

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

Số: ...230...../GTM-QLCLDV

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

Hà Nội, ngày 19 tháng 04 năm 2019

**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 I năm 2019**

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: 48.

4. Tổng số khách hàng tính đến hết quý báo cáo: 324.949./.

**Nơi nhận:**

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

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



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

Quy: 1 - Năm: 2019


*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số: 83/...GTM-QCLCV, ngày 19 tháng 04 năm 2019 của Viet Mobile)*

STT	Tỉnh Tp.	Chỉ tiêu chất lượng		Khấu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hết âm của khấu nại khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
		Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi			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 thêm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Định	99,53%	0,47%	0	100%	24h	95,61%
2	Đắk Lắk	99,67%	0,46%	0	100%	24h	95,61%
3	Gia Lai	99,78%	0,31%	0	100%	24h	95,61%
4	Khánh Hòa	99,60%	0,43%	0	100%	24h	95,61%
5	Phủ Yên	98,72%	0,89%	0	100%	24h	95,61%
6	Quảng Nam	99,30%	0,98%	0	100%	24h	95,61%
7	Quảng Ngãi	99,58%	0,69%	0	100%	24h	95,61%
8	Tp. Đà Nẵng	99,05%	0,52%	0	100%	24h	95,61%
9	TT-Huế	99,24%	1,00%	0	100%	24h	95,61%
10	Bắc Giang	99,09%	1,25%	0	100%	24h	95,61%
11	Bắc Ninh	99,20%	0,97%	0	100%	24h	95,61%
12	Hà Nam	99,34%	0,81%	0	100%	24h	95,61%
13	Hà Tĩnh	98,92%	1,45%	0	100%	24h	95,61%
14	Hải Dương	99,21%	1,25%	0	100%	24h	95,61%
15	Hưng Yên	99,43%	0,55%	0	100%	24h	95,61%
16	Nam Định	99,49%	0,62%	0	100%	24h	95,61%
17	Nghệ An	99,03%	0,99%	0	100%	24h	95,61%
18	Ninh Bình	99,34%	1,11%	0	100%	24h	95,61%
29	Phủ Thọ	99,13%	1,39%	0	100%	24h	95,61%
20	Quảng Ninh	98,57%	1,47%	0	100%	24h	95,61%
21	Thái Bình	98,92%	1,39%	0	100%	24h	95,61%
22	Thái Nguyên	98,64%	1,15%	0	100%	24h	95,61%
23	Thanh Hóa	98,64%	1,44%	0	100%	24h	95,61%
24	Tp. Hà Nội	99,46%	0,90%	0	100%	24h	95,61%
25	Tp. Hải Phòng	99,25%	1,03%	0	100%	24h	95,61%





26	Vinh Phuc	99,04%	0,91%	99,65%	0	100%	24h	95,61%
27	An Giang	99,47%	0,53%	99,53%	0	100%	24h	95,61%
28	Bac Lieu	99,38%	0,75%	99,54%	0	100%	24h	95,61%
29	Ben Tre	99,36%	0,70%	99,61%	0	100%	24h	95,61%
30	Binh Duong	99,43%	0,55%	99,55%	0	100%	24h	95,61%
31	Binh Phuoc	99,47%	0,71%	99,52%	0	100%	24h	95,61%
32	Binh Thuan	99,14%	0,57%	99,59%	0	100%	24h	95,61%
33	BRVT	99,36%	0,57%	99,51%	0	100%	24h	95,61%
34	Ca Mau	99,40%	0,67%	99,63%	0	100%	24h	95,61%
35	Can Tho	99,48%	0,45%	99,51%	0	100%	24h	95,61%
36	Dong Nai	99,11%	0,77%	99,52%	0	100%	24h	95,61%
37	Dong Thap	99,41%	0,49%	99,72%	0	100%	24h	95,61%
38	Hau Giang	99,27%	0,74%	99,73%	0	100%	24h	95,61%
39	HCMC	99,43%	0,52%	99,59%	1	100%	24h	95,61%
40	Kien Giang	99,57%	0,49%	99,69%	0	100%	24h	95,61%
41	Lam Dong	99,50%	0,63%	99,90%	0	100%	24h	95,61%
42	Long An	99,38%	0,65%	99,54%	0	100%	24h	95,61%
43	Ninh Thuan	99,60%	0,41%	99,58%	0	100%	24h	95,61%
44	Soc Trang	99,49%	0,55%	99,60%	0	100%	24h	95,61%
45	Tay Ninh	99,57%	0,49%	99,79%	0	100%	24h	95,61%
46	Tien Giang	99,49%	0,53%	99,51%	0	100%	24h	95,61%
47	Tra Vinh	99,48%	0,55%	99,56%	0	100%	24h	95,61%
48	Vinh Long	99,41%	0,63%	99,53%	0	100%	24h	95,61%
49	Toàn mạng	99,37%	0,59%	99,57%	0	100%	24h	95,61%


  
**TUỢC TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC BAN KÝ THUẬT**  
 PHẠM MINH CHÂU

