

Số: 1733 /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 TRUY NHẬP INTERNET 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: 11.843.660./.

Nơi nhận:

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


TỔNG GIÁM ĐỐC
T. Mạnh Cường

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
WCDMA**

Quý: 1 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1793 /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, 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 (%)
1	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	87%
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định	2	100	24h trong ngày	98%
4	Đà Nẵng	5	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	5	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	1	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	4	100	24h trong ngày	97%
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	92%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	94%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	91%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	95%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	91%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	92%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	89%

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 (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	89%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	1	100	24h trong ngày	99%
22	Bắc Giang	4	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	5	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	1	100	24h trong ngày	100%
25	Hà Giang	2	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	3	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	7	100	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	2	100	24h trong ngày	90%
29	Lạng Sơn	2	100	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh	7	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	4	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	6	100	24h trong ngày	99%
33	Tuyên Quang	2	100	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	92%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	1	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	95%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	1	100	24h trong ngày	96%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	97%

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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	4	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	6	100	24h trong ngày	99%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	99%
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	99%
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	5	100	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	99%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	97%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	97%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	97%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	97%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	97%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	97%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	97%
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	97%

Ch



[Handwritten signature]

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 (%)
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	97%
	Trên toàn mạng	0,0007	100	24h trong ngày	96%


TỔNG GIÁM ĐỐC

Tô Mạnh Cường

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: 1 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~1793~~ /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, 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 (%)
1	Hà Nội	26	100	24h trong ngày	87%
2	TP Hồ Chí Minh	98	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định	9	100	24h trong ngày	98%
4	Đà Nẵng	18	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	6	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	2	100	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	5	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	3	100	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	7	100	24h trong ngày	97%
10	Điện Biên	3	100	24h trong ngày	92%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	1	100	24h trong ngày	94%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	91%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	95%
16	Ninh Bình	1	100	24h trong ngày	91%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	92%
18	Sơn La	2	100	24h trong ngày	89%

ch



1/4
[Signature]

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 (%)
19	Vĩnh Phúc	1	100	24h trong ngày	89%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	1	100	24h trong ngày	99%
22	Bắc Giang	4	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	6	100	24h trong ngày	100%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	6	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	15	100	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	4	100	24h trong ngày	90%
29	Lạng Sơn	1	100	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh	15	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	4	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	99%
33	Tuyên Quang	1	100	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	92%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	95%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	96%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	97%

ch

TT	Tên chi 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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	14	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	99%
45	Bình Phước	5	100	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	99%
47	Đồng Nai	12	100	24h trong ngày	99%
48	Lâm Đồng	8	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	1	100	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	6	100	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	2	100	24h trong ngày	99%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	97%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	96%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	97%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	97%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	97%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	97%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	97%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	97%
62	Trà Vinh	2	100	24h trong ngày	97%

Chị



[Handwritten signature] 3/4

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 (%)
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	97%
	Trên toàn mạng	0,0025	100	24h trong ngày	96%



TỔNG GIÁM ĐỐC

Tô Mạnh Cường