

Số: /BC-MBF

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 4 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 Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

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 Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

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 tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 19.950.000 thuê bao./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Đ/c Tổng Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, CN, DVVT(01b).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Thượng tá Vĩnh Tuấn Bảo

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

Quý: 4 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: /BC-MBF 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	An Giang	0,04	0,04	99,92	0	100	24h trong ngày	97
2	Bắc Ninh	0,07	0,05	99,82	0	100	24h trong ngày	91
3	Cà Mau	0,04	0,03	99,76	0	100	24h trong ngày	98
4	Cao Bằng	0,12	0,02	99,81	0	100	24h trong ngày	91
5	Đắk Lắk	0,14	0,24	99,65	0	100	24h trong ngày	100
6	Điện Biên	0,09	0,05	99,89	0	100	24h trong ngày	100
7	Đồng Nai	0,47	0,07	99,9	2	100	24h trong ngày	95
8	Đồng Tháp	0,04	0,02	99,96	0	100	24h trong ngày	98
9	Gia Lai	0,23	0,25	99,6	0	100	24h trong ngày	100
10	Hà Tĩnh	0,11	0,06	99,57	0	100	24h trong ngày	99
11	Hưng Yên	0,04	0,03	99,93	0	100	24h trong ngày	91
12	Khánh Hòa	0,76	0,11	99,75	0	100	24h trong ngày	100
13	Lai Châu	0,13	0,04	99,87	0	100	24h trong ngày	100
14	Lâm Đồng	0,08	0,13	99,84	0	100	24h trong ngày	95
15	Lạng Sơn	0,34	0,12	99,76	0	100	24h trong ngày	94

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 (%)
16	Lào Cai	0,05	0,13	99,85	0	100	24h trong ngày	100
17	Nghệ An	0,29	0,04	99,45	0	100	24h trong ngày	99
18	Ninh Bình	0,05	0,04	99,96	0	100	24h trong ngày	100
19	Phú Thọ	0,07	0,04	99,89	0	100	24h trong ngày	100
20	Quảng Ngãi	0,05	0,07	99,84	0	100	24h trong ngày	100
21	Quảng Ninh	0,09	0,11	99,81	0	100	24h trong ngày	90
22	Quảng Trị	0,2	0,06	99,79	0	100	24h trong ngày	100
23	Sơn La	0,03	0,05	99,88	0	100	24h trong ngày	99
24	Tây Ninh	0,11	0,07	99,88	0	100	24h trong ngày	98
25	Thái Nguyên	0,28	0,04	99,55	0	100	24h trong ngày	92
26	Thanh Hóa	0,2	0,03	99,76	0	100	24h trong ngày	99
27	Tuyên Quang	0,32	0,02	99,81	0	100	24h trong ngày	99
28	Vĩnh Long	0,04	0,03	99,96	0	100	24h trong ngày	100
29	Cần Thơ	0,03	0,03	99,95	0	100	24h trong ngày	99
30	Đà Nẵng	0,19	0,04	99,83	0	100	24h trong ngày	100
31	Hà Nội	0,43	0,11	99,89	0	100	24h trong ngày	100
32	Hải Phòng	0,04	0,04	99,84	0	100	24h trong ngày	91
33	TT-Huế	0,66	0,13	99,53	0	100	24h trong ngày	99
34	TP.Hồ Chí Minh	0,74	0,05	99,94	2	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	0,41	0,05	99,85	0,00002	100	24h trong ngày	97

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

Thượng tá Vĩnh Tuấn Bảo