

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG DI ĐỘNG TOÀN CẦU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 785...../GTM-QLCLDV
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
điện thoại di động mặt đất Gmobile

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2015

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại di động mặt đất Gmobile

Quý III năm 2015

Kính gửi: Cục Viễn Thông

1. Doanh nghiệp:

Công ty cổ phần Viễn thông Di động Toàn cầu
Địa chỉ: 280B Lạc Long Quân, Tây Hồ, Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: 0199 282 6600 / 04. 37674846
Fax: 04. 37674854

2. Tên đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Phòng Quản lý chất lượng dịch vụ
Địa chỉ: 280B Lạc Long Quân, Tây Hồ, Hà Nội, Việt Nam
Điện thoại: 0199 282 6600 / 04. 37674846
Fax: 04. 37674854

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ điện thoại di động mặt đất Gmobile: 51

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **5.927.040**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

TUO, TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÒNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KỸ THUẬT



Phan Minh Châu



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**

Quy: III - Năm: 2015

Kiểm theo Báo cáo định kỳ chất lượng của Công ty Cổ phần Viễn thông Di Động (Vietnam Mobile) loại di động mặt đất số: 785/GTM-QCLCTDV, ngày 10 tháng 10 năm 2015 của Viettel Mobile

STT	Tỉnh Tp.	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khấu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99,41%	0,77%	99,81%	0	100%	24h	93,48%
2	Đắk Lắk	99,59%	0,56%	99,90%	0	100%	24h	93,48%
3	Gia Lai	99,70%	0,50%	99,65%	0	100%	24h	93,48%
4	Khánh Hòa	99,64%	0,50%	99,51%	0	100%	24h	93,48%
5	Phước Yên	99,29%	1,06%	99,51%	0	100%	24h	93,48%
6	Quảng Bình	99,18%	1,39%	99,52%	0	100%	24h	93,48%
7	Quảng Nam	99,19%	1,01%	99,55%	0	100%	24h	93,48%
8	Quảng Ngãi	99,39%	0,97%	99,51%	0	100%	24h	93,48%
9	Quảng Trị	99,22%	1,42%	99,52%	0	100%	24h	93,48%
10	Tp. Đà Nẵng	99,62%	0,37%	99,83%	0	100%	24h	93,48%
11	Tp. Huế	99,36%	0,90%	99,61%	0	100%	24h	93,48%
12	Bắc Giang	98,93%	1,32%	99,51%	0	100%	24h	93,48%
13	Bắc Ninh	98,90%	1,25%	99,64%	0	100%	24h	93,48%
14	Hà Nam	98,96%	1,39%	99,68%	0	100%	24h	93,48%
15	Hà Tây	99,07%	0,99%	99,64%	0	100%	24h	93,48%
16	Hà Tĩnh	98,67%	1,42%	99,83%	0	100%	24h	93,48%
17	Hải Dương	99,27%	0,88%	99,50%	0	100%	24h	93,48%
18	Hưng Yên	98,75%	1,19%	99,58%	0	100%	24h	93,48%
19	Nam Định	98,66%	1,42%	99,50%	0	100%	24h	93,48%
20	Nghệ An	99,19%	1,26%	99,85%	0	100%	24h	93,48%
21	Ninh Bình	98,90%	1,35%	99,53%	0	100%	24h	93,48%
22	Phước Thọ	98,53%	1,43%	99,60%	0	100%	24h	93,48%
23	Quảng Ninh	99,33%	1,17%	99,50%	0	100%	24h	93,48%
24	Thái Bình	98,75%	1,40%	99,60%	0	100%	24h	93,48%
25	Thái Nguyên	99,14%	1,04%	99,60%	0	100%	24h	93,48%
26	Thanh Hóa	98,91%	1,39%	99,51%	0	100%	24h	93,48%
27	Tp. Hà Nội	99,35%	0,58%	99,79%	0	100%	24h	93,48%
28	Tp. Hải Phòng	99,22%	0,69%	99,50%	0	100%	24h	93,48%
29	Vĩnh Phúc	99,11%	1,07%	99,77%	0	100%	24h	93,48%



30	An Giang	99.51%	0.66%	99.75%	0	100%	24h	93.48%
31	Bạc Liêu	99.31%	1.11%	99.51%	0	100%	24h	93.48%
32	Bến Tre	99.34%	1.00%	99.64%	0	100%	24h	93.48%
33	Bình Dương	99.55%	0.62%	99.50%	0	100%	24h	93.48%
34	Bình Phước	99.05%	1.37%	99.67%	0	100%	24h	93.48%
35	Bình Thuận	99.54%	0.68%	99.83%	0	100%	24h	93.48%
36	BRVF	99.54%	0.60%	99.52%	0	100%	24h	93.48%
37	Cà Mau	99.28%	1.18%	99.50%	0	100%	24h	93.48%
38	Cần Thơ	99.56%	0.56%	99.68%	0	100%	24h	93.48%
39	Đồng Nai	99.48%	0.68%	99.61%	0	100%	24h	93.48%
40	Đồng Tháp	99.52%	0.64%	99.76%	0	100%	24h	93.48%
41	Hà Giang	99.23%	1.06%	99.55%	0	100%	24h	93.48%
42	HCMC	99.63%	0.49%	99.91%	0	100%	24h	93.48%
43	Kiên Giang	99.48%	0.79%	99.64%	0	100%	24h	93.48%
44	Lâm Đồng	99.48%	0.81%	99.84%	0	100%	24h	93.48%
45	Long An	99.42%	0.82%	99.74%	0	100%	24h	93.48%
46	Ninh Thuận	99.56%	0.60%	99.87%	0	100%	24h	93.48%
47	Sóc Trăng	99.39%	0.88%	99.64%	0	100%	24h	93.48%
48	Tây Ninh	99.50%	0.77%	99.78%	0	100%	24h	93.48%
49	Tiền Giang	99.54%	0.62%	99.86%	0	100%	24h	93.48%
50	Trà Vinh	99.36%	0.92%	99.50%	0	100%	24h	93.48%
51	Yên Bái	99.51%	0.76%	99.91%	0	100%	24h	93.48%

TU. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÒNG QUẢN LÝ KỸ THUẬT



Phạm Minh Châu

