

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
IMT-2000**

Quý II năm 2019

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 Đối ngoại
Đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile
Điện thoại di động: 0925 00 3874
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: 3,916,672 thuê bao.

Nơi nhận:

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

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 IMT-2000

Quý: II năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 653/VNM-DN ngày 12 tháng 7 năm 2019 của 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	91.3%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	91.3%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	91.3%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	91.3%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	91.3%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	91.3%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	91.3%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	91.3%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	91.3%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	91.3%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	91.3%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	91.3%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	91.3%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	91.3%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	91.3%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	91.3%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	91.3%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	91.3%



19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	91.3%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	91.3%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	91.3%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	91.3%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	91.3%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	91.3%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	91.3%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	91.3%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	91.3%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	91.3%
29.	Hưng Yên	0	0	24h/ ngày	91.3%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	91.3%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	91.3%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	91.3%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	91.3%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	91.3%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	91.3%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	91.3%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	91.3%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	91.3%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	91.3%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	91.3%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	91.3%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	91.3%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	91.3%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	91.3%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	91.3%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	91.3%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	91.3%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	91.3%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	91.3%



50.	Sơn La	0	0	24h/ ngày	91.3%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	91.3%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	91.3%
53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	91.3%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	91.3%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	91.3%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	91.3%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	91.3%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	91.3%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	91.3%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	91.3%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	91.3%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	91.3%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	91.3%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	91.3%

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 năm 2019

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI



ThS. Võ Đăng Việt Linh