

Số: 32../VNM-ĐN

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2024

## 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 IV 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: **983.594** thuê bao. *ThS. Võ Đăng Việt Linh*

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: IV năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ...321.V.V.M-DN..... ngày 15 tháng 01 năm 2024 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	92.9%
2.	Bắc Giang	0	0	24h/ ngày	92.9%
3.	Bắc Cạn	0	0	24h/ ngày	92.9%
4.	Bạc Liêu	0	0	24h/ ngày	92.9%
5.	Bắc Ninh	0	0	24h/ ngày	92.9%
6.	Bến Tre	0	0	24h/ ngày	92.9%
7.	Bình Định	0	0	24h/ ngày	92.9%
8.	Bình Dương	0	0	24h/ ngày	92.9%
9.	Bình Phước	0	0	24h/ ngày	92.9%
10.	Bình Thuận	0	0	24h/ ngày	92.9%
11.	Cà Mau	0	0	24h/ ngày	92.9%
12.	Cần Thơ	0	0	24h/ ngày	92.9%
13.	Cao Bằng	0	0	24h/ ngày	92.9%
14.	Đà Nẵng	0	0	24h/ ngày	92.9%
15.	Đắk Lắk	0	0	24h/ ngày	92.9%
16.	Đắk Nông	0	0	24h/ ngày	92.9%
17.	Điện Biên	0	0	24h/ ngày	92.9%
18.	Đồng Nai	0	0	24h/ ngày	92.9%

CÔNG TY CỔ PHẦN

19.	Đồng Tháp	0	0	24h/ ngày	92.9%
20.	Gia Lai	0	0	24h/ ngày	92.9%
21.	Hà Giang	0	0	24h/ ngày	92.9%
22.	Hà Nam	0	0	24h/ ngày	92.9%
23.	Hà Nội	0	0	24h/ ngày	92.9%
24.	Hà Tĩnh	0	0	24h/ ngày	92.9%
25.	Hải Dương	0	0	24h/ ngày	92.9%
26.	Hải Phòng	0	0	24h/ ngày	92.9%
27.	Hậu Giang	0	0	24h/ ngày	92.9%
28.	Hòa Bình	0	0	24h/ ngày	92.9%
29.	Hung Yên	0	0	24h/ ngày	92.9%
30.	Khánh Hòa	0	0	24h/ ngày	92.9%
31.	Kiên Giang	0	0	24h/ ngày	92.9%
32.	Kon Tum	0	0	24h/ ngày	92.9%
33.	Lai Châu	0	0	24h/ ngày	92.9%
34.	Lâm Đồng	0	0	24h/ ngày	92.9%
35.	Lạng Sơn	0	0	24h/ ngày	92.9%
36.	Lào Cai	0	0	24h/ ngày	92.9%
37.	Long An	0	0	24h/ ngày	92.9%
38.	Nam Định	0	0	24h/ ngày	92.9%
39.	Nghệ An	0	0	24h/ ngày	92.9%
40.	Ninh Bình	0	0	24h/ ngày	92.9%
41.	Ninh Thuận	0	0	24h/ ngày	92.9%
42.	Phú Thọ	0	0	24h/ ngày	92.9%
43.	Phú Yên	0	0	24h/ ngày	92.9%
44.	Quảng Bình	0	0	24h/ ngày	92.9%
45.	Quảng Nam	0	0	24h/ ngày	92.9%
46.	Quảng Ngãi	0	0	24h/ ngày	92.9%
47.	Quảng Ninh	0	0	24h/ ngày	92.9%
48.	Quảng Trị	0	0	24h/ ngày	92.9%
49.	Sóc Trăng	0	0	24h/ ngày	92.9%
50.	Son La	0	0	24h/ ngày	92.9%
51.	Tây Ninh	0	0	24h/ ngày	92.9%
52.	Thái Bình	0	0	24h/ ngày	92.9%





53.	Thái Nguyên	0	0	24h/ ngày	92.9%
54.	Thanh Hóa	0	0	24h/ ngày	92.9%
55.	TP.HCM	0	0	24h/ ngày	92.9%
56.	Huế	0	0	24h/ ngày	92.9%
57.	Tiền Giang	0	0	24h/ ngày	92.9%
58.	Trà Vinh	0	0	24h/ ngày	92.9%
59.	Tuyên Quang	0	0	24h/ ngày	92.9%
60.	Vĩnh Long	0	0	24h/ ngày	92.9%
61.	Vĩnh Phúc	0	0	24h/ ngày	92.9%
62.	Vũng Tàu	0	0	24h/ ngày	92.9%
63.	Yên Bái	0	0	24h/ ngày	92.9%
	Trên toàn mạng	0	0	24h/ ngày	92.9%

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



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**

