

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

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

Số: ...374..... /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 10 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 III năm 2017

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: **1.546.969./.**

Nơi nhận:

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

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



Đỗ Minh Hoàng

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

Quy: III - Năm: 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mật đạt số: 2/24.../GTM-QLCLDV, ngày 10 tháng 10 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 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	99,59%	0,51%	99,92%	0	100%	24h	95,17%
2	Đặc Lặc	99,52%	0,55%	99,96%	0	100%	24h	95,17%
3	Gia Lai	99,78%	0,39%	99,89%	0	100%	24h	95,17%
4	Khánh Hòa	99,72%	0,39%	99,58%	0	100%	24h	95,17%
5	Phù Yên	99,21%	0,90%	99,69%	0	100%	24h	95,17%
6	Quảng Bình	99,40%	0,92%	99,74%	0	100%	24h	95,17%
7	Quảng Nam	99,33%	0,92%	99,75%	0	100%	24h	95,17%
8	Quảng Ngãi	99,53%	0,75%	99,52%	0	100%	24h	95,17%
9	Quảng Trị	99,12%	1,35%	99,61%	0	100%	24h	95,17%
10	Tp. Đà Nẵng	99,68%	0,35%	99,60%	0	100%	24h	95,17%
11	TT-Huế	99,57%	0,61%	99,65%	0	100%	24h	95,17%
12	Bắc Giang	99,27%	1,18%	99,82%	0	100%	24h	95,17%
13	Bắc Ninh	99,33%	0,89%	99,77%	0	100%	24h	95,17%
14	Hà Nam	99,34%	1,03%	99,69%	0	100%	24h	95,17%
15	Hà Tĩnh	99,05%	1,42%	99,52%	0	100%	24h	95,17%
16	Hải Dương	99,42%	0,76%	99,51%	0	100%	24h	95,17%
17	Hưng Yên	99,09%	0,98%	99,64%	0	100%	24h	95,17%
18	Nam Định	98,66%	1,43%	99,76%	0	100%	24h	95,17%
20	Nghệ An	99,40%	1,32%	99,72%	0	100%	24h	95,17%
29	Ninh Bình	99,22%	1,25%	99,54%	0	100%	24h	95,17%
20	Ninh Bình	99,22%	1,25%	99,54%	0	100%	24h	95,17%
21	Phù Thọ	99,12%	1,43%	99,57%	0	100%	24h	95,17%
22	Quảng Ninh	99,45%	0,90%	99,55%	0	100%	24h	95,17%
23	Thái Bình	98,61%	1,45%	99,57%	0	100%	24h	95,17%
24	Thái Nguyên	99,28%	1,00%	99,60%	0	100%	24h	95,17%
25	Thanh Hóa	99,23%	1,05%	99,54%	0	100%	24h	95,17%
26	Tp. Hà Nội	99,41%	0,60%	99,68%	0	100%	24h	95,17%



27	Tr. Hải Phòng	99.58%	0.60%	99.62%	0	100%	24h	95.17%
28	Vĩnh Phúc	99.02%	0.90%	99.65%	0	100%	24h	95.17%
29	An Giang	99.54%	0.54%	99.56%	0	100%	24h	95.17%
30	Bạc Liêu	98.87%	1.14%	99.51%	0	100%	24h	95.17%
31	Bến Tre	99.38%	0.83%	99.63%	0	100%	24h	95.17%
32	Bình Dương	99.45%	0.60%	99.53%	0	100%	24h	95.17%
33	Bình Phước	98.99%	1.26%	99.52%	0	100%	24h	95.17%
34	Bình Thuận	99.57%	0.61%	99.72%	0	100%	24h	95.17%
35	BRVT	99.49%	0.61%	99.54%	0	100%	24h	95.17%
36	Cà Mau	99.40%	0.82%	99.52%	0	100%	24h	95.17%
37	Cần Thơ	99.56%	0.45%	99.55%	0	100%	24h	95.17%
38	Đông Nai	99.42%	0.66%	99.56%	0	100%	24h	95.17%
39	Đông Tháp	99.55%	0.51%	99.73%	0	100%	24h	95.17%
40	Hậu Giang	99.40%	0.79%	99.70%	0	100%	24h	95.17%
41	HCMC	99.55%	0.45%	99.74%	0	100%	24h	95.17%
42	Kiên Giang	99.50%	0.61%	99.59%	0	100%	24h	95.17%
43	Lâm Đồng	99.49%	0.74%	99.86%	0	100%	24h	95.17%
44	Long An	99.45%	0.66%	99.53%	0	100%	24h	95.17%
45	Ninh Thuận	99.59%	0.44%	99.79%	0	100%	24h	95.17%
46	Sóc Trăng	99.39%	0.81%	99.56%	0	100%	24h	95.17%
47	Tây Ninh	99.44%	0.63%	99.53%	0	100%	24h	95.17%
48	Tiền Giang	99.55%	0.54%	99.50%	0	100%	24h	95.17%
49	Trà Vinh	99.45%	0.66%	99.77%	0	100%	24h	95.17%
50	Vĩnh Long	99.48%	0.65%	99.68%	0	100%	24h	95.17%
51	Toàn mạng	99.47%	0.56%	99.58%	0	100%	24h	95.17%



TUẦN TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KÝ THUẬT
CƠ PHÂN
VIỆN THÔNG ĐIỆP
TOÀN CẦU
 Q. TÂY HỒ - TP. HÀ NỘI

Đỗ Minh Hoàng



TUẦN TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KÝ THUẬT
CƠ PHÂN
VIỆN THÔNG ĐIỆP
TOÀN CẦU
 Q. TÂY HỒ - TP. HÀ NỘI