

Số: 1083 /VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2019

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 III 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 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: 3,810,173 thuê bao. *thanh*

Nơi nhận:

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

TU. 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: III năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1083/VNM-TN ngày 12 tháng 10 năm 2019 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	89.4%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	89.4%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	89.4%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	89.4%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	89.4%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	89.4%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	89.4%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	89.4%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	89.4%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	89.4%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	89.4%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	89.4%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	89.4%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	89.4%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	89.4%

16.	Đắc Nông	0	0	24h/ ngày	89.4%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	89.4%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	89.4%
19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	89.4%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	89.4%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	89.4%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	89.4%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	89.4%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	89.4%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	89.4%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	89.4%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	89.4%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	89.4%
29.	Hưng Yên	0	0	24h/ ngày	89.4%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	89.4%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	89.4%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	89.4%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	89.4%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	89.4%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	89.4%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	89.4%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	89.4%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	89.4%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	89.4%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	89.4%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	89.4%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	89.4%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	89.4%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	89.4%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	89.4%

46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	89.4%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	89.4%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	89.4%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	89.4%
50.	Son La	0	0	24h/ ngày	89.4%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	89.4%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	89.4%
53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	89.4%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	89.4%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	89.4%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	89.4%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	89.4%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	89.4%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	89.4%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	89.4%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	89.4%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	89.4%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	89.4%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	89.4%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

