

Số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý 3 năm 2024

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: Số 01 Phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 18001090.

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.

- 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: 19.750.768./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- HĐTV (để b/c);
- Anh Cường – TGD (để b/c);
- Anh Bảo – PTGD;
- Các Ban TT, QLCL (để p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- KSV MobiFone;
- 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: 3 năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT ngày tháng năm 2024
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 khuyết 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	0,13	0,11	99,65	1	100	24h trong ngày	85
2	TP Hồ Chí Minh	0,20	0,08	99,93	4	100	24h trong ngày	96
3	Bình Định	0,09	0,15	99,93	0	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	0,16	0,12	99,91	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	0,02	0,11	99,89	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0,15	0,22	99,88	0	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	0,05	0,14	99,87	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị	0,06	0,09	99,88	0	100	24h trong ngày	97
9	TT-Huế	0,16	0,15	99,87	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0,32	0,11	99,68	0	100	24h trong ngày	83
11	Hà Nam	0,04	0,21	99,67	0	100	24h trong ngày	85
12	Hòa Bình	0,08	0,10	99,49	0	100	24h trong ngày	86
13	Lai Châu	0,19	0,06	99,67	0	100	24h trong ngày	80
14	Lào Cai	0,07	0,14	99,40	0	100	24h trong ngày	82

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	0,06	99,77	0	100	24h trong ngày	84
16	Ninh Bình	0,04	0,09	99,86	0	100	24h trong ngày	83
17	Phú Thọ	0,05	0,10	99,50	0	100	24h trong ngày	85
18	Sơn La	0,04	0,09	99,68	0	100	24h trong ngày	80
19	Vĩnh Phúc	0,02	0,12	99,69	0	100	24h trong ngày	84
20	Yên Bái	0,08	0,08	99,12	0	100	24h trong ngày	81
21	Bắc Cạn	0,05	0,22	99,74	0	100	24h trong ngày	100
22	Bắc Giang	0,05	0,17	99,32	0	100	24h trong ngày	96
23	Bắc Ninh	0,15	0,07	99,20	0	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	0,06	0,03	99,66	0	100	24h trong ngày	100
25	Hà Giang	0,07	0,05	99,70	0	100	24h trong ngày	90
26	Hải Dương	0,58	0,27	99,01	0	100	24h trong ngày	99
27	Hải Phòng	0,84	0,14	99,07	0	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên	0,06	0,10	99,29	0	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn	0,09	0,06	99,56	0	100	24h trong ngày	99
30	Quảng Ninh	1,37	0,27	99,00	0	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình	0,15	0,13	99,38	0	100	24h trong ngày	99
32	Thái Nguyên	0,06	0,09	99,42	0	100	24h trong ngày	99
33	Tuyên Quang	0,30	0,07	99,45	0	100	24h trong ngày	89
34	Hà Tĩnh	0,03	0,05	99,80	0	100	24h trong ngày	83

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	0,04	99,73	0	100	24h trong ngày	84
36	Quảng Bình	0,04	0,05	99,82	0	100	24h trong ngày	84
37	Thanh Hóa	0,05	0,04	99,62	0	100	24h trong ngày	85
38	Đắc Nông	0,03	0,13	99,95	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	0,05	0,10	99,96	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	0,06	0,07	99,92	0	100	24h trong ngày	97
41	Khánh Hòa	0,03	0,09	99,92	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0,14	0,12	99,45	0	100	24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0,06	0,10	99,89	0	100	24h trong ngày	95
44	Bình Dương	0,08	0,13	99,91	0	100	24h trong ngày	95
45	Bình Phước	0,03	0,10	99,88	0	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	0,03	0,20	99,79	0	100	24h trong ngày	95
47	Đồng Nai	0,20	0,16	99,92	0	100	24h trong ngày	96
48	Lâm Đồng	0,02	0,20	99,88	0	100	24h trong ngày	95
49	Long An	0,09	0,09	99,83	0	100	24h trong ngày	96
50	Ninh Thuận	0,02	0,17	99,92	0	100	24h trong ngày	95
51	Tây Ninh	0,05	0,07	99,92	0	100	24h trong ngày	95
52	An Giang	0,06	0,11	99,87	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0,05	0,07	99,89	0	100	24h trong ngày	97
54	Bến Tre	0,03	0,05	99,92	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 (%)
55	Cà Mau	0,05	0,08	99,86	0	100	24h trong ngày	97
56	Cần Thơ	0,05	0,04	99,95	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0,06	0,08	99,95	0	100	24h trong ngày	95
58	Hậu Giang	0,05	0,06	99,94	0	100	24h trong ngày	97
59	Kiên Giang	0,07	0,09	99,90	0	100	24h trong ngày	96
60	Sóc Trăng	0,03	0,06	99,71	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0,02	0,07	99,92	0	100	24h trong ngày	96
62	Trà Vinh	0,05	0,05	99,95	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0,04	0,08	99,96	0	100	24h trong ngày	95
	Trên toàn mạng	0,16	0,10	99,76	1	100	24h trong ngày	93

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

Vĩnh Tuấn Bảo