

Số: 1950/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-KD
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2018

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 2018

Kính gửi : Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

4. 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

5. 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.

6. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 37.822.765./

Nơi nhận:

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

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 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1950 /MOBIFONE-QLDH-CSKH-KD ngày 19 tháng 4 năm 2018 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	65	100	24h trong ngày	87
2	TP Hồ Chí Minh	221	100	24h trong ngày	94
3	Bình Định	5	100	24h trong ngày	97
4	Đà Nẵng	58	100	24h trong ngày	97
5	Phú Yên	13	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	18	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	5	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	13	100	24h trong ngày	96
9	TT-Huế	36	100	24h trong ngày	97
10	Điện Biên	3	100	24h trong ngày	90
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	87
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	88
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	91
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	89
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	89
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	90
17	Phú Thọ	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	87
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	89
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	95
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	98
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	95
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	12	100	24h trong ngày	98
28	Hung Yên	0	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	2	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	98
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	90
36	Quảng Bình	8	100	24h trong ngày	95
37	Thanh Hóa	3	100	24h trong ngày	92
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	98
39	Đắk Lắk	0	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 (%)
40	Gia Lai	1	100	24h trong ngày	97
41	Khánh Hòa	7	100	24h trong ngày	96
42	Kon Tum	1	100	24h trong ngày	95
43	Bà Rịa Vũng Tàu	25	100	24h trong ngày	96
44	Bình Dương	7	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	16	100	24h trong ngày	96
46	Bình Thuận	1	100	24h trong ngày	97
47	Đồng Nai	21	100	24h trong ngày	96
48	Lâm Đồng	5	100	24h trong ngày	96
49	Long An	5	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	2	100	24h trong ngày	96
51	Tây Ninh	3	100	24h trong ngày	97
52	An Giang	2	100	24h trong ngày	94
53	Bạc Liêu	5	100	24h trong ngày	94
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	93
55	Cà Mau	5	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	11	100	24h trong ngày	94
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	93
58	Hậu Giang	3	100	24h trong ngày	94
59	Kiên Giang	1	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	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 (%)
60	Sóc Trăng	1	100	24h trong ngày	93
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	93
62	Trà Vinh	5	100	24h trong ngày	93
63	Vĩnh Long	2	100	24h trong ngày	93
	Trên toàn mạng	0.0012	100	24h trong ngày	94

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long