CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHIA VIỆT NAM**
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 116./2024/CV-MBC	
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông	

Hà Nội, ngày 08 tháng 04 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 I năm 2024

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 3/2024 là 548.496 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

ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

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

Quý I năm 2024

(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ……/2024/CV-MBC ngày tháng 04 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	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	An Giang	99.89	0.15	100.00	0	-	24	88
2	Bình Dương	99.88	0.17	99.99	0	-	24	88
3	Bình Định	99.59	0.26	99.98	0	-	24	88
4	Bắc Giang	99.22	0.15	99.99	25	100	24	90
5	Bắc Kạn	99.59	0.22	99.99	0	-	24	90
6	Bạc Liêu	99.93	0.04	99.96	0	-	24	88
7	Bắc Ninh	99.27	0.40	100.00	0	-	24	90
8	Bình Phước	99.95	0.11	99.99	0	-	24	88
9	Bến Tre	99.87	0.19	99.98	0	-	24	88
10	Bình Thuận	99.73	0.15	99.98	0	-	24	88
11	Cao Bằng	99.89	0.07	99.99	0	-	24	90
12	Cà Mau	99.78	0.17	99.98	0	-	24	88
13	Cần Thơ	99.89	0.07	99.95	0	-	24	88
14	Điện Biên	99.90	0.13	99.99	2	100	24	90
15	Đăk Lăk	99.80	0.24	99.98	0	-	24	88
16	Đà Nẵng	99.84	0.10	99.99	0	-	24	88

17	**Đồng Nai**	99.93	0.13	100.00	0	-	24	88
18	**Đăk Nông**	99.82	0.23	100.00	0	-	24	88
19	**Đồng Tháp**	99.78	0.11	99.96	0	-	24	88
20	**Gia Lai**	99.87	0.14	100.00	0	-	24	88
21	**Hậu Giang**	99.88	0.09	99.95	0	-	24	88
22	**Hòa Bình**	99.95	0.07	99.99	0	-	24	90
23	**Hồ Chí Minh**	99.48	0.21	99.95	0	-	24	88
24	**Hải Dương**	99.82	0.17	99.99	0	-	24	90
25	**Hà Giang**	99.43	0.22	99.99	0	-	24	90
26	**Hà Nội**	99.56	0.21	99.99	14	100	24	90
27	**Hà Nam**	99.76	0.22	99.98	6	100	24	90
28	**Hải Phòng**	99.40	0.16	100.00	1	100	24	90
29	**Hà Tĩnh**	99.89	0.14	100.00	0	-	24	90
30	**Huế**	99.36	0.19	99.99	0	-	24	88
31	**Hưng Yên**	99.71	0.33	99.99	0	-	24	90
32	**Kiên Giang**	99.39	0.15	99.99	0	-	24	88
33	**Khánh Hòa**	99.93	0.06	99.99	0	-	24	88
34	**Kon Tum**	99.90	0.16	99.99	0	-	24	88
35	**Long An**	99.88	0.09	99.98	0	-	24	88
36	**Lào Cai**	99.88	0.18	99.99	0	-	24	90
37	**Lai Châu**	99.72	0.18	99.95	0	-	24	90
38	**Lâm Đồng**	99.75	0.25	99.99	0	-	24	88
39	**Lạng Sơn**	99.92	0.09	99.99	2	100	24	90
40	**Nghệ An**	99.84	0.12	100.00	0	-	24	90
41	**Ninh Bình**	99.52	0.12	99.95	0	-	24	90
42	**Nam Định**	99.46	0.15	100.00	0	-	24	90
43	**Ninh Thuận**	99.38	0.20	99.99	0	-	24	88
44	**Phú Thọ**	99.94	0.06	99.97	0	-	24	90
45	**Phú Yên**	99.40	0.08	99.99	0	-	24	88
46	**Quảng Bình**	99.57	0.24	99.99	0	-	24	88
47	**Quảng Ninh**	99.62	0.23	99.99	0	-	24	90
48	**Quảng Ngãi**	99.76	0.16	99.99	0	-	24	88
49	**Quảng Nam**	99.79	0.31	99.99	0	-	24	88
50	**Quảng Trị**	99.70	0.23	99.95	0	-	24	88
51	**Sơn La**	99.44	0.20	100.00	1	100	24	90

52	**Sóc Trăng**	99.82	0.18	100.00	0	-	24	88
53	**Thái Bình**	99.94	0.07	99.98	0	-	24	90
54	**Tiền Giang**	99.31	0.15	99.99	0	-	24	88
55	Thanh Hóa	99.89	0.19	100.00	0	-	24	90
56	**Tây Ninh**	99.52	0.17	100.00	0	-	24	88
57	**Thái Nguyên**	99.93	0.09	99.99	0	-	24	90
58	**Tuyên Quang**	99.60	0.09	100.00	0	-	24	90
59	**Trà Vinh**	99.62	0.23	99.98	0	-	24	88
60	**Vĩnh Long**	99.49	0.22	99.99	0	-	24	88
61	**Vĩnh Phúc**	99.45	0.19	99.98	0	-	24	90
62	**Bà Rịa – Vũng Tàu**	99.39	0.13	99.99	0	-	24	88
63	**Yên Bái**	99.17	0.22	99.98	0	-	24	90
64	**Trên toàn mạng**	99.69	0.17	99.99	0.01	100	24	89

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST
TỔNG GIÁM ĐỐC

ĐẶNG QUỐC CƯỜNG