

Số: 652 /VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 năm 2019

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 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 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: **752,215** thuê bao: *Thư*

Nơi nhận:

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



**TUO. 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 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 652 ngày 12 tháng 7 năm 2019 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	99.78%	0.53%	99.83%	0	0	24h/ ngày	91.3%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.83%	0.41%	99.62%	0	0	24h/ ngày	91.3%
3.	Bac Giang	99.83%	1.50%	99.32%	0	0	24h/ ngày	91.3%
4.	Bac Kan	99.77%	1.19%	99.26%	0	0	24h/ ngày	91.3%
5.	Bac Lieu	99.75%	0.88%	99.61%	0	0	24h/ ngày	91.3%
6.	Bac Ninh	99.84%	1.43%	99.77%	0	0	24h/ ngày	91.3%
7.	Ben Tre	99.81%	0.62%	99.48%	0	0	24h/ ngày	91.3%
8.	Binh Dinh	99.92%	0.77%	99.76%	0	0	24h/ ngày	91.3%
9.	Binh Duong	99.74%	0.56%	99.74%	0	0	24h/ ngày	91.3%
10.	Binh Phuoc	99.86%	0.67%	99.59%	0	0	24h/ ngày	91.3%
11.	Binh Thuan	99.88%	0.37%	99.74%	0	0	24h/ ngày	91.3%
12.	Ca Mau	99.80%	0.61%	99.73%	0	0	24h/ ngày	91.3%
13.	Can Tho	99.82%	0.50%	99.69%	0	0	24h/ ngày	91.3%
14.	Cao Bang	99.48%	0.98%	99.15%	0	0	24h/ ngày	91.3%
15.	Da Nang	99.71%	0.71%	99.77%	0	0	24h/ ngày	91.3%
16.	Dak Lak	99.86%	0.84%	99.66%	0	0	24h/ ngày	91.3%



17.	Dak Nong	99.89%	0.94%	99.85%	0	0	24h/ ngày	91.3%
18.	Dien Bien	99.76%	1.35%	99.28%	0	0	24h/ ngày	91.3%
19.	Dong Nai	99.75%	0.49%	99.92%	0	0	24h/ ngày	91.3%
20.	Dong Thap	99.83%	0.47%	99.88%	0	0	24h/ ngày	91.3%
21.	Gia Lai	99.87%	0.77%	99.77%	0	0	24h/ ngày	91.3%
22.	Ha Giang	99.84%	1.01%	99.03%	0	0	24h/ ngày	91.3%
23.	Ha Nam	99.80%	0.64%	99.60%	0	0	24h/ ngày	91.3%
24.	Ha Noi	99.84%	1.14%	99.84%	0	0	24h/ ngày	91.3%
25.	Ha Tinh	99.80%	0.72%	99.17%	0	0	24h/ ngày	91.3%
26.	Hai Duong	99.85%	0.67%	99.76%	0	0	24h/ ngày	91.3%
27.	Hai Phong	99.74%	0.65%	99.61%	0	0	24h/ ngày	91.3%
28.	Hau Giang	99.79%	0.56%	99.83%	0	0	24h/ ngày	91.3%
29.	Ho Chi Minh	99.72%	0.64%	99.48%	0	0	24h/ ngày	91.3%
30.	Hoa Binh	99.90%	1.14%	99.01%	0	0	24h/ ngày	91.3%
31.	Hue	99.95%	0.80%	99.82%	0	0	24h/ ngày	91.3%
32.	Hung Yen	99.88%	1.14%	99.60%	0	0	24h/ ngày	91.3%
33.	Khanh Hoa	99.81%	0.81%	99.76%	0	0	24h/ ngày	91.3%
34.	Kien Giang	99.78%	0.66%	99.75%	0	0	24h/ ngày	91.3%
35.	Kon Tum	99.94%	0.92%	99.86%	0	0	24h/ ngày	91.3%
36.	Lai Chau	99.32%	1.59%	99.24%	0	0	24h/ ngày	91.3%
37.	Lam Dong	99.94%	0.47%	99.47%	0	0	24h/ ngày	91.3%
38.	Lang Son	99.93%	0.58%	99.21%	0	0	24h/ ngày	91.3%
39.	Lao Cai	99.80%	0.85%	99.51%	0	0	24h/ ngày	91.3%
40.	Long An	99.75%	0.47%	99.74%	0	0	24h/ ngày	91.3%
41.	Nam Dinh	99.91%	1.20%	99.57%	0	0	24h/ ngày	91.3%
42.	Nghe An	99.92%	0.70%	99.46%	0	0	24h/ ngày	91.3%
43.	Ninh Binh	99.84%	0.90%	99.62%	0	0	24h/ ngày	91.3%
44.	Ninh Thuan	99.94%	0.50%	99.78%	0	0	24h/ ngày	91.3%
45.	Phu Tho	99.94%	0.98%	99.36%	0	0	24h/ ngày	91.3%
46.	Phu Yen	99.90%	0.85%	99.68%	0	0	24h/ ngày	91.3%
47.	Quang Binh	99.92%	1.17%	99.85%	0	0	24h/ ngày	91.3%
48.	Quang Nam	99.86%	0.96%	99.49%	0	0	24h/ ngày	91.3%
49.	Quang Ngai	99.95%	0.72%	99.75%	0	0	24h/ ngày	91.3%
50.	Quang Ninh	99.22%	0.64%	99.38%	0	0	24h/ ngày	91.3%
51.	Quang Tri	99.85%	0.48%	99.74%	0	0	24h/ ngày	91.3%
52.	Soc Trang	99.77%	0.69%	99.57%	0	0	24h/ ngày	91.3%

53.	Son La	99.73%	0.58%	99.23%	0	0	24h/ ngày	91.3%
54.	Tay Ninh	99.80%	0.43%	99.85%	0	0	24h/ ngày	91.3%
55.	Thai Binh	99.77%	0.77%	99.24%	0	0	24h/ ngày	91.3%
56.	Thai Nguyen	99.84%	0.58%	99.18%	0	0	24h/ ngày	91.3%
57.	Thanh Hoa	99.85%	0.63%	99.13%	0	0	24h/ ngày	91.3%
58.	Tien Giang	99.83%	0.44%	99.46%	0	0	24h/ ngày	91.3%
59.	Tra Vinh	99.78%	0.57%	99.76%	0	0	24h/ ngày	91.3%
60.	Tuyen Quang	99.85%	1.42%	99.07%	0	0	24h/ ngày	91.3%
61.	Vinh Long	99.84%	0.46%	99.76%	0	0	24h/ ngày	91.3%
62.	Vinh Phuc	99.79%	0.65%	99.59%	0	0	24h/ ngày	91.3%
63.	Yen Bai	99.79%	0.49%	99.17%	0	0	24h/ ngày	91.3%
	Trên toàn mạng	99.80%	0.65%	99.60%	0	0	24h/ ngày	91.3%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

