

Số: 21... /GTM-QLCLDV
V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt
đất Gtel Gmobile

Hà Nội, ngày 16 tháng 1 năm 2017

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 IV 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: **3.932.639./.**

Nơi nhận:

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

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



Đỗ Minh Hoàng

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐẤT

Quý: IV - Năm: 2016

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mật đất số: 24.../GTM-QLCLDV, ngày 6 tháng 1 năm 2017 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	Khiếu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm của khiếu nại 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 thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99,36%	0,91%	99,55%	0	100%	24h	90,01%
2	Đắc Lắc	99,41%	0,59%	99,55%	0	100%	24h	90,01%
3	Gia Lai	99,59%	0,64%	99,83%	0	100%	24h	90,01%
4	Khánh Hòa	99,50%	1,14%	99,52%	0	100%	24h	90,01%
5	Phú Yên	98,95%	1,30%	99,56%	0	100%	24h	90,01%
6	Quảng Bình	99,03%	1,24%	99,73%	0	100%	24h	90,01%
7	Quảng Nam	99,18%	1,02%	99,56%	0	100%	24h	90,01%
8	Quảng Ngãi	99,37%	1,11%	99,52%	0	100%	24h	90,01%
9	Quảng Trị	98,65%	1,50%	99,55%	0	100%	24h	90,01%
10	Tp. Đà Nẵng	99,64%	0,40%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
11	TT-Huế	99,41%	0,88%	99,76%	0	100%	24h	90,01%
12	Bắc Giang	99,18%	1,26%	99,51%	0	100%	24h	90,01%
13	Bắc Ninh	99,26%	0,89%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
14	Hà Nam	99,20%	1,01%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
15	Hà Tĩnh	99,12%	1,44%	99,52%	0	100%	24h	90,01%
16	Hải Dương	99,37%	0,76%	99,51%	0	100%	24h	90,01%
17	Hưng Yên	98,94%	0,92%	99,72%	0	100%	24h	90,01%
18	Nam Định	98,60%	1,47%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
29	Nghệ An	99,26%	1,43%	99,71%	0	100%	24h	90,01%
20	Ninh Bình	99,02%	1,34%	99,60%	0	100%	24h	90,01%
21	Phú Thọ	98,84%	1,46%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
22	Quảng Ninh	99,39%	0,95%	99,52%	0	100%	24h	90,01%
23	Thái Bình	98,51%	1,50%	99,67%	0	100%	24h	90,01%
24	Thái Nguyên	99,15%	0,99%	99,54%	0	100%	24h	90,01%
25	Thanh Hóa	99,23%	1,21%	99,53%	0	100%	24h	90,01%
26	Tp. Hà Nội	99,37%	0,55%	99,80%	0	100%	24h	90,01%



27	Tp. Hải Phòng	99.53%	0.57%	99.51%	0	100%	24h	90.01%
28	Vĩnh Phúc	98.79%	0.95%	99.63%	0	100%	24h	90.01%
29	An Giang	99.30%	0.74%	99.50%	0	100%	24h	90.01%
30	Bạc Liêu	99.13%	1.19%	99.53%	0	100%	24h	90.01%
31	Bến Tre	99.31%	0.96%	99.58%	0	100%	24h	90.01%
32	Bình Dương	99.46%	0.60%	99.53%	0	100%	24h	90.01%
33	Bình Phước	99.19%	1.26%	99.52%	0	100%	24h	90.01%
34	Bình Thuận	99.51%	0.76%	99.55%	0	100%	24h	90.01%
35	BRVT	99.46%	0.64%	99.51%	0	100%	24h	90.01%
36	Cà Mau	98.51%	1.42%	99.52%	0	100%	24h	90.01%
37	Cần Thơ	99.40%	0.58%	99.51%	0	100%	24h	90.01%
38	Đồng Nai	99.40%	0.68%	99.53%	0	100%	24h	90.01%
39	Đồng Tháp	99.32%	0.71%	99.58%	0	100%	24h	90.01%
40	Hậu Giang	99.10%	0.98%	99.85%	0	100%	24h	90.01%
41	HCMC	99.53%	0.50%	99.71%	0	100%	24h	90.01%
42	Kiên Giang	99.26%	0.88%	99.59%	0	100%	24h	90.01%
43	Lâm Đồng	99.39%	0.87%	99.57%	0	100%	24h	90.01%
44	Long An	99.38%	0.75%	99.57%	0	100%	24h	90.01%
45	Ninh Thuận	99.46%	0.62%	99.72%	0	100%	24h	90.01%
46	Sóc Trăng	99.21%	0.88%	99.75%	0	100%	24h	90.01%
47	Tây Ninh	99.38%	0.78%	99.53%	0	100%	24h	90.01%
48	Tiền Giang	99.49%	0.63%	99.51%	0	100%	24h	90.01%
49	Trà Vinh	99.30%	0.88%	99.55%	0	100%	24h	90.01%
50	Vĩnh Long	99.35%	0.82%	99.75%	0	100%	24h	90.01%

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KÝ THUẬT



Đỗ Minh Hoàng

