

Số: 328 /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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 4 năm 2018**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 328 /MOBIFONE-QLDH-CSKH-KHCN ngày 18 tháng 01 năm 2019
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	99,28	0,30	99,89	0	100	24h trong ngày	90
2	TP Hồ Chí Minh	99,09	0,42	99,89	17	100	24h trong ngày	93
3	Bình Định	99,50	0,37	99,77	0	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	98,96	0,35	99,79	2	100	24h trong ngày	100
5	Phú Yên	98,12	0,27	99,83	1	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	99,13	0,34	99,65	1	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	99,39	0,32	99,81	0	100	24h trong ngày	99
8	Quảng Trị	99,54	0,35	99,95	0	100	24h trong ngày	100
9	TT-Huế	99,43	0,42	99,83	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	98,98	0,42	99,73	0	100	24h trong ngày	90
11	Hà Nam	99,09	0,48	99,92	0	100	24h trong ngày	88
12	Hòa Bình	98,88	0,65	99,85	0	100	24h trong ngày	90
13	Lai Châu	99,03	0,61	99,67	0	100	24h trong ngày	86
14	Lào Cai	98,43	0,64	99,78	0	100	24h trong ngày	88

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 (%)
15	Nam Định	99,40	0,16	99,89	0	100	24h trong ngày	90
16	Ninh Bình	98,83	0,40	99,82	0	100	24h trong ngày	89
17	Phú Thọ	98,97	0,43	99,74	0	100	24h trong ngày	88
18	Sơn La	98,71	0,52	99,79	0	100	24h trong ngày	89
19	Vĩnh Phúc	98,59	0,51	99,90	0	100	24h trong ngày	88
20	Yên Bái	98,96	0,51	99,64	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	99,08	0,51	99,85	0	100	24h trong ngày	99
22	Bắc Giang	98,49	0,67	99,68	0	100	24h trong ngày	98
23	Bắc Ninh	98,16	0,72	99,65	0	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	98,93	0,67	99,67	1	100	24h trong ngày	96
25	Hà Giang	98,31	0,63	99,73	0	100	24h trong ngày	99
26	Hải Dương	99,61	0,26	99,75	0	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	99,68	0,22	99,82	8	100	24h trong ngày	98
28	Hưng Yên	98,75	0,54	99,84	0	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn	99,09	0,30	99,79	0	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	99,20	0,36	99,64	1	100	24h trong ngày	98
31	Thái Bình	99,67	0,27	99,77	0	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	99,03	0,42	99,70	0	100	24h trong ngày	98
33	Tuyên Quang	99,00	0,70	99,81	0	100	24h trong ngày	99

TT	Tên chi 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	99,72	0,27	99,81	0	100	24h trong ngày	91
35	Nghệ An	99,64	0,34	99,67	0	100	24h trong ngày	89
36	Quảng Bình	99,69	0,29	99,87	0	100	24h trong ngày	96
37	Thanh Hóa	99,62	0,31	99,72	0	100	24h trong ngày	88
38	Đắc Nông	98,98	0,44	99,79	0	100	24h trong ngày	96
39	Đắk Lắk	99,33	0,13	99,85	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	99,16	0,34	99,81	1	100	24h trong ngày	96
41	Khánh Hòa	98,61	0,12	99,74	4	100	24h trong ngày	94
42	Kon Tum	99,15	0,36	99,82	0	100	24h trong ngày	94
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,03	0,22	99,67	3	100	24h trong ngày	97
44	Bình Dương	98,71	0,26	99,68	2	100	24h trong ngày	97
45	Bình Phước	99,05	0,33	99,86	1	100	24h trong ngày	97
46	Bình Thuận	99,37	0,35	99,71	1	100	24h trong ngày	98
47	Đồng Nai	98,96	0,26	99,76	1	100	24h trong ngày	97
48	Lâm Đồng	99,27	0,36	99,83	0	100	24h trong ngày	97
49	Long An	99,55	0,30	99,81	0	100	24h trong ngày	97
50	Ninh Thuận	99,44	0,21	99,87	1	100	24h trong ngày	98
51	Tây Ninh	99,30	0,22	99,91	1	100	24h trong ngày	97
52	An Giang	99,37	0,36	99,90	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	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	99,83	0,22	99,98	0	100	24h trong ngày	93
54	Bên Tre	99,82	0,22	99,98	0	100	24h trong ngày	94
55	Cà Mau	99,81	0,14	99,88	0	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	99,52	0,19	99,97	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	99,56	0,31	99,97	0	100	24h trong ngày	94
58	Hậu Giang	99,16	0,26	99,96	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	99,48	0,33	99,72	0	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	99,82	0,18	99,98	0	100	24h trong ngày	95
61	Tiền Giang	99,78	0,24	99,97	0	100	24h trong ngày	94
62	Trà Vinh	99,85	0,17	99,97	0	100	24h trong ngày	94
63	Vĩnh Long	99,49	0,27	99,99	0	100	24h trong ngày	95
	Trên toàn mạng	99,21	0,32	99,82	0.00000126	100	24h trong ngày	95

KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE

M.S.D.N: 0100686209
Q. CẦU GIẤY, T.P. HÀ NỘI

Nguyễn Bảo Long