

Số: 292 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 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 NIẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG
DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000**

Quý 4 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: 11.341.507./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, KHCN.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Tô Mạnh Cường

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT - 2000
Quý: 4 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 292 /MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 01 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	98	100	24h trong ngày	81%
2	TP Hồ Chí Minh	110	100	24h trong ngày	96%
3	Bình Định	13	100	24h trong ngày	96%
4	Đà Nẵng	56	100	24h trong ngày	99%
5	Phú Yên	16	100	24h trong ngày	97%
6	Quảng Nam	11	100	24h trong ngày	97%
7	Quảng Ngãi	4	100	24h trong ngày	96%
8	Quảng Trị	19	100	24h trong ngày	98%
9	TT-Huế	24	100	24h trong ngày	96%
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	81%
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	82%
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	82%
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	80%
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	82%
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	81%
16	Ninh Bình	2	100	24h trong ngày	82%
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	82%
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	80%
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	81%



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	0	100	24h trong ngày	81%
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	95%
22	Bắc Giang	1	100	24h trong ngày	98%
23	Bắc Ninh	1	100	24h trong ngày	97%
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	97%
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	98%
26	Hải Dương	6	100	24h trong ngày	97%
27	Hải Phòng	6	100	24h trong ngày	98%
28	Hưng Yên	1	100	24h trong ngày	97%
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	97%
30	Quảng Ninh	12	100	24h trong ngày	98%
31	Thái Bình	2	100	24h trong ngày	97%
32	Thái Nguyên	3	100	24h trong ngày	97%
33	Tuyên Quang	1	100	24h trong ngày	97%
34	Hà Tĩnh	6	100	24h trong ngày	81%
35	Nghệ An	8	100	24h trong ngày	81%
36	Quảng Bình	8	100	24h trong ngày	81%
37	Thanh Hóa	10	100	24h trong ngày	81%
38	Đắk Nông	1	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	97%
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	98%
41	Khánh Hòa	2	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	98%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	21	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
44	Bình Dương	8	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	11	100	24h trong ngày	97%
46	Bình Thuận	2	100	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	10	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	19	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	9	100	24h trong ngày	98%
50	Ninh Thuận	7	100	24h trong ngày	98%
51	Tây Ninh	3	100	24h trong ngày	98%
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	95%
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bến Tre	1	100	24h trong ngày	95%
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	94%
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	94%
60	Sóc Trăng	1	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	2	100	24h trong ngày	94%
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	94%



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	0,0045	100	24h trong ngày	92,7%

TỔNG GIÁM ĐỐC 



Tô Mạnh Cường