

Số: 211/VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 15 tháng 04 năm 2022

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ:
Dịch vụ truy nhập Internet 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: 1,266,063 thuê bao. *thuhai*

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 TRUY NHẬP INTERNET 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 214.1.VNM-DN... 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	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	94.1%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	94.1%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	94.1%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	94.1%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	94.1%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	94.1%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	94.1%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	94.1%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	94.1%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	94.1%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	94.1%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	94.1%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	94.1%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	94.1%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	94.1%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	94.1%



19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	94.1%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	94.1%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	94.1%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	94.1%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	94.1%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	94.1%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	94.1%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	94.1%
29.	Hưng Yên	0	0	24h/ ngày	94.1%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	94.1%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	94.1%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	94.1%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	94.1%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	94.1%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	94.1%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	94.1%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	94.1%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	94.1%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	94.1%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	94.1%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	94.1%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	94.1%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	94.1%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	94.1%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	94.1%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	94.1%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	94.1%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	94.1%
50.	Sơn La	0	0	24h/ ngày	94.1%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	94.1%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	94.1%



53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	94.1%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	94.1%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	94.1%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	94.1%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	94.1%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	94.1%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	94.1%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	94.1%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	94.1%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	94.1%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	94.1%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	94.1%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

