

Số: ...004../2025/CV-MBC

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

Hà Nội, ngày 07 tháng 01 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
Quý IV 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 12/2024 là 228.469 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



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG

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

Quý IV năm 2024

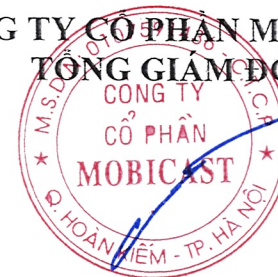
(Kèm báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .../2025/CV-MBC ngày....tháng 01 năm 2025 của Mobicast)

| 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 | Hội 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 | 99.73 | 0.21 | 100.00 | 0 | - | 24 | 92 |
| 2 | Bình Dương | 99.8 | 0.29 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 3 | Bình Định | 99.51 | 0.26 | 99.95 | 0 | - | 24 | 93 |
| 4 | Bắc Giang | 99.5 | 0.24 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 5 | Bắc Kạn | 99.87 | 0.32 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 6 | Bạc Liêu | 99.8 | 0.06 | 99.95 | 0 | - | 24 | 92 |
| 7 | Bắc Ninh | 99.38 | 0.46 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 8 | Bình Phước | 99.9 | 0.12 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 9 | Bến Tre | 99.83 | 0.27 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 10 | Bình Thuận | 99.6 | 0.21 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 11 | Cao Bằng | 99.84 | 0.08 | 99.95 | 0 | - | 24 | 92 |
| 12 | Cà Mau | 99.7 | 0.23 | 99.97 | 0 | - | 24 | 92 |
| 13 | Cần Thơ | 99.75 | 0.09 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 14 | Điện Biên | 99.76 | 0.16 | 99.95 | 0 | - | 24 | 92 |
| 15 | Đắk Lắk | 99.83 | 0.23 | 99.94 | 0 | - | 24 | 93 |
| 16 | Đà Nẵng | 99.79 | 0.09 | 99.99 | 0 | - | 24 | 93 |

| | | | | | | | | |
|----|--------------------|-------|------|--------|---|-----|----|----|
| 17 | Đồng Nai | 99.87 | 0.18 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 18 | Đắk Nông | 99.72 | 0.27 | 99.96 | 0 | - | 24 | 93 |
| 19 | Đồng Tháp | 99.67 | 0.16 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 20 | Gia Lai | 99.74 | 0.17 | 100.00 | 0 | - | 24 | 93 |
| 21 | Hậu Giang | 99.81 | 0.13 | 99.97 | 0 | - | 24 | 92 |
| 22 | Hòa Bình | 99.88 | 0.1 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 23 | Hồ Chí Minh | 99.78 | 0.27 | 99.93 | 0 | - | 24 | 92 |
| 24 | Hải Dương | 99.66 | 0.22 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 25 | Hà Giang | 98.76 | 0.4 | 99.95 | 0 | - | 24 | 92 |
| 26 | Hà Nội | 99.57 | 0.24 | 99.97 | 3 | 100 | 24 | 92 |
| 27 | Hà Nam | 99.34 | 0.24 | 99.97 | 1 | 100 | 24 | 92 |
| 28 | Hải Phòng | 99.87 | 0.18 | 99.97 | 0 | - | 24 | 92 |
| 29 | Hà Tĩnh | 98.66 | 0.21 | 99.94 | 0 | - | 24 | 92 |
| 30 | Huế | 99.78 | 0.23 | 100.00 | 0 | - | 24 | 93 |
| 31 | Hưng Yên | 99.69 | 0.35 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 32 | Kiên Giang | 99.74 | 0.24 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 33 | Khánh Hòa | 99.89 | 0.07 | 99.99 | 0 | - | 24 | 93 |
| 34 | Kon Tum | 99.8 | 0.18 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 35 | Long An | 99.8 | 0.09 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 36 | Lào Cai | 99.73 | 0.24 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 37 | Lai Châu | 99.69 | 0.24 | 99.84 | 0 | - | 24 | 92 |
| 38 | Lâm Đồng | 99.66 | 0.27 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 39 | Lạng Sơn | 99.87 | 0.11 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 40 | Nghệ An | 99.75 | 0.16 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 41 | Ninh Bình | 99.85 | 0.16 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 42 | Nam Định | 99.88 | 0.18 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 43 | Ninh Thuận | 99.67 | 0.24 | 99.97 | 0 | - | 24 | 92 |
| 44 | Phú Thọ | 99.86 | 0.08 | 99.94 | 0 | - | 24 | 92 |
| 45 | Phú Yên | 99.84 | 0.11 | 99.97 | 0 | - | 24 | 93 |
| 46 | Quảng Bình | 99.5 | 0.24 | 99.99 | 0 | - | 24 | 93 |
| 47 | Quảng Ninh | 99.54 | 0.23 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 48 | Quảng Ngãi | 98.06 | 0.33 | 99.77 | 0 | - | 24 | 93 |
| 49 | Quảng Nam | 99.71 | 0.28 | 99.97 | 0 | - | 24 | 93 |
| 50 | Quảng Trị | 99.65 | 0.26 | 99.86 | 0 | - | 24 | 93 |
| 51 | Sơn La | 99.35 | 0.27 | 100.00 | 0 | - | 24 | 92 |

| | | | | | | | | |
|----|-------------------|-------|------|--------|---|-----|----|----|
| 52 | Sóc Trăng | 99.76 | 0.2 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 53 | Thái Bình | 99.87 | 0.09 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 54 | Tiền Giang | 99.49 | 0.16 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 55 | Thanh Hóa | 99.81 | 0.21 | 99.99 | 0 | - | 24 | 92 |
| 56 | Tây Ninh | 99.77 | 0.26 | 99.28 | 0 | - | 24 | 92 |
| 57 | Thái Nguyên | 99.88 | 0.1 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 58 | Tuyên Quang | 99.57 | 0.18 | 100.00 | 0 | - | 24 | 92 |
| 59 | Trà Vinh | 99.58 | 0.43 | 99.95 | 0 | - | 24 | 92 |
| 60 | Vĩnh Long | 99.39 | 0.3 | 99.96 | 0 | - | 24 | 92 |
| 61 | Vĩnh Phúc | 99.37 | 0.25 | 99.97 | 0 | - | 24 | 92 |
| 62 | Bà Rịa – Vũng Tàu | 99.79 | 0.17 | 99.98 | 0 | - | 24 | 92 |
| 63 | Yên Bái | 99.21 | 0.32 | 99.86 | 0 | - | 24 | 92 |
| 64 | Trên toàn mạng | 99.65 | 0.21 | 99.96 | 4 | 100 | 24 | 92 |

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



ĐẶNG QUỐC CƯỜNG