

Số: 5336/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 TRUY NHẬP INTERNET 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: 15.186.218. / 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ**  
**WCDMA**

**Quý: 3 năm 2020**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5336 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 04 năm 2020 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	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 (%)
1	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	87
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	95
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	1	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	1	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	99
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	99
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	99
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	94
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	90
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	93
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	93
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	97
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	89
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	88
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	89

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 (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	91
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	92
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	98
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	97
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	95
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	97
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	100
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	93
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	91
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	93
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	90
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	99
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98

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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	95
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	96
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	1	100	24h trong ngày	95
47	Đồng Nai	1	100	24h trong ngày	95
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	95
49	Long An	0	100	24h trong ngày	95
50	Ninh Thuận	1	100	24h trong ngày	95
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	96
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	95
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	95



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 (%)
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	94
	Trên toàn mạng	0,00003	100	24h trong ngày	95

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ  
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

**Quý: 3 năm 2020**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 5336 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 10 năm 2020 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	7	100	24h trong ngày	87
2	TP Hồ Chí Minh	134	100	24h trong ngày	95
3	Bình Định	1	100	24h trong ngày	99
4	Đà Nẵng	13	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	2	100	24h trong ngày	98
6	Quảng Nam	1	100	24h trong ngày	99
7	Quảng Ngãi	5	100	24h trong ngày	99
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	99
9	TT-Huế	1	100	24h trong ngày	99
10	Điện Biên	1	100	24h trong ngày	94
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	90
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	93
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	93
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	97
16	Ninh Bình	1	100	24h trong ngày	89
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	88
18	Sơn La	1	100	24h trong ngày	89

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 (%)
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	91
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	92
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	98
22	Bắc Giang	1	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	98
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	98
26	Hải Dương	3	100	24h trong ngày	98
27	Hải Phòng	13	100	24h trong ngày	97
28	Hung Yên	2	100	24h trong ngày	95
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	98
30	Quảng Ninh	5	100	24h trong ngày	97
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	98
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	100
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	93
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	91
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	93
37	Thanh Hóa	4	100	24h trong ngày	90
38	Đắc Nông	1	100	24h trong ngày	99
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	98
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98
41	Khánh Hòa	1	100	24h trong ngày	98
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98



TT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, hành phố trực thuộc Trung ương	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 (%)
43	Bà Rịa Vũng Tàu	24	100	24h trong ngày	95
44	Bình Dương	8	100	24h trong ngày	96
45	Bình Phước	3	100	24h trong ngày	95
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	95
47	Đồng Nai	7	100	24h trong ngày	95
48	Lâm Đồng	11	100	24h trong ngày	95
49	Long An	5	100	24h trong ngày	95
50	Ninh Thuận	3	100	24h trong ngày	95
51	Tây Ninh	1	100	24h trong ngày	96
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	95
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	96
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	95
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	95
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	95
60	Sóc Trăng	3	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	3	100	24h trong ngày	95



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 (%)
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	94
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,0018</b>	<b>100</b>	<b>24h trong ngày</b>	<b>95</b>

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC ✓  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC ✍



Vĩnh Tuấn Bảo