

Số:5.8.../2026/CV-MBC

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

Hà Nội, ngày 10 tháng 03 năm 2026

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 1 năm 2026

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 05/03/2026: 156.451 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
QUÝ 1 NĂM 2026**

(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .../2026/CV-MBC ngày....tháng 03 năm 2026 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	0.21	99.99	1	100	24	91
2	TP. Hồ Chí Minh	0.26	0.27	99.99	-	-	24	91
3	Đà Nẵng	0.29	0.08	99.99	-	-	24	91
4	Quảng Ngãi	0.19	0.23	99.94	-	-	24	92
5	Quảng Trị	0.38	0.24	99.95	-	-	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	0.21	99.94	-	-	24	91
9	Lào Cai	0.30	0.22	99.98	-	-	24	90
10	Ninh Bình	0.14	0.18	99.99	-	-	24	92
11	Phú Thọ	0.23	0.23	99.99	-	-	24	90
12	Sơn La	0.75	0.29	99.99	-	-	24	92
13	Bắc Ninh	0.32	0.48	100.00	-	-	24	91
14	Cao Bằng	0.24	0.10	99.98	-	-	24	91
15	Hải Phòng	0.16	0.13	100.00	-	-	24	90
16	Hưng Yên	0.33	0.28	99.99	-	-	24	90



17	Lạng Sơn	0.11	0.11	99.98	-	-	24	91
18	Quảng Ninh	0.48	0.24	99.99	-	-	24	90
19	Thái Nguyên	0.16	0.12	99.98	-	-	24	90
20	Tuyên Quang	0.13	0.20	100.00	-	-	24	91
21	Hà Tĩnh	0.17	0.18	99.99	-	-	24	91
22	Nghệ An	0.21	0.18	99.98	-	-	24	91
23	Thanh Hóa	0.35	0.24	99.99	-	-	24	91
24	Đắk Lắk	0.20	0.26	99.99	-	-	24	90
25	Gia Lai	0.34	0.20	99.99	-	-	24	91
26	Khánh Hòa	0.19	0.05	99.99	-	-	24	90
27	Đồng Nai	0.24	0.20	100.00	-	-	24	92
28	Lâm Đồng	0.35	0.30	99.98	-	-	24	91
29	Tây Ninh	0.30	0.31	99.99	-	-	24	90
30	An Giang	0.33	0.21	99.99	-	-	24	91
31	Cà Mau	0.29	0.27	99.98	-	-	24	90
32	Cần Thơ	0.31	0.26	99.99	-	-	24	90
33	Đồng Tháp	0.33	0.17	99.98	-	-	24	90
34	Vĩnh Long	0.47	0.23	99.98	-	-	24	91
35	Trên toàn mạng	0.31	0.21	99.99	1	100	24	91

CÔNG TY CỔ PHẦN MOBICAST
TỔNG GIÁM ĐỐC



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

