

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 2022

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.
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: 2,912,344 thuê bao. *Phạm Thu Hải*

Nơi nhận:

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



ThS. Võ Đăng Việt Linh

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐÓNG GÓI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT



Quý: I năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2/15) ngày 15 tháng 04 năm 2022 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	99.49%	0.41%	99.63%	0	0	24h/ ngày	94.1%
2.	Bà Rịa Vung Tau	99.81%	0.29%	99.82%	0	0	24h/ ngày	94.1%
3.	Bạc Giang	99.53%	1.52%	99.62%	0	0	24h/ ngày	94.1%
4.	Bạc Kan	99.97%	0.34%	99.79%	0	0	24h/ ngày	94.1%
5.	Bạc Liêu	99.71%	0.25%	99.74%	0	0	24h/ ngày	94.1%
6.	Bạc Ninh	99.10%	1.08%	99.62%	0	0	24h/ ngày	94.1%
7.	Ben Tre	99.86%	0.31%	99.88%	0	0	24h/ ngày	94.1%
8.	Bình Định	99.92%	0.49%	99.80%	0	0	24h/ ngày	94.1%
9.	Bình Dương	99.04%	0.72%	99.90%	0	0	24h/ ngày	94.1%
10.	Bình Phước	99.77%	0.42%	99.94%	0	0	24h/ ngày	94.1%
11.	Bình Thuận	99.85%	0.27%	99.77%	0	0	24h/ ngày	94.1%
12.	Ca Mau	99.69%	0.35%	99.70%	0	0	24h/ ngày	94.1%
13.	Cần Thơ	98.96%	0.31%	99.94%	0	0	24h/ ngày	94.1%
14.	Cao Bằng	99.94%	0.98%	99.61%	0	0	24h/ ngày	94.1%
15.	Đà Nẵng	99.43%	0.38%	99.92%	0	0	24h/ ngày	94.1%
16.	Dak Lak	99.80%	0.57%	99.82%	0	0	24h/ ngày	94.1%
17.	Dak Nong	99.87%	0.68%	99.63%	0	0	24h/ ngày	94.1%
18.	Điện Biên	99.98%	0.48%	99.91%	0	0	24h/ ngày	94.1%
19.	Đông Nai	99.58%	0.49%	99.90%	0	0	24h/ ngày	94.1%

20.	Dong Thap	99.83%	0.29%	99.87%	0	0	24h/ ngày	94.1%
21.	Gia Lai	99.03%	0.76%	99.89%	0	0	24h/ ngày	94.1%
22.	Ha Giang	99.97%	0.47%	99.74%	0	0	24h/ ngày	94.1%
23.	Ha Nam	99.88%	0.89%	99.58%	0	0	24h/ ngày	94.1%
24.	Ha Noi	98.56%	0.81%	99.91%	0	0	24h/ ngày	94.1%
25.	Ha Tinh	99.80%	0.74%	99.44%	0	0	24h/ ngày	94.1%
26.	Hai Duong	99.59%	1.07%	99.71%	0	0	24h/ ngày	94.1%
27.	Hai Phong	99.72%	1.22%	99.72%	0	0	24h/ ngày	94.1%
28.	Hau Giang	99.23%	0.37%	99.85%	0	0	24h/ ngày	94.1%
29.	Ho Chi Minh	98.92%	0.63%	99.97%	0	0	24h/ ngày	94.1%
30.	Hoa Binh	99.74%	0.95%	99.15%	0	0	24h/ ngày	94.1%
31.	Hue	99.83%	0.70%	99.83%	0	0	24h/ ngày	94.1%
32.	Hung Yen	99.16%	1.63%	99.68%	0	0	24h/ ngày	94.1%
33.	Khanh Hoa	98.88%	0.69%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.1%
34.	Kien Giang	99.79%	0.30%	99.79%	0	0	24h/ ngày	94.1%
35.	Kon Tum	99.96%	0.51%	99.85%	0	0	24h/ ngày	94.1%
36.	Lai Chau	99.83%	1.26%	99.51%	0	0	24h/ ngày	94.1%
37.	Lam Dong	99.89%	0.65%	99.27%	0	0	24h/ ngày	94.1%
38.	Lang Son	99.89%	0.79%	99.58%	0	0	24h/ ngày	94.1%
39.	Lao Cai	99.83%	0.86%	99.63%	0	0	24h/ ngày	94.1%
40.	Long An	99.83%	0.31%	99.85%	0	0	24h/ ngày	94.1%
41.	Nam Dinh	99.57%	1.01%	99.72%	0	0	24h/ ngày	94.1%
42.	Nghe An	99.55%	0.70%	99.63%	0	0	24h/ ngày	94.1%
43.	Ninh Binh	99.91%	0.85%	99.71%	0	0	24h/ ngày	94.1%
44.	Ninh Thuan	99.96%	0.48%	99.89%	0	0	24h/ ngày	94.1%
45.	Phu Tho	99.15%	0.94%	99.49%	0	0	24h/ ngày	94.1%
46.	Phu Yen	99.58%	0.83%	99.88%	0	0	24h/ ngày	94.1%
47.	Quang Binh	99.97%	0.48%	99.92%	0	0	24h/ ngày	94.1%
48.	Quang Nam	99.38%	0.86%	99.80%	0	0	24h/ ngày	94.1%
49.	Quang Ngai	99.27%	0.90%	99.89%	0	0	24h/ ngày	94.1%
50.	Quang Ninh	99.36%	0.92%	99.48%	0	0	24h/ ngày	94.1%
51.	Quang Tri	99.98%	0.30%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.1%
52.	Soc Trang	99.35%	0.34%	99.77%	0	0	24h/ ngày	94.1%
53.	Son La	99.95%	0.84%	99.86%	0	0	24h/ ngày	94.1%
54.	Tay Ninh	99.74%	0.31%	99.96%	0	0	24h/ ngày	94.1%
55.	Thai Binh	99.35%	1.60%	99.42%	0	0	24h/ ngày	94.1%



56.	Thai Nguyen	99.37%	1.31%	99.57%	0	0	24h/ ngày	94.1%
57.	Thanh Hoa	99.56%	0.70%	99.38%	0	0	24h/ ngày	94.1%
58.	Tien Giang	99.84%	0.29%	99.89%	0	0	24h/ ngày	94.1%
59.	Tra Vinh	99.03%	0.37%	99.90%	0	0	24h/ ngày	94.1%
60.	Tuyen Quang	99.91%	1.63%	99.12%	0	0	24h/ ngày	94.1%
61.	Vinh Long	98.52%	0.59%	99.92%	0	0	24h/ ngày	94.1%
62.	Vinh Phuc	99.43%	0.79%	99.51%	0	0	24h/ ngày	94.1%
63.	Yen Bai	99.86%	0.88%	99.36%	0	0	24h/ ngày	94.1%
	Trên toàn mạng	99.21%	0.59%	99.76%	0	0	24h/ ngày	94.1%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp



ThS. Võ Đăng Việt Linh
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

