

Số: 43../VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2023

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 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: 4.387.064 thuê bao. *thuhai*

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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý: IV năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ...431.V.V.M-ICTM... ngày 15 tháng 01 năm 2023 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	99.54%	0.52%	99.61%	0	0	24h/ ngày	96.5%
2.	Ba Ria Vung Tau	99.78%	0.32%	99.65%	0	0	24h/ ngày	96.5%
3.	Bac Giang	99.16%	1.81%	99.60%	0	0	24h/ ngày	96.5%
4.	Bac Kan	99.95%	0.43%	99.65%	0	0	24h/ ngày	96.5%
5.	Bac Lieu	99.51%	0.39%	99.69%	0	0	24h/ ngày	96.5%
6.	Bac Ninh	98.83%	1.68%	99.68%	0	0	24h/ ngày	96.5%
7.	Ben Tre	99.80%	0.45%	99.54%	0	0	24h/ ngày	96.5%
8.	Binh Dinh	99.94%	0.59%	99.76%	0	0	24h/ ngày	96.5%
9.	Binh Duong	99.46%	0.53%	99.83%	0	0	24h/ ngày	96.5%
10.	Binh Phuoc	99.44%	0.38%	99.73%	0	0	24h/ ngày	96.5%
11.	Binh Thuan	99.84%	0.33%	99.65%	0	0	24h/ ngày	96.5%
12.	Ca Mau	99.35%	0.39%	99.63%	0	0	24h/ ngày	96.5%
13.	Can Tho	99.20%	0.47%	99.84%	0	0	24h/ ngày	96.5%
14.	Cao Bang	99.87%	1.42%	99.39%	0	0	24h/ ngày	96.5%
15.	Da Nang	99.37%	0.43%	99.62%	0	0	24h/ ngày	96.5%
16.	Dak Lak	99.77%	0.85%	99.85%	0	0	24h/ ngày	96.5%
17.	Dak Nong	99.94%	0.94%	99.82%	0	0	24h/ ngày	96.5%
18.	Dien Bien	99.96%	1.32%	99.71%	0	0	24h/ ngày	96.5%
19.	Dong Nai	99.63%	0.44%	99.68%	0	0	24h/ ngày	96.5%



20.	Dong Thap	99.79%	0.34%	99.85%	0	0	24h/ ngày	96.5%
21.	Gia Lai	99.53%	0.80%	99.72%	0	0	24h/ ngày	96.5%
22.	Ha Giang	99.92%	0.88%	99.66%	0	0	24h/ ngày	96.5%
23.	Ha Nam	99.79%	1.43%	99.65%	0	0	24h/ ngày	96.5%
24.	Ha Noi	98.43%	1.06%	99.84%	0	0	24h/ ngày	96.5%
25.	Ha Tinh	99.42%	0.78%	99.14%	0	0	24h/ ngày	96.5%
26.	Hai Duong	99.04%	1.56%	99.61%	0	0	24h/ ngày	96.5%
27.	Hai Phong	99.01%	1.59%	99.40%	0	0	24h/ ngày	96.5%
28.	Hau Giang	99.69%	0.45%	99.60%	0	0	24h/ ngày	96.5%
29.	Ho Chi Minh	99.33%	0.46%	99.93%	0	0	24h/ ngày	96.5%
30.	Hoa Binh	99.93%	0.98%	99.49%	0	0	24h/ ngày	96.5%
31.	Hue	99.63%	0.92%	99.21%	0	0	24h/ ngày	96.5%
32.	Hung Yen	98.77%	1.93%	99.54%	0	0	24h/ ngày	96.5%
33.	Khanh Hoa	99.53%	0.38%	99.79%	0	0	24h/ ngày	96.5%
34.	Kien Giang	99.74%	0.37%	99.66%	0	0	24h/ ngày	96.5%
35.	Kon Tum	99.85%	0.61%	99.78%	0	0	24h/ ngày	96.5%
36.	Lai Chau	99.93%	1.14%	99.30%	0	0	24h/ ngày	96.5%
37.	Lam Dong	99.86%	0.99%	99.38%	0	0	24h/ ngày	96.5%
38.	Lang Son	99.12%	0.81%	99.20%	0	0	24h/ ngày	96.5%
39.	Lao Cai	99.87%	0.89%	99.31%	0	0	24h/ ngày	96.5%
40.	Long An	99.77%	0.40%	99.57%	0	0	24h/ ngày	96.5%
41.	Nam Dinh	99.78%	1.19%	99.35%	0	0	24h/ ngày	96.5%
42.	Nghe An	99.60%	0.78%	99.35%	0	0	24h/ ngày	96.5%
43.	Ninh Binh	99.00%	0.95%	99.78%	0	0	24h/ ngày	96.5%
44.	Ninh Thuan	99.91%	0.77%	99.76%	0	0	24h/ ngày	96.5%
45.	Phu Tho	99.09%	1.68%	99.56%	0	0	24h/ ngày	96.5%
46.	Phu Yen	99.34%	1.18%	99.56%	0	0	24h/ ngày	96.5%
47.	Quang Binh	99.96%	0.54%	99.86%	0	0	24h/ ngày	96.5%
48.	Quang Nam	99.78%	0.77%	99.41%	0	0	24h/ ngày	96.5%
49.	Quang Ngai	99.95%	0.45%	99.76%	0	0	24h/ ngày	96.5%
50.	Quang Ninh	99.38%	1.64%	99.47%	0	0	24h/ ngày	96.5%
51.	Quang Tri	99.97%	0.54%	99.73%	0	0	24h/ ngày	96.5%
52.	Soc Trang	99.68%	0.46%	99.84%	0	0	24h/ ngày	96.5%
53.	Son La	99.96%	0.59%	99.64%	0	0	24h/ ngày	96.5%
54.	Tay Ninh	99.65%	0.51%	99.76%	0	0	24h/ ngày	96.5%
55.	Thai Binh	99.52%	1.84%	99.51%	0	0	24h/ ngày	96.5%

56.	Thai Nguyen	98.73%	1.79%	99.55%	0	0	24h/ ngày	96.5%
57.	Thanh Hoa	99.26%	1.14%	99.32%	0	0	24h/ ngày	96.5%
58.	Tien Giang	99.79%	0.37%	99.56%	0	0	24h/ ngày	96.5%
59.	Tra Vinh	99.51%	0.13%	99.81%	0	0	24h/ ngày	96.5%
60.	Tuyen Quang	99.65%	1.86%	99.75%	0	0	24h/ ngày	96.5%
61.	Vinh Long	99.14%	0.14%	99.79%	0	0	24h/ ngày	96.5%
62.	Vinh Phuc	99.40%	1.11%	99.37%	0	0	24h/ ngày	96.5%
63.	Yen Bai	99.96%	0.76%	99.68%	0	0	24h/ ngày	96.5%
	Trên toàn mạng	99.34%	0.64%	99.66%	0	0	24h/ ngày	96.5%

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI



ThS. Võ Đăng Việt Linh

