

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

Hà Nội, ngày **14** tháng 7 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 II 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: 50

4. Tổng số khách hàng tính đến hết quý báo cáo: **5.894.728** thuê bao./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu: VT.

**TU. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT**



Phan Minh Châu



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

Quý: II - Năm: 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại di động mới dài số: 449 /GTM-QLCLDV, ngày 14 tháng 7 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	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99.45%	0.66%	99.70%	0	100%	24h	90.12%
2	Đặc Lặc	99.61%	0.50%	99.53%	0	100%	24h	90.12%
3	Gia Lai	99.74%	0.36%	99.83%	0	100%	24h	90.12%
4	Khánh Hòa	99.65%	0.47%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
5	Phù Yên	99.21%	1.07%	99.61%	0	100%	24h	90.12%
6	Quảng Bình	98.87%	1.37%	99.68%	0	100%	24h	90.12%
7	Quảng Nam	99.18%	0.90%	99.78%	0	100%	24h	90.12%
8	Quảng Ngãi	99.41%	0.85%	99.66%	0	100%	24h	90.12%
9	Quảng Trị	98.69%	1.50%	99.54%	0	100%	24h	90.12%
10	Tp. Đà Nẵng	99.70%	0.29%	99.89%	0	100%	24h	90.12%
11	T.T-Huế	99.44%	0.77%	99.71%	0	100%	24h	90.12%
12	Bắc Giang	98.80%	1.45%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
13	Bắc Ninh	99.06%	1.05%	99.57%	0	100%	24h	90.12%
14	Hà Nam	99.15%	1.14%	99.78%	0	100%	24h	90.12%
15	Hà Tĩnh	98.93%	1.41%	99.83%	0	100%	24h	90.12%
16	Hải Dương	99.38%	0.79%	99.53%	0	100%	24h	90.12%
17	Hưng Yên	98.82%	1.02%	99.84%	0	100%	24h	90.12%
18	Nam Định	98.60%	1.50%	99.52%	0	100%	24h	90.12%
19	Nghệ An	99.33%	1.19%	99.82%	0	100%	24h	90.12%
20	Ninh Bình	98.99%	1.33%	99.53%	0	100%	24h	90.12%
21	Phủ Thọ	98.79%	1.37%	99.65%	0	100%	24h	90.12%
22	Quảng Ninh	99.34%	1.12%	99.52%	0	100%	24h	90.12%
23	Thái Bình	98.88%	1.40%	99.54%	0	100%	24h	90.12%
24	Thái Nguyên	99.10%	0.91%	99.69%	0	100%	24h	90.12%
25	Thanh Hóa	99.17%	1.21%	99.52%	0	100%	24h	90.12%
26	Tp. Hà Nội	99.34%	0.60%	99.68%	0	100%	24h	90.12%
27	Tp. Hải Phòng	99.46%	0.57%	99.52%	0	100%	24h	90.12%
28	Vĩnh Phúc	99.32%	0.81%	99.74%	0	100%	24h	90.12%
29	An Giang	99.49%	0.62%	99.53%	0	100%	24h	90.12%



30	Bạc Liêu	99.39%	0.94%	99.52%	0	100%	24h	90.12%
31	Bến Tre	99.28%	1.01%	99.65%	0	100%	24h	90.12%
32	Bình Dương	99.49%	0.56%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
33	Bình Phước	99.06%	1.21%	99.53%	0	100%	24h	90.12%
34	Bình Thuận	99.52%	0.63%	99.71%	0	100%	24h	90.12%
35	BRVT	99.52%	0.56%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
36	Cà Mau	99.26%	1.05%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
37	Cần Thơ	99.53%	0.52%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
38	Đồng Nai	99.42%	0.65%	99.50%	0	100%	24h	90.12%
39	Đồng Tháp	99.45%	0.65%	99.62%	0	100%	24h	90.12%
40	Hậu Giang	99.17%	1.01%	99.73%	0	100%	24h	90.12%
41	HCMC	99.57%	0.45%	99.86%	0	100%	24h	90.12%
42	Kiên Giang	99.40%	0.78%	99.55%	0	100%	24h	90.12%
43	Lâm Đồng	99.45%	0.78%	99.56%	0	100%	24h	90.12%
44	Long An	99.43%	0.72%	99.65%	0	100%	24h	90.12%
45	Ninh Thuận	99.50%	0.58%	99.68%	0	100%	24h	90.12%
46	Sóc Trăng	99.37%	0.76%	99.54%	0	100%	24h	90.12%
47	Tây Ninh	99.49%	0.64%	99.51%	0	100%	24h	90.12%
48	Tiền Giang	99.49%	0.61%	99.53%	0	100%	24h	90.12%
49	Trà Vinh	99.38%	0.83%	99.57%	0	100%	24h	90.12%
50	Vĩnh Long	99.43%	0.73%	99.81%	0	100%	24h	90.12%



PHÒNG KIỂM GIÁM ĐỌC
PHÒNG KIỂM ĐỌC BAN KÝ THUẬT
CÔNG TY CỔ PHẦN TOÀN CẦU
 Phan Minh Châu