

Số: 3779/BC-MOBIFONE
V/v báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 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 2 năm 2018

Kính gửi : Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông

4. 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

5. 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.

6. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 38.862.180./.

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, QLĐH, 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 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3779 /BC-MOBIFONE ngày 20 tháng 7 năm 2018 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	60	100	24h trong ngày	84
2	TP Hồ Chí Minh	178	100	24h trong ngày	94
3	Bình Định	10	100	24h trong ngày	96
4	Đà Nẵng	63	100	24h trong ngày	97
5	Phú Yên	13	100	24h trong ngày	99
6	Quảng Nam	8	100	24h trong ngày	97
7	Quảng Ngãi	3	100	24h trong ngày	97
8	Quảng Trị	15	100	24h trong ngày	96
9	TT-Huế	28	100	24h trong ngày	99
10	Điện Biên	06	100	24h trong ngày	84
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	82
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	83
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	83
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	83
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	84
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	86
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	84

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	81
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	83
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	83
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	92
22	Bắc Giang	1	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	95
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	97
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	95
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	96
27	Hải Phòng	6	100	24h trong ngày	96
28	Hung Yên	0	100	24h trong ngày	96
29	Lạng Sơn	1	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	2	100	24h trong ngày	96
31	Thái Bình	2	100	24h trong ngày	95
32	Thái Nguyên	2	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	93
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	84
35	Nghệ An	1	100	24h trong ngày	84
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	85
37	Thanh Hóa	4	100	24h trong ngày	89
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	97
39	Đắk Lắk	1	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	95
41	Khánh Hòa	6	100	24h trong ngày	97
42	Kon Tum	1	100	24h trong ngày	95
43	Bà Rịa Vũng Tàu	18	100	24h trong ngày	88
44	Bình Dương	7	100	24h trong ngày	87
45	Bình Phước	5	100	24h trong ngày	88
46	Bình Thuận	1	100	24h trong ngày	88
47	Đồng Nai	17	100	24h trong ngày	88
48	Lâm Đồng	10	100	24h trong ngày	88
49	Long An	8	100	24h trong ngày	88
50	Ninh Thuận	8	100	24h trong ngày	88
51	Tây Ninh	6	100	24h trong ngày	89
52	An Giang	1	100	24h trong ngày	93
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	93
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	94
55	Cà Mau	4	100	24h trong ngày	93
56	Cần Thơ	8	100	24h trong ngày	93
57	Đồng Tháp	2	100	24h trong ngày	95
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	1	100	24h trong ngày	95



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	95
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	94
62	Trà Vinh	2	100	24h trong ngày	93
63	Vĩnh Long	1	100	24h trong ngày	93
	Trên toàn mạng	0,0013	100	24h trong ngày	91

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

 

Nguyễn Bảo Long