

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 293 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2020

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 2019**

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 Công nghệ và quản lý 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: : 24.710.540./.

Nơi nhận:

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

TỔNG GIÁM ĐỐC

Tô Mạnh Cường

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 4 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 293 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 năm 2020
 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	99,23	0,28	99,88	2	100	24h trong ngày	81%
2	TP Hồ Chí Minh	99,14	0,44	99,81	2	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	98,78	0,41	99,01	0	100	24h trong ngày	96%
4	Đà Nẵng	99,47	0,36	99,76	3	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	99,89	0,23	99,37	0	100	24h trong ngày	97%
6	Quảng Nam	99,52	0,33	99,70	0	100	24h trong ngày	97%
7	Quảng Ngãi	99,79	0,27	99,68	1	100	24h trong ngày	96%
8	Quảng Trị	99,22	0,25	99,92	1	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế	99,65	0,39	99,88	0	100	24h trong ngày	96%
10	Điện Biên	99,51	0,47	99,57	4	100	24h trong ngày	81%
11	Hà Nam	99,60	0,40	99,82	0	100	24h trong ngày	82%
12	Hòa Bình	99,68	0,49	99,68	0	100	24h trong ngày	82%
13	Lai Châu	99,55	0,38	99,66	3	100	24h trong ngày	80%
14	Lào Cai	99,39	0,43	99,62	0	100	24h trong ngày	82%

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 (%)
15	Nam Định	99,44	0,07	99,84	0	100	24h trong ngày	81%
16	Ninh Bình	99,49	0,21	99,85	8	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	99,58	0,38	99,54	0	100	24h trong ngày	82%
18	Sơn La	99,58	0,53	99,69	0	100	24h trong ngày	80%
19	Vĩnh Phúc	99,44	0,37	99,80	0	100	24h trong ngày	81%
20	Yên Bái	99,41	0,42	99,20	0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn	99,64	0,27	99,54	0	100	24h trong ngày	95%
22	Bắc Giang	99,50	0,42	99,62	1	100	24h trong ngày	98%
23	Bắc Ninh	99,42	0,65	99,64	0	100	24h trong ngày	97%
24	Cao Bằng	99,56	0,26	99,61	0	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	99,47	0,33	99,74	1	100	24h trong ngày	98%
26	Hải Dương	99,53	0,20	99,82	2	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng	99,49	0,33	99,77	13	100	24h trong ngày	98%
28	Hung Yên	99,40	0,78	99,71	3	100	24h trong ngày	97%
29	Lạng Sơn	99,11	0,11	99,64	2	100	24h trong ngày	97%
30	Quảng Ninh	99,32	0,27	99,54	8	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	99,48	0,28	99,69	2	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên	99,53	0,33	99,51	1	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang	99,50	0,52	99,71	1	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	Hỏi 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	99,73	0,15	99,81	0	100	24h trong ngày	81%
35	Nghệ An	99,65	0,19	99,67	0	100	24h trong ngày	81%
36	Quảng Bình	99,63	0,17	99,86	0	100	24h trong ngày	81%
37	Thanh Hóa	98,67	0,25	99,70	0	100	24h trong ngày	81%
38	Đắc Nông	99,69	0,49	99,69	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99,76	0,24	99,81	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	99,60	0,37	99,51	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	99,87	0,12	99,84	0	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	99,59	0,39	99,59	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,90	0,18	99,80	4	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	99,79	0,74	99,74	0	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	99,60	0,24	99,73	0	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	99,66	0,26	99,33	3	100	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	99,86	0,25	99,77	1	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	99,70	0,37	99,65	0	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	99,69	0,20	99,80	0	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	99,77	0,17	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
51	Tây Ninh	99,71	0,20	99,89	0	100	24h trong ngày	98%
52	An Giang	99,36	0,33	99,89	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	99,59	0,16	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99,80	0,25	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,72	0,03	99,94	0	100	24h trong ngày	94%
56	Cần Thơ	99,48	0,18	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,47	0,27	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	99,52	0,23	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,58	0,22	99,82	0	100	24h trong ngày	94%
60	Sóc Trăng	99,87	0,10	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	99,74	0,16	99,93	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,85	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99,65	0,22	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
	Trên toàn mạng	99,57	0,32	99,77	0,00027	100	24h trong ngày	92,7%

TỔNG GIÁM ĐỐC *a*



[Signature]

Tô Mạnh Cường