

Số: .07./2024/CV-MBC

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

Hà Nội, ngày 05 tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất

Quý IV 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, Tòa nhà trung tâm Quốc tế, 17 Ngô Quyền, Phường Tràng Tiền,
Quận Hoàn Kiếm, 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, Tòa nhà trung tâm Quốc tế, 17 Ngô Quyền, Phường Tràng Tiền,
Quận Hoàn Kiếm, 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
điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 12/2023 là 563.972 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

CÔNG TY

CỔ PHẦN

MOBICAST

Q. HOÀN KIẾM - TP. HÀ NỘI

ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý IV năm 2023

(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số/2024/CV-MBC ngày tháng 01 năm 2024 của Mobicast)

STT	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	Số 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 khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	99.79	0.15	99.99	0	-	24	95
2	Bình Dương	99.88	0.27	99.99	0	-	24	95
3	Bình Định	99.59	0.27	99.97	0	-	24	95
4	Bắc Giang	99.24	0.16	99.98	30	100	24	93
5	Bắc Kạn	99.59	0.22	99.99	0	-	24	93
6	Bạc Liêu	99.94	0.05	99.96	0	-	24	95
7	Bắc Ninh	99.31	0.27	100.00	0	-	24	93
8	Bình Phước	99.93	0.11	99.99	0	-	24	95
9	Bến Tre	99.88	0.21	99.99	0	-	24	95
10	Bình Thuận	99.75	0.16	99.98	0	-	24	95
11	Cao Bằng	99.89	0.08	99.99	0	-	24	93
12	Cà Mau	99.72	0.15	99.98	0	-	24	95
13	Cần Thơ	99.90	0.08	99.94	0	-	24	95
14	Điện Biên	99.90	0.14	99.97	4	100	24	93
15	Đắk Lắk	99.86	0.22	99.98	0	-	24	95
16	Đà Nẵng	99.86	0.08	99.99	0	-	24	95

17	Đồng Nai	99.92	0.14	100.00	0	-	24	95
18	Đắk Nông	99.84	0.26	99.99	0	-	24	95
19	Đồng Tháp	99.79	0.11	99.97	0	-	24	95
20	Gia Lai	99.88	0.14	100.00	0	-	24	95
21	Hậu Giang	99.87	0.09	99.94	0	-	24	95
22	Hòa Bình	99.95	0.08	99.98	0	-	24	93
23	Hồ Chí Minh	99.46	0.21	99.94	0	-	24	95
24	Hải Dương	99.77	0.18	99.99	0	-	24	93
25	Hà Giang	99.41	0.22	99.99	0	-	24	93
26	Hà Nội	99.60	0.22	99.98	11	100	24	93
27	Hà Nam	99.81	0.23	99.98	8	100	24	93
28	Hải Phòng	99.43	0.13	100.00	2	100	24	93
29	Hà Tĩnh	99.90	0.24	99.99	0	-	24	93
30	Huế	99.38	0.18	99.99	0	-	24	95
31	Hưng Yên	99.66	0.36	99.98	0	-	24	93
32	Kiên Giang	99.22	0.17	99.99	0	-	24	95
33	Khánh Hòa	99.93	0.07	99.98	0	-	24	95
34	Kon Tum	99.91	0.15	99.99	0	-	24	95
35	Long An	99.88	0.09	99.96	0	-	24	95
36	Lào Cai	99.88	0.18	99.99	0	-	24	93
37	Lai Châu	99.80	0.18	99.95	0	-	24	93
38	Lâm Đồng	99.74	0.27	99.98	0	-	24	95
39	Lạng Sơn	99.91	0.09	99.98	2	100	24	93
40	Nghệ An	99.84	0.13	99.99	0	-	24	93
41	Ninh Bình	99.52	0.11	99.97	0	-	24	93
42	Nam Định	99.50	0.13	100.00	0	-	24	93
43	Ninh Thuận	99.42	0.17	99.99	0	-	24	95
44	Phú Thọ	99.96	0.07	99.96	0	-	24	93
45	Phú Yên	99.48	0.08	99.99	0	-	24	95
46	Quảng Bình	99.63	0.23	99.99	1	100	24	95
47	Quảng Ninh	99.64	0.23	99.99	0	-	24	93
48	Quảng Ngãi	99.85	0.29	99.99	1	100	24	95
49	Quảng Nam	99.81	0.31	99.98	0	-	24	95
50	Quảng Trị	99.73	0.24	99.94	0	-	24	95
51	Son La	99.48	0.19	100.00	4	100	24	93

52	Sóc Trăng	99.83	0.19	100.00	0	-	24	95
53	Thái Bình	99.94	0.08	99.99	0	-	24	93
54	Tiền Giang	99.28	0.12	99.99	0	-	24	95
55	Thanh Hóa	99.90	0.20	100.00	0	-	24	93
56	Tây Ninh	99.48	0.17	100.00	0	-	24	95
57	Thái Nguyên	99.93	0.09	99.99	0	-	24	93
58	Tuyên Quang	99.48	0.10	100.00	1	100	24	93
59	Trà Vinh	99.61	0.25	99.98	0	-	24	95
60	Vĩnh Long	99.54	0.24	99.98	0	-	24	95
61	Vĩnh Phúc	99.38	0.19	99.98	0	-	24	93
62	Bà Rịa – Vũng Tàu	99.33	0.16	99.97	0	-	24	95
63	Yên Bái	99.29	0.20	99.98	0	-	24	93
64	Trên toàn mạng	99.70	0.17	99.98	0.001	100	24	94

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST
TỔNG GIÁM ĐỐC

ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

