TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI
TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1089 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2020

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
QUÝ I NĂM 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông.

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông: Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội (VIETTEL).

Địa chỉ: Lô D26 Khu đô thị mới Cầu Giấy, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 024-62556789. Fax: 024-62996789.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 5, Toà nhà Thái Bình, ngõ 19 Duy Tân, quận Cầu Giấy, Hà Nội.

Điện thoại: 024-62692285.

3. Số tỉnh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 47.691 thuê bao.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI

Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ VIỄN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: I năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 109/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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	100%	2,67	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100%	4,21	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
3	Bắc Giang	100%	3,77	100%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
4	Bắc Kạn	100%	0,00	(a1)	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
5	Bạc Liêu	100%	1,12	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
6	Bắc Ninh	100%	1,82	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
7	Bến Tre	100%	2,20	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
8	Bình Định	100%	4,07	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
9	Bình Dương	100%	3,55	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
10	Bình Phước	100%	4,36	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
11	Bình Thuận	100%	2,00	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
12	Cà Mau	100%	4,69	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
13	Cần Thơ	100%	1,07	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
14	Cao Bằng	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
15	Đà Nẵng	100%	1,68	93,33%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
16	Đắk Lắk	100%	2,61	100%	100%	(a3)	100%	0	(a5)	24h	97,51%

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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
17	Đắc Nông	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
18	Điện Biên	100%	3,23	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
19	Đồng Nai	100%	1,68	100%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
20	Đồng Tháp	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
21	Gia Lai	100%	1,25	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
22	Hà Giang	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
23	Hà Nam	100%	2,59	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
24	Hà Nội	99,9987%	3,02	95,34%	98,18%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
25	Hà Tĩnh	100%	4,20	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
26	Hải Dương	100%	5,18	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
27	Hải Phòng	100%	0,28	100%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
28	Hậu Giang	100%	2,74	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
29	Hòa Bình	100%	4,14	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
30	Hưng Yên	100%	1,92	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
31	Khánh Hòa	100%	4,31	92,86%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
32	Kiên Giang	100%	2,97	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
33	Kon Tum	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
34	Lai Châu	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
35	Lâm Đồng	100%	0,94	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
36	Lạng Sơn	100%	1,28	100%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
37	Lào Cai	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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
38	Long An	100%	0,44	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
39	Nam Định	100%	3,81	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
40	Nghệ An	100%	3,21	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
41	Ninh Bình	100%	1,15	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
42	Ninh Thuận	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
43	Phú Thọ	100%	4,77	94,12%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
44	Phú Yên	100%	3,20	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
45	Quảng Bình	100%	2,46	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
46	Quảng Nam	100%	4,64	90,91%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
47	Quảng Ngãi	100%	1,84	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
48	Quảng Ninh	100%	2,44	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
49	Quảng Trị	100%	5,13	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
50	Sóc Trăng	100%	2,77	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
51	Sơn La	100%	1,94	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
52	Tây Ninh	100%	4,48	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
53	Thái Bình	100%	2,83	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
54	Thái Nguyên	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
55	Thanh Hóa	100%	1,93	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
56	Thừa Thiên Huế	100%	4,19	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
57	Tiền Giang	100%	2,24	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
58	TPHCM	100%	3,07	94,71%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%

STT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp 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
59	Trà Vinh	100%	3,51	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
60	Tuyên Quang	99,9978%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
61	Vĩnh Long	100%	0,98	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
62	Vĩnh Phúc	100%	3,94	91,67%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
63	Yên Bái	100%	0,95	100%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,51%
	Trên toàn mạng	**99,9996%**	**2,93**	**95,61%**	**99,43%**	**100%**	**100%**	**0**	**(a5)**	**24h**	**97,51%**

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực nội thành, thị xã.

- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực xã, thị trấn.

- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực nội thành, thị xã.

- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực xã, thị trấn.

- (a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.C.N:0100109106-012-C.T.N.H.H
TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI
Q.CẦU GIẤY - TP HÀ NỘI

Lê Bá Tân