

Số: 2052/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 TRUY NHẬP INTERNET 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.

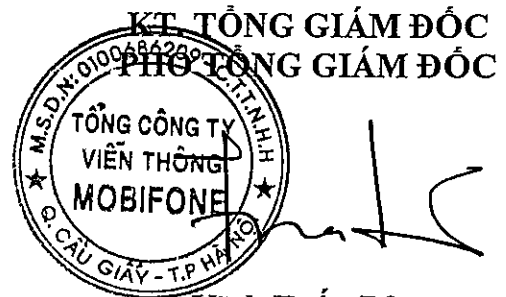
- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831757
- Fax: 024.37831756

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: 13.201.451./.

**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.



Vĩnh Tuấn Bảo

**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 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2052-/MOBIFONE-CNQLM-CSKII-KIICN ngày 20 tháng 4 năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

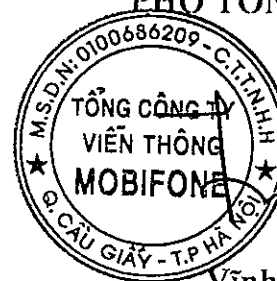
TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách 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	94%
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	98%
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	99%
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị	1	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	93%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	92%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	87%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	94%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	92%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	92%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	93%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	92%

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	0	100	24h trong ngày	92%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98%
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	97%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	0	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	0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	93%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	92%
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	97%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	98%
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	2	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	97%
47	Đồng Nai	2	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	97%
49	Long An	1	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	97%
51	Tây Ninh	1	100	24h trong ngày	97%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	96%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	96%

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	95%
	Trên toàn mạng	0,00005	100	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

**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 2021**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2052 /MOBIFONE-CNQLM-CSKII-KIICN ngày 20 tháng 4 năm 2021 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	8	100	24h trong ngày	94%
2	TP Hồ Chí Minh	113	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng	1	100	24h trong ngày	98%
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	99%
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	93%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	92%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	87%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	94%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	92%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	92%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	93%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	92%

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	0	100	24h trong ngày	92%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	91%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98%
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	97%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	0	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	0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	93%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	92%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	1	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	2	100	24h trong ngày	98%
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	Hội âm khuyết 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	10	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	4	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	4	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	1	100	24h trong ngày	97%
47	Đồng Nai	7	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	3	100	24h trong ngày	97%
49	Long An	3	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	1	100	24h trong ngày	97%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	97%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	1	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	96%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	1	100	24h trong ngày	96%



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	95%
	Trên toàn mạng	0,0012	100	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo