

Số: 914.../VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2021

## 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 2021**

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile.  
Địa chỉ: Tầng 6, Số 7, Chùa Bộc, phường Quang Trung, quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội;  
Điện thoại: 024.35730123;  
Fax: 024.37556526.
2. Thông tin về đầu mối liên hệ:  
Họ tên: Phạm Thu Hải;  
Chức danh: Phụ trách Chính sách – Đối ngoại;  
Đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile;  
Điện thoại di động: 0928866288;  
Email: [hai.p@vietnamobile.com.vn](mailto:hai.p@vietnamobile.com.vn).
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung Ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **2,300,823** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Lưu: VT, ĐN.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI



ThS. Võ Đăng Việt Linh

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

**Quý: II năm 2021**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 914/VNM-KTM ngày 15 tháng 07 năm 2021 của

Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang	99.60%	0.41%	99.79%	0	0	24h/ ngày	97.4%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.81%	0.33%	99.74%	0	0	24h/ ngày	97.4%
3.	Bac Giang	99.27%	1.35%	99.22%	0	0	24h/ ngày	97.4%
4.	Bac Kan	99.94%	0.38%	99.17%	0	0	24h/ ngày	97.4%
5.	Bac Lieu	99.75%	0.39%	99.72%	0	0	24h/ ngày	97.4%
6.	Bac Ninh	99.30%	1.10%	99.70%	0	0	24h/ ngày	97.4%
7.	Ben Tre	99.85%	0.38%	99.75%	0	0	24h/ ngày	97.4%
8.	Binh Dinh	99.96%	0.52%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
9.	Binh Duong	98.59%	0.55%	99.83%	0	0	24h/ ngày	97.4%
10.	Binh Phuoc	99.78%	0.38%	99.84%	0	0	24h/ ngày	97.4%
11.	Binh Thuan	99.87%	0.31%	99.77%	0	0	24h/ ngày	97.4%
12.	Ca Mau	99.31%	0.43%	99.85%	0	0	24h/ ngày	97.4%
13.	Can Tho	99.79%	0.38%	99.88%	0	0	24h/ ngày	97.4%
14.	Cao Bang	99.94%	1.38%	99.18%	0	0	24h/ ngày	97.4%
15.	Da Nang	98.28%	0.49%	99.91%	0	0	24h/ ngày	97.4%
16.	Dak Lak	99.58%	0.71%	99.78%	0	0	24h/ ngày	97.4%
17.	Dak Nong	99.95%	0.86%	99.63%	0	0	24h/ ngày	97.4%
18.	Dien Bien	99.98%	1.09%	99.46%	0	0	24h/ ngày	97.4%
19.	Dong Nai	99.72%	0.41%	99.93%	0	0	24h/ ngày	97.4%



20.	Dong Thap	99.86%	0.33%	99.89%	0	0	24h/ ngày	97.4%
21.	Gia Lai	99.72%	0.68%	99.81%	0	0	24h/ ngày	97.4%
22.	Ha Giang	99.97%	0.68%	99.44%	0	0	24h/ ngày	97.4%
23.	Ha Nam	99.74%	1.22%	99.39%	0	0	24h/ ngày	97.4%
24.	Ha Noi	98.66%	1.11%	99.76%	0	0	24h/ ngày	97.4%
25.	Ha Tinh	99.90%	1.07%	99.14%	0	0	24h/ ngày	97.4%
26.	Hai Duong	99.15%	1.13%	99.45%	0	0	24h/ ngày	97.4%
27.	Hai Phong	99.85%	0.94%	99.33%	0	0	24h/ ngày	97.4%
28.	Hau Giang	99.86%	0.34%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
29.	Ho Chi Minh	99.57%	0.61%	99.96%	0	0	24h/ ngày	97.4%
30.	Hoa Binh	99.50%	0.69%	99.04%	0	0	24h/ ngày	97.4%
31.	Hue	99.92%	0.66%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
32.	Hung Yen	99.82%	1.27%	99.44%	0	0	24h/ ngày	97.4%
33.	Khanh Hoa	98.98%	0.65%	99.77%	0	0	24h/ ngày	97.4%
34.	Kien Giang	99.84%	0.33%	99.76%	0	0	24h/ ngày	97.4%
35.	Kon Tum	99.95%	0.71%	99.78%	0	0	24h/ ngày	97.4%
36.	Lai Chau	99.91%	0.87%	99.68%	0	0	24h/ ngày	97.4%
37.	Lam Dong	99.93%	0.67%	99.22%	0	0	24h/ ngày	97.4%
38.	Lang Son	99.90%	0.85%	99.55%	0	0	24h/ ngày	97.4%
39.	Lao Cai	99.78%	0.88%	99.55%	0	0	24h/ ngày	97.4%
40.	Long An	99.84%	0.35%	99.84%	0	0	24h/ ngày	97.4%
41.	Nam Dinh	99.87%	1.13%	99.21%	0	0	24h/ ngày	97.4%
42.	Nghe An	99.12%	0.65%	99.24%	0	0	24h/ ngày	97.4%
43.	Ninh Binh	99.86%	0.93%	99.42%	0	0	24h/ ngày	97.4%
44.	Ninh Thuan	99.95%	0.56%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
45.	Phu Tho	99.02%	1.31%	99.01%	0	0	24h/ ngày	97.4%
46.	Phu Yen	99.86%	0.67%	99.76%	0	0	24h/ ngày	97.4%
47.	Quang Binh	99.97%	0.52%	99.87%	0	0	24h/ ngày	97.4%
48.	Quang Nam	99.50%	0.90%	99.62%	0	0	24h/ ngày	97.4%
49.	Quang Ngai	99.85%	0.63%	99.74%	0	0	24h/ ngày	97.4%
50.	Quang Ninh	99.48%	0.85%	99.00%	0	0	24h/ ngày	97.4%
51.	Quang Tri	99.96%	0.58%	99.73%	0	0	24h/ ngày	97.4%
52.	Soc Trang	99.84%	0.37%	99.73%	0	0	24h/ ngày	97.4%
53.	Son La	99.93%	0.77%	99.70%	0	0	24h/ ngày	97.4%
54.	Tay Ninh	99.87%	0.31%	99.70%	0	0	24h/ ngày	97.4%
55.	Thai Binh	99.32%	1.15%	99.19%	0	0	24h/ ngày	97.4%



56.	Thai Nguyen	99.13%	1.46%	99.03%	0	0	24h/ ngày	97.4%
57.	Thanh Hoa	99.77%	0.82%	99.01%	0	0	24h/ ngày	97.4%
58.	Tien Giang	99.86%	0.32%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
59.	Tra Vinh	99.78%	0.51%	99.82%	0	0	24h/ ngày	97.4%
60.	Tuyen Quang	98.72%	1.57%	99.61%	0	0	24h/ ngày	97.4%
61.	Vinh Long	98.18%	0.55%	99.87%	0	0	24h/ ngày	97.4%
62.	Vinh Phuc	99.85%	0.96%	99.31%	0	0	24h/ ngày	97.4%
63.	Yen Bai	99.95%	1.21%	99.14%	0	0	24h/ ngày	97.4%
	Trên toàn mạng	99.39%	0.65%	99.63%	0	0	24h/ ngày	97.4%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp *Thư*

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

