

Số: 304 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2021

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 2020

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: 31.812.314./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC, NOC;
- Các Công ty DV MobiFone Khu vực;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Vinh Tuấn Bảo

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 4 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 301 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 năm 2021
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		99,56	0,23	99,89	0	100	24h trong ngày	82%
2	TP Hồ Chí Minh		99,52	0,14	99,81	1	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định		98,72	0,49	99,41	0	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		98,31	0,52	99,54	0	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		99,81	0,22	99,60	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		99,04	0,73	99,09	1	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		98,62	0,81	99,05	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		99,42	0,32	99,21	0	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế		98,24	0,68	99,00	0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		99,54	0,47	99,61	0	100	24h trong ngày	81%
11	Hà Nam		99,53	0,41	99,76	0	100	24h trong ngày	81%
12	Hòa Bình		99,56	0,49	99,62	0	100	24h trong ngày	81%
13	Lai Châu		99,60	0,31	99,52	0	100	24h trong ngày	81%
14	Lào Cai		99,50	0,31	99,75	0	100	24h trong ngày	89%





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	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 (%)
15	Nam Định		99,39	0,07	99,89	0	100	24h trong ngày	81%
16	Ninh Bình		99,51	0,15	99,90	0	100	24h trong ngày	81%
17	Phú Thọ		99,41	0,45	99,55	0	100	24h trong ngày	81%
18	Sơn La		99,38	0,78	99,58	0	100	24h trong ngày	80%
19	Vĩnh Phúc		99,46	0,45	99,73	0	100	24h trong ngày	80%
20	Yên Bái		99,58	0,81	99,45	0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn		99,24	0,43	99,46	0	100	24h trong ngày	97%
22	Bắc Giang		99,20	0,48	99,62	0	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh		99,13	0,84	99,63	0	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng		99,39	0,42	99,63	0	100	24h trong ngày	96%
25	Hà Giang		99,22	0,80	99,62	0	100	24h trong ngày	97%
26	Hải Dương		99,63	0,18	99,77	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng		99,59	0,36	99,81	0	100	24h trong ngày	97%
28	Hưng Yên		99,72	0,10	99,91	0	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn		99,18	0,05	99,71	0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh		99,40	0,21	99,80	0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình		99,58	0,27	99,84	0	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên		99,35	0,20	99,57	0	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang		99,07	0,71	99,58	0	100	24h trong ngày	99%

ch

ch

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	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			99,28	0,23	99,34	0	100	24h trong ngày	81%
35	Nghệ An			99,65	0,17	99,55	0	100	24h trong ngày	81%
36	Quảng Bình			99,53	0,25	99,04	0	100	24h trong ngày	81%
37	Thanh Hóa			99,27	0,25	99,72	0	100	24h trong ngày	80%
38	Đắc Nông			99,68	0,34	99,82	0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk			99,80	0,22	99,92	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai			99,69	0,32	99,88	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa			99,79	0,09	99,82	0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum			99,62	0,25	99,72	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu			99,82	0,21	99,85	5	100	24h trong ngày	94%
44	Bình Dương			99,71	0,39	99,72	0	100	24h trong ngày	94%
45	Bình Phước			99,43	0,26	99,56	0	100	24h trong ngày	93%
46	Bình Thuận			99,62	0,34	99,60	0	100	24h trong ngày	93%
47	Đồng Nai			99,77	0,24	99,76	1	100	24h trong ngày	94%
48	Lâm Đồng			99,41	0,38	99,63	3	100	24h trong ngày	93%
49	Long An			99,53	0,25	99,62	0	100	24h trong ngày	94%
50	Ninh Thuận			99,66	0,28	99,72	0	100	24h trong ngày	93%
51	Tây Ninh			99,65	0,18	99,81	1	100	24h trong ngày	94%
52	An Giang			99,36	0,24	99,92	0	100	24h trong ngày	94%

ch

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	99,77	0,02	99,86	0	100	24h trong ngày	94%
54	Bến Tre	99,86	0,11	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,67	0,02	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,72	0,12	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,57	0,18	99,99	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	99,41	0,15	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,57	0,08	99,82	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99,87	0,14	99,88	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	99,79	0,13	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,86	0,09	99,93	0	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	99,71	0,16	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	99,56	0,23	99,72	0,00004	100	24h trong ngày	93%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vinh Tuấn Bảo

