

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 117./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 truy nhập Internet 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  
Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 03/2024 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

CỔ PHẦN

MOBICAST

Q. HOÀN KIẾM - TP. HÀ NỘI

ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET  
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	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	88
2	Bình Dương	0	-	24	88
3	Bình Định	0	-	24	88
4	Bắc Giang	22	100	24	90
5	Bắc Kạn	0	-	24	90
6	Bạc Liêu	0	-	24	88
7	Bắc Ninh	0	-	24	90
8	Bình Phước	0	-	24	88
9	Bến Tre	0	-	24	88
10	Bình Thuận	0	-	24	88
11	Cao Bằng	0	-	24	90
12	Cà Mau	0	-	24	88
13	Cần Thơ	0	-	24	88
14	Điện Biên	1	100	24	90
15	Đắk Lắk	0	-	24	88
16	Đà Nẵng	0	-	24	88
17	Đồng Nai	0	-	24	88
18	Đắk Nông	0	-	24	88
19	Đồng Tháp	0	-	24	88
20	Gia Lai	0	-	24	88
21	Hậu Giang	0	-	24	88
22	Hòa Bình	0	-	24	90
23	TP Hồ Chí Minh	0	-	24	88
24	Hải Dương	5	100	24	90
25	Hà Giang	4	100	24	90
26	Hà Nội	4	100	24	90
27	Hà Nam	0	-	24	90
28	Hải Phòng	13	100	24	90
29	Hà Tĩnh	0	-	24	90
30	Thừa Thiên Huế	0	-	24	88
31	Hưng Yên	0	-	24	90

71436  
G TY  
PHÂN  
ICAS  
IEM - TP

32	Kiên Giang	4	100	24	88
33	Khánh Hòa	0	-	24	88
34	Kon Tum	0	-	24	88
35	Long An	0	-	24	88
36	Lào Cai	0	-	24	90
37	Lai Châu	0	-	24	90
38	Lâm Đồng	0	-	24	88
39	Lạng Sơn	14	100	24	90
40	Nghệ An	0	-	24	90
41	Ninh Bình	0	-	24	90
42	Nam Định	0	-	24	90
43	Ninh Thuận	0	-	24	88
44	Phú Thọ	0	-	24	90
45	Phú Yên	0	-	24	88
46	Quảng Bình	0	-	24	88
47	Quảng Ninh	0	-	24	90
48	Quảng Ngãi	0	-	24	88
49	Quảng Nam	0	-	24	88
50	Quảng Trị	0	-	24	88
51	Sơn La	17	100	24	90
52	Sóc Trăng	0	-	24	88
53	Thái Bình	0	-	24	90
54	Tiền Giang	0	-	24	88
55	Thanh Hóa	0	-	24	90
56	Tây Ninh	0	-	24	88
57	Thái Nguyên	20	100	24	90
58	Tuyên Quang	0	-	24	90
59	Trà Vinh	0	-	24	88
60	Vĩnh Long	0	-	24	88
61	Vĩnh Phúc	0	-	24	90
62	Bà Rịa – Vũng Tàu	0	-	24	88
63	Yên Bái	0	-	24	90
64	Trên toàn mạng	104	100	24	89

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST  
TỔNG GIÁM ĐỐC



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

