

Số: 2.76/2023/CV-MBC

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

Hà Nội, ngày 06 tháng 10 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 III 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 9/2023 là 707.459 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

TỔNG GIÁM ĐỐC



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

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

(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số/2023/CV-MBC ngày tháng 10 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	93
2	Bình Dương	0	-	24	93
3	Bình Định	0	-	24	94
4	Bắc Giang	16	100	24	93
5	Bắc Kạn	0	-	24	93
6	Bạc Liêu	0	-	24	93
7	Bắc Ninh	0	-	24	93
8	Bình Phước	0	-	24	93
9	Bến Tre	0	-	24	93
10	Bình Thuận	0	-	24	93
11	Cao Bằng	0	-	24	93
12	Cà Mau	0	-	24	93
13	Cần Thơ	0	-	24	92
14	Điện Biên	3	100	24	93
15	Đắk Lắk	0	-	24	94
16	Đà Nẵng	0	-	24	94
17	Đồng Nai	0	-	24	93
18	Đắk Nông	0	-	24	94
19	Đồng Tháp	0	-	24	93
20	Gia Lai	0	-	24	94
21	Hậu Giang	0	-	24	93
22	Hòa Bình	0	-	24	93
23	TP Hồ Chí Minh	0	-	24	93
24	Hải Dương	0	-	24	93
25	Hà Giang	4	100	24	93
26	Hà Nội	7	100	24	93
27	Hà Nam	0	-	24	93
28	Hải Phòng	9	100	24	93
29	Hà Tĩnh	0	-	24	93
30	Thừa Thiên Huế	0	-	24	94
31	Hưng Yên	0	-	24	93

436
TY
HÀN
CAS
M - TP.

32	Kiên Giang	6	100	24	93
33	Khánh Hòa	0	-	24	94
34	Kon Tum	0	-	24	94
35	Long An	0	-	24	93
36	Lào Cai	0	-	24	93
37	Lai Châu	0	-	24	93
38	Lâm Đồng	0	-	24	93
39	Lạng Sơn	10	100	24	93
40	Nghệ An	0	-	24	93
41	Ninh Bình	0	-	24	93
42	Nam Định	0	-	24	93
43	Ninh Thuận	0	-	24	93
44	Phú Thọ	0	-	24	93
45	Phú Yên	0	-	24	94
46	Quảng Bình	1	100	24	94
47	Quảng Ninh	0	-	24	93
48	Quảng Ngãi	2	100	24	94
49	Quảng Nam	0	-	24	94
50	Quảng Trị	0	-	24	94
51	Sơn La	16	100	24	93
52	Sóc Trăng	0	-	24	93
53	Thái Bình	0	-	24	93
54	Tiền Giang	0	-	24	93
55	Thanh Hóa	0	-	24	93
56	Tây Ninh	0	-	24	93
57	Thái Nguyên	25	100	24	93
58	Tuyên Quang	0	-	24	93
59	Trà Vinh	0	-	24	93
60	Vĩnh Long	0	-	24	93
61	Vĩnh Phúc	0	-	24	93
62	Bà Rịa – Vũng Tàu	0	-	24	93
63	Yên Bái	0	-	24	93
64	Trên toàn mạng	99	100	24	93

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST
TỔNG GIÁM ĐỐC



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

