

Số: ~~483~~/VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 07 năm 2022

## 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 II năm 2022**

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: **2,752,125** thuê bao. *Thư ký*

**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: II năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số <sup>483 IVVM - KTM</sup> ngày 15 tháng 07 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	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.	An Giang	99.42%	0.47%	99.56%	0	0	24h/ ngày	94.8%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.76%	0.33%	99.69%	0	0	24h/ ngày	94.8%
3.	Bac Giang	99.61%	1.64%	99.66%	0	0	24h/ ngày	94.8%
4.	Bac Kan	100.0%	0.51%	99.56%	0	0	24h/ ngày	94.8%
5.	Bac Lieu	98.99%	0.31%	99.73%	0	0	24h/ ngày	94.8%
6.	Bac Ninh	98.73%	1.13%	99.55%	0	0	24h/ ngày	94.8%
7.	Ben Tre	99.79%	0.35%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
8.	Binh Dinh	99.87%	0.53%	99.75%	0	0	24h/ ngày	94.8%
9.	Binh Duong	99.19%	0.51%	99.78%	0	0	24h/ ngày	94.8%
10.	Binh Phuoc	99.65%	0.38%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
11.	Binh Thuan	99.85%	0.32%	99.74%	0	0	24h/ ngày	94.8%
12.	Ca Mau	99.60%	0.49%	99.61%	0	0	24h/ ngày	94.8%
13.	Can Tho	99.72%	0.38%	99.87%	0	0	24h/ ngày	94.8%
14.	Cao Bang	99.92%	0.95%	99.55%	0	0	24h/ ngày	94.8%
15.	Da Nang	99.02%	0.49%	99.84%	0	0	24h/ ngày	94.8%
16.	Dak Lak	99.74%	0.65%	99.83%	0	0	24h/ ngày	94.8%
17.	Dak Nong	99.89%	0.68%	99.73%	0	0	24h/ ngày	94.8%
18.	Dien Bien	99.99%	0.67%	99.79%	0	0	24h/ ngày	94.8%
19.	Dong Nai	99.49%	0.55%	99.85%	0	0	24h/ ngày	94.8%



20.	Dong Thap	99.82%	0.28%	99.81%	0	0	24h/ ngày	94.8%
21.	Gia Lai	99.96%	0.50%	99.84%	0	0	24h/ ngày	94.8%
22.	Ha Giang	99.94%	0.86%	99.42%	0	0	24h/ ngày	94.8%
23.	Ha Nam	99.79%	1.01%	99.51%	0	0	24h/ ngày	94.8%
24.	Ha Noi	98.75%	0.74%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
25.	Ha Tinh	99.89%	0.79%	99.05%	0	0	24h/ ngày	94.8%
26.	Hai Duong	99.25%	1.25%	99.52%	0	0	24h/ ngày	94.8%
27.	Hai Phong	99.55%	1.57%	99.55%	0	0	24h/ ngày	94.8%
28.	Hau Giang	99.73%	0.33%	99.68%	0	0	24h/ ngày	94.8%
29.	Ho Chi Minh	99.18%	0.64%	99.92%	0	0	24h/ ngày	94.8%
30.	Hoa Binh	99.78%	0.83%	99.37%	0	0	24h/ ngày	94.8%
31.	Hue	99.24%	0.77%	99.75%	0	0	24h/ ngày	94.8%
32.	Hung Yen	98.64%	1.59%	99.65%	0	0	24h/ ngày	94.8%
33.	Khanh Hoa	98.80%	0.63%	99.42%	0	0	24h/ ngày	94.8%
34.	Kien Giang	99.75%	0.35%	99.43%	0	0	24h/ ngày	94.8%
35.	Kon Tum	99.95%	0.63%	99.81%	0	0	24h/ ngày	94.8%
36.	Lai Chau	99.87%	1.27%	99.48%	0	0	24h/ ngày	94.8%
37.	Lam Dong	99.83%	0.78%	99.15%	0	0	24h/ ngày	94.8%
38.	Lang Son	99.90%	0.70%	99.33%	0	0	24h/ ngày	94.8%
39.	Lao Cai	99.72%	0.91%	99.74%	0	0	24h/ ngày	94.8%
40.	Long An	99.80%	0.34%	99.62%	0	0	24h/ ngày	94.8%
41.	Nam Dinh	99.34%	1.12%	99.66%	0	0	24h/ ngày	94.8%
42.	Nghe An	99.07%	0.69%	99.52%	0	0	24h/ ngày	94.8%
43.	Ninh Binh	99.88%	0.84%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
44.	Ninh Thuan	99.95%	0.63%	99.78%	0	0	24h/ ngày	94.8%
45.	Phu Tho	99.54%	1.28%	99.46%	0	0	24h/ ngày	94.8%
46.	Phu Yen	99.35%	0.94%	99.81%	0	0	24h/ ngày	94.8%
47.	Quang Binh	99.96%	0.51%	99.67%	0	0	24h/ ngày	94.8%
48.	Quang Nam	99.31%	0.87%	99.69%	0	0	24h/ ngày	94.8%
49.	Quang Ngai	99.94%	0.67%	99.83%	0	0	24h/ ngày	94.8%
50.	Quang Ninh	98.76%	1.47%	99.39%	0	0	24h/ ngày	94.8%
51.	Quang Tri	99.98%	0.36%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
52.	Soc Trang	99.68%	0.45%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.8%
53.	Son La	99.94%	0.87%	99.89%	0	0	24h/ ngày	94.8%
54.	Tay Ninh	99.80%	0.35%	99.87%	0	0	24h/ ngày	94.8%
55.	Thai Binh	99.28%	1.91%	99.34%	0	0	24h/ ngày	94.8%



56.	Thai Nguyen	99.38%	1.65%	99.56%	0	0	24h/ ngày	94.8%
57.	Thanh Hoa	99.16%	0.83%	99.36%	0	0	24h/ ngày	94.8%
58.	Tien Giang	99.83%	0.34%	99.72%	0	0	24h/ ngày	94.8%
59.	Tra Vinh	99.08%	0.42%	99.80%	0	0	24h/ ngày	94.8%
60.	Tuyen Quang	99.93%	1.07%	99.36%	0	0	24h/ ngày	94.8%
61.	Vinh Long	98.61%	0.33%	99.84%	0	0	24h/ ngày	94.8%
62.	Vinh Phuc	99.75%	0.91%	99.30%	0	0	24h/ ngày	94.8%
63.	Yen Bai	99.96%	0.89%	99.18%	0	0	24h/ ngày	94.8%
	Trên toàn mạng	99.20%	0.65%	99.67%	0	0	24h/ ngày	94.8%

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

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu) *Thư*



*ThS. Võ Đăng Việt Linh*  
**GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**

