

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 III 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.
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: **3.083.161** thuê bao *Thu Hải*

Nơi nhận:

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

**TU. 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: III năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 10.40/V.V.M.KTM ngày 15 tháng 10 năm 2023. 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	99.78%	0.41%	99.55%	0	0	24h/ ngày	87.8%
2.	Ba Ria - Vung Tau	99.75%	0.32%	99.69%	0	0	24h/ ngày	87.8%
3.	Bac Giang	99.13%	0.88%	99.32%	0	0	24h/ ngày	87.8%
4.	Bac Kan	99.94%	0.97%	99.54%	0	0	24h/ ngày	87.8%
5.	Bac Lieu	99.75%	0.43%	99.60%	0	0	24h/ ngày	87.8%
6.	Bac Ninh	98.78%	1.52%	99.43%	0	0	24h/ ngày	87.8%
7.	Ben Tre	99.76%	0.39%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
8.	Binh Dinh	99.92%	0.72%	99.79%	0	0	24h/ ngày	87.8%
9.	Binh Duong	99.65%	0.50%	99.60%	0	0	24h/ ngày	87.8%
10.	Binh Phuoc	98.18%	0.22%	99.80%	0	0	24h/ ngày	87.8%
11.	Binh Thuan	99.85%	0.38%	99.39%	0	0	24h/ ngày	87.8%
12.	Ca Mau	99.49%	0.20%	99.53%	0	0	24h/ ngày	87.8%
13.	Can Tho	98.62%	0.17%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
14.	Cao Bang	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	87.8%
15.	Da Nang	98.72%	0.83%	99.86%	0	0	24h/ ngày	87.8%
16.	Dak Lak	99.85%	0.77%	99.63%	0	0	24h/ ngày	87.8%
17.	Dak Nong	99.91%	0.75%	99.67%	0	0	24h/ ngày	87.8%
18.	Dien Bien	99.96%	0.73%	99.93%	0	0	24h/ ngày	87.8%

CÔNG TY CỔ PHẦN

19.	Dong Nai	99.68%	0.40%	99.86%	0	0	24h/ ngày	87.8%
20.	Dong Thap	99.80%	0.36%	99.81%	0	0	24h/ ngày	87.8%
21.	Gia Lai	99.94%	0.74%	99.67%	0	0	24h/ ngày	87.8%
22.	Ha Giang	99.91%	0.76%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
23.	Ha Nam	99.85%	0.92%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
24.	Ha Noi	98.86%	1.32%	99.69%	0	0	24h/ ngày	87.8%
25.	Ha Tinh	99.79%	1.09%	99.17%	0	0	24h/ ngày	87.8%
26.	Hai Duong	98.78%	1.47%	99.36%	0	0	24h/ ngày	87.8%
27.	Hai Phong	99.44%	1.40%	99.11%	0	0	24h/ ngày	87.8%
28.	Hau Giang	99.78%	0.48%	99.53%	0	0	24h/ ngày	87.8%
29.	Ho Chi Minh	99.18%	0.62%	99.93%	0	0	24h/ ngày	87.8%
30.	Hoa Binh	99.94%	0.79%	99.44%	0	0	24h/ ngày	87.8%
31.	Hue	99.76%	0.81%	99.67%	0	0	24h/ ngày	87.8%
32.	Hung Yen	99.12%	1.76%	99.29%	0	0	24h/ ngày	87.8%
33.	Khanh Hoa	99.44%	0.71%	99.83%	0	0	24h/ ngày	87.8%
34.	Kien Giang	99.77%	0.37%	99.56%	0	0	24h/ ngày	87.8%
35.	Kon Tum	99.82%	0.68%	99.77%	0	0	24h/ ngày	87.8%
36.	Lai Chau	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	87.8%
37.	Lam Dong	99.88%	1.14%	99.36%	0	0	24h/ ngày	87.8%
38.	Lang Son	99.87%	0.74%	99.62%	0	0	24h/ ngày	87.8%
39.	Lao Cai	99.85%	0.99%	99.73%	0	0	24h/ ngày	87.8%
40.	Long An	99.56%	0.42%	99.57%	0	0	24h/ ngày	87.8%
41.	Nam Dinh	99.56%	0.83%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
42.	Nghe An	99.84%	0.76%	99.37%	0	0	24h/ ngày	87.8%
43.	Ninh Binh	99.78%	1.06%	99.75%	0	0	24h/ ngày	87.8%
44.	Ninh Thuan	99.94%	0.75%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
45.	Phu Tho	99.78%	1.28%	99.61%	0	0	24h/ ngày	87.8%
46.	Phu Yen	98.92%	1.58%	99.72%	0	0	24h/ ngày	87.8%
47.	Quang Binh	99.95%	1.04%	99.59%	0	0	24h/ ngày	87.8%
48.	Quang Nam	99.42%	1.24%	99.57%	0	0	24h/ ngày	87.8%
49.	Quang Ngai	99.94%	0.71%	99.75%	0	0	24h/ ngày	87.8%
50.	Quang Ninh	99.62%	1.09%	99.28%	0	0	24h/ ngày	87.8%
51.	Quang Tri	99.91%	0.66%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
52.	Soc Trang	99.76%	0.47%	99.75%	0	0	24h/ ngày	87.8%
53.	Son La	99.14%	0.38%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
54.	Tay Ninh	99.67%	0.40%	99.75%	0	0	24h/ ngày	87.8%



55.	Thai Binh	99.20%	1.88%	99.53%	0	0	24h/ ngày	87.8%
56.	Thai Nguyen	98.73%	1.06%	99.37%	0	0	24h/ ngày	87.8%
57.	Thanh Hoa	99.82%	0.23%	99.35%	0	0	24h/ ngày	87.8%
58.	Tien Giang	99.81%	0.33%	99.69%	0	0	24h/ ngày	87.8%
59.	Tra Vinh	99.26%	0.25%	99.86%	0	0	24h/ ngày	87.8%
60.	Tuyen Quang	99.81%	0.59%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
61.	Vinh Long	98.32%	0.25%	99.69%	0	0	24h/ ngày	87.8%
62.	Vinh Phuc	99.08%	0.85%	99.14%	0	0	24h/ ngày	87.8%
63.	Yen Bai	99.92%	1.20%	99.43%	0	0	24h/ ngày	87.8%
	Trên toàn mạng	99.29%	0.67%	99.62%	0	0	24h/ ngày	87.8%

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	99.95%	0.09%	99.53%	0	0	24h/ ngày	87.8%
2.	Ba Ria - Vung Tau	99.97%	0.05%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
3.	Bac Giang	99.97%	0.16%	99.32%	0	0	24h/ ngày	87.8%
4.	Bac Kan	100.00%	0.16%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
5.	Bac Lieu	99.97%	0.05%	99.63%	0	0	24h/ ngày	87.8%
6.	Bac Ninh	99.97%	0.28%	99.39%	0	0	24h/ ngày	87.8%
7.	Ben Tre	99.97%	0.07%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
8.	Binh Dinh	99.97%	0.07%	99.93%	0	0	24h/ ngày	87.8%
9.	Binh Duong	98.73%	0.04%	99.65%	0	0	24h/ ngày	87.8%
10.	Binh Phuoc	99.97%	0.16%	99.81%	0	0	24h/ ngày	87.8%
11.	Binh Thuan	99.97%	0.09%	99.29%	0	0	24h/ ngày	87.8%
12.	Ca Mau	99.97%	0.07%	99.52%	0	0	24h/ ngày	87.8%
13.	Can Tho	99.98%	0.05%	99.58%	0	0	24h/ ngày	87.8%
14.	Cao Bang	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	87.8%



15.	Da Nang	99.96%	0.11%	99.91%	0	0	24h/ ngày	87.8%
16.	Dak Lak	99.97%	0.08%	99.98%	0	0	24h/ ngày	87.8%
17.	Dak Nong	99.95%	0.15%	99.90%	0	0	24h/ ngày	87.8%
18.	Dien Bien	98.98%	0.61%	99.89%	0	0	24h/ ngày	87.8%
19.	Dong Nai	99.97%	0.06%	99.85%	0	0	24h/ ngày	87.8%
20.	Dong Thap	99.98%	0.05%	99.79%	0	0	24h/ ngày	87.8%
21.	Gia Lai	99.97%	0.09%	99.93%	0	0	24h/ ngày	87.8%
22.	Ha Giang	99.98%	0.24%	99.71%	0	0	24h/ ngày	87.8%
23.	Ha Nam	99.96%	0.22%	99.69%	0	0	24h/ ngày	87.8%
24.	Ha Noi	99.95%	0.20%	99.70%	0	0	24h/ ngày	87.8%
25.	Ha Tinh	99.97%	0.14%	99.75%	0	0	24h/ ngày	87.8%
26.	Hai Duong	99.97%	0.17%	99.44%	0	0	24h/ ngày	87.8%
27.	Hai Phong	99.96%	0.21%	99.37%	0	0	24h/ ngày	87.8%
28.	Hau Giang	99.96%	0.07%	99.50%	0	0	24h/ ngày	87.8%
29.	Ho Chi Minh	99.97%	0.05%	99.93%	0	0	24h/ ngày	87.8%
30.	Hoa Binh	99.94%	0.19%	99.79%	0	0	24h/ ngày	87.8%
31.	Hue	99.96%	0.11%	99.96%	0	0	24h/ ngày	87.8%
32.	Hung Yen	99.96%	0.19%	99.32%	0	0	24h/ ngày	87.8%
33.	Khanh Hoa	99.98%	0.07%	99.91%	0	0	24h/ ngày	87.8%
34.	Kien Giang	99.97%	0.06%	99.51%	0	0	24h/ ngày	87.8%
35.	Kon Tum	99.96%	0.07%	99.98%	0	0	24h/ ngày	87.8%
36.	Lai Chau	100.00%	0.00%	100.00%	0	0	24h/ ngày	87.8%
37.	Lam Dong	99.95%	0.14%	99.81%	0	0	24h/ ngày	87.8%
38.	Lang Son	99.97%	0.21%	99.77%	0	0	24h/ ngày	87.8%
39.	Lao Cai	99.97%	0.43%	99.89%	0	0	24h/ ngày	87.8%
40.	Long An	99.97%	0.05%	99.57%	0	0	24h/ ngày	87.8%
41.	Nam Dinh	99.97%	0.13%	99.51%	0	0	24h/ ngày	87.8%
42.	Nghe An	99.97%	0.14%	99.32%	0	0	24h/ ngày	87.8%
43.	Ninh Binh	99.96%	0.19%	99.63%	0	0	24h/ ngày	87.8%
44.	Ninh Thuan	99.95%	0.08%	99.91%	0	0	24h/ ngày	87.8%
45.	Phu Tho	99.96%	0.17%	99.83%	0	0	24h/ ngày	87.8%
46.	Phu Yen	99.97%	0.09%	99.82%	0	0	24h/ ngày	87.8%
47.	Quang Binh	99.97%	0.15%	99.82%	0	0	24h/ ngày	87.8%
48.	Quang Nam	99.95%	0.14%	99.89%	0	0	24h/ ngày	87.8%
49.	Quang Ngai	99.94%	0.08%	99.97%	0	0	24h/ ngày	87.8%
50.	Quang Ninh	99.98%	0.25%	99.37%	0	0	24h/ ngày	87.8%

51.	Quang Tri	99.97%	0.10%	99.98%	0	0	24h/ ngày	87.8%
52.	Soc Trang	99.98%	0.06%	99.74%	0	0	24h/ ngày	87.8%
53.	Son La	99.98%	0.10%	99.99%	0	0	24h/ ngày	87.8%
54.	Tay Ninh	99.97%	0.06%	99.76%	0	0	24h/ ngày	87.8%
55.	Thai Binh	99.97%	0.14%	99.44%	0	0	24h/ ngày	87.8%
56.	Thai Nguyen	99.97%	0.11%	99.41%	0	0	24h/ ngày	87.8%
57.	Thanh Hoa	99.91%	0.02%	99.29%	0	0	24h/ ngày	87.8%
58.	Tien Giang	99.98%	0.05%	99.74%	0	0	24h/ ngày	87.8%
59.	Tra Vinh	99.97%	0.06%	99.78%	0	0	24h/ ngày	87.8%
60.	Tuyen Quang	99.97%	0.22%	99.96%	0	0	24h/ ngày	87.8%
61.	Vinh Long	99.98%	0.06%	99.68%	0	0	24h/ ngày	87.8%
62.	Vinh Phuc	99.97%	0.30%	99.21%	0	0	24h/ ngày	87.8%
63.	Yen Bai	99.96%	0.19%	99.66%	0	0	24h/ ngày	87.8%
	Trên toàn mạng	99.88%	0.08%	99.67%	0	0	24h/ ngày	87.8%

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



ThS. Võ Đăng Việt Linh