

Số: 34.../VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2024

## 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 IV năm 2023**

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: **3.097.143** thuê bao. *Thu Hải*

**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: IV năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 31/VVM-VCM.....ngày 15 tháng 01 năm 2024 của  
Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Mạng 2G

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	99.73%	0.77%	99.01%	0	0	24h/ ngày	92.9%
2.	Ba Ria - Vung Tau	99.71%	0.33%	99.42%	0	0	24h/ ngày	92.9%
3.	Bac Giang	99.63%	1.13%	99.48%	0	0	24h/ ngày	92.9%
4.	Bac Kan	100.00%	0.66%	99.14%	0	0	24h/ ngày	92.9%
5.	Bac Lieu	99.78%	0.38%	99.61%	0	0	24h/ ngày	92.9%
6.	Bac Ninh	98.92%	1.48%	99.49%	0	0	24h/ ngày	92.9%
7.	Ben Tre	99.78%	0.45%	99.25%	0	0	24h/ ngày	92.9%
8.	Binh Dinh	99.87%	0.76%	99.71%	0	0	24h/ ngày	92.9%
9.	Binh Duong	99.65%	0.48%	99.66%	0	0	24h/ ngày	92.9%
10.	Binh Phuoc	99.44%	0.36%	99.47%	0	0	24h/ ngày	92.9%
11.	Binh Thuan	99.82%	0.38%	99.16%	0	0	24h/ ngày	92.9%
12.	Ca Mau	99.24%	0.25%	99.23%	0	0	24h/ ngày	92.9%
13.	Can Tho	99.77%	0.40%	99.52%	0	0	24h/ ngày	92.9%
14.	Cao Bang	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	92.9%
15.	Da Nang	98.55%	0.97%	99.89%	0	0	24h/ ngày	92.9%
16.	Dak Lak	99.87%	0.83%	99.59%	0	0	24h/ ngày	92.9%
17.	Dak Nong	99.89%	1.00%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
18.	Dien Bien	100.00%	1.28%	99.69%	0	0	24h/ ngày	92.9%

19.	Dong Nai	99.65%	0.43%	99.70%	0	0	24h/ ngày	92.9%
20.	Dong Thap	99.77%	0.34%	99.62%	0	0	24h/ ngày	92.9%
21.	Gia Lai	99.93%	0.93%	99.70%	0	0	24h/ ngày	92.9%
22.	Ha Giang	99.84%	0.79%	99.81%	0	0	24h/ ngày	92.9%
23.	Ha Nam	99.88%	0.97%	99.46%	0	0	24h/ ngày	92.9%
24.	Ha Noi	98.77%	1.38%	99.77%	0	0	24h/ ngày	92.9%
25.	Ha Tinh	99.26%	1.04%	99.18%	0	0	24h/ ngày	92.9%
26.	Hai Duong	99.09%	1.15%	99.50%	0	0	24h/ ngày	92.9%
27.	Hai Phong	99.71%	1.44%	99.21%	0	0	24h/ ngày	92.9%
28.	Hau Giang	99.78%	0.42%	99.08%	0	0	24h/ ngày	92.9%
29.	Ho Chi Minh	99.64%	0.55%	99.92%	0	0	24h/ ngày	92.9%
30.	Hoa Binh	99.96%	0.89%	99.44%	0	0	24h/ ngày	92.9%
31.	Hue	99.95%	1.02%	99.16%	0	0	24h/ ngày	92.9%
32.	Hung Yen	99.14%	1.69%	99.58%	0	0	24h/ ngày	92.9%
33.	Khanh Hoa	99.48%	0.71%	99.76%	0	0	24h/ ngày	92.9%
34.	Kien Giang	99.75%	0.40%	99.47%	0	0	24h/ ngày	92.9%
35.	Kon Tum	99.69%	0.66%	99.70%	0	0	24h/ ngày	92.9%
36.	Lai Chau	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	92.9%
37.	Lam Dong	99.89%	1.20%	99.02%	0	0	24h/ ngày	92.9%
38.	Lang Son	99.80%	0.93%	99.65%	0	0	24h/ ngày	92.9%
39.	Lao Cai	99.91%	1.05%	99.63%	0	0	24h/ ngày	92.9%
40.	Long An	99.77%	0.44%	99.31%	0	0	24h/ ngày	92.9%
41.	Nam Dinh	98.74%	0.81%	99.38%	0	0	24h/ ngày	92.9%
42.	Nghe An	99.25%	1.08%	99.31%	0	0	24h/ ngày	92.9%
43.	Ninh Binh	99.77%	0.87%	99.72%	0	0	24h/ ngày	92.9%
44.	Ninh Thuan	99.94%	0.80%	99.74%	0	0	24h/ ngày	92.9%
45.	Phu Tho	99.41%	1.12%	99.55%	0	0	24h/ ngày	92.9%
46.	Phu Yen	98.83%	1.48%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
47.	Quang Binh	99.88%	1.39%	99.52%	0	0	24h/ ngày	92.9%
48.	Quang Nam	99.34%	1.40%	99.64%	0	0	24h/ ngày	92.9%
49.	Quang Ngai	99.94%	1.02%	99.72%	0	0	24h/ ngày	92.9%
50.	Quang Ninh	99.45%	1.57%	99.70%	0	0	24h/ ngày	92.9%
51.	Quang Tri	99.94%	0.56%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
52.	Soc Trang	99.26%	0.45%	99.65%	0	0	24h/ ngày	92.9%
53.	Son La	99.96%	0.78%	99.36%	0	0	24h/ ngày	92.9%
54.	Tay Ninh	99.65%	0.41%	99.61%	0	0	24h/ ngày	92.9%



55.	Thai Binh	98.97%	1.74%	99.64%	0	0	24h/ ngày	92.9%
56.	Thai Nguyen	98.89%	0.89%	99.15%	0	0	24h/ ngày	92.9%
57.	Thanh Hoa	99.83%	0.03%	99.41%	0	0	24h/ ngày	92.9%
58.	Tien Giang	99.76%	0.35%	99.34%	0	0	24h/ ngày	92.9%
59.	Tra Vinh	99.23%	0.17%	99.72%	0	0	24h/ ngày	92.9%
60.	Tuyen Quang	99.92%	0.57%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
61.	Vinh Long	99.29%	0.16%	99.22%	0	0	24h/ ngày	92.9%
62.	Vinh Phuc	99.33%	0.65%	99.27%	0	0	24h/ ngày	92.9%
63.	Yen Bai	99.88%	1.39%	99.45%	0	0	24h/ ngày	92.9%
	Trên toàn mạng	99.55%	0.50%	99.55%	0	0	24h/ ngày	92.9%

### Mạng 3G

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	Hội 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	99.83%	0.23%	99.02%	0	0	24h/ ngày	92.9%
2.	Ba Ria - Vung Tau	99.98%	0.05%	99.43%	0	0	24h/ ngày	92.9%
3.	Bac Giang	99.97%	0.14%	99.47%	0	0	24h/ ngày	92.9%
4.	Bac Kan	100.00%	0.22%	99.84%	0	0	24h/ ngày	92.9%
5.	Bac Lieu	99.97%	0.05%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
6.	Bac Ninh	99.96%	0.19%	99.52%	0	0	24h/ ngày	92.9%
7.	Ben Tre	99.98%	0.06%	99.19%	0	0	24h/ ngày	92.9%
8.	Binh Dinh	99.97%	0.07%	99.88%	0	0	24h/ ngày	92.9%
9.	Binh Duong	99.88%	0.04%	99.64%	0	0	24h/ ngày	92.9%
10.	Binh Phuoc	99.97%	0.16%	99.55%	0	0	24h/ ngày	92.9%
11.	Binh Thuan	99.97%	0.09%	99.13%	0	0	24h/ ngày	92.9%
12.	Ca Mau	99.97%	0.07%	99.22%	0	0	24h/ ngày	92.9%
13.	Can Tho	99.97%	0.04%	99.45%	0	0	24h/ ngày	92.9%
14.	Cao Bang	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	92.9%

15.	Da Nang	99.95%	0.10%	99.89%	0	0	24h/ ngày	92.9%
16.	Dak Lak	99.97%	0.08%	99.87%	0	0	24h/ ngày	92.9%
17.	Dak Nong	99.97%	0.14%	99.93%	0	0	24h/ ngày	92.9%
18.	Dien Bien	98.87%	0.70%	99.52%	0	0	24h/ ngày	92.9%
19.	Dong Nai	99.97%	0.06%	99.71%	0	0	24h/ ngày	92.9%
20.	Dong Thap	99.98%	0.05%	99.62%	0	0	24h/ ngày	92.9%
21.	Gia Lai	99.96%	0.10%	99.89%	0	0	24h/ ngày	92.9%
22.	Ha Giang	99.98%	0.24%	99.77%	0	0	24h/ ngày	92.9%
23.	Ha Nam	99.96%	0.22%	99.46%	0	0	24h/ ngày	92.9%
24.	Ha Noi	99.96%	0.19%	99.81%	0	0	24h/ ngày	92.9%
25.	Ha Tinh	99.96%	0.18%	99.78%	0	0	24h/ ngày	92.9%
26.	Hai Duong	99.97%	0.17%	99.56%	0	0	24h/ ngày	92.9%
27.	Hai Phong	99.97%	0.17%	99.49%	0	0	24h/ ngày	92.9%
28.	Hau Giang	99.96%	0.08%	99.08%	0	0	24h/ ngày	92.9%
29.	Ho Chi Minh	99.97%	0.05%	99.92%	0	0	24h/ ngày	92.9%
30.	Hoa Binh	99.98%	0.18%	99.69%	0	0	24h/ ngày	92.9%
31.	Hue	99.96%	0.11%	99.22%	0	0	24h/ ngày	92.9%
32.	Hung Yen	99.96%	0.18%	99.65%	0	0	24h/ ngày	92.9%
33.	Khanh Hoa	99.97%	0.07%	99.79%	0	0	24h/ ngày	92.9%
34.	Kien Giang	99.97%	0.07%	99.40%	0	0	24h/ ngày	92.9%
35.	Kon Tum	99.96%	0.09%	99.97%	0	0	24h/ ngày	92.9%
36.	Lai Chau	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	92.9%
37.	Lam Dong	99.96%	0.13%	99.54%	0	0	24h/ ngày	92.9%
38.	Lang Son	99.96%	0.19%	99.26%	0	0	24h/ ngày	92.9%
39.	Lao Cai	99.97%	0.50%	99.40%	0	0	24h/ ngày	92.9%
40.	Long An	99.97%	0.05%	99.27%	0	0	24h/ ngày	92.9%
41.	Nam Dinh	99.97%	0.12%	99.38%	0	0	24h/ ngày	92.9%
42.	Nghe An	99.97%	0.15%	99.35%	0	0	24h/ ngày	92.9%
43.	Ninh Binh	99.97%	0.19%	99.81%	0	0	24h/ ngày	92.9%
44.	Ninh Thuan	99.96%	0.09%	99.91%	0	0	24h/ ngày	92.9%
45.	Phu Tho	99.95%	0.18%	99.77%	0	0	24h/ ngày	92.9%
46.	Phu Yen	99.97%	0.09%	99.45%	0	0	24h/ ngày	92.9%
47.	Quang Binh	99.96%	0.18%	99.81%	0	0	24h/ ngày	92.9%
48.	Quang Nam	99.95%	0.13%	99.88%	0	0	24h/ ngày	92.9%
49.	Quang Ngai	99.95%	0.08%	99.92%	0	0	24h/ ngày	92.9%
50.	Quang Ninh	99.96%	0.34%	99.73%	0	0	24h/ ngày	92.9%

51.	Quang Tri	99.96%	0.10%	99.81%	0	0	24h/ ngày	92.9%
52.	Soc Trang	99.98%	0.06%	99.67%	0	0	24h/ ngày	92.9%
53.	Son La	99.98%	0.12%	99.54%	0	0	24h/ ngày	92.9%
54.	Tay Ninh	99.98%	0.06%	99.62%	0	0	24h/ ngày	92.9%
55.	Thai Binh	99.97%	0.14%	99.57%	0	0	24h/ ngày	92.9%
56.	Thai Nguyen	99.98%	0.11%	99.61%	0	0	24h/ ngày	92.9%
57.	Thanh Hoa	99.95%	0.01%	99.37%	0	0	24h/ ngày	92.9%
58.	Tien Giang	99.97%	0.05%	99.33%	0	0	24h/ ngày	92.9%
59.	Tra Vinh	99.98%	0.06%	99.70%	0	0	24h/ ngày	92.9%
60.	Tuyen Quang	99.97%	0.19%	99.73%	0	0	24h/ ngày	92.9%
61.	Vinh Long	99.98%	0.06%	99.23%	0	0	24h/ ngày	92.9%
62.	Vinh Phuc	99.96%	0.28%	99.20%	0	0	24h/ ngày	92.9%
63.	Yen Bai	99.97%	0.17%	99.71%	0	0	24h/ ngày	92.9%
	Trên toàn mạng	99.95%	0.06%	99.63%	0	0	24h/ ngày	92.9%

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC** *Thư*  
**GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

