

Số: 11338/VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 15 tháng 10 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 III 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: **1.133.338** thuê bao. *Thu Hải*

**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: III năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ...1037.I.V.IVM-ĐTM..... ngày 15 tháng 10 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	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	87.8%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	87.8%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	87.8%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	87.8%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	87.8%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	87.8%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	87.8%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	87.8%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	87.8%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	87.8%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	87.8%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	87.8%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	87.8%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	87.8%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	87.8%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	87.8%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	87.8%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	87.8%



19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	87.8%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	87.8%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	87.8%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	87.8%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	87.8%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	87.8%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	87.8%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	87.8%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	87.8%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	87.8%
29.	Hung Yên	0	0	24h/ ngày	87.8%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	87.8%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	87.8%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	87.8%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	87.8%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	87.8%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	87.8%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	87.8%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	87.8%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	87.8%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	87.8%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	87.8%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	87.8%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	87.8%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	87.8%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	87.8%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	87.8%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	87.8%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	87.8%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	87.8%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	87.8%
50.	Son La	0	0	24h/ ngày	87.8%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	87.8%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	87.8%



53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	87.8%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	87.8%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	87.8%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	87.8%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	87.8%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	87.8%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	87.8%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	87.8%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	87.8%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	87.8%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	87.8%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	87.8%

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



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

