

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG  
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1781/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-  
KHCN

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2019

V/v báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
Quý 1 năm 2019**

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: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831800
- Fax: 024.37831734

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng: Ban Quản lý và Điều hành mạng.

- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

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: 36.633.972./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Tổng giám đốc (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH, KHCN.

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



**Nguyễn Bảo Long**

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

**Quý: 1 năm 2019**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1781 /MOBIFONE-QLDH-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 4 năm 2019  
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập 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 (%)	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	99,25	0,31	99,89	1	100	24h trong ngày	80%	
2	TP Hồ Chí Minh	99,06	0,37	99,91	6	100	24h trong ngày	95%	
3	Bình Định	99,28	0,35	99,84	0	100	24h trong ngày	97%	
4	Đà Nẵng	99,42	0,35	99,82	4	100	24h trong ngày	97%	
5	Phú Yên	98,23	0,25	99,96	1	100	24h trong ngày	97%	
6	Quảng Nam	99,15	0,32	99,68	0	100	24h trong ngày	99%	
7	Quảng Ngãi	99,49	0,30	99,85	0	100	24h trong ngày	98%	
8	Quảng Trị	99,56	0,35	99,95	0	100	24h trong ngày	96%	
9	TT-Huế	99,43	0,44	99,88	0	100	24h trong ngày	97%	
10	Điện Biên	99,08	0,45	99,76	0	100	24h trong ngày	85%	
11	Hà Nam	98,89	0,39	99,95	0	100	24h trong ngày	80%	
12	Hòa Bình	98,77	0,66	99,85	0	100	24h trong ngày	81%	
13	Lai Châu	98,90	0,57	99,72	0	100	24h trong ngày	85%	
14	Lào Cai	98,59	0,63	99,84	0	100	24h trong ngày	84%	

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập 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	99,36	0,15	99,92	0	100	24h trong ngày	82%
16	Ninh Bình	99,32	0,19	99,92	0	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	98,77	0,43	99,71	0	100	24h trong ngày	81%
18	Sơn La	98,85	0,47	99,87	0	100	24h trong ngày	83%
19	Vĩnh Phúc	98,82	0,45	99,90	0	100	24h trong ngày	83%
20	Yên Bái	98,43	0,56	99,78	0	100	24h trong ngày	85%
21	Bắc Cạn	98,95	0,53	99,84	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	98,15	0,58	99,70	7	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh	98,10	0,64	99,65	2	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng	99,14	0,62	99,84	5	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	98,70	0,63	99,78	0	100	24h trong ngày	98%
26	Hải Dương	99,55	0,25	99,70	0	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng	99,68	0,22	99,79	14	100	24h trong ngày	98%
28	Hung Yên	98,66	0,56	99,81	6	100	24h trong ngày	98%
29	Lạng Sơn	99,04	0,25	99,79	4	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	99,05	0,45	99,60	5	100	24h trong ngày	97%
31	Thái Bình	99,61	0,25	99,73	10	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên	98,43	0,40	99,64	0	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	98,87	0,69	99,81	0	100	24h trong ngày	97%



TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập 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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,67	0,22	99,85	1	100	24h trong ngày	84%
35	Nghệ An	99,62	0,31	99,69	0	100	24h trong ngày	82%
36	Quảng Bình	99,64	0,25	99,92	0	100	24h trong ngày	85%
37	Thanh Hóa	99,57	0,29	99,72	0	100	24h trong ngày	82%
38	Đắc Nông	99,04	0,41	99,88	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99,44	0,14	99,87	0	100	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	99,28	0,30	99,82	0	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	98,86	0,08	99,85	0	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	98,97	0,32	99,85	0	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,02	0,18	99,75	4	100	24h trong ngày	95%
44	Bình Dương	98,92	0,21	99,81	2	100	24h trong ngày	95%
45	Bình Phước	99,18	0,30	99,90	1	100	24h trong ngày	95%
46	Bình Thuận	99,32	0,29	99,81	2	100	24h trong ngày	95%
47	Đồng Nai	99,00	0,24	99,81	2	100	24h trong ngày	95%
48	Lâm Đồng	99,26	0,35	99,80	0	100	24h trong ngày	95%
49	Long An	99,69	0,21	99,90	0	100	24h trong ngày	95%
50	Ninh Thuận	99,46	0,21	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
51	Tây Ninh	99,36	0,20	99,91	0	100	24h trong ngày	95%
52	An Giang	99,24	0,34	99,90	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 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	Hội 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 (%)
53	Bạc Liêu	99,84	0,20	99,97	0	100	24h trong ngày	94%
54	Bên Tre	99,83	0,19	99,97	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	99,78	0,12	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,60	0,18	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,58	0,26	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	99,54	0,24	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,57	0,27	99,87	0	100	24h trong ngày	96%
60	Sóc Trăng	99,83	0,17	99,99	0	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	99,79	0,21	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	99,86	0,15	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	99,55	0,23	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,26</b>	<b>0,29</b>	<b>99,85</b>	<b>0.00021</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>93%</b>

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



**Nguyễn Bảo Long**

