

Số: *95*.../VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2021

**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 II năm 2021**

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](mailto: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: **2,743,757** thuê bao.

**Nơi nhận:**

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

**TU. T. 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: II năm 2021**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 9.15/VNM-KTM ngày 15 tháng 07 năm 2021 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	97.4%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	97.4%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	97.4%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	97.4%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	97.4%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	97.4%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	97.4%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	97.4%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	97.4%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	97.4%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	97.4%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	97.4%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	97.4%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	97.4%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	97.4%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	97.4%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	97.4%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	97.4%



19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	97.4%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	97.4%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	97.4%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	97.4%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	97.4%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	97.4%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	97.4%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	97.4%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	97.4%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	97.4%
29.	Hung Yên	0	0	24h/ ngày	97.4%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	97.4%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	97.4%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	97.4%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	97.4%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	97.4%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	97.4%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	97.4%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	97.4%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	97.4%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	97.4%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	97.4%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	97.4%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	97.4%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	97.4%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	97.4%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	97.4%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	97.4%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	97.4%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	97.4%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	97.4%
50.	Sơn La	0	0	24h/ ngày	97.4%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	97.4%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	97.4%



53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	97.4%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	97.4%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	97.4%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	97.4%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	97.4%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	97.4%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	97.4%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	97.4%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	97.4%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	97.4%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	97.4%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	97.4%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp *ThS. Võ Đăng Việt Linh*  
*(kỳ, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

