

Số: 1782/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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

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: 37.822.765./

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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

Quý: 1 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1782/MOBIFONE-QLDH-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

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 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	64	100	24h trong ngày	80%
2	TP Hồ Chí Minh	130	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định	12	100	24h trong ngày	97 %
4	Đà Nẵng	66	100	24h trong ngày	97 %
5	Phú Yên	8	100	24h trong ngày	97 %
6	Quảng Nam	14	100	24h trong ngày	99 %
7	Quảng Ngãi	12	100	24h trong ngày	98 %
8	Quảng Trị	17	100	24h trong ngày	96 %
9	TT-Huế	31	100	24h trong ngày	97 %
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	85%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	80%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	81%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	85%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	84%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	82%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	81%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	83%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	83%

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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	85%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	98%
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng	3	100	24h trong ngày	98%
28	Hung Yên	1	100	24h trong ngày	98%
29	Lạng Sơn	1	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	3	100	24h trong ngày	97%
31	Thái Bình	2	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên	2	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97%
34	Hà Tĩnh	1	100	24h trong ngày	84%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	82%
36	Quảng Bình	3	100	24h trong ngày	85%
37	Thanh Hóa	3	100	24h trong ngày	82%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	2	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	6	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	17	100	24h trong ngày	95%

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 (%)
44	Bình Dương	9	100	24h trong ngày	95%
45	Bình Phước	10	100	24h trong ngày	95%
46	Bình Thuận	1	100	24h trong ngày	95%
47	Đồng Nai	12	100	24h trong ngày	95%
48	Lâm Đồng	5	100	24h trong ngày	95%
49	Long An	9	100	24h trong ngày	95%
50	Ninh Thuận	7	100	24h trong ngày	95%
51	Tây Ninh	2	100	24h trong ngày	95%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	94%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	94%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	1	100	24h trong ngày	96%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	95%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	94%
62	Trà Vinh	3	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	6	100	24h trong ngày	94%

TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khấu 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	0.0013	100	24h trong ngày	93%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC ✓
 PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC ✍

 Nguyễn Bảo Long

