

Số: 1262/VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 14 tháng 10 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 III 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: 2,426,979 thuê bao. *Phạm Thu Hải*

**Nơi nhận:**

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

TU. T. TỔNG GIÁM ĐỐC  
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI



TS. Võ Đăng Việt Linh



## BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

### DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: III năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1262/VNM-DN ngày 14 tháng 10 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	95.5%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	95.5%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	95.5%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	95.5%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	95.5%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	95.5%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	95.5%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	95.5%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	95.5%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	95.5%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	95.5%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	95.5%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	95.5%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	95.5%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	95.5%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	95.5%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	95.5%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	95.5%

19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	95.5%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	95.5%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	95.5%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	95.5%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	95.5%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	95.5%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	95.5%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	95.5%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	95.5%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	95.5%
29.	Hưng Yên	0	0	24h/ ngày	95.5%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	95.5%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	95.5%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	95.5%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	95.5%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	95.5%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	95.5%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	95.5%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	95.5%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	95.5%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	95.5%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	95.5%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	95.5%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	95.5%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	95.5%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	95.5%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	95.5%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	95.5%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	95.5%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	95.5%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	95.5%
50.	Sơn La	0	0	24h/ ngày	95.5%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	95.5%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	95.5%



53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	95.5%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	95.5%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	95.5%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	95.5%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	95.5%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	95.5%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	95.5%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	95.5%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	95.5%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	95.5%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	95.5%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	95.5%

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

