

Số: /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

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 1 năm 2025

Kính gửi : Cục Viễn 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: 19.347.129./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐTV (để b/c);
- Anh Cường – TGD (để b/c);
- Anh Bảo – PTGD;
- Các Ban TT, QLCL (p/h);
- Ban Kiểm soát;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, CNC;
- 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: 1 năm 2025

(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	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	0,10	0,10	99,85	0	100	24h trong ngày	100
2	TP Hồ Chí Minh	0,20	0,07	99,95	0	100	24h trong ngày	97
3	Bình Định	0,12	0,12	99,95	0	100	24h trong ngày	98
4	Đà Nẵng	0,08	0,10	99,91	0	100	24h trong ngày	98
5	Phú Yên	0,03	0,09	99,91	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0,09	0,17	99,96	0	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	0,07	0,10	99,93	0	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	0,06	0,08	99,88	0	100	24h trong ngày	97
9	TT-Huế	0,15	0,14	99,87	0	100	24h trong ngày	99
10	Điện Biên	0,03	0,05	99,88	0	100	24h trong ngày	100
11	Hà Nam	0,06	0,06	99,92	0	100	24h trong ngày	100
12	Hòa Bình	0,30	0,04	99,90	0	100	24h trong ngày	100
13	Lai Châu	0,15	0,04	99,81	0	100	24h trong ngày	100
14	Lào Cai	0,06	0,11	99,87	0	100	24h trong ngày	100

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	0,03	99,93	0	100	24h trong ngày	100
16	Ninh Bình	0,08	0,03	99,93	0	100	24h trong ngày	100
17	Phú Thọ	0,04	0,07	99,83	0	100	24h trong ngày	100
18	Sơn La	0,17	0,13	99,87	0	100	24h trong ngày	100
19	Vĩnh Phúc	0,02	0,07	99,88	0	100	24h trong ngày	100
20	Yên Bái	0,02	0,05	99,24	0	100	24h trong ngày	100
21	Bắc Cạn	0,10	0,13	99,95	0	100	24h trong ngày	95
22	Bắc Giang	0,05	0,09	99,82	0	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	0,04	0,04	99,82	0	100	24h trong ngày	96
24	Cao Bằng	0,06	0,03	99,96	0	100	24h trong ngày	95
25	Hà Giang	0,35	0,12	99,89	0	100	24h trong ngày	100
26	Hải Dương	0,04	0,09	99,78	0	100	24h trong ngày	96
27	Hải Phòng	0,07	0,09	99,74	1	100	24h trong ngày	96
28	Hưng Yên	0,02	0,06	99,78	0	100	24h trong ngày	94
29	Lạng Sơn	0,22	0,02	99,90	0	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	0,15	0,08	99,73	0	100	24h trong ngày	96
31	Thái Bình	0,02	0,06	99,94	0	100	24h trong ngày	95
32	Thái Nguyên	0,34	0,04	99,84	0	100	24h trong ngày	95
33	Tuyên Quang	0,13	0,02	99,87	0	100	24h trong ngày	100
34	Hà Tĩnh	0,02	0,05	99,86	0	100	24h trong ngày	100

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	0,03	99,87	0	100	24h trong ngày	100
36	Quảng Bình	0,03	0,03	99,86	0	100	24h trong ngày	100
37	Thanh Hóa	0,07	0,03	99,80	0	100	24h trong ngày	100
38	Đắc Nông	0,02	0,10	99,93	0	100	24h trong ngày	96
39	Đắk Lắk	0,03	0,05	99,97	0	100	24h trong ngày	96
40	Gia Lai	0,03	0,04	99,95	0	100	24h trong ngày	96
41	Khánh Hòa	0,04	0,06	99,94	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0,04	0,05	99,97	0	100	24h trong ngày	96
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0,10	0,07	99,95	0	100	24h trong ngày	100
44	Bình Dương	0,06	0,12	99,94	0	100	24h trong ngày	100
45	Bình Phước	0,03	0,05	99,90	0	100	24h trong ngày	100
46	Bình Thuận	0,03	0,14	99,78	0	100	24h trong ngày	100
47	Đồng Nai	0,36	0,12	99,94	0	100	24h trong ngày	100
48	Lâm Đồng	0,04	0,14	99,89	0	100	24h trong ngày	100
49	Long An	0,08	0,06	99,78	0	100	24h trong ngày	100
50	Ninh Thuận	0,04	0,12	99,88	0	100	24h trong ngày	100
51	Tây Ninh	0,05	0,04	99,96	0	100	24h trong ngày	100
52	An Giang	0,14	0,09	99,90	0	100	24h trong ngày	95
53	Bạc Liêu	0,08	0,03	99,92	0	100	24h trong ngày	97
54	Bến Tre	0,05	0,03	99,95	0	100	24h trong ngày	95

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	0,05	99,90	0	100	24h trong ngày	95
56	Cần Thơ	0,08	0,03	99,95	0	100	24h trong ngày	96
57	Đồng Tháp	0,16	0,05	99,92	0	100	24h trong ngày	97
58	Hậu Giang	0,13	0,03	99,94	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	0,26	0,09	99,91	0	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	0,04	0,06	99,94	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0,03	0,04	99,97	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	0,03	0,03	99,96	0	100	24h trong ngày	95
63	Vĩnh Long	0,07	0,06	99,92	0	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0,12	0,08	99,89	0,00001	100	24h trong ngày	98

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

Vĩnh Tuấn Bảo