

Số: 297 /MOBIFONE-QLĐH-CSKH-KD  
V/v báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 19 tháng 01 năm 2018

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
Quý IV năm 2017**

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, khu 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, khu 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: 36.510.160./.

**Nơi nhận:**

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



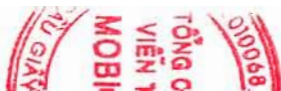
Nguyễn Bảo Long



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý: IV năm 2017**

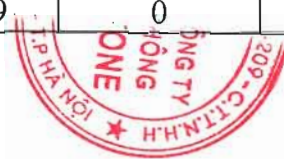
*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 297 /MOBIFONE-QLDH-CSKH-KD ngày 19 tháng 01 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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		99,23	0,37	99,89	06	100	24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh		99,11	0,44	99,82	50	100	24h trong ngày	90
3	Bình Định		98,96	0,42	99,53	0	100	24h trong ngày	96
4	Đà Nẵng		99,13	0,39	99,85	11	100	24h trong ngày	97
5	Phú Yên		98,37	0,47	99,51	04	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam		98,35	0,43	99,52	01	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi		99,26	0,38	99,55	0	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị		99,52	0,38	99,86	02	100	24h trong ngày	98
9	TT-Huế		99,38	0,44	99,68	03	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên		99,24	0,53	99,94	0	100	24h trong ngày	85
11	Hà Nam		99,13	0,42	99,91	0	100	24h trong ngày	85
12	Hòa Bình		98,82	0,64	99,89	0	100	24h trong ngày	86
13	Lai Châu		99,03	0,48	99,93	0	100	24h trong ngày	88
14	Lào Cai		98,73	0,63	99,91	0	100	24h trong ngày	82



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	99,41	0,20	99,95	0	100	24h trong ngày	86
16	Ninh Bình	99,05	0,40	99,93	0	100	24h trong ngày	87
17	Phú Thọ	99,21	0,39	99,93	0	100	24h trong ngày	87
18	Sơn La	99,00	0,52	99,94	0	100	24h trong ngày	89
19	Vĩnh Phúc	99,02	0,48	99,94	0	100	24h trong ngày	86
20	Yên Bái	99,13	0,58	99,87	0	100	24h trong ngày	86
21	Bắc Cạn	99,12	0,58	99,95	0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang	98,73	0,64	99,91	05	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	98,66	0,52	99,86	03	100	24h trong ngày	98
24	Cao Bằng	98,95	0,51	99,91	0	100	24h trong ngày	95
25	Hà Giang	98,68	0,44	99,97	0	100	24h trong ngày	96
26	Hải Dương	99,55	0,29	99,94	03	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng	99,72	0,22	99,96	25	100	24h trong ngày	98
28	Hung Yên	99,03	0,46	99,92	09	100	24h trong ngày	98
29	Lạng Sơn	99,06	0,23	99,91	0	100	24h trong ngày	99
30	Quảng Ninh	99,25	0,37	99,79	05	100	24h trong ngày	97
31	Thái Bình	99,68	0,36	99,94	04	100	24h trong ngày	97
32	Thái Nguyên	99,06	0,45	99,93	05	100	24h trong ngày	97
33	Tuyên Quang	99,23	0,64	99,96	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	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	99,64	0,36	99,92	0	100	24h trong ngày	88
35	Nghệ An	99,67	0,36	99,92	0	100	24h trong ngày	87
36	Quảng Bình	99,80	0,34	99,93	0	100	24h trong ngày	96
37	Thanh Hóa	99,56	0,56	99,94	0	100	24h trong ngày	88
38	Đắc Nông	98,94	0,65	99,83	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	99,08	0,43	99,70	0	100	24h trong ngày	97
40	Gia Lai	99,10	0,44	99,88	0	100	24h trong ngày	98
41	Khánh Hòa	98,10	0,19	99,52	17	100	24h trong ngày	97
42	Kon Tum	99,22	0,39	99,87	0	100	24h trong ngày	97
43	Bà Rịa Vũng Tàu	98,65	0,33	99,62	04	100	24h trong ngày	92
44	Bình Dương	98,38	0,33	99,56	03	100	24h trong ngày	92
45	Bình Phước	98,92	0,46	99,77	01	100	24h trong ngày	92
46	Bình Thuận	99,39	0,35	99,52	01	100	24h trong ngày	91
47	Đồng Nai	98,91	0,28	99,69	02	100	24h trong ngày	91
48	Lâm Đồng	99,36	0,40	99,85	0	100	24h trong ngày	91
49	Long An	99,59	0,33	99,75	01	100	24h trong ngày	92
50	Ninh Thuận	99,48	0,25	99,96	0	100	24h trong ngày	91
51	Tây Ninh	99,39	0,22	99,89	0	100	24h trong ngày	92
52	An Giang	99,32	0,29	99,89	0	100	24h trong ngày	93



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 (%)
53	Bạc Liêu	99,88	0,26	99,98	0	100	24h trong ngày	93
54	Bên Tre	99,80	0,31	99,95	0	100	24h trong ngày	92
55	Cà Mau	99,80	0,18	99,88	0	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	99,58	0,21	99,97	04	100	24h trong ngày	94
57	Đồng Tháp	99,56	0,34	99,97	0	100	24h trong ngày	93
58	Hậu Giang	99,52	0,31	99,96	0	100	24h trong ngày	93
59	Kiên Giang	99,76	0,35	99,88	0	100	24h trong ngày	94
60	Sóc Trăng	99,85	0,19	99,97	02	100	24h trong ngày	93
61	Tiền Giang	99,75	0,28	99,98	0	100	24h trong ngày	92
62	Trà Vinh	99,84	0,25	99,98	0	100	24h trong ngày	92
63	Vĩnh Long	99,56	0,31	99,98	0	100	24h trong ngày	93
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,16</b>	<b>0,36</b>	<b>99,84</b>	<b>0.0005</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>93</b>

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Bảo Long**