

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 5061/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 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 3 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, 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: 26.020.172.1.2

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Nam – PTGD;
- Ban TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

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



Bùi Sơn Nam

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
 Quý: 3 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5061 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 18 tháng 10 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	99,31	0,50	99,82	1	100	24h trong ngày	84,2%
2	TP Hồ Chí Minh	99,55	0,39	99,91	7	100	24h trong ngày	95,8%
3	Bình Định	99,53	0,29	99,72	0	100	24h trong ngày	98,0%
4	Đà Nẵng	99,62	0,33	99,85	4	100	24h trong ngày	97,0%
5	Phú Yên	99,89	0,18	99,91	0	100	24h trong ngày	98,4%
6	Quảng Nam	99,26	0,32	99,77	0	100	24h trong ngày	98,4%
7	Quảng Ngãi	99,61	0,25	99,77	0	100	24h trong ngày	96,8%
8	Quảng Trị	99,50	0,25	99,89	1	100	24h trong ngày	98,5%
9	TT-Huế	99,62	0,44	99,85	0	100	24h trong ngày	97,9%
10	Điện Biên	99,50	0,47	99,33	0	100	24h trong ngày	82,1%
11	Hà Nam	99,61	0,37	99,91	0	100	24h trong ngày	85,7%
12	Hòa Bình	99,63	0,47	99,56	0	100	24h trong ngày	85,8%
13	Lai Châu	99,55	0,31	99,58	0	100	24h trong ngày	85,8%
14	Lào Cai	99,36	0,40	99,59	0	100	24h trong ngày	87,2%



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 (%)
15	Nam Định	99,37	0,06	99,86	0	100	24h trong ngày	84,0%
16	Ninh Bình	99,57	0,17	99,88	0	100	24h trong ngày	83,9%
17	Phú Thọ	99,51	0,41	99,67	0	100	24h trong ngày	85,5%
18	Sơn La	99,54	0,35	99,82	0	100	24h trong ngày	85,4%
19	Vĩnh Phúc	99,52	0,38	99,83	0	100	24h trong ngày	86,2%
20	Yên Bái	99,48	0,52	99,28	0	100	24h trong ngày	87,4%
21	Bắc Cạn	99,64	0,22	99,71	0	100	24h trong ngày	99,4%
22	Bắc Giang	99,35	0,48	99,13	2	100	24h trong ngày	98,5%
23	Bắc Ninh	99,26	0,71	99,36	3	100	24h trong ngày	99,2%
24	Cao Bằng	99,52	0,44	99,30	0	100	24h trong ngày	99,5%
25	Hà Giang	99,46	0,26	99,39	0	100	24h trong ngày	98,5%
26	Hải Dương	99,54	0,26	99,56	5	100	24h trong ngày	98,7%
27	Hải Phòng	99,48	0,36	99,59	11	100	24h trong ngày	98,7%
28	Hưng Yên	99,45	0,82	99,70	4	100	24h trong ngày	98,3%
29	Lạng Sơn	99,32	0,09	99,63	2	100	24h trong ngày	98,1%
30	Quảng Ninh	98,88	0,32	99,03	7	100	24h trong ngày	98,6%
31	Thái Bình	99,43	0,32	99,76	2	100	24h trong ngày	98,5%
32	Thái Nguyên	99,20	0,54	99,09	2	100	24h trong ngày	98,4%
33	Tuyên Quang	99,51	0,69	99,62	0	100	24h trong ngày	99,3%

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	99,35	0,18	99,67	0	100	24h trong ngày	86%
35	Nghệ An	99,63	0,22	99,48	0	100	24h trong ngày	85%
36	Quảng Bình	99,64	0,17	99,69	0	100	24h trong ngày	86,1%
37	Thanh Hóa	99,47	0,31	99,52	0	100	24h trong ngày	85,5%
38	Đắc Nông	99,75	0,35	99,77	0	100	24h trong ngày	97,0%
39	Đắk Lắk	99,70	0,26	99,83	0	100	24h trong ngày	97,1%
40	Gia Lai	99,66	0,31	99,74	0	100	24h trong ngày	98,0%
41	Khánh Hòa	99,82	0,12	99,84	0	100	24h trong ngày	95,8%
42	Kon Tum	99,71	0,27	99,78	0	100	24h trong ngày	96,4%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,82	0,22	99,74	3	100	24h trong ngày	98,4%
44	Bình Dương	99,81	0,19	99,79	2	100	24h trong ngày	98,3%
45	Bình Phước	99,50	0,25	99,63	7	100	24h trong ngày	98,6%
46	Bình Thuận	99,67	0,27	99,43	1	100	24h trong ngày	97,9%
47	Đồng Nai	99,84	0,22	99,82	1	100	24h trong ngày	98,3%
48	Lâm Đồng	99,69	0,26	99,75	0	100	24h trong ngày	97,8%
49	Long An	99,58	0,23	99,78	0	100	24h trong ngày	98,6%
50	Ninh Thuận	99,74	0,17	99,85	0	100	24h trong ngày	98,7%
51	Tây Ninh	99,68	0,18	99,90	1	100	24h trong ngày	98,6%
52	An Giang	99,29	0,35	99,88	0	100	24h trong ngày	94,7%

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	99,67	0,12	99,95	0	100	24h trong ngày	95,0%
54	Bên Tre	99,85	0,14	99,98	0	100	24h trong ngày	94,7%
55	Cà Mau	99,78	0,03	99,85	0	100	24h trong ngày	94,3%
56	Cần Thơ	99,75	0,18	99,97	0	100	24h trong ngày	95,3%
57	Đồng Tháp	99,73	0,26	99,97	0	100	24h trong ngày	95,3%
58	Hậu Giang	99,50	0,24	99,94	0	100	24h trong ngày	94,0%
59	Kiên Giang	99,63	0,24	99,74	0	100	24h trong ngày	94,3%
60	Sóc Trăng	99,84	0,10	99,97	0	100	24h trong ngày	94,0%
61	Tiền Giang	99,77	0,16	99,97	0	100	24h trong ngày	94,7%
62	Trà Vinh	99,84	0,11	99,95	0	100	24h trong ngày	94,3%
63	Vĩnh Long	99,69	0,25	99,97	0	100	24h trong ngày	95,0%
	Trên toàn mạng	99,65	0,30	99,76	0,00025	100	24h trong ngày	94,2%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHO TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam