

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

Số: ...538...../GTM-QLCLDV

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

Hà Nội, ngày 16 tháng 10 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 III 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: 49.

4. Tổng số khách hàng tính đến hết quý báo cáo: 391.776./.

Nơi nhận:

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

**TUO TONG GIAM ĐOC
GIAM ĐOC BAN KY THUAT**



Phan Minh Châu

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


Quy: III - Năm: 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số: 5.38/GTM-QCLDV, ngày 16 tháng 10 năm 2018 của Gtel Mobile)

STT	Tỉnh Tp.	Tỷ lệ cuộc gọi thất bại thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khuyết nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99,66%	0,41%	99,72%	0	100%	24h	96,95%
2	Đắk Lắk	99,49%	0,85%	99,50%	0	100%	24h	96,95%
3	Gia Lai	99,66%	0,57%	99,54%	0	100%	24h	96,95%
4	Khánh Hòa	99,63%	0,63%	99,53%	0	100%	24h	96,95%
5	Phú Yên	99,46%	0,71%	99,64%	0	100%	24h	96,95%
6	Quảng Bình	99,36%	0,71%	99,99%	0	100%	24h	96,95%
7	Quảng Nam	99,39%	0,92%	99,50%	0	100%	24h	96,95%
8	Quảng Ngãi	99,69%	0,59%	99,70%	0	100%	24h	96,95%
9	Tp. Đà Nẵng	99,66%	0,49%	99,57%	0	100%	24h	96,95%
10	TT-Huế	99,28%	0,98%	99,88%	0	100%	24h	96,95%
11	Bắc Giang	99,05%	1,20%	99,53%	0	100%	24h	96,95%
12	Bắc Ninh	99,09%	0,91%	99,56%	0	100%	24h	96,95%
13	Hà Nam	99,25%	1,23%	99,58%	0	100%	24h	96,95%
14	Hà Tĩnh	98,82%	1,37%	99,60%	0	100%	24h	96,95%
15	Hải Dương	98,93%	0,85%	99,51%	0	100%	24h	96,95%
16	Hưng Yên	98,67%	0,93%	99,56%	0	100%	24h	96,95%
17	Nam Định	98,57%	1,44%	99,70%	0	100%	24h	96,95%
18	Nghệ An	99,27%	1,26%	99,56%	0	100%	24h	96,95%
29	Ninh Bình	98,90%	1,42%	99,52%	0	100%	24h	96,95%
20	Phù Thọ	98,76%	1,45%	99,58%	0	100%	24h	96,95%
21	Quảng Ninh	98,77%	0,86%	99,51%	0	100%	24h	96,95%
22	Thái Bình	98,60%	1,47%	99,52%	0	100%	24h	96,95%
23	Thái Nguyên	99,27%	1,02%	99,60%	0	100%	24h	96,95%
24	Thanh Hóa	99,43%	0,95%	99,66%	0	100%	24h	96,95%
25	Tp. Hà Nội	99,25%	0,64%	99,53%	0	100%	24h	96,95%



26	Tp. Hải Phòng	99.20%	0.71%	99.55%	0	100%		24h	96.95%
27	Vinh Phúc	98.79%	1.01%	99.77%	0	100%		24h	96.95%
28	An Giang	99.51%	0.50%	99.50%	0	100%		24h	96.95%
29	Bạc Liêu	99.19%	0.94%	99.57%	0	100%		24h	96.95%
30	Bến Tre	99.37%	0.73%	99.54%	0	100%		24h	96.95%
31	Bình Dương	99.38%	0.60%	99.53%	0	100%		24h	96.95%
32	Bình Phước	99.42%	0.85%	99.59%	0	100%		24h	96.95%
33	Bình Thuận	99.47%	0.63%	99.55%	0	100%		24h	96.95%
34	BRVT	99.35%	0.66%	99.53%	0	100%		24h	96.95%
35	Cà Mau	99.45%	0.65%	99.55%	0	100%		24h	96.95%
36	Cần Thơ	99.43%	0.49%	99.53%	0	100%		24h	96.95%
37	Đồng Nai	99.19%	0.79%	99.51%	0	100%		24h	96.95%
38	Đồng Tháp	99.55%	0.44%	99.52%	0	100%		24h	96.95%
39	Hầu Giang	99.09%	0.85%	99.71%	0	100%		24h	96.95%
40	HCMC	99.33%	0.60%	99.52%	0	100%		24h	96.95%
41	Kiên Giang	99.61%	0.45%	99.59%	0	100%		24h	96.95%
42	Lâm Đồng	99.47%	0.69%	99.56%	0	100%		24h	96.95%
43	Long An	99.46%	0.58%	99.63%	0	100%		24h	96.95%
44	Ninh Thuận	99.62%	0.35%	99.59%	0	100%		24h	96.95%
45	Sóc Trăng	99.40%	0.65%	99.57%	0	100%		24h	96.95%
46	Tây Ninh	99.30%	0.98%	99.51%	0	100%		24h	96.95%
47	Tiền Giang	99.52%	0.54%	99.63%	0	100%		24h	96.95%
48	Trà Vinh	99.38%	0.64%	99.61%	0	100%		24h	96.95%
49	Vĩnh Long	99.43%	0.64%	99.52%	0	100%		24h	96.95%
50	Toàn mạng	99.33%	0.64%	99.52%	0	100%		24h	96.95%



TUỔI TỌNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC BAN KỸ THUẬT
PHAN MINH CHÂU

