

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: ..359.A./2024/CV-MBC

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

Hà Nội, ngày 4 tháng 10 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 III 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 09/2024 là 273.661 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



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
QUÝ III NĂM 2024**

(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 33/CV/MOBICAST ngày tháng 10 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	100	24	90
2	Bình Dương	0	100	24	90
3	Bình Định	0	100	24	91
4	Bắc Giang	0	100	24	90
5	Bắc Kạn	0	100	24	90
6	Bạc Liêu	0	100	24	90
7	Bắc Ninh	0	100	24	90
8	Bình Phước	0	100	24	90
9	Bến Tre	0	100	24	90
10	Bình Thuận	0	100	24	90
11	Cao Bằng	0	100	24	90
12	Cà Mau	0	100	24	90
13	Cần Thơ	0	100	24	90
14	Điện Biên	1	100	24	90
15	Đắk Lắk	0	100	24	91
16	Đà Nẵng	0	100	24	91
17	Đồng Nai	0	100	24	90
18	Đắk Nông	0	100	24	91
19	Đồng Tháp	0	100	24	90
20	Gia Lai	0	100	24	91
21	Hậu Giang	0	100	24	90
22	Hòa Bình	0	100	24	90
23	TP Hồ Chí Minh	0	100	24	90
24	Hải Dương	0	100	24	90
25	Hà Giang	1	100	24	90
26	Hà Nội	6	100	24	90
27	Hà Nam	0	100	24	90
28	Hải Phòng	2	100	24	90
29	Hà Tĩnh	0	100	24	90
30	Thừa Thiên Huế	0	100	24	90
31	Hưng Yên	0	100	24	90

91436
CÔNG TY
PHÂN
ICAST
HỒM - TP. HCM

32	Kiên Giang	0	100	24	90
33	Khánh Hòa	0	100	24	90
34	Kon Tum	0	100	24	90
35	Long An	0	100	24	90
36	Lào Cai	0	100	24	90
37	Lai Châu	0	100	24	90
38	Lâm Đồng	0	100	24	90
39	Lạng Sơn	1	100	24	90
40	Nghệ An	0	100	24	90
41	Ninh Bình	0	100	24	90
42	Nam Định	0	100	24	90
43	Ninh Thuận	0	100	24	90
44	Phú Thọ	0	100	24	90
45	Phú Yên	0	100	24	90
46	Quảng Bình	0	100	24	90
47	Quảng Ninh	0	100	24	90
48	Quảng Ngãi	0	100	24	90
49	Quảng Nam	0	100	24	90
50	Quảng Trị	0	100	24	90
51	Sơn La	2	100	24	90
52	Sóc Trăng	0	100	24	90
53	Thái Bình	0	100	24	90
54	Tiền Giang	0	100	24	90
55	Thanh Hóa	0	100	24	90
56	Tây Ninh	0	100	24	90
57	Thái Nguyên	1	100	24	90
58	Tuyên Quang	0	100	24	90
59	Trà Vinh	0	100	24	90
60	Vĩnh Long	0	100	24	90
61	Vĩnh Phúc	0	100	24	90
62	Bà Rịa – Vũng Tàu	0	100	24	90
63	Yên Bái	0	100	24	90
64	Trên toàn mạng	14	100	24	90

C.T.C.P.
M.01



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG