,22	0,11	99,89	0	100	24h trong ngày	98
5	Phú Yên	0,02	0,09	99,86	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0,11	0,21	99,87	0	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	0,06	0,11	99,84	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị	0,08	0,09	99,81	0	100	24h trong ngày	96
9	TT-Huế	0,10	0,15	99,76	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0,06	0,06	99,84	0	100	24h trong ngày	98
11	Hà Nam	0,05	0,11	99,71	0	100	24h trong ngày	97
12	Hòa Bình	0,11	0,07	99,57	0	100	24h trong ngày	99
13	Lai Châu	0,07	0,05	99,71	0	100	24h trong ngày	97
14	Lào Cai	0,09	0,09	99,40	0	100	24h trong ngày	98

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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	0,02	0,05	99,77	0	100	24h trong ngày	98
16	Ninh Bình	0,07	0,05	99,85	0	100	24h trong ngày	99
17	Phú Thọ	0,04	0,08	99,52	0	100	24h trong ngày	97
18	Sơn La	0,03	0,11	99,75	0	100	24h trong ngày	98
19	Vĩnh Phúc	0,02	0,08	99,69	0	100	24h trong ngày	98
20	Yên Bái	0,03	0,08	99,11	0	100	24h trong ngày	100
21	Bắc Cạn	0,06	0,13	99,74	0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang	0,05	0,11	99,35	0	100	24h trong ngày	99
23	Bắc Ninh	0,03	0,03	99,13	0	100	24h trong ngày	100
24	Cao Bằng	0,04	0,03	99,81	0	100	24h trong ngày	100
25	Hà Giang	0,05	0,02	99,79	0	100	24h trong ngày	100
26	Hải Dương	0,05	0,12	99,01	0	100	24h trong ngày	100
27	Hải Phòng	0,18	0,12	99,04	1	100	24h trong ngày	100
28	Hung Yên	0,04	0,08	99,22	0	100	24h trong ngày	99
29	Lạng Sơn	0,12	0,03	99,58	0	100	24h trong ngày	100
30	Quảng Ninh	0,17	0,12	99,02	0	100	24h trong ngày	100
31	Thái Bình	0,03	0,07	99,34	0	100	24h trong ngày	100
32	Thái Nguyên	0,15	0,08	99,35	0	100	24h trong ngày	99
33	Tuyên Quang	0,02	0,05	99,34	0	100	24h trong ngày	95
34	Hà Tĩnh	0,02	0,04	99,78	0	100	24h trong ngày	99

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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 (%)
35	Nghệ An	0,03	0,04	99,77	0	100	24h trong ngày	99
36	Quảng Bình	0,06	0,05	99,70	0	100	24h trong ngày	99
37	Thanh Hóa	0,03	0,03	99,69	0	100	24h trong ngày	99
38	Đắc Nông	0,03	0,11	99,91	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	0,05	0,05	99,94	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	0,04	0,06	99,92	0	100	24h trong ngày	96
41	Khánh Hòa	0,02	0,07	99,89	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0,47	0,06	99,90	0	100	24h trong ngày	96
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0,05	0,07	99,83	0	100	24h trong ngày	96
44	Bình Dương	0,07	0,11	99,88	0	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	0,06	0,09	99,82	0	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	0,03	0,15	99,77	0	100	24h trong ngày	96
47	Đồng Nai	0,11	0,14	99,91	0	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	0,03	0,19	99,56	0	100	24h trong ngày	96
49	Long An	0,09	0,09	99,84	0	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	0,03	0,12	99,88	0	100	24h trong ngày	96
51	Tây Ninh	0,04	0,05	99,90	0	100	24h trong ngày	96
52	An Giang	0,09	0,10	99,86	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0,05	0,03	99,90	0	100	24h trong ngày	97
54	Bến Tre	0,03	0,04	99,91	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 không 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 (%)
55	Cà Mau	0,04	0,06	99,87	0	100	24h trong ngày	96
56	Cần Thơ	0,08	0,04	99,93	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	0,08	0,06	99,95	0	100	24h trong ngày	95
58	Hậu Giang	0,09	0,04	99,94	0	100	24h trong ngày	96
59	Kiên Giang	0,05	0,09	99,85	0	100	24h trong ngày	96
60	Sóc Trăng	0,04	0,06	99,89	0	100	24h trong ngày	97
61	Tiền Giang	0,03	0,05	99,94	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	0,03	0,03	99,94	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0,05	0,06	99,96	0	100	24h trong ngày	95
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,11</b>	<b>0,09</b>	<b>99,75</b>	<b>0,00003</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>98</b>

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

**Vĩnh Tuấn Bảo**