

Số: /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý 3 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: 34.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **16.569.975./.**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng giám đốc (để b/c);
- Ban Kiểm soát;
- Lưu: VT, CN, TNKH, DVVT.01B.

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: 3 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 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	An Giang		0	100	24h trong ngày	97
2	Bắc Ninh		0	100	24h trong ngày	100
3	Cà Mau		0	100	24h trong ngày	97
4	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	99
5	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	99
6	Điện Biên		0	100	24h trong ngày	87
7	Đồng Nai		0	100	24h trong ngày	100
8	Đồng Tháp		0	100	24h trong ngày	96
9	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	97
10	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	88
11	Hung Yên		0	100	24h trong ngày	100
12	Khánh Hòa		0	100	24h trong ngày	96
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	91
14	Lâm Đồng		0	100	24h trong ngày	100
15	Lạng Sơn		0	100	24h trong ngày	100
16	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	91
17	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	85
18	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	86

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 (%)
19	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	86
20	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	98
21	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	100
22	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	97
23	Sơn La	0	100	24h trong ngày	90
24	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	100
25	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	100
26	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	83
27	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	88
28	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	96
29	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	98
30	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	99
31	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	82
32	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	100
33	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98
34	TP.Hồ Chí Minh	1	100	24h trong ngày	99
	Trên toàn mạng	0,00001	100	24h trong ngày	95

**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: 3 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 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	An Giang		0	100	24h trong ngày	97
2	Bắc Ninh		0	100	24h trong ngày	100
3	Cà Mau		0	100	24h trong ngày	97
4	Cao Bằng		0	100	24h trong ngày	99
5	Đắk Lắk		0	100	24h trong ngày	99
6	Điện Biên		0	100	24h trong ngày	87
7	Đồng Nai		2	100	24h trong ngày	100
8	Đồng Tháp		0	100	24h trong ngày	96
9	Gia Lai		0	100	24h trong ngày	97
10	Hà Tĩnh		0	100	24h trong ngày	88
11	Hung Yên		0	100	24h trong ngày	100
12	Khánh Hòa		4	100	24h trong ngày	96
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	91
14	Lâm Đồng		0	100	24h trong ngày	100
15	Lạng Sơn		0	100	24h trong ngày	100
16	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	91
17	Nghệ An		0	100	24h trong ngày	85
18	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	86

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 (%)
19	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	86
20	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	98
21	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	100
22	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	97
23	Sơn La	0	100	24h trong ngày	90
24	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	100
25	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	100
26	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	83
27	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	88
28	Vĩnh Long	3	100	24h trong ngày	96
29	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	98
30	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	99
31	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	82
32	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	100
33	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98
34	TP.Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	99
	Trên toàn mạng	0,0001	100	24h trong ngày	95

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

Vĩnh Tuấn Bảo