

Số: 16 /VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2020

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 IV 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: 3,860,445 thuê bao. *Thu Hải*

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: IV năm 2019



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	88.5%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	88.5%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	88.5%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	88.5%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	88.5%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	88.5%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	88.5%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	88.5%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	88.5%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	88.5%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	88.5%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	88.5%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	88.5%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	88.5%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	88.5%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	88.5%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	88.5%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	88.5%
19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	88.5%



20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	88.5%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	88.5%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	88.5%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	88.5%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	88.5%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	88.5%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	88.5%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	88.5%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	88.5%
29.	Hung Yên	0	0	24h/ ngày	88.5%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	88.5%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	88.5%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	88.5%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	88.5%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	88.5%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	88.5%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	88.5%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	88.5%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	88.5%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	88.5%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	88.5%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	88.5%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	88.5%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	88.5%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	88.5%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	88.5%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	88.5%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	88.5%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	88.5%



49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	88.5%
50.	Son La	0	0	24h/ ngày	88.5%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	88.5%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	88.5%
53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	88.5%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	88.5%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	88.5%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	88.5%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	88.5%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	88.5%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	88.5%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	88.5%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	88.5%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	88.5%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	88.5%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	88.5%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh