

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 5479/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2018

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 2018

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 Quản lý và Điều hành 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: 36.044.395./.

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
PHỤ TẠNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Bảo Long

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý: 3 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5479/MOBIFONE-QLĐH-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 10 năm 2018 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội		99,18	0,35	99,88	1	100	24h trong ngày	83%
2	TP Hồ Chí Minh		99,16	0,40	99,90	11	100	24h trong ngày	92%
3	Bình Định		99,22	0,35	99,75	1	100	24h trong ngày	97%
4	Đà Nẵng		99,38	0,35	99,85	4	100	24h trong ngày	96%
5	Phú Yên		98,17	0,25	99,90	2	100	24h trong ngày	97%
6	Quảng Nam		99,41	0,33	99,73	0	100	24h trong ngày	97%
7	Quảng Ngãi		99,34	0,33	99,77	0	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị		99,43	0,35	99,92	2	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế		99,38	0,43	99,82	0	100	24h trong ngày	97%
10	Điện Biên		99,02	0,45	99,72	0	100	24h trong ngày	80%
11	Hà Nam		99,10	0,97	99,93	0	100	24h trong ngày	81%
12	Hòa Bình		98,60	0,69	99,84	0	100	24h trong ngày	80%
13	Lai Châu		99,14	0,59	99,73	0	100	24h trong ngày	81%
14	Lào Cai		98,39	0,64	99,75	0	100	24h trong ngày	80%



TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương	Dịch vụ trợ giúp khách hàng						
		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 (%)	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	99,41	0,21	99,90	0	100	24h trong ngày	82%
16	Ninh Bình	99,06	0,48	99,82	0	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	99,02	0,47	99,53	0	100	24h trong ngày	80%
18	Sơn La	99,10	0,55	99,75	0	100	24h trong ngày	81%
19	Vĩnh Phúc	98,54	0,56	99,82	0	100	24h trong ngày	80%
20	Yên Bái	99,13	0,65	99,58	0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn	99,14	0,53	99,82	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	98,60	0,82	99,66	01	100	24h trong ngày	98%
23	Bắc Ninh	98,37	0,78	99,60	0	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng	99,04	0,65	99,59	0	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	98,70	0,46	99,68	0	100	24h trong ngày	96%
26	Hải Dương	99,60	0,29	99,78	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	99,64	0,28	99,84	05	100	24h trong ngày	98%
28	Hung Yên	98,97	0,62	99,76	0	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn	99,20	0,29	99,76	01	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	98,96	0,38	99,62	01	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	99,73	0,30	99,84	01	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	98,96	0,49	99,59	0	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	99,15	0,75	99,70	0	100	24h trong ngày	97%

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	Hỏi 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	99,70	0,28	99,86	0	100	24h trong ngày	80%
35	Nghệ An	99,66	0,37	99,72	0	100	24h trong ngày	80%
36	Quảng Bình	99,72	0,28	99,89	0	100	24h trong ngày	80%
37	Thanh Hóa	99,62	0,53	99,77	0	100	24h trong ngày	81%
38	Đắc Nông	98,99	0,54	99,76	0	100	24h trong ngày	96%
39	Đắk Lắk	99,35	0,17	99,78	0	100	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	99,17	0,40	99,67	01	100	24h trong ngày	97%
41	Khánh Hòa	98,43	0,12	99,80	02	100	24h trong ngày	96%
42	Kon Tum	99,11	0,37	99,85	0	100	24h trong ngày	97%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	98,95	0,26	99,65	04	100	24h trong ngày	96%
44	Bình Dương	98,74	0,25	99,74	04	100	24h trong ngày	96%
45	Bình Phước	98,93	0,36	99,83	0	100	24h trong ngày	96%
46	Bình Thuận	99,38	0,41	99,80	0	100	24h trong ngày	96%
47	Đồng Nai	98,85	0,29	99,71	02	100	24h trong ngày	96%
48	Lâm Đồng	99,34	0,41	99,80	0	100	24h trong ngày	96%
49	Long An	99,69	0,28	99,87	0	100	24h trong ngày	96%
50	Ninh Thuận	99,50	0,24	99,94	0	100	24h trong ngày	96%
51	Tây Ninh	99,25	0,21	99,91	03	100	24h trong ngày	96%
52	An Giang	99,04	0,35	99,86	0	100	24h trong ngày	93%



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 khuyến 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	99,85	0,21	99,97	0	100	24h trong ngày	93%
54	Bên Tre	99,86	0,24	99,98	0	100	24h trong ngày	91%
55	Cà Mau	99,81	0,15	99,85	0	100	24h trong ngày	93%
56	Cần Thơ	99,55	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,58	0,31	99,99	0	100	24h trong ngày	93%
58	Hậu Giang	99,58	0,24	99,98	0	100	24h trong ngày	93%
59	Kiên Giang	99,45	0,32	99,77	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99,85	0,20	99,97	0	100	24h trong ngày	93%
61	Tiền Giang	99,80	0,25	99,97	0	100	24h trong ngày	91%
62	Trà Vinh	99,89	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	99,58	0,26	99,98	0	100	24h trong ngày	91%
	Trên toàn mạng	99,25	0,33	99,82	0.00013	100	24h trong ngày	92%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÒNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long