

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 5480/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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000

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
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Bảo Long



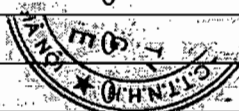
**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000**

Quý: 3 năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5480/MOBIFONE-QLDH-CSKH-KHCN ngày 19 tháng 10 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	61	100	24h trong ngày	83%
2	TP Hồ Chí Minh	225	100	24h trong ngày	92%
3	Bình Định	20	100	24h trong ngày	97%
4	Đà Nẵng	50	100	24h trong ngày	96%
5	Phú Yên	09	100	24h trong ngày	97%
6	Quảng Nam	14	100	24h trong ngày	97%
7	Quảng Ngãi	04	100	24h trong ngày	97%
8	Quảng Trị	19	100	24h trong ngày	97%
9	TT-Huế	24	100	24h trong ngày	97%
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	80%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	81%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	80%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	81%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	80%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	82%
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	80%

TT	Tên chi 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	Son La	2	100	24h trong ngày	81%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	80%
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	01	100	24h trong ngày	98%
23	Bắc Ninh	02	100	24h trong ngày	98%
24	Cao Bằng	01	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	96%
26	Hải Dương	01	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	05	100	24h trong ngày	98%
28	Hưng Yên	01	100	24h trong ngày	99%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	03	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	02	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên	01	100	24h trong ngày	98%
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	97%
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	80%
35	Nghệ An	01	100	24h trong ngày	80%
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	80%
37	Thanh Hóa	03	100	24h trong ngày	81%
38	Đắk Nông	0	100	24h trong ngày	96%
39	Đắk Lắk	01	100	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	03	100	24h trong ngày	97%

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố/trực thuộc Trung ương	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 (%)
41	Khánh Hòa	07	100	24h trong ngày	96%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	97%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	22	100	24h trong ngày	96%
44	Bình Dương	06	100	24h trong ngày	96%
45	Bình Phước	06	100	24h trong ngày	96%
46	Bình Thuận	02	100	24h trong ngày	96%
47	Đồng Nai	14	100	24h trong ngày	96%
48	Lâm Đồng	04	100	24h trong ngày	96%
49	Long An	09	100	24h trong ngày	96%
50	Ninh Thuận	09	100	24h trong ngày	96%
51	Tây Ninh	02	100	24h trong ngày	96%
52	An Giang	01	100	24h trong ngày	93%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	93%
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	91%
55	Cà Mau	03	100	24h trong ngày	93%
56	Cần Thơ	04	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	93%
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	93%
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng		100	24h trong ngày	93%
61	Tiền Giang		100	24h trong ngày	91%

TT	Tên chi 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 (%)
62	Trà Vinh	11	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	91%
	Trên toàn mạng	0.0015	100	24h trong ngày	92%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHỤ TRƯỞNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long