

Số: 327/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2019

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 IMT - 2000

Quý 4 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, 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 Quản lý và Điều hành 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: 36.369.519./.

Nơi nhận:

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

**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: 4 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 327/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-KHCN ngày 18 tháng 01 năm 2019 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	62	100	24h trong ngày	90
2	TP Hồ Chí Minh	220	100	24h trong ngày	93
3	Bình Định	9	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	56	100	24h trong ngày	100
5	Phú Yên	8	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	13	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	8	100	24h trong ngày	99
8	Quảng Trị	13	100	24h trong ngày	100
9	TT-Huế	33	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	90
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	88
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	90
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	86
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	88
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	90
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	89
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	88
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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	88
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	1	100	24h trong ngày	99
22	Bắc Giang	1	100	24h trong ngày	98
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	96
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	99
26	Hải Dương	1	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	7	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên	2	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn	3	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	3	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình	2	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	99
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An	1	100	24h trong ngày	89
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	96
37	Thanh Hóa	3	100	24h trong ngày	88
38	Đắk Nông	0	100	24h trong ngày	96
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	1	100	24h trong ngày	96
41	Khánh Hòa	6	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 (%)
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	94
43	Bà Rịa Vũng Tàu	21	100	24h trong ngày	97
44	Bình Dương	6	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	7	100	24h trong ngày	97
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	98
47	Đồng Nai	14	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	8	100	24h trong ngày	97
49	Long An	10	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	7	100	24h trong ngày	98
51	Tây Ninh	2	100	24h trong ngày	97
52	An Giang	4	100	24h trong ngày	94
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	93
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	94
55	Cà Mau	2	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	1	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	94
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	1	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	95
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	94
62	Trà Vinh	7	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 (%)
63	Vĩnh Long	1	100	24h trong ngày	95
	Trên toàn mạng	0.0000151	100	24h trong ngày	95

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long