

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG  
MOBIFONE**

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

Số: **1951**/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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý 1 năm 2018**

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;
- 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
Quý: 1 năm 2018**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1951/MOBIFONE-QLDH-CSKH-KD ngày 19 tháng 4 năm 2018 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	0,34	99,91	4	100	24h trong ngày	87
2	TP Hồ Chí Minh	99,17	0,41	99,87	10	100	24h trong ngày	94
3	Bình Định	99,39	0,34	99,74	1	100	24h trong ngày	97
4	Đà Nẵng	99,46	0,36	99,87	6	100	24h trong ngày	97
5	Phú Yên	98,03	0,33	99,88	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	99,34	0,33	99,72	0	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	99,36	0,28	99,80	0	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	99,42	0,35	99,94	0	100	24h trong ngày	96
9	TT-Huế	99,51	0,41	99,84	0	100	24h trong ngày	97
10	Điện Biên	99,15	0,53	99,85	0	100	24h trong ngày	90
11	Hà Nam	99,18	0,42	99,92	0	100	24h trong ngày	87
12	Hòa Bình	98,88	0,62	99,77	0	100	24h trong ngày	88
13	Lai Châu	98,84	0,42	99,76	0	100	24h trong ngày	91
14	Lào Cai	98,39	0,56	99,88	0	100	24h trong ngày	89



TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) (%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)				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	99,47	0,21	99,93	0	100	24h trong ngày	89
16	Ninh Bình	98,87	0,36	99,87	0	100	24h trong ngày	90
17	Phú Thọ	99,17	0,35	99,86	0	100	24h trong ngày	89
18	Sơn La	99,07	0,47	99,88	0	100	24h trong ngày	87
19	Vĩnh Phúc	98,83	0,47	99,90	0	100	24h trong ngày	89
20	Yên Bái	99,04	0,50	99,72	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	98,89	0,51	99,84	0	100	24h trong ngày	95
22	Bắc Giang	98,81	0,67	99,73	0	100	24h trong ngày	98
23	Bắc Ninh	98,76	0,47	99,68	0	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	99,03	0,54	99,85	0	100	24h trong ngày	95
25	Hà Giang	98,45	0,46	99,87	0	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	99,60	0,25	99,81	0	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	99,71	0,20	99,92	2	100	24h trong ngày	98
28	Hung Yên	98,98	0,46	99,74	0	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	98,78	0,25	99,90	0	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	99,24	0,30	99,78	0	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình	99,71	0,33	99,81	0	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	99,02	0,46	99,89	0	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang	99,05	0,63	99,86	0	100	24h trong ngày	98

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	99,91	0,29	99,87	0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An	99,68	0,34	99,85	0	100	24h trong ngày	90
36	Quảng Bình	99,81	0,37	99,92	0	100	24h trong ngày	95
37	Thanh Hóa	99,53	0,50	99,82	0	100	24h trong ngày	92
38	Đắc Nông	98,98	0,55	99,82	0	100	24h trong ngày	98
39	Đắk Lắk	99,31	0,18	99,66	0	100	24h trong ngày	95
40	Gia Lai	99,06	0,39	99,79	1	100	24h trong ngày	97
41	Khánh Hòa	98,72	0,11	99,72	1	100	24h trong ngày	96
42	Kon Tum	99,27	0,41	99,77	0	100	24h trong ngày	95
43	Bà Rịa Vũng Tàu	98,75	0,26	99,72	6	100	24h trong ngày	96
44	Bình Dương	98,85	0,23	99,78	3	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	99,20	0,37	99,72	1	100	24h trong ngày	96
46	Bình Thuận	99,42	0,36	99,77	1	100	24h trong ngày	97
47	Đồng Nai	99,10	0,21	99,78	3	100	24h trong ngày	96
48	Lâm Đồng	99,40	0,31	99,79	0	100	24h trong ngày	96
49	Long An	99,67	0,30	99,84	0	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	99,58	0,21	99,95	1	100	24h trong ngày	96
51	Tây Ninh	99,46	0,20	99,87	0	100	24h trong ngày	97
52	An Giang	99,54	0,29	99,96	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	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	99,87	0,21	99,98	0	100	24h trong ngày	94
54	Bên Tre	99,85	0,23	99,97	0	100	24h trong ngày	93
55	Cà Mau	99,85	0,15	99,95	1	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	99,66	0,17	99,98	0	100	24h trong ngày	94
57	Đồng Tháp	99,64	0,30	99,99	0	100	24h trong ngày	93
58	Hậu Giang	99,67	0,23	99,98	3	100	24h trong ngày	94
59	Kiên Giang	99,69	0,33	99,89	0	100	24h trong ngày	94
60	Sóc Trăng	99,86	0,17	99,99	0	100	24h trong ngày	93
61	Tiền Giang	99,81	0,24	99,97	1	100	24h trong ngày	93
62	Trà Vinh	99,87	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	93
63	Vĩnh Long	99,60	0,27	99,98	0	100	24h trong ngày	93
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,31</b>	<b>0,31</b>	<b>99,85</b>	<b>0.0001</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>94</b>

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long