

Số: 3796 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 16 tháng 7 năm 2021

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 2021

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: Tòa nhà MobiFone, Lô VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- 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: Tòa nhà MobiFone, Lô VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- 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: 13.331.968./.

Nơi nhận:

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

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



Vinh 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 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~3796~~ /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày ~~16~~ tháng ~~7~~ năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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	90%
2	TP Hồ Chí Minh		0	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định		0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		0	100	24h trong ngày	99%
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	99%
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		0	100	24h trong ngày	88%
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	88%
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	86%
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	85%
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	89%
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	85%
16	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	86%
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	87%



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 (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	81%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	87%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	86%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	96%
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	96%
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	96%
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	98%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	97%
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	97%
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	97%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	97%
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	96%
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	95%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	87%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	87%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	88%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	86%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98%

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	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	97%
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	97%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	97%
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	97%
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	96%
49	Long An	0	100	24h trong ngày	97%
50	Ninh Thuận	1	100	24h trong ngày	97%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	97%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
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	95%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95%

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 (%)
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,00001	100	24h trong ngày	94%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh 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 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~3796~~ /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày ~~16~~ tháng 7 năm 2021 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	3	100	24h trong ngày	90%
2	TP Hồ Chí Minh	100	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	99%
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	99%
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên	1	100	24h trong ngày	88%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	88%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	86%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	85%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	89%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	85%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	86%
17	Phú Thọ	1	100	24h trong ngày	87%

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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 (%)
18	Sơn La		0	100	24h trong ngày	81%
19	Vĩnh Phúc		0	100	24h trong ngày	87%
20	Yên Bái		0	100	24h trong ngày	86%
21	Bắc Cạn		0	100	24h trong ngày	96%
22	Bắc Giang		0	100	24h trong ngày	96%
23	Bắc Ninh		0	100	24h trong ngày	96%
24	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	98%
25	Hà Giang		0	100	24h trong ngày	97%
26	Hải Dương		0	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng		0	100	24h trong ngày	97%
28	Hưng Yên		0	100	24h trong ngày	97%
29	Lạng Sơn		0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh		0	100	24h trong ngày	97%
31	Thái Bình		0	100	24h trong ngày	96%
32	Thái Nguyên		0	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang		0	100	24h trong ngày	95%
34	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	87%
35	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	87%
36	Quảng Bình		0	100	24h trong ngày	88%
37	Thanh Hóa		2	100	24h trong ngày	86%
38	Đắc Nông		0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	98%



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	2	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	25	100	24h trong ngày	97%
44	Bình Dương	5	100	24h trong ngày	97%
45	Bình Phước	5	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	97%
47	Đồng Nai	4	100	24h trong ngày	97%
48	Lâm Đồng	16	100	24h trong ngày	96%
49	Long An	1	100	24h trong ngày	97%
50	Ninh Thuận	1	100	24h trong ngày	97%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	97%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	96%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
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	95%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	7	100	24h trong ngày	95%

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 (%)
60	Sóc Trăng	2	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	2	100	24h trong ngày	96%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,0013	100	24h trong ngày	94%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo