

Số: 298 /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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

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.

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: IV năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 298 /MOBIFONE-QLĐH-CSKH-KD ngày 13 tháng 01 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)



| TT | Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương | Tên chỉ tiêu | 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 (%) |
| 1 | Hà Nội | | 42 | 100 | 24h trong ngày | 84 |
| 2 | TP Hồ Chí Minh | | 176 | 100 | 24h trong ngày | 90 |
| 3 | Bình Định | | 09 | 100 | 24h trong ngày | 96 |
| 4 | Đà Nẵng | | 57 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 5 | Phú Yên | | 19 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 6 | Quảng Nam | | 16 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 7 | Quảng Ngãi | | 08 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 8 | Quảng Trị | | 07 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 9 | TT-Huế | | 21 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 10 | Điện Biên | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 85 |
| 11 | Hà Nam | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 85 |
| 12 | Hòa Bình | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 86 |
| 13 | Lai Châu | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 88 |
| 14 | Lào Cai | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 82 |
| 15 | Nam Định | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 86 |
| 16 | Ninh Bình | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 87 |
| 17 | Phú Thọ | | 0 | 100 | 24h trong ngày | 87 |

| 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 (%) |
| 18 | Son La | 06 | 100 | 24h trong ngày | 89 |
| 19 | Vĩnh Phúc | 0 | 100 | 24h trong ngày | 86 |
| 20 | Yên Bái | 0 | 100 | 24h trong ngày | 86 |
| 21 | Bắc Cạn | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 22 | Bắc Giang | 01 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 23 | Bắc Ninh | 02 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 24 | Cao Bằng | 0 | 100 | 24h trong ngày | 95 |
| 25 | Hà Giang | 0 | 100 | 24h trong ngày | 96 |
| 26 | Hải Dương | 01 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 27 | Hải Phòng | 15 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 28 | Hung Yên | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 29 | Lạng Sơn | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 30 | Quảng Ninh | 02 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 31 | Thái Bình | 01 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 32 | Thái Nguyên | 01 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 33 | Tuyên Quang | 0 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 34 | Hà Tĩnh | 0 | 100 | 24h trong ngày | 88 |
| 35 | Nghệ An | 01 | 100 | 24h trong ngày | 87 |
| 36 | Quảng Bình | 0 | 100 | 24h trong ngày | 96 |
| 37 | Thanh Hóa | 03 | 100 | 24h trong ngày | 88 |
| 38 | Đắk Nông | 0 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 39 | Đắk Lắk | 0 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 40 | Gia Lai | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |

| 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 (%) |
| 41 | Khánh Hòa | 02 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 42 | Kon Tum | 0 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 43 | Bà Rịa Vũng Tàu | 12 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 44 | Bình Dương | 07 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 45 | Bình Phước | 03 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 46 | Bình Thuận | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 47 | Đồng Nai | 05 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 48 | Lâm Đồng | 02 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 49 | Long An | 03 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 50 | Ninh Thuận | 01 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 51 | Tây Ninh | 04 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 52 | An Giang | 02 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| 53 | Bạc Liêu | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| 54 | Bến Tre | 0 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 55 | Cà Mau | 05 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| 56 | Cần Thơ | 13 | 100 | 24h trong ngày | 94 |
| 57 | Đồng Tháp | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| 58 | Hậu Giang | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| 59 | Kiên Giang | 0 | 100 | 24h trong ngày | 94 |
| 60 | Sóc Trăng | 02 | 100 | 24h trong ngày | 93 |



| TT | Tên chi 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 (%) |
| 61 | Tiền Giang | 02 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 62 | Trà Vinh | 01 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 63 | Vĩnh Long | 0 | 100 | 24h trong ngày | 93 |
| | Trên toàn mạng | 0.0012 | 100 | 24h trong ngày | 93 |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



(Handwritten signature)

Nguyễn Bảo Long