

**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 2023**

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: **1.670.208** thuê bao.

**Nơi nhận:**

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

**TUQ. 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 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số .....: **744 / VNM** .....: **ĐA** ..... ngày 15 tháng 07 năm 2023 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	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khấu 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	93.9%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	93.9%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	93.9%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	93.9%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	93.9%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	93.9%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	93.9%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	93.9%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	93.9%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	93.9%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	93.9%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	93.9%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	93.9%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	93.9%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	93.9%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	93.9%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	93.9%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	93.9%

19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	93.9%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	93.9%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	93.9%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	93.9%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	93.9%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	93.9%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	93.9%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	93.9%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	93.9%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	93.9%
29.	Hung Yên	0	0	24h/ ngày	93.9%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	93.9%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	93.9%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	93.9%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	93.9%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	93.9%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	93.9%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	93.9%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	93.9%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	93.9%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	93.9%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	93.9%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	93.9%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	93.9%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	93.9%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	93.9%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	93.9%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	93.9%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	93.9%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	93.9%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	93.9%
50.	Son La	0	0	24h/ ngày	93.9%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	93.9%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	93.9%

53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	93.9%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	93.9%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	93.9%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	93.9%
57.	Trên Giang	0	0	24h/ ngày	93.9%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	93.9%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	93.9%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	93.9%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	93.9%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	93.9%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	93.9%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	93.9%

**TU. Q. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC ĐỘI NGOÀI**



**H.S. Võ Đăng Việt Linh**

