

**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**

Số: 40C-2023/CV-MBC

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
viễn thông

Hà Nội, ngày 01 tháng 04 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất

Quý I năm 2023

Kính gửi: Cục Viễn Thông

1. Doanh Nghiệp:

Tên doanh nghiệp được cấp phép: Công ty cổ phần Mobicast

Địa chỉ: Tầng 4, V1 Home City, 177 phố Trung Kính, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 0559.559.559

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp

Tên đơn vị đầu mối quản lý chất lượng: Phòng vận hành mạng lưới.

Địa chỉ: Tầng 4, V1 Home City, 177 phố Trung Kính, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 0559.000.009

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 3/2023 là 181.863 thuê bao.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên

- Lưu: HCNS

Thông tin liên hệ:

Công ty cổ phần Mobicast

Email: kythuat@mbc.masangroup.com

Tel: 0559.000.009

**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**

**KY TÔNG GIÁM ĐỐC**

**GIÁM ĐỐC BACKOFFICE**

**CÔNG TY**

**CỔ PHẦN**

**MOBICAST**

**LÊ THỊ THU HÀ**



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET  
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
QUÝ I NĂM 2023**

*(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .....-2023/CV-MBC ngày tháng 04 năm 2023  
của Mobicast)*

| STT | Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | Khiếu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hồi âm của khiếu nại 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 gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của ĐTV trong vòng 60 giây |
| 1   | An Giang  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 2   | Bình Dương  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 3   | Bình Định   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 4   | Bắc Giang   | 25   | 100                                 | 24   | 95  |
| 5   | Bắc Kạn   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 6   | Bạc Liêu  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 7   | Bắc Ninh  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 8   | Bình Phước  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 9   | Bến Tre   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 10  | Bình Thuận  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 11  | Cao Bằng  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 12  | Cà Mau  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 13  | Cần Thơ   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 14  | Điện Biên   | 8  | 100                                 | 24   | 95  |
| 15  | Đắk Lắk   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 16  | Đà Nẵng   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 17  | Đồng Nai  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 18  | Đắk Nông  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 19  | Đồng Tháp   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 20  | Gia Lai   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 21  | Hậu Giang   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 22  | Hòa Bình  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 23  | TP Hồ Chí Minh                                    | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 24  | Hải Dương   | 7  | 100                                 | 24   | 95  |
| 25  | Hà Giang  | 4  | 100                                 | 24   | 95  |
| 26  | Hà Nội  | 8  | 100                                 | 24   | 95  |
| 27  | Hà Nam  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 28  | Hải Phòng   | 11   | 100                                 | 24   | 95  |
| 29  | Hà Tĩnh   | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 30  | Thừa Thiên Huế                                    | 1  | 100                                 | 24   | 95  |
| 31  | Hưng Yên  | 0  | -                                   | 24   | 95  |
| 32  | Kiên Giang  | 6  | 100                                 | 24   | 95  |
| 33  | Khánh Hòa   | 0  | -                                   | 24   | 95  |

10759  
CÔNG  
CỔ PHẦN  
OBICA  
GIẤY-T.P

|    |                   |     |     |    |    |
|----|-------------------|-----|-----|----|----|
| 34 | Kon Tum           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 35 | Long An           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 36 | Lào Cai           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 37 | Lai Châu          | 0   | -   | 24 | 95 |
| 38 | Lâm Đồng          | 0   | -   | 24 | 95 |
| 39 | Lạng Sơn          | 6   | 100 | 24 | 95 |
| 40 | Nghệ An           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 41 | Ninh Bình         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 42 | Nam Định          | 0   | -   | 24 | 95 |
| 43 | Ninh Thuận        | 0   | -   | 24 | 95 |
| 44 | Phú Thọ           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 45 | Phú Yên           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 46 | Quảng Bình        | 2   | 100 | 24 | 95 |
| 47 | Quảng Ninh        | 0   | -   | 24 | 95 |
| 48 | Quảng Ngãi        | 7   | 100 | 24 | 95 |
| 49 | Quảng Nam         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 50 | Quảng Trị         | 3   | 100 | 24 | 95 |
| 51 | Sơn La            | 26  | 100 | 24 | 95 |
| 52 | Sóc Trăng         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 53 | Thái Bình         | 2   | 100 | 24 | 95 |
| 54 | Tiền Giang        | 0   | -   | 24 | 95 |
| 55 | Thanh Hóa         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 56 | Tây Ninh          | 0   | -   | 24 | 95 |
| 57 | Thái Nguyên       | 0   | -   | 24 | 95 |
| 58 | Tuyên Quang       | 0   | -   | 24 | 95 |
| 59 | Trà Vinh          | 0   | -   | 24 | 95 |
| 60 | Vĩnh Long         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 61 | Vĩnh Phúc         | 0   | -   | 24 | 95 |
| 62 | Bà Rịa – Vũng Tàu | 0   | -   | 24 | 95 |
| 63 | Yên Bái           | 0   | -   | 24 | 95 |
| 64 | Trên toàn mạng    | 116 | 100 | 24 | 95 |



**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**  
**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC BACKOFFICE**



**LÊ THỊ THU HÀ**