

Số: 5062/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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

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: 11.452.496./.

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**



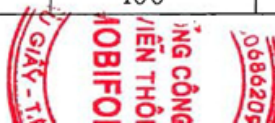
Bùi Sơn Nam

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

Quý: 3 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5062 /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, 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	144	100	24h trong ngày	84,2%
2	TP Hồ Chí Minh	90	100	24h trong ngày	95,8%
3	Bình Định	14	100	24h trong ngày	98,0%
4	Đà Nẵng	52	100	24h trong ngày	97,0%
5	Phú Yên	14	100	24h trong ngày	98,4%
6	Quảng Nam	9	100	24h trong ngày	98,4%
7	Quảng Ngãi	14	100	24h trong ngày	96,8%
8	Quảng Trị	22	100	24h trong ngày	98,5%
9	TT-Huế	21	100	24h trong ngày	97,9%
10	Điện Biên	6	100	24h trong ngày	82,1%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	85,7%
12	Hòa Bình	1	100	24h trong ngày	85,8%
13	Lai Châu	5	100	24h trong ngày	85,8%
14	Lào Cai	6	100	24h trong ngày	87,2%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	84,0%
16	Ninh Bình	2	100	24h trong ngày	83,9%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	85,5%
18	Sơn La	7	100	24h trong ngày	85,4%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	86,2%



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 (%)
20	Yên Bái	1	100	24h trong ngày	87,4%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	99,4%
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	98,5%
23	Bắc Ninh	2	100	24h trong ngày	99,2%
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	99,5%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	98,5%
26	Hải Dương	4	100	24h trong ngày	98,7%
27	Hải Phòng	13	100	24h trong ngày	98,7%
28	Hưng Yên	3	100	24h trong ngày	98,3%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98,1%
30	Quảng Ninh	5	100	24h trong ngày	98,6%
31	Thái Bình	3	100	24h trong ngày	98,5%
32	Thái Nguyên	1	100	24h trong ngày	98,4%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	99,3%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	86%
35	Nghệ An	5	100	24h trong ngày	85%
36	Quảng Bình	5	100	24h trong ngày	86,1%
37	Thanh Hóa	5	100	24h trong ngày	85,5%
38	Đắk Nông	1	100	24h trong ngày	97,0%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97,1%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98,0%
41	Khánh Hòa	5	100	24h trong ngày	95,8%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	96,4%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	19	100	24h trong ngày	98,4%

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 (%)
44	Bình Dương	9	100	24h trong ngày	98,3%
45	Bình Phước	5	100	24h trong ngày	98,6%
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	97,9%
47	Đồng Nai	12	100	24h trong ngày	98,3%
48	Lâm Đồng	10	100	24h trong ngày	97,8%
49	Long An	9	100	24h trong ngày	98,6%
50	Ninh Thuận	8	100	24h trong ngày	98,7%
51	Tây Ninh	3	100	24h trong ngày	98,6%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	94,7%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95,0%
54	Bến Tre	1	100	24h trong ngày	94,7%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	94,3%
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95,3%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	95,3%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	94,0%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	94,3%
60	Sóc Trăng	1	100	24h trong ngày	94,0%
61	Tiền Giang	1	100	24h trong ngày	94,7%
62	Trà Vinh	8	100	24h trong ngày	94,3%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	95,0%



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 (%)
	Trên toàn mạng	0,0048	100	24h trong ngày	94,2%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam