

Số: 3465/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-  
KHCN

Hà Nội, ngày 18 tháng 7 năm 2019

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 2 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, 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 Công nghệ và quản lý 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: 27.522.308./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Tổng giám đốc (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

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



Nguyễn Bảo Long

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý: 2 năm 2019**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3465 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 18 tháng 7 năm 2019  
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

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 (%)
1	Hà Nội	99,05	0,36	99,84	1	100	24h trong ngày	85%
2	TP Hồ Chí Minh	99,02	0,40	99,90	15	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	99,27	0,41	99,71	0	100	24h trong ngày	98%
4	Đà Nẵng	99,24	0,38	99,82	3	100	24h trong ngày	97%
5	Phú Yên	98,27	0,25	99,91	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	99,30	0,32	99,58	0	100	24h trong ngày	98%
7	Quảng Ngãi	99,35	0,33	99,76	0	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	99,54	0,35	99,91	0	100	24h trong ngày	99%
9	TT-Huế	99,44	0,45	99,83	0	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	98,99	0,52	99,57	0	100	24h trong ngày	86%
11	Hà Nam	98,93	0,53	99,89	0	100	24h trong ngày	86%
12	Hòa Bình	98,83	0,75	99,63	0	100	24h trong ngày	86%
13	Lai Châu	98,87	0,57	99,65	0	100	24h trong ngày	87%
14	Lào Cai	98,54	0,70	99,67	0	100	24h trong ngày	89%



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	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 (%)
15	Nam Định	99,38	0,18	99,91	0	100	24h trong ngày	87%
16	Ninh Bình	99,41	0,22	99,84	0	100	24h trong ngày	85%
17	Phú Thọ	98,90	0,58	99,63	0	100	24h trong ngày	87%
18	Sơn La	99,04	0,54	99,78	0	100	24h trong ngày	86%
19	Vĩnh Phúc	98,89	0,58	99,79	0	100	24h trong ngày	86%
20	Yên Bái	98,88	0,62	99,70	0	100	24h trong ngày	87%
21	Bắc Cạn	98,95	0,61	99,55	1	100	24h trong ngày	99%
22	Bắc Giang	98,39	0,68	99,53	5	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	98,27	0,79	99,53	4	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	98,84	0,70	99,54	2	100	24h trong ngày	99%
25	Hà Giang	98,93	0,52	99,53	0	100	24h trong ngày	100%
26	Hải Dương	99,56	0,32	99,65	9	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	99,64	0,27	99,72	15	100	24h trong ngày	99%
28	Hưng Yên	98,68	0,69	99,62	11	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn	98,95	0,29	99,68	3	100	24h trong ngày	99%
30	Quảng Ninh	98,83	0,41	99,52	7	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	99,68	0,32	99,64	7	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	98,37	0,53	99,59	6	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	99,13	0,82	99,54	2	100	24h trong ngày	99%

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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,64	0,30	99,77	0	100	24h trong ngày	86%
35	Nghệ An	99,65	0,34	99,61	0	100	24h trong ngày	84%
36	Quảng Bình	99,64	0,26	99,89	0	100	24h trong ngày	88%
37	Thanh Hóa	99,46	0,42	99,55	0	100	24h trong ngày	86%
38	Đắc Nông	99,15	0,51	99,68	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99,26	0,19	99,83	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	99,23	0,35	99,55	0	100	24h trong ngày	96%
41	Khánh Hòa	98,67	0,11	99,85	0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	99,12	0,39	99,81	0	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	98,60	0,22	99,64	5	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	98,69	0,24	99,63	0	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	98,90	0,36	99,81	3	100	24h trong ngày	98%
46	Bình Thuận	99,16	0,34	99,61	2	100	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	98,81	0,31	99,66	0	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	99,12	0,36	99,76	2	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	99,61	0,29	99,68	0	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	99,30	0,21	99,89	1	100	24h trong ngày	98%
51	Tây Ninh	99,20	0,22	99,85	1	100	24h trong ngày	98%
52	An Giang	99,09	0,40	99,88	0	100	24h trong ngày	94%

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	99,82	0,20	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99,82	0,21	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,76	0,13	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,46	0,20	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,49	0,28	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
58	Hậu Giang	99,50	0,28	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,45	0,29	99,79	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99,81	0,17	99,96	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	99,72	0,21	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,78	0,16	99,95	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99,46	0,27	99,96	0	100	24h trong ngày	94%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,16</b>	<b>0,32</b>	<b>99,77</b>	<b>0.00038</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>94%</b>

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

TỔNG CÔNG TY  
VIỄN THÔNG  
**MOBIFONE**  
Q. CẦU GIẤY - T. HÀ NỘI

Nguyễn Bảo Long