

Số: 5335 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2020

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 2020

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: 28.019.059./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC, NOC;
- Các Công ty DV MobiFone Khu vực;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 3 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5335 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 10 năm 2020 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	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		99,55	0,23	99,88	0	100	24h trong ngày	87%
2	TP Hồ Chí Minh		99,62	0,17	99,81	6	100	24h trong ngày	95%
3	Bình Định		99,74	0,32	99,88	1	100	24h trong ngày	99%
4	Đà Nẵng		99,74	0,32	99,82	0	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên		99,81	0,23	99,93	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam		99,74	0,34	99,83	0	100	24h trong ngày	99%
7	Quảng Ngãi		99,64	0,27	99,78	0	100	24h trong ngày	99%
8	Quảng Trị		99,54	0,26	99,88	0	100	24h trong ngày	99%
9	TT-Huế		99,46	0,52	99,13	1	100	24h trong ngày	99%
10	Điện Biên		99,55	0,44	99,59	0	100	24h trong ngày	94%
11	Hà Nam		99,55	0,38	99,91	0	100	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình		99,38	0,56	99,69	0	100	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu		99,55	0,40	99,62	0	100	24h trong ngày	93%
14	Lào Cai		99,42	0,42	99,64	0	100	24h trong ngày	93%

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	99,52	0,07	99,95	0	100	24h trong ngày	97%
16	Ninh Bình	99,42	0,19	99,91	0	100	24h trong ngày	89%
17	Phú Thọ	99,41	0,46	99,66	0	100	24h trong ngày	88%
18	Sơn La	99,37	0,50	99,66	0	100	24h trong ngày	89%
19	Vĩnh Phúc	99,45	0,35	99,77	0	100	24h trong ngày	91%
20	Yên Bái	99,57	0,44	99,48	0	100	24h trong ngày	92%
21	Bắc Cạn	99,66	0,46	99,78	0	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang	99,38	0,52	99,70	0	100	24h trong ngày	97%
23	Bắc Ninh	99,37	0,59	99,78	0	100	24h trong ngày	97%
24	Cao Bằng	99,53	0,43	99,70	0	100	24h trong ngày	98%
25	Hà Giang	99,31	0,47	99,51	0	100	24h trong ngày	98%
26	Hải Dương	99,52	0,18	99,81	0	100	24h trong ngày	98%
27	Hải Phòng	99,47	0,36	99,84	0	100	24h trong ngày	97%
28	Hung Yên	99,51	0,11	99,90	0	100	24h trong ngày	95%
29	Lạng Sơn	99,42	0,09	99,72	0	100	24h trong ngày	98%
30	Quảng Ninh	99,52	0,24	99,79	0	100	24h trong ngày	97%
31	Thái Bình	99,31	0,35	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
32	Thái Nguyên	99,42	0,27	99,61	0	100	24h trong ngày	96%
33	Tuyên Quang	99,54	0,42	99,82	0	100	24h trong ngày	100%



2/24

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 (%)
34	Hà Tĩnh	99,65	0,15	99,83	0	100	24h trong ngày	93%
35	Nghệ An	99,58	0,14	99,77	0	100	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	99,67	0,18	99,80	0	100	24h trong ngày	93%
37	Thanh Hóa	99,61	0,22	99,76	0	100	24h trong ngày	90%
38	Đắc Nông	99,66	0,34	99,77	0	100	24h trong ngày	99%
39	Đắk Lắk	99,82	0,23	99,93	0	100	24h trong ngày	98%
40	Gia Lai	99,70	0,28	99,90	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	99,80	0,09	99,90	0	100	24h trong ngày	98%
42	Kon Tum	99,62	0,29	99,71	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,81	0,27	99,74	1	100	24h trong ngày	95%
44	Bình Dương	99,76	0,35	99,74	0	100	24h trong ngày	96%
45	Bình Phước	99,49	0,26	99,72	1	100	24h trong ngày	95%
46	Bình Thuận	99,65	0,39	99,54	0	100	24h trong ngày	95%
47	Đồng Nai	99,80	0,31	99,79	0	100	24h trong ngày	95%
48	Lâm Đồng	99,58	0,32	99,65	5	100	24h trong ngày	95%
49	Long An	99,68	0,30	99,67	0	100	24h trong ngày	95%
50	Ninh Thuận	99,75	0,25	99,81	0	100	24h trong ngày	95%
51	Tây Ninh	99,75	0,15	99,88	0	100	24h trong ngày	96%
52	An Giang	99,58	0,33	99,85	0	100	24h trong ngày	95%

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 (%)
53	Bạc Liêu	99,79	0,02	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99,81	0,23	99,93	0	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	99,70	0,02	99,93	0	100	24h trong ngày	96%
56	Cần Thơ	99,71	0,12	99,96	0	100	24h trong ngày	95%
57	Đồng Tháp	99,67	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	99,55	0,16	99,92	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,71	0,09	99,79	0	100	24h trong ngày	95%
60	Sóc Trăng	99,86	0,13	99,92	0	100	24h trong ngày	96%
61	Tiền Giang	99,79	0,14	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,85	0,10	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	99,69	0,17	99,91	0	100	24h trong ngày	94%
	Trên toàn mạng	99,70	0,22	99,81	0,00005	100	24h trong ngày	95%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Phan Tuấn Bảo

