

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

Số:³³⁴...../GTM-QLCLDV

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 07 năm 2018

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 II năm 2018

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: 839.538./.

Nơi nhận:

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

**TUO, TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT**



Phan Minh Châu

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

Quy: II - Năm: 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số... 334/GTM-QCCLDV, ngày 18 tháng 07 năm 2018 của Viettel 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 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 được tìm hiểu thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99,62%	0,55%	99,68%	0	100%	24h	90,26%
2	Đắk Lắk	99,58%	0,66%	99,67%	0	100%	24h	90,26%
3	Gia Lai	99,80%	0,36%	99,51%	0	100%	24h	90,26%
4	Khánh Hòa	99,67%	0,53%	99,52%	0	100%	24h	90,26%
5	Phú Yên	99,41%	0,73%	99,59%	0	100%	24h	90,26%
6	Quảng Bình	99,35%	0,82%	99,67%	0	100%	24h	90,26%
7	Quảng Nam	99,33%	0,91%	99,71%	0	100%	24h	90,26%
8	Quảng Ngãi	99,65%	0,57%	99,74%	0	100%	24h	90,26%
9	Quảng Trị	99,12%	1,46%	99,97%	0	100%	24h	90,26%
10	Tp. Đà Nẵng	99,54%	0,43%	99,81%	0	100%	24h	90,26%
11	TT-Huế	99,43%	0,70%	99,69%	0	100%	24h	90,26%
12	Bắc Giang	98,71%	1,37%	99,86%	0	100%	24h	90,26%
13	Bắc Ninh	99,06%	1,22%	99,82%	0	100%	24h	90,26%
14	Hà Nam	99,10%	1,24%	99,81%	0	100%	24h	90,26%
15	Hà Tĩnh	98,88%	1,40%	99,53%	0	100%	24h	90,26%
16	Hải Dương	99,30%	0,90%	99,51%	0	100%	24h	90,26%
17	Hung Yên	98,76%	1,15%	99,65%	0	100%	24h	90,26%
18	Nam Định	98,55%	1,50%	99,59%	0	100%	24h	90,26%
19	Nghe An	99,30%	1,30%	99,52%	0	100%	24h	90,26%
20	Ninh Bình	98,94%	1,39%	99,53%	0	100%	24h	90,26%
21	Phú Thọ	98,67%	1,47%	99,60%	0	100%	24h	90,26%
22	Quảng Ninh	99,06%	1,13%	99,53%	0	100%	24h	90,26%
23	Thái Bình	98,79%	1,39%	99,57%	0	100%	24h	90,26%
24	Thái Nguyên	99,12%	0,96%	99,55%	0	100%	24h	90,26%
25	Thanh Hóa	99,39%	0,89%	99,54%	0	100%	24h	90,26%



26	Tp. Hà Nội	99.31%	0.64%	99.53%	0	100%	24h	90.26%
27	Tp. Hải Phòng	99.44%	0.64%	99.52%	0	100%	24h	90.26%
28	Vĩnh Phúc	99.22%	0.83%	99.62%	0	100%	24h	90.26%
29	An Giang	99.47%	0.61%	99.51%	0	100%	24h	90.26%
30	Bạc Liêu	99.34%	0.83%	99.75%	0	100%	24h	90.26%
31	Bến Tre	99.36%	0.78%	99.89%	0	100%	24h	90.26%
32	Bình Dương	99.38%	0.58%	99.56%	0	100%	24h	90.26%
33	Bình Phước	99.48%	1.01%	99.52%	0	100%	24h	90.26%
34	Bình Thuận	99.54%	0.58%	99.84%	0	100%	24h	90.26%
35	BRVT	99.43%	0.57%	99.52%	0	100%	24h	90.26%
36	Cà Mau	99.41%	0.71%	99.57%	0	100%	24h	90.26%
37	Cần Thơ	99.48%	0.45%	99.50%	0	100%	24h	90.26%
38	Đồng Nai	99.32%	0.70%	99.54%	0	100%	24h	90.26%
39	Đồng Tháp	99.51%	0.53%	99.61%	0	100%	24h	90.26%
40	Hậu Giang	99.18%	0.79%	99.82%	0	100%	24h	90.26%
41	HCMC	99.51%	0.47%	99.60%	0	100%	24h	90.26%
42	Kiên Giang	99.53%	0.57%	99.51%	0	100%	24h	90.26%
43	Lâm Đồng	99.51%	0.64%	99.60%	0	100%	24h	90.26%
44	Long An	99.47%	0.59%	99.56%	0	100%	24h	90.26%
45	Ninh Thuận	99.61%	0.40%	99.86%	0	100%	24h	90.26%
46	Sóc Trăng	99.47%	0.66%	99.52%	0	100%	24h	90.26%
47	Tây Ninh	99.43%	0.75%	99.57%	0	100%	24h	90.26%
48	Tiền Giang	99.54%	0.57%	99.51%	0	100%	24h	90.26%
49	Tà Vinh	99.42%	0.65%	99.56%	0	100%	24h	90.26%
50	Vĩnh Long	99.40%	0.62%	99.59%	0	100%	24h	90.26%
51	Toàn mạng	99.39%	0.62%	99.52%	0	100%	24h	90.26%

PHẠM MINH CHÂU