

Số: 42/VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2023

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 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: 1.809.642 thuê bao. *ThS. Võ Đăng Việt Linh*

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 TRUY NHẬP INTERNET 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 ...421.VNM...Đ/IV... ngày 15 tháng 01 năm 2023 của
Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Tên chỉ tiêu	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	96.5%
2.	Bắc Giang		0	0	24h/ ngày	96.5%
3.	Bắc Cạn		0	0	24h/ ngày	96.5%
4.	Bạc Liêu		0	0	24h/ ngày	96.5%
5.	Bắc Ninh		0	0	24h/ ngày	96.5%
6.	Bến Tre		0	0	24h/ ngày	96.5%
7.	Bình Định		0	0	24h/ ngày	96.5%
8.	Bình Dương		0	0	24h/ ngày	96.5%
9.	Bình Phước		0	0	24h/ ngày	96.5%
10.	Bình Thuận		0	0	24h/ ngày	96.5%
11.	Cà Mau		0	0	24h/ ngày	96.5%
12.	Cần Thơ		0	0	24h/ ngày	96.5%
13.	Cao Bằng		0	0	24h/ ngày	96.5%
14.	Đà Nẵng		0	0	24h/ ngày	96.5%
15.	Đắk Lắk		0	0	24h/ ngày	96.5%
16.	Đắk Nông		0	0	24h/ ngày	96.5%
17.	Điện Biên		0	0	24h/ ngày	96.5%
18.	Đồng Nai		0	0	24h/ ngày	96.5%



19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	96.5%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	96.5%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	96.5%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	96.5%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	96.5%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	96.5%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	96.5%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	96.5%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	96.5%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	96.5%
29.	Hưng Yên	0	0	24h/ ngày	96.5%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	96.5%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	96.5%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	96.5%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	96.5%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	96.5%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	96.5%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	96.5%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	96.5%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	96.5%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	96.5%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	96.5%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	96.5%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	96.5%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	96.5%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	96.5%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	96.5%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	96.5%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	96.5%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	96.5%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	96.5%
50.	Sơn La	0	0	24h/ ngày	96.5%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	96.5%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	96.5%



53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	96.5%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	96.5%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	96.5%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	96.5%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	96.5%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	96.5%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	96.5%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	96.5%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	96.5%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	96.5%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	96.5%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	96.5%

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



ThS. Võ Đăng Việt Linh

