

Số: *1792* /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày *17* tháng *4* năm 2020

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 2020**

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, Lô 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 Công nghệ và quản lý mạng.

- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, Lô 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: 24.306.312./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 1 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1792 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 17 tháng 4 năm 2020
 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 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	99,44	0,23	99,92	1	100	24h trong ngày	87%
2	TP Hồ Chí Minh	99,51	0,26	99,91	7	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định	99,40	0,34	99,83	0	100	24h trong ngày	98%
4	Đà Nẵng	99,71	0,29	99,91	4	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	99,83	0,34	99,93	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	99,39	0,29	99,83	0	100	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	99,67	0,28	99,81	1	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	99,55	0,24	99,98	0	100	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	99,40	0,36	99,90	0	100	24h trong ngày	97%
10	Điện Biên	99,51	0,63	99,71	0	100	24h trong ngày	92%
11	Hà Nam	99,52	0,42	99,91	0	100	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	99,67	0,56	99,78	0	100	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	99,60	0,54	99,67	0	100	24h trong ngày	94%
14	Lào Cai	99,41	0,33	99,88	0	100	24h trong ngày	91%



Handwritten signature

TT	Tên chi 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	99,46	0,11	99,91	0	100	24h trong ngày	95%
16	Ninh Bình	99,14	0,15	99,90	0	100	24h trong ngày	91%
17	Phú Thọ	99,51	0,38	99,66	0	100	24h trong ngày	92%
18	Sơn La	99,43	0,53	99,81	0	100	24h trong ngày	89%
19	Vĩnh Phúc	99,48	0,43	99,87	0	100	24h trong ngày	89%
20	Yên Bái	99,43	0,56	99,35	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	99,58	0,70	99,84	0	100	24h trong ngày	99%
22	Bắc Giang	99,42	0,62	99,65	8	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	99,06	0,78	99,71	8	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	99,63	0,32	99,78	1	100	24h trong ngày	100%
25	Hà Giang	99,34	0,76	99,70	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	99,56	0,17	99,87	9	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	99,52	0,30	99,89	8	100	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	99,35	0,65	99,89	1	100	24h trong ngày	90%
29	Lạng Sơn	99,33	0,14	99,77	0	100	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh	99,25	0,28	99,68	11	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	98,71	0,29	99,76	4	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	99,47	0,24	99,68	6	100	24h trong ngày	99%
33	Tuyên Quang	99,40	0,36	99,88	0	100	24h trong ngày	99%

es

TT	Tên chi 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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,58	0,19	99,89	0	100	24h trong ngày	92%
35	Nghệ An	99,52	0,18	99,82	0	100	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	99,61	0,17	99,89	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	99,61	0,23	99,79	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	99,56	0,47	99,70	0	100	24h trong ngày	95%
39	Đắk Lắk	99,72	0,28	99,93	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	99,60	0,31	99,61	0	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	99,81	0,10	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
42	Kon Tum	99,45	0,28	99,80	0	100	24h trong ngày	97%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,90	0,16	99,85	5	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	99,85	0,19	99,88	0	100	24h trong ngày	99%
45	Bình Phước	99,63	0,26	99,91	1	100	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	99,72	0,23	99,82	0	100	24h trong ngày	99%
47	Đồng Nai	99,88	0,19	99,85	0	100	24h trong ngày	99%
48	Lâm Đồng	99,67	0,23	99,77	0	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	99,70	0,17	99,88	0	100	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	99,80	0,16	99,91	1	100	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	99,78	0,13	99,93	1	100	24h trong ngày	99%
52	An Giang	99,59	0,21	99,93	0	100	24h trong ngày	97%

ch



TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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 (%)
53	Bạc Liêu		99,54	0,14	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bên Tre		99,82	0,13	99,97	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau		99,74	0,02	99,96	0	100	24h trong ngày	97%
56	Cần Thơ		99,79	0,10	99,99	0	100	24h trong ngày	97%
57	Đồng Tháp		99,47	0,17	99,99	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang		99,70	0,13	99,96	0	100	24h trong ngày	97%
59	Kiên Giang		99,64	0,17	99,89	0	100	24h trong ngày	97%
60	Sóc Trăng		99,84	0,08	99,98	1	100	24h trong ngày	97%
61	Tiền Giang		99,76	0,12	99,97	0	100	24h trong ngày	97%
62	Trà Vinh		99,78	0,10	99,99	0	100	24h trong ngày	97%
63	Vĩnh Long		99,74	0,17	99,99	0	100	24h trong ngày	97%
	Trên toàn mạng		99,65	0,22	99,87	0,00032	100	24h trong ngày	96%

TỔNG GIÁM ĐỐC



TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Tô Mạnh Cường