

**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**

Số: 325...../2025/CV-MBC

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

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 27 tháng 11 năm 2025

**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**  
**năm 2025**

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: 34 tỉnh, thành phố.**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết 24/11/2025: 162.111 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**  
**ĐẶNG QUỐC CƯỜNG**



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI  
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
NĂM 2025**

*(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 32/2025/CV-MBC ngày 21 tháng 11 năm 2025 của Mobicast)*

| STT | Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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   | Hà Nội                                            | 0.41                                           | 0.23                  | 99.99                   | 2                                                 | 100                             | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 2   | TP. Hồ Chí Minh                                   | 0.25                                           | 0.27                  | 99.99                   | 1                                                 | -                               | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 3   | Đà Nẵng                                           | 0.29                                           | 0.08                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 92                                                                                                                                        |
| 4   | Quảng Ngãi                                        | 0.19                                           | 0.23                  | 99.93                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 92                                                                                                                                        |
| 5   | Quảng Trị                                         | 0.43                                           | 0.24                  | 99.92                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 6   | Thừa Thiên - Huế                                  | 0.33                                           | 0.20                  | 99.98                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 7   | Điện Biên                                         | 0.29                                           | 0.16                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 8   | Lai Châu                                          | 0.37                                           | 0.23                  | 99.94                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 9   | Lào Cai                                           | 0.34                                           | 0.22                  | 99.98                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 10  | Ninh Bình                                         | 0.12                                           | 0.18                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 11  | Phú Thọ                                           | 0.26                                           | 0.21                  | 99.98                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 12  | Sơn La                                            | 0.75                                           | 0.33                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 92                                                                                                                                        |
| 13  | Bắc Ninh                                          | 0.32                                           | 0.43                  | 100.00                  | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 14  | Cao Bằng                                          | 0.24                                           | 0.10                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |
| 15  | Hải Phòng                                         | 0.18                                           | 0.15                  | 100.00                  | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 91                                                                                                                                        |
| 16  | Hưng Yên                                          | 0.33                                           | 0.29                  | 99.99                   | -                                                 | -                               | 24                                                                           | 90                                                                                                                                        |

|    |                |      |      |       |   |     |    |    |
|----|----------------|------|------|-------|---|-----|----|----|
| 17 | Lạng Sơn       | 0.11 | 0.11 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 18 | Quảng Ninh     | 0.49 | 0.23 | 99.99 | - | -   | 24 | 91 |
| 19 | Thái Nguyên    | 0.14 | 0.14 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 20 | Tuyên Quang    | 0.15 | 0.18 | 99.99 | - | -   | 24 | 90 |
| 21 | Hà Tĩnh        | 0.17 | 0.18 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 22 | Nghệ An        | 0.21 | 0.18 | 99.97 | - | -   | 24 | 91 |
| 23 | Thanh Hóa      | 0.31 | 0.27 | 99.98 | - | -   | 24 | 90 |
| 24 | Đắk Lắk        | 0.23 | 0.24 | 99.97 | - | -   | 24 | 91 |
| 25 | Gia Lai        | 0.35 | 0.22 | 99.96 | - | -   | 24 | 90 |
| 26 | Khánh Hòa      | 0.17 | 0.05 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 27 | Đồng Nai       | 0.24 | 0.20 | 99.99 | - | -   | 24 | 92 |
| 28 | Lâm Đồng       | 0.35 | 0.30 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 29 | Tây Ninh       | 0.34 | 0.31 | 99.99 | - | -   | 24 | 91 |
| 30 | An Giang       | 0.29 | 0.23 | 99.99 | - | -   | 24 | 90 |
| 31 | Cà Mau         | 0.30 | 0.28 | 99.98 | - | -   | 24 | 90 |
| 32 | Cần Thơ        | 0.31 | 0.24 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 33 | Đồng Tháp      | 0.33 | 0.19 | 99.97 | - | -   | 24 | 91 |
| 34 | Vĩnh Long      | 0.48 | 0.23 | 99.98 | - | -   | 24 | 91 |
| 35 | Trên toàn mạng | 0.31 | 0.21 | 99.99 | 3 | 100 | 24 | 91 |

**CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**ĐẶNG QUỐC CƯỜNG**

