

## 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 2021**

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](mailto: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: 1,802,070 thuê bao.

Nơi nhận:

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

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI



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 2021**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 391.VN/M...KT.M ngày 15 tháng 01 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

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	Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiêu 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	99.59%	0.47%	99.06%	0	0	24h/ ngày	95.2%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.79%	0.33%	99.76%	0	0	24h/ ngày	95.2%
3.	Bac Giang	99.69%	1.62%	99.35%	0	0	24h/ ngày	95.2%
4.	Bac Kan	99.93%	0.51%	99.05%	0	0	24h/ ngày	95.2%
5.	Bac Lieu	99.78%	0.43%	99.70%	0	0	24h/ ngày	95.2%
6.	Bac Ninh	98.87%	1.05%	99.58%	0	0	24h/ ngày	95.2%
7.	Ben Tre	99.85%	0.34%	99.34%	0	0	24h/ ngày	95.2%
8.	Binh Dinh	99.90%	0.61%	99.58%	0	0	24h/ ngày	95.2%
9.	Binh Duong	99.20%	0.59%	99.84%	0	0	24h/ ngày	95.2%
10.	Binh Phuoc	99.77%	0.37%	99.67%	0	0	24h/ ngày	95.2%
11.	Binh Thuan	99.85%	0.33%	99.66%	0	0	24h/ ngày	95.2%
12.	Ca Mau	99.55%	0.40%	99.27%	0	0	24h/ ngày	95.2%
13.	Can Tho	99.73%	0.42%	99.72%	0	0	24h/ ngày	95.2%
14.	Cao Bang	99.91%	0.97%	99.20%	0	0	24h/ ngày	95.2%
15.	Da Nang	98.33%	0.34%	99.83%	0	0	24h/ ngày	95.2%
16.	Dak Lak	99.58%	0.63%	99.85%	0	0	24h/ ngày	95.2%
17.	Dak Nong	99.69%	0.77%	99.65%	0	0	24h/ ngày	95.2%
18.	Dien Bien	99.97%	0.91%	99.55%	0	0	24h/ ngày	95.2%
19.	Dong Nai	99.27%	0.35%	99.68%	0	0	24h/ ngày	95.2%



20.	Dong Thap	99.79%	0.39%	99.74%	0	0	24h/ ngày	95.2%
21.	Gia Lai	99.06%	1.58%	99.76%	0	0	24h/ ngày	95.2%
22.	Ha Giang	99.96%	0.67%	99.49%	0	0	24h/ ngày	95.2%
23.	Ha Nam	99.86%	0.86%	99.61%	0	0	24h/ ngày	95.2%
24.	Ha Noi	98.36%	0.69%	99.82%	0	0	24h/ ngày	95.2%
25.	Ha Tinh	99.54%	0.78%	99.03%	0	0	24h/ ngày	95.2%
26.	Hai Duong	99.82%	0.89%	99.25%	0	0	24h/ ngày	95.2%
27.	Hai Phong	99.77%	0.82%	99.00%	0	0	24h/ ngày	95.2%
28.	Hau Giang	99.76%	0.34%	99.53%	0	0	24h/ ngày	95.2%
29.	Ho Chi Minh	99.31%	0.62%	99.95%	0	0	24h/ ngày	95.2%
30.	Hoa Binh	99.88%	1.12%	99.07%	0	0	24h/ ngày	95.2%
31.	Hue	99.87%	0.69%	99.53%	0	0	24h/ ngày	95.2%
32.	Hung Yen	99.07%	1.84%	99.20%	0	0	24h/ ngày	95.2%
33.	Khanh Hoa	98.97%	0.72%	99.70%	0	0	24h/ ngày	95.2%
34.	Kien Giang	99.79%	0.40%	99.52%	0	0	24h/ ngày	95.2%
35.	Kon Tum	99.96%	0.66%	99.90%	0	0	24h/ ngày	95.2%
36.	Lai Chau	99.86%	0.89%	99.28%	0	0	24h/ ngày	95.2%
37.	Lam Dong	99.89%	0.84%	99.13%	0	0	24h/ ngày	95.2%
38.	Lang Son	99.84%	0.78%	99.76%	0	0	24h/ ngày	95.2%
39.	Lao Cai	99.84%	1.09%	99.62%	0	0	24h/ ngày	95.2%
40.	Long An	99.78%	0.41%	99.43%	0	0	24h/ ngày	95.2%
41.	Nam Dinh	99.51%	1.13%	99.64%	0	0	24h/ ngày	95.2%
42.	Nghe An	99.57%	0.82%	99.02%	0	0	24h/ ngày	95.2%
43.	Ninh Binh	99.90%	1.07%	99.64%	0	0	24h/ ngày	95.2%
44.	Ninh Thuan	99.95%	0.55%	99.70%	0	0	24h/ ngày	95.2%
45.	Phu Tho	99.70%	1.03%	99.02%	0	0	24h/ ngày	95.2%
46.	Phu Yen	99.22%	0.95%	99.37%	0	0	24h/ ngày	95.2%
47.	Quang Binh	99.84%	0.53%	99.84%	0	0	24h/ ngày	95.2%
48.	Quang Nam	99.56%	0.85%	99.53%	0	0	24h/ ngày	95.2%
49.	Quang Ngai	99.95%	0.79%	99.72%	0	0	24h/ ngày	95.2%
50.	Quang Ninh	99.87%	0.82%	99.04%	0	0	24h/ ngày	95.2%
51.	Quang Tri	99.98%	0.45%	99.52%	0	0	24h/ ngày	95.2%
52.	Soc Trang	99.74%	0.45%	99.41%	0	0	24h/ ngày	95.2%
53.	Son La	99.97%	0.54%	99.67%	0	0	24h/ ngày	95.2%
54.	Tay Ninh	99.73%	0.37%	99.77%	0	0	24h/ ngày	95.2%
55.	Thai Binh	99.53%	1.19%	99.47%	0	0	24h/ ngày	95.2%



56.	Thai Nguyen	99.60%	1.75%	99.13%	0	0	24h/ ngày	95.2%	-
57.	Thanh Hoa	99.72%	0.85%	99.00%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
58.	Tien Giang	99.81%	0.37%	99.72%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
59.	Tra Vinh	98.87%	0.46%	99.77%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
60.	Tuyen Quang	99.75%	1.51%	99.49%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
61.	Vinh Long	98.54%	0.52%	99.61%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
62.	Vinh Phuc	99.48%	0.81%	99.26%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
63.	Yen Bai	99.82%	1.15%	99.37%	0	0	24h/ ngày	95.2%	
	Trên toàn mạng	99.24%	0.61%	99.55%	0	0	24h/ ngày	95.2%	

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

