

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 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: **20.042.980./.**

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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

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 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	0,21	0,11	99,84	0	100	24h trong ngày	82
2	TP.Hồ Chí Minh	0,56	0,06	99,93	1	100	24h trong ngày	99
3	Đà Nẵng	0,92	0,04	99,86	0	100	24h trong ngày	99
4	Quảng Ngãi	0,09	0,11	99,95	0	100	24h trong ngày	98
5	Quảng Trị	0,15	0,08	99,92	0	100	24h trong ngày	97
6	TT-Huế	0,47	0,07	99,94	0	100	24h trong ngày	98
7	Điện Biên	0,04	0,05	99,87	0	100	24h trong ngày	87
8	Lai Châu	0,33	0,02	99,88	0	100	24h trong ngày	91
9	Lào Cai	0,06	0,03	99,87	0	100	24h trong ngày	91
10	Ninh Bình	0,05	0,04	99,96	0	100	24h trong ngày	86
11	Phú Thọ	0,07	0,04	99,90	0	100	24h trong ngày	86
12	Sơn La	0,03	0,03	99,87	0	100	24h trong ngày	90
13	Bắc Ninh	0,10	0,06	99,88	0	100	24h trong ngày	100
14	Cao Bằng	0,08	0,03	99,92	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 (%)
15	Hải Phòng	0,04	0,04	99,87	0	100	24h trong ngày	100
16	Hưng Yên	0,05	0,04	99,94	0	100	24h trong ngày	100
17	Lạng Sơn	0,05	0,03	99,93	0	100	24h trong ngày	100
18	Quảng Ninh	0,09	0,09	99,80	0	100	24h trong ngày	100
19	Thái Nguyên	0,06	0,03	99,83	0	100	24h trong ngày	100
20	Tuyên Quang	0,08	0,01	99,92	0	100	24h trong ngày	88
21	Hà Tĩnh	0,06	0,04	99,73	0	100	24h trong ngày	88
22	Nghệ An	0,75	0,05	99,74	0	100	24h trong ngày	85
23	Thanh Hóa	0,31	0,03	99,82	0	100	24h trong ngày	83
24	Đắk Lắk	0,06	0,06	99,96	0	100	24h trong ngày	99
25	Gia Lai	0,11	0,12	99,96	0	100	24h trong ngày	97
26	Khánh Hòa	0,15	0,09	99,95	0	100	24h trong ngày	96
27	Đồng Nai	0,58	0,07	99,93	0	100	24h trong ngày	100
28	Lâm Đồng	0,03	0,15	99,91	0	100	24h trong ngày	100
29	Tây Ninh	0,71	0,07	99,94	0	100	24h trong ngày	100
30	An Giang	0,26	0,04	99,95	0	100	24h trong ngày	97
31	Cà Mau	0,04	0,02	99,94	0	100	24h trong ngày	97
32	Cần Thơ	0,05	0,03	99,97	0	100	24h trong ngày	98
33	Đồng Tháp	0,05	0,03	99,61	0	100	24h trong ngày	96
34	Vĩnh Long	0,04	0,03	99,96	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 (%)
	Trên toàn mạng	0,38	0,05	99,92	0,000005	100	24h trong ngày	95

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

Vĩnh Tuấn Bảo