

Số: *15* /VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2020

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 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile;
Địa chỉ: Tầng 6, Số 7, Chùa Bộc, phường Quang Trung, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội;
Điện thoại: 024.35730123;
Fax: 024.37556526.
2. Thông tin về đầu mối liên hệ:
Họ tên: Phạm Thu Hải;
Chức danh: Phụ trách Chính sách – Đối ngoại;
Đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile;
Điện thoại di động: 0928866288;
Email: hai.p@vietnamobile.com.vn.
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 698,667 thuê bao. *Thuê bao*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Lưu: ĐN, VT.



ThS. Võ Đăng Việt Linh

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: IV năm 2019

Số TT	Tên chỉ tiêu 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	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	99.70%	0.72%	99.82%	0	0	24h/ ngày	88.5%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.81%	0.30%	99.85%	0	0	24h/ ngày	88.5%
3.	Bac Giang	99.57%	1.48%	99.51%	0	0	24h/ ngày	88.5%
4.	Bac Kan	99.90%	1.39%	99.88%	0	0	24h/ ngày	88.5%
5.	Bac Lieu	99.75%	0.48%	99.83%	0	0	24h/ ngày	88.5%
6.	Bac Ninh	99.83%	1.30%	99.50%	0	0	24h/ ngày	88.5%
7.	Ben Tre	99.81%	0.58%	99.56%	0	0	24h/ ngày	88.5%
8.	Binh Dinh	99.91%	0.70%	99.36%	0	0	24h/ ngày	88.5%
9.	Binh Duong	99.70%	0.57%	99.89%	0	0	24h/ ngày	88.5%
10.	Binh Phuoc	99.70%	0.66%	99.92%	0	0	24h/ ngày	88.5%
11.	Binh Thuan	99.88%	0.30%	99.78%	0	0	24h/ ngày	88.5%
12.	Ca Mau	99.75%	0.43%	99.84%	0	0	24h/ ngày	88.5%
13.	Can Tho	99.82%	0.44%	99.86%	0	0	24h/ ngày	88.5%
14.	Cao Bang	99.88%	1.19%	99.50%	0	0	24h/ ngày	88.5%
15.	Da Nang	99.55%	0.76%	99.75%	0	0	24h/ ngày	88.5%
16.	Dak Lak	99.70%	0.91%	99.86%	0	0	24h/ ngày	88.5%
17.	Dak Nong	99.93%	1.10%	99.84%	0	0	24h/ ngày	88.5%
18.	Dien Bien	99.91%	1.29%	99.48%	0	0	24h/ ngày	88.5%



19.	Dong Nai	99.75%	0.43%	99.89%	0	0	24h/ ngày	88.5%
20.	Dong Thap	99.78%	0.50%	99.89%	0	0	24h/ ngày	88.5%
21.	Gia Lai	99.92%	0.74%	99.76%	0	0	24h/ ngày	88.5%
22.	Ha Giang	99.64%	0.68%	99.71%	0	0	24h/ ngày	88.5%
23.	Ha Nam	99.87%	1.03%	99.66%	0	0	24h/ ngày	88.5%
24.	Ha Noi	99.81%	1.10%	99.86%	0	0	24h/ ngày	88.5%
25.	Ha Tinh	99.91%	1.12%	99.37%	0	0	24h/ ngày	88.5%
26.	Hai Duong	99.86%	1.23%	99.67%	0	0	24h/ ngày	88.5%
27.	Hai Phong	99.87%	0.82%	99.53%	0	0	24h/ ngày	88.5%
28.	Hau Giang	99.85%	0.38%	99.66%	0	0	24h/ ngày	88.5%
29.	Ho Chi Minh	99.70%	0.68%	99.94%	0	0	24h/ ngày	88.5%
30.	Hoa Binh	99.93%	1.15%	99.36%	0	0	24h/ ngày	88.5%
31.	Hue	99.87%	0.70%	99.79%	0	0	24h/ ngày	88.5%
32.	Hung Yen	99.84%	1.51%	99.45%	0	0	24h/ ngày	88.5%
33.	Khanh Hoa	99.79%	0.79%	99.65%	0	0	24h/ ngày	88.5%
34.	Kien Giang	99.64%	0.74%	99.82%	0	0	24h/ ngày	88.5%
35.	Kon Tum	99.97%	0.51%	99.88%	0	0	24h/ ngày	88.5%
36.	Lai Chau	99.92%	1.34%	99.83%	0	0	24h/ ngày	88.5%
37.	Lam Dong	99.92%	0.66%	99.42%	0	0	24h/ ngày	88.5%
38.	Lang Son	99.87%	0.91%	99.50%	0	0	24h/ ngày	88.5%
39.	Lao Cai	99.87%	1.15%	99.83%	0	0	24h/ ngày	88.5%
40.	Long An	99.80%	0.44%	99.86%	0	0	24h/ ngày	88.5%
41.	Nam Dinh	99.81%	1.23%	99.46%	0	0	24h/ ngày	88.5%
42.	Nghe An	99.91%	0.92%	99.37%	0	0	24h/ ngày	88.5%
43.	Ninh Binh	99.78%	1.03%	99.67%	0	0	24h/ ngày	88.5%
44.	Ninh Thuan	99.94%	0.56%	99.68%	0	0	24h/ ngày	88.5%
45.	Phu Tho	99.88%	1.13%	99.39%	0	0	24h/ ngày	88.5%
46.	Phu Yen	99.82%	0.97%	99.41%	0	0	24h/ ngày	88.5%
47.	Quang Binh	99.92%	1.26%	99.81%	0	0	24h/ ngày	88.5%
48.	Quang Nam	99.81%	1.25%	99.61%	0	0	24h/ ngày	88.5%
49.	Quang Ngai	99.95%	0.71%	99.72%	0	0	24h/ ngày	88.5%
50.	Quang Ninh	99.86%	0.86%	99.43%	0	0	24h/ ngày	88.5%
51.	Quang Tri	99.98%	0.59%	99.70%	0	0	24h/ ngày	88.5%
52.	Soc Trang	99.74%	0.56%	99.91%	0	0	24h/ ngày	88.5%



53.	Son La	99.94%	1.64%	99.76%	0	0	24h/ ngày	88.5%
54.	Tay Ninh	99.64%	0.82%	99.91%	0	0	24h/ ngày	88.5%
55.	Thai Binh	99.89%	1.29%	99.41%	0	0	24h/ ngày	88.5%
56.	Thai Nguyen	99.89%	1.14%	99.43%	0	0	24h/ ngày	88.5%
57.	Thanh Hoa	99.88%	0.89%	99.36%	0	0	24h/ ngày	88.5%
58.	Tien Giang	99.81%	0.42%	99.82%	0	0	24h/ ngày	88.5%
59.	Tra Vinh	99.79%	0.59%	99.80%	0	0	24h/ ngày	88.5%
60.	Tuyen Quang	99.93%	1.78%	99.87%	0	0	24h/ ngày	88.5%
61.	Vinh Long	99.84%	0.45%	99.94%	0	0	24h/ ngày	88.5%
62.	Vinh Phuc	99.89%	1.00%	99.41%	0	0	24h/ ngày	88.5%
63.	Yen Bai	99.35%	1.34%	99.41%	0	0	24h/ ngày	88.5%
	Trên toàn mạng	99.78%	0.68%	99.71%	0	0	24h/ ngày	88.5%

Handwritten signature

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(kí, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

