

**CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG DI ĐỘNG TOÀN CẦU**

Số: ...673...../GTM-QLCLDV
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt
đất Gtel Gmobile

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

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2016

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 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: 5.899.120. *thủy*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (đề b/c);
- Lưu VT, BKT.

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



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quy: III - Năm: 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số: 673.../GTN-QLCĐV, ngày 18 tháng 10 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	99.46%	0.66%	99.80%	0	100%	24h	96.53%
2	Đắk Lắk	99.59%	0.51%	99.80%	0	100%	24h	96.53%
3	Gia Lai	99.72%	0.42%	99.77%	0	100%	24h	96.53%
4	Khánh Hòa	99.68%	0.44%	99.50%	0	100%	24h	96.53%
5	Phù Yên	99.18%	1.04%	99.56%	0	100%	24h	96.53%
6	Quảng Bình	98.89%	1.18%	99.56%	0	100%	24h	96.53%
7	Quảng Nam	99.20%	0.95%	99.53%	0	100%	24h	96.53%
8	Quảng Ngãi	99.35%	0.91%	99.51%	0	100%	24h	96.53%
9	Quảng Trị	98.53%	1.49%	99.55%	0	100%	24h	96.53%
10	Tp. Đà Nẵng	99.67%	0.35%	99.60%	0	100%	24h	96.53%
11	TT-Huế	99.40%	0.82%	99.52%	0	100%	24h	96.53%
12	Bắc Giang	98.68%	1.39%	99.50%	0	100%	24h	96.53%
13	Bắc Ninh	99.00%	1.34%	99.56%	0	100%	24h	96.53%
14	Hà Nam	99.00%	1.33%	99.53%	0	100%	24h	96.53%
15	Hà Tĩnh	98.88%	1.43%	99.51%	0	100%	24h	96.53%
16	Hải Dương	99.22%	0.95%	99.52%	0	100%	24h	96.53%
17	Hưng Yên	98.64%	1.20%	99.51%	0	100%	24h	96.53%
18	Nam Định	98.55%	1.50%	99.52%	0	100%	24h	96.53%
19	Nghệ An	99.19%	1.49%	99.67%	0	100%	24h	96.53%
20	Ninh Bình	98.89%	1.39%	99.50%	0	100%	24h	96.53%
21	Phù Thọ	98.53%	1.49%	99.55%	0	100%	24h	96.53%
22	Quảng Ninh	99.17%	1.27%	99.50%	0	100%	24h	96.53%
23	Thái Bình	98.56%	1.48%	99.58%	0	100%	24h	96.53%
24	Thái Nguyên	99.11%	1.07%	99.64%	0	100%	24h	96.53%
25	Thanh Hóa	99.00%	1.18%	99.53%	0	100%	24h	96.53%
26	Tp. Hà Nội	99.27%	0.65%	99.76%	0	100%	24h	96.53%
27	Tp. Hải Phòng	99.36%	0.73%	99.52%	0	100%	24h	96.53%
28	Vĩnh Phúc	99.17%	0.94%	99.57%	0	100%	24h	96.53%
29	An Giang	99.50%	0.61%	99.51%	0	100%	24h	96.53%

