

Số: 2051 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2021

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 2021

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: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- 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: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- 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: 23.149.934./.

Nơi nhận:

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

**KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Vinh Tuấn Bảo



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
 Quý: 1 năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2051 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 4 năm 2021 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	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 (%)
1	Hà Nội	99,50	0,28	99,72	0	100	24h trong ngày	94%
2	TP Hồ Chí Minh	99,34	0,13	99,92	3	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	99,59	0,34	99,88	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng	99,60	0,35	99,92	0	100	24h trong ngày	98%
5	Phú Yên	99,84	0,19	99,87	0	100	24h trong ngày	99%
6	Quảng Nam	98,24	0,31	99,92	0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi	99,69	0,31	99,80	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị	99,54	0,31	99,95	0	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế	99,48	0,44	99,90	0	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	99,49	0,78	99,54	0	100	24h trong ngày	93%
11	Hà Nam	99,59	0,39	99,88	0	100	24h trong ngày	92%
12	Hòa Bình	99,50	0,51	99,60	0	100	24h trong ngày	87%
13	Lai Châu	99,58	0,34	99,66	0	100	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	99,40	0,53	99,86	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 (%)
15	Nam Định	99,27	0,05	99,97	0	100	24h trong ngày	92%
16	Ninh Bình	99,43	0,15	99,91	0	100	24h trong ngày	92%
17	Phú Thọ	99,55	0,38	99,71	0	100	24h trong ngày	93%
18	Sơn La	99,43	0,57	99,78	0	100	24h trong ngày	92%
19	Vĩnh Phúc	99,54	0,41	99,85	0	100	24h trong ngày	92%
20	Yên Bái	99,52	0,67	99,46	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	99,58	0,11	99,84	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	99,43	0,36	99,73	0	100	24h trong ngày	98%
23	Bắc Ninh	98,93	0,70	99,83	0	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng	99,23	0,13	99,89	0	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	99,24	0,39	99,84	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	99,76	0,17	99,91	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	99,75	0,34	99,90	0	100	24h trong ngày	98%
28	Hưng Yên	99,78	0,09	99,94	0	100	24h trong ngày	97%
29	Lạng Sơn	99,21	0,05	99,72	0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	99,48	0,21	99,83	0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	99,68	0,27	99,84	0	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	99,40	0,19	99,74	0	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	99,58	0,37	99,81	0	100	24h trong ngày	97%

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	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	99,20	0,19	99,85	0	100	24h trong ngày	93%
35	Nghệ An	99,52	0,14	99,84	0	100	24h trong ngày	92%
36	Quảng Bình	99,55	0,18	99,87	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	99,49	0,27	99,80	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắk Nông	99,69	0,43	99,85	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99,80	0,20	99,96	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	99,70	0,27	99,87	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	99,89	0,08	99,91	1	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	99,60	0,28	99,81	0	100	24h trong ngày	97%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,83	0,19	99,93	3	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	99,73	0,32	99,82	0	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	99,57	0,20	99,84	0	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	99,63	0,38	99,62	1	100	24h trong ngày	97%
47	Đồng Nai	99,82	0,22	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	99,11	0,36	99,73	0	100	24h trong ngày	97%
49	Long An	99,51	0,24	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	99,63	0,25	99,89	1	100	24h trong ngày	97%
51	Tây Ninh	99,74	0,13	99,92	0	100	24h trong ngày	97%
52	An Giang	99,60	0,19	99,91	0	100	24h trong ngày	95%

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	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 (%)
53	Bạc Liêu	99,75	0,01	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99,84	0,08	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,70	0,02	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,73	0,10	99,98	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	99,63	0,17	99,99	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	99,65	0,13	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
59	Kiên Giang	99,57	0,08	99,84	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99,85	0,09	99,97	0	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	99,82	0,11	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,85	0,09	99,98	0	100	24h trong ngày	96%
63	Vĩnh Long	99,62	0,14	99,99	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	99,60	0,19	99,86	0,00004	100	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Trần Tuấn Bảo