

Số: 161...../GTM-QLCLDV
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
điện thoại di động mặt đất Gmobile

Hà Nội, ngày 14 tháng 4 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ thông tin di động mặt đất – Dịch vụ điện thoại
Quý I năm 2016

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: **5.898.864**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC KỸ THUẬT



Phan Minh Châu



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

Quy: 1 - Năm: 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại di động mặt đất số: .../.../...
VTM-QLCLDV, ngày 4 tháng 4 năm 2016 của Gtel 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	Hỏi 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	99,42%	0,75%	99,82%	0	100%	24h	94,41%
2	Đắk Lắk	99,60%	0,48%	99,52%	0	100%	24h	94,41%
3	Gia Lai	99,70%	0,34%	99,67%	0	100%	24h	94,41%
4	Khánh Hòa	99,66%	0,43%	99,50%	0	100%	24h	94,41%
5	Phước Yên	99,11%	1,24%	99,57%	0	100%	24h	94,41%
6	Quảng Bình	98,81%	1,46%	99,60%	0	100%	24h	94,41%
7	Quảng Nam	99,20%	0,94%	99,91%	0	100%	24h	94,41%
8	Quảng Ngãi	99,38%	0,91%	99,80%	0	100%	24h	94,41%
9	Quảng Trị	98,72%	1,48%	99,55%	0	100%	24h	94,41%
10	Tp. Đà Nẵng	99,68%	0,35%	99,89%	0	100%	24h	94,41%
11	Tt-Huế	99,38%	0,87%	99,70%	0	100%	24h	94,41%
12	Bắc Giang	98,87%	1,33%	99,88%	0	100%	24h	94,41%
13	Bắc Ninh	99,07%	1,02%	99,60%	0	100%	24h	94,41%
14	Hà Nam	99,14%	1,19%	99,89%	0	100%	24h	94,41%
15	Hà Tây	99,19%	0,91%	99,77%	0	100%	24h	94,41%
16	Hải Tĩnh	98,74%	1,44%	99,74%	0	100%	24h	94,41%
17	Hải Dương	99,35%	0,80%	99,50%	0	100%	24h	94,41%
18	Hưng Yên	98,88%	1,06%	99,85%	0	100%	24h	94,41%
19	Nam Định	98,62%	1,48%	99,52%	0	100%	24h	94,41%
20	Nghệ An	99,17%	1,27%	99,82%	0	100%	24h	94,41%
21	Ninh Bình	99,05%	1,20%	99,68%	0	100%	24h	94,41%
22	Phước Thọ	98,66%	1,44%	99,54%	0	100%	24h	94,41%
23	Quảng Ninh	99,40%	1,07%	99,51%	0	100%	24h	94,41%
24	Thái Bình	98,88%	1,43%	99,86%	0	100%	24h	94,41%
25	Thái Nguyên	99,16%	0,99%	99,83%	0	100%	24h	94,41%
26	Thanh Hóa	98,95%	1,18%	99,51%	0	100%	24h	94,41%
27	Tp. Hà Nội	99,36%	0,58%	99,88%	0	100%	24h	94,41%
28	Tp. Hải Phòng	99,45%	0,62%	99,53%	0	100%	24h	94,41%
29	Vinh Phúc	99,12%	0,98%	99,67%	0	100%	24h	94,41%

30	An Giang	99.52%	0.57%	99.73%	0	100%	24h	94.41%
31	Bạc Liêu	99.41%	0.82%	99.52%	0	100%	24h	94.41%
32	Bến Tre	99.41%	0.79%	99.53%	0	100%	24h	94.41%
33	Bình Dương	99.56%	0.48%	99.63%	0	100%	24h	94.41%
34	Bình Phước	99.11%	1.17%	99.84%	0	100%	24h	94.41%
35	Bình Thuận	99.57%	0.56%	99.76%	0	100%	24h	94.41%
36	BRVT	99.55%	0.49%	99.53%	0	100%	24h	94.41%
37	Cà Mau	99.27%	0.89%	99.51%	0	100%	24h	94.41%
38	Cần Thơ	99.60%	0.45%	99.69%	0	100%	24h	94.41%
39	Dòng Nai	99.49%	0.56%	99.56%	0	100%	24h	94.41%
40	Dòng Tháp	99.50%	0.58%	99.87%	0	100%	24h	94.41%
41	Hậu Giang	99.25%	0.84%	99.67%	0	100%	24h	94.41%
42	HCMC	99.60%	0.41%	99.92%	0	100%	24h	94.41%
43	Kiên Giang	99.46%	0.68%	99.76%	0	100%	24h	94.41%
44	Lâm Đồng	99.50%	0.70%	99.93%	0	100%	24h	94.41%
45	Long An	99.47%	0.65%	99.77%	0	100%	24h	94.41%
46	Ninh Thuận	99.52%	0.56%	99.86%	0	100%	24h	94.41%
47	Sóc Trăng	99.45%	0.67%	99.73%	0	100%	24h	94.41%
48	Tây Ninh	99.54%	0.57%	99.71%	0	100%	24h	94.41%
49	Tiền Giang	99.53%	0.55%	99.82%	0	100%	24h	94.41%
50	Tà Vinh	99.48%	0.62%	99.70%	0	100%	24h	94.41%
51	Vĩnh Long	99.48%	0.62%	99.96%	0	100%	24h	94.41%

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC KỶ THUẬT



Phan Minh Châu