

Số: 3466/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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT IMT - 2000**

**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: 11.178.681./. 

**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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000**

**Quý: 2 năm 2019**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3466 /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, 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 (%)
1	Hà Nội	105	100	24h trong ngày	85%
2	TP Hồ Chí Minh	134	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	7	100	24h trong ngày	98%
4	Đà Nẵng	71	100	24h trong ngày	97%
5	Phú Yên	15	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	20	100	24h trong ngày	98%
7	Quảng Ngãi	9	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	26	100	24h trong ngày	99%
9	TT-Huế	23	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	3	100	24h trong ngày	86%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	86%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	86%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	87%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	89%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	87%
16	Ninh Bình	3	100	24h trong ngày	85%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	87%

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 (%)
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	86%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	86%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	87%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	99%
22	Bắc Giang	3	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh	5	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng	2	100	24h trong ngày	99%
25	Hà Giang	2	100	24h trong ngày	100%
26	Hải Dương	7	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng	21	100	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên	9	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn	4	100	24h trong ngày	99%
30	Quảng Ninh	5	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình	6	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	3	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	99%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	86%
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	84%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	88%
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	86%
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97%

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 (%)
40	Gia Lai	4	100	24h trong ngày	96%
41	Khánh Hòa	2	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	95%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	18	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	11	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	6	100	24h trong ngày	98%
46	Bình Thuận	3	100	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	20	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	15	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	9	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	9	100	24h trong ngày	98%
51	Tây Ninh	3	100	24h trong ngày	98%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	94%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
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	94%
58	Hậu Giang	1	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang		100	24h trong ngày	95%



ch<sub>2</sub>

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 (%)
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	7	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	94%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0.0053</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>94%</b>

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**

**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



*(Handwritten signature)*  
**Nguyễn Bảo Long**