

Số: 302 /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 TRUY NHẬP INTERNET 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: 18.150.148./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
WCDMA

Quý: 4 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~302~~ /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 năm 2021 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	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 (%)
1	Hà Nội		0	100	24h trong ngày	82%
2	TP Hồ Chí Minh		0	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định		1	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		0	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		1	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		0	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế		0	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		0	100	24h trong ngày	81%
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	81%
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	81%
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	81%
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	89%
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	81%
16	Ninh Bình		0	100	24h trong ngày	81%
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	81%
18	Sơn La		0	100	24h trong ngày	80%

ch

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khieu 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 (%)
19	Vĩnh Phúc			0	100	24h trong ngày	80%
20	Yên Bái			0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn			0	100	24h trong ngày	97%
22	Bắc Giang			0	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh			0	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng			0	100	24h trong ngày	96%
25	Hà Giang			0	100	24h trong ngày	97%
26	Hải Dương			0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng			0	100	24h trong ngày	97%
28	Hưng Yên			0	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn			0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh			0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình			0	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên			0	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang			0	100	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh			0	100	24h trong ngày	81%
35	Nghệ An			0	100	24h trong ngày	81%
36	Quảng Bình			0	100	24h trong ngày	81%
37	Thanh Hóa			0	100	24h trong ngày	80%
38	Đắc Nông			0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk			0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai			0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa			0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum			0	100	24h trong ngày	98%

ch

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	94%
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	94%
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	93%
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	93%
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	94%
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	93%
49	Long An	2	100	24h trong ngày	94%
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	93%
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	94%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	94%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	94%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	95%

Chữ

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 (%)
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	0,00002	100	24h trong ngày	93%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 4 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 302 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 năm 2021 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	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 (%)
1	Hà Nội		9	100	24h trong ngày	82%
2	TP Hồ Chí Minh		117	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định		2	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		8	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		1	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế		1	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		1	100	24h trong ngày	81%
11	Hà Nam		0	100	24h trong ngày	81%
12	Hòa Bình		0	100	24h trong ngày	81%
13	Lai Châu		0	100	24h trong ngày	81%
14	Lào Cai		0	100	24h trong ngày	89%
15	Nam Định		0	100	24h trong ngày	81%
16	Ninh Bình		2	100	24h trong ngày	81%
17	Phú Thọ		0	100	24h trong ngày	81%
18	Sơn La		0	100	24h trong ngày	80%

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khieu 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 (%)
19	Vĩnh Phúc			0	100	24h trong ngày	80%
20	Yên Bái			0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn			0	100	24h trong ngày	97%
22	Bắc Giang			0	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh			0	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng			0	100	24h trong ngày	96%
25	Hà Giang			0	100	24h trong ngày	97%
26	Hải Dương			0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng			0	100	24h trong ngày	97%
28	Hưng Yên			0	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn			0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh			0	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình			0	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên			0	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang			0	100	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh			0	100	24h trong ngày	81%
35	Nghệ An			0	100	24h trong ngày	81%
36	Quảng Bình			0	100	24h trong ngày	81%
37	Thanh Hóa			6	100	24h trong ngày	80%
38	Đắc Nông			0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk			0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai			0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa			2	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum			0	100	24h trong ngày	98%

ch

TT	Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu		18	100	24h trong ngày	94%
44	Bình Dương		5	100	24h trong ngày	94%
45	Bình Phước		7	100	24h trong ngày	93%
46	Bình Thuận		3	100	24h trong ngày	93%
47	Đồng Nai		8	100	24h trong ngày	94%
48	Lâm Đồng		25	100	24h trong ngày	93%
49	Long An		3	100	24h trong ngày	94%
50	Ninh Thuận		4	100	24h trong ngày	93%
51	Tây Ninh		2	100	24h trong ngày	94%
52	An Giang		0	100	24h trong ngày	94%
53	Bạc Liêu		1	100	24h trong ngày	94%
54	Bến Tre		0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau		0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ		0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp		0	100	24h trong ngày	96%
58	Hậu Giang		0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang		0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng		3	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang		0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh		6	100	24h trong ngày	95%

ch

