

Số: 713/VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 07 năm 2023

## 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 2023**

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: **2.932.739** 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: II năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ...../KB.VNM. .... ngày 15 tháng 07 năm 2023 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	Khấu 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 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	99.51%	0.40%	99.55%	0	0	24h/ ngày	93.9%
2.	Ba Ria - Vung Tau	99.75%	0.32%	99.49%	0	0	24h/ ngày	93.9%
3.	Bac Giang	99.12%	1.06%	99.20%	0	0	24h/ ngày	93.9%
4.	Bac Kan	100.00%	0.41%	99.24%	0	0	24h/ ngày	93.9%
5.	Bac Lieu	99.78%	0.37%	99.65%	0	0	24h/ ngày	93.9%
6.	Bac Ninh	98.35%	1.58%	99.06%	0	0	24h/ ngày	93.9%
7.	Ben Tre	99.77%	0.43%	99.69%	0	0	24h/ ngày	93.9%
8.	Binh Dinh	99.96%	0.65%	99.80%	0	0	24h/ ngày	93.9%
9.	Binh Duong	99.18%	0.51%	99.33%	0	0	24h/ ngày	93.9%
10.	Binh Phuoc	98.19%	0.28%	99.70%	0	0	24h/ ngày	93.9%
11.	Binh Thuan	99.83%	0.34%	99.24%	0	0	24h/ ngày	93.9%
12.	Ca Mau	98.62%	0.25%	99.39%	0	0	24h/ ngày	93.9%
13.	Can Tho	98.88%	0.17%	99.77%	0	0	24h/ ngày	93.9%
14.	Cao Bang	99.58%	1.92%	99.98%	0	0	24h/ ngày	93.9%
15.	Da Nang	99.14%	0.61%	99.76%	0	0	24h/ ngày	93.9%
16.	Dak Lak	99.76%	0.75%	99.62%	0	0	24h/ ngày	93.9%
17.	Dak Nong	99.95%	0.84%	99.50%	0	0	24h/ ngày	93.9%
18.	Dien Bien	99.97%	0.85%	99.86%	0	0	24h/ ngày	93.9%
19.	Dong Nai	99.66%	0.36%	99.63%	0	0	24h/ ngày	93.9%



20.	Dong Thap	99.80%	0.31%	99.69%	0	0	24h/ ngày	93.9%
21.	Gia Lai	99.91%	0.65%	99.70%	0	0	24h/ ngày	93.9%
22.	Ha Giang	99.77%	0.67%	99.91%	0	0	24h/ ngày	93.9%
23.	Ha Nam	99.85%	0.91%	99.52%	0	0	24h/ ngày	93.9%
24.	Ha Noi	98.32%	0.97%	99.49%	0	0	24h/ ngày	93.9%
25.	Ha Tinh	99.52%	1.15%	99.22%	0	0	24h/ ngày	93.9%
26.	Hai Duong	98.85%	1.51%	99.04%	0	0	24h/ ngày	93.9%
27.	Hai Phong	99.32%	1.03%	99.02%	0	0	24h/ ngày	93.9%
28.	Hau Giang	99.05%	0.34%	99.52%	0	0	24h/ ngày	93.9%
29.	Ho Chi Minh	99.55%	0.48%	99.80%	0	0	24h/ ngày	93.9%
30.	Hoa Binh	99.85%	0.81%	99.04%	0	0	24h/ ngày	93.9%
31.	Hue	99.93%	0.83%	99.51%	0	0	24h/ ngày	93.9%
32.	Hung Yen	98.63%	1.79%	99.48%	0	0	24h/ ngày	93.9%
33.	Khanh Hoa	99.59%	0.31%	99.86%	0	0	24h/ ngày	93.9%
34.	Kien Giang	99.76%	0.39%	99.08%	0	0	24h/ ngày	93.9%
35.	Kon Tum	99.79%	0.89%	99.73%	0	0	24h/ ngày	93.9%
36.	Lai Chau	100.00%	0.00%	99.94%	0	0	24h/ ngày	93.9%
37.	Lam Dong	99.78%	0.98%	99.11%	0	0	24h/ ngày	93.9%
38.	Lang Son	99.81%	0.79%	99.21%	0	0	24h/ ngày	93.9%
39.	Lao Cai	99.75%	0.97%	99.71%	0	0	24h/ ngày	93.9%
40.	Long An	99.66%	0.38%	99.25%	0	0	24h/ ngày	93.9%
41.	Nam Dinh	98.91%	0.94%	99.05%	0	0	24h/ ngày	93.9%
42.	Nghe An	99.56%	0.88%	99.08%	0	0	24h/ ngày	93.9%
43.	Ninh Binh	99.61%	0.92%	99.64%	0	0	24h/ ngày	93.9%
44.	Ninh Thuan	99.95%	0.64%	99.61%	0	0	24h/ ngày	93.9%
45.	Phu Tho	99.38%	1.36%	99.01%	0	0	24h/ ngày	93.9%
46.	Phu Yen	98.58%	1.30%	99.71%	0	0	24h/ ngày	93.9%
47.	Quang Binh	99.95%	0.82%	99.73%	0	0	24h/ ngày	93.9%
48.	Quang Nam	99.50%	0.85%	99.57%	0	0	24h/ ngày	93.9%
49.	Quang Ngai	99.96%	0.56%	99.80%	0	0	24h/ ngày	93.9%
50.	Quang Ninh	99.56%	1.20%	99.07%	0	0	24h/ ngày	93.9%
51.	Quang Tri	99.54%	0.63%	99.74%	0	0	24h/ ngày	93.9%
52.	Soc Trang	99.76%	0.44%	99.63%	0	0	24h/ ngày	93.9%
53.	Son La	99.46%	0.36%	99.91%	0	0	24h/ ngày	93.9%
54.	Tay Ninh	99.59%	0.50%	99.66%	0	0	24h/ ngày	93.9%
55.	Thai Binh	98.98%	1.47%	99.02%	0	0	24h/ ngày	93.9%

56.	Thai Nguyen	98.61%	1.80%	99.15%	0	0	24h/ ngày	93.9%
57.	Thanh Hoa	99.44%	0.28%	99.01%	0	0	24h/ ngày	93.9%
58.	Tien Giang	99.73%	0.32%	99.48%	0	0	24h/ ngày	93.9%
59.	Tra Vinh	99.44%	0.30%	99.66%	0	0	24h/ ngày	93.9%
60.	Tuyen Quang	98.91%	1.04%	99.42%	0	0	24h/ ngày	93.9%
61.	Vinh Long	98.33%	0.20%	99.70%	0	0	24h/ ngày	93.9%
62.	Vinh Phuc	99.83%	0.94%	99.11%	0	0	24h/ ngày	93.9%
63.	Yen Bai	99.95%	0.89%	99.23%	0	0	24h/ ngày	93.9%
	Trên toàn mạng	99.24%	0.57%	99.47%	0	0	24h/ ngày	93.9%

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

