

Số: **1080** /VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 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 III 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: **595,845** thuê bao. *ThS. Võ Đăng Việt Linh*

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: III năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4080 ngày 12 tháng 10 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	99.75%	0.54%	99.863%	0	0	24h/ ngày	89.4%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.82%	0.30%	99.856%	0	0	24h/ ngày	89.4%
3.	Bac Giang	99.77%	1.83%	99.461%	0	0	24h/ ngày	89.4%
4.	Bac Kan	99.92%	1.00%	99.164%	0	0	24h/ ngày	89.4%
5.	Bac Lieu	99.40%	0.76%	99.685%	0	0	24h/ ngày	89.4%
6.	Bac Ninh	99.80%	1.44%	99.775%	0	0	24h/ ngày	89.4%
7.	Ben Tre	99.83%	0.46%	99.79%	0	0	24h/ ngày	89.4%
8.	Binh Dinh	99.96%	0.58%	99.761%	0	0	24h/ ngày	89.4%
9.	Binh Duong	99.72%	0.55%	99.9%	0	0	24h/ ngày	89.4%
10.	Binh Phuoc	99.72%	0.59%	99.803%	0	0	24h/ ngày	89.4%
11.	Binh Thuan	99.88%	0.31%	99.796%	0	0	24h/ ngày	89.4%
12.	Ca Mau	99.74%	0.54%	99.691%	0	0	24h/ ngày	89.4%
13.	Can Tho	99.83%	0.42%	99.879%	0	0	24h/ ngày	89.4%
14.	Cao Bang	99.96%	1.09%	99.881%	0	0	24h/ ngày	89.4%



15.	Da Nang	99.71%	0.74%	99.884%	0	0	24h/ ngày	89.4%
16.	Dak Lak	99.82%	0.77%	99.828%	0	0	24h/ ngày	89.4%
17.	Dak Nong	99.92%	0.88%	99.824%	0	0	24h/ ngày	89.4%
18.	Dien Bien	99.65%	1.55%	99.634%	0	0	24h/ ngày	89.4%
19.	Dong Nai	99.75%	0.44%	99.893%	0	0	24h/ ngày	89.4%
20.	Dong Thap	99.83%	0.38%	99.93%	0	0	24h/ ngày	89.4%
21.	Gia Lai	99.94%	0.74%	99.844%	0	0	24h/ ngày	89.4%
22.	Ha Giang	99.88%	0.76%	99.419%	0	0	24h/ ngày	89.4%
23.	Ha Nam	99.84%	1.14%	99.744%	0	0	24h/ ngày	89.4%
24.	Ha Noi	99.81%	1.22%	99.871%	0	0	24h/ ngày	89.4%
25.	Ha Tinh	99.92%	1.06%	99.088%	0	0	24h/ ngày	89.4%
26.	Hai Duong	99.85%	1.26%	99.472%	0	0	24h/ ngày	89.4%
27.	Hai Phong	99.91%	0.77%	99.144%	0	0	24h/ ngày	89.4%
28.	Hau Giang	99.87%	0.38%	99.696%	0	0	24h/ ngày	89.4%
29.	Ho Chi Minh	99.67%	0.66%	99.933%	0	0	24h/ ngày	89.4%
30.	Hoa Binh	99.95%	1.11%	99.02%	0	0	24h/ ngày	89.4%
31.	Hue	99.96%	0.69%	99.733%	0	0	24h/ ngày	89.4%
32.	Hung Yen	99.81%	1.44%	99.826%	0	0	24h/ ngày	89.4%
33.	Khanh Hoa	99.81%	0.78%	99.718%	0	0	24h/ ngày	89.4%
34.	Kien Giang	99.76%	0.51%	99.718%	0	0	24h/ ngày	89.4%
35.	Kon Tum	99.96%	0.59%	99.886%	0	0	24h/ ngày	89.4%
36.	Lai Chau	99.81%	0.87%	99.816%	0	0	24h/ ngày	89.4%
37.	Lam Dong	99.95%	0.48%	99.365%	0	0	24h/ ngày	89.4%
38.	Lang Son	99.82%	1.19%	99.36%	0	0	24h/ ngày	89.4%
39.	Lao Cai	99.80%	1.14%	99.813%	0	0	24h/ ngày	89.4%
40.	Long An	99.81%	0.40%	99.852%	0	0	24h/ ngày	89.4%
41.	Nam Dinh	99.81%	1.41%	99.379%	0	0	24h/ ngày	89.4%
42.	Nghe An	99.90%	0.88%	99.412%	0	0	24h/ ngày	89.4%
43.	Ninh Binh	99.87%	1.12%	99.538%	0	0	24h/ ngày	89.4%
44.	Ninh Thuan	99.94%	0.51%	99.69%	0	0	24h/ ngày	89.4%
45.	Phu Tho	99.93%	1.26%	99.282%	0	0	24h/ ngày	89.4%
46.	Phu Yen	99.93%	0.79%	99.838%	0	0	24h/ ngày	89.4%
47.	Quang Binh	99.90%	1.37%	99.552%	0	0	24h/ ngày	89.4%
48.	Quang Nam	99.85%	1.14%	99.62%	0	0	24h/ ngày	89.4%



49.	Quang Ngai	99.95%	0.80%	99.647%	0	0	24h/ ngày	89.4%
50.	Quang Ninh	99.87%	0.89%	99.329%	0	0	24h/ ngày	89.4%
51.	Quang Tri	99.96%	0.65%	99.699%	0	0	24h/ ngày	89.4%
52.	Soc Trang	99.71%	0.63%	99.685%	0	0	24h/ ngày	89.4%
53.	Son La	99.75%	1.68%	99.68%	0	0	24h/ ngày	89.4%
54.	Tay Ninh	99.76%	0.51%	99.874%	0	0	24h/ ngày	89.4%
55.	Thai Binh	99.87%	1.49%	99.453%	0	0	24h/ ngày	89.4%
56.	Thai Nguyen	99.85%	1.35%	99.313%	0	0	24h/ ngày	89.4%
57.	Thanh Hoa	99.85%	1.05%	99.123%	0	0	24h/ ngày	89.4%
58.	Tien Giang	99.83%	0.39%	99.838%	0	0	24h/ ngày	89.4%
59.	Tra Vinh	99.75%	0.73%	99.784%	0	0	24h/ ngày	89.4%
60.	Tuyen Quang	99.87%	1.80%	99.563%	0	0	24h/ ngày	89.4%
61.	Vinh Long	99.86%	0.38%	99.924%	0	0	24h/ ngày	89.4%
62.	Vinh Phuc	99.86%	1.00%	99.618%	0	0	24h/ ngày	89.4%
63.	Yen Bai	99.27%	1.63%	99.023%	0	0	24h/ ngày	89.4%
	Trên toàn mạng	99.79%	0.66%	99.686%	0	0	24h/ ngày	89.4%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

