

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

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

Số: 3514/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-
KHCN

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 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 2 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: 26.084.586./.

Nơi nhận:

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

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHỤ TẠNG GIÁM ĐỐC



[Handwritten signature]

Trần Tuấn Bảo



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: 2 năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3514/MOBIFONE-CNQLM-CSKH-KHCN ngày 20 tháng 7 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	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	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	99,42	0,25	99,89	0	100	24h trong ngày	86%
2	TP Hồ Chí Minh	98,63	0,42	99,87	5	100	24h trong ngày	97%
3	Bình Định	98,88	0,33	99,88	0	100	24h trong ngày	97%
4	Đà Nẵng	98,12	0,30	99,86	1	100	24h trong ngày	97%
5	Phú Yên	99,85	0,27	99,93	0	100	24h trong ngày	98%
6	Quảng Nam	98,97	0,34	99,81	0	100	24h trong ngày	96%
7	Quảng Ngãi	99,54	0,24	99,86	0	100	24h trong ngày	98%
8	Quảng Trị	99,36	0,26	99,94	0	100	24h trong ngày	96%
9	TT-Huế	99,47	0,39	99,90	0	100	24h trong ngày	98%
10	Điện Biên	99,51	0,53	99,46	1	100	24h trong ngày	90%
11	Hà Nam	99,23	0,62	99,93	0	100	24h trong ngày	90%
12	Hòa Bình	99,66	0,50	99,55	0	100	24h trong ngày	90%
13	Lai Châu	99,53	0,44	99,43	0	100	24h trong ngày	91%
14	Lào Cai	99,40	0,47	99,62	0	100	24h trong ngày	91%

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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
15	Nam Định		99,39	0,06	99,95	0	100	24h trong ngày	91%
16	Ninh Bình		98,75	0,19	99,88	0	100	24h trong ngày	89%
17	Phú Thọ		99,47	0,73	99,44	0	100	24h trong ngày	91%
18	Sơn La		99,43	0,70	99,68	0	100	24h trong ngày	91%
19	Vĩnh Phúc		99,49	0,34	99,84	0	100	24h trong ngày	90%
20	Yên Bái		99,46	0,53	99,47	0	100	24h trong ngày	92%
21	Bắc Cạn		99,66	0,59	99,69	1	100	24h trong ngày	98%
22	Bắc Giang		99,22	0,76	99,63	4	100	24h trong ngày	99%
23	Bắc Ninh		99,25	0,64	99,76	3	100	24h trong ngày	99%
24	Cao Bằng		99,62	0,22	99,57	0	100	24h trong ngày	99%
25	Hà Giang		99,35	0,60	99,62	0	100	24h trong ngày	99%
26	Hải Dương		99,51	0,18	99,83	15	100	24h trong ngày	99%
27	Hải Phòng		99,56	0,32	99,90	9	100	24h trong ngày	99%
28	Hung Yên		99,50	0,49	99,72	1	100	24h trong ngày	100%
29	Lạng Sơn		99,15	0,15	99,77	1	100	24h trong ngày	100%
30	Quảng Ninh		99,10	0,25	99,79	6	100	24h trong ngày	99%
31	Thái Bình		99,53	0,31	99,80	9	100	24h trong ngày	99%
32	Thái Nguyên		99,07	0,44	99,57	1	100	24h trong ngày	100%
33	Tuyên Quang		99,29	0,78	99,71	1	100	24h trong ngày	99%

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-ám 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	99,46	0,16	99,80	0	100	24h trong ngày	90%
35	Nghệ An	99,46	0,14	99,67	0	100	24h trong ngày	91%
36	Quảng Bình	99,49	0,21	99,83	0	100	24h trong ngày	92%
37	Thanh Hóa	99,34	0,31	99,74	0	100	24h trong ngày	91%
38	Đắc Nông	99,68	0,40	99,77	0	100	24h trong ngày	97%
39	Đắk Lắk	99,67	0,27	99,87	0	100	24h trong ngày	96%
40	Gia Lai	99,63	0,29	99,83	0	100	24h trong ngày	96%
41	Khánh Hòa	99,82	0,09	99,92	1	100	24h trong ngày	97%
42	Kon Tum	99,56	0,30	99,73	0	100	24h trong ngày	97%
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,57	0,24	99,81	3	100	24h trong ngày	98%
44	Bình Dương	99,78	0,37	99,73	3	100	24h trong ngày	98%
45	Bình Phước	99,57	0,27	99,79	0	100	24h trong ngày	99%
46	Bình Thuận	99,74	0,23	99,74	1	100	24h trong ngày	98%
47	Đồng Nai	99,73	0,31	99,79	0	100	24h trong ngày	98%
48	Lâm Đồng	99,68	0,30	99,65	0	100	24h trong ngày	98%
49	Long An	99,66	0,25	99,74	0	100	24h trong ngày	99%
50	Ninh Thuận	99,78	0,17	99,91	0	100	24h trong ngày	99%
51	Tây Ninh	99,78	0,15	99,87	1	100	24h trong ngày	98%
52	An Giang	99,27	0,24	99,89	0	100	24h trong ngày	95%

TT	Tên chỉ 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 (%)
53	Bạc Liêu	99,59	0,09	99,95	0	100	24h trong ngày	95%
54	Bên Tre	99,81	0,20	99,95	0	100	24h trong ngày	96%
55	Cà Mau	99,74	0,03	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
56	Cần Thơ	99,72	0,12	99,96	0	100	24h trong ngày	96%
57	Đồng Tháp	99,66	0,19	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
58	Hậu Giang	99,37	0,15	99,94	0	100	24h trong ngày	95%
59	Kiên Giang	99,62	0,14	99,86	0	100	24h trong ngày	94%
60	Sóc Trăng	99,84	0,11	99,96	0	100	24h trong ngày	94%
61	Tiền Giang	99,65	0,13	99,91	0	100	24h trong ngày	95%
62	Trà Vinh	99,82	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	95%
63	Vĩnh Long	99,69	0,18	99,98	0	100	24h trong ngày	95%
	Trên toàn mạng	99,46	0,31	99,83	0,00026	100	24h trong ngày	96%

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Trần Tuấn Bảo