

Số: 1235 /BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 16 tháng 4 năm 2018

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 IMT-2000 QUÝ I NĂM 2018

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: Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, 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 Nghiệp vụ – 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: **14.590.064** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KTNV; Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000**

Quý: I năm 2018

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 123/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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 hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang		0	(a1)	24h	91,27%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu		0	(a1)	24h	91,27%
3	Bắc Giang		0	(a1)	24h	91,27%
4	Bắc Kạn		0	(a1)	24h	91,27%
5	Bạc Liêu		0	(a1)	24h	91,27%
6	Bắc Ninh		0	(a1)	24h	91,27%
7	Bến Tre		0	(a1)	24h	91,27%
8	Bình Định		0	(a1)	24h	91,27%
9	Bình Dương		0	(a1)	24h	91,27%
10	Bình Phước		0	(a1)	24h	91,27%
11	Bình Thuận		0	(a1)	24h	91,27%
12	Cà Mau		0	(a1)	24h	91,27%
13	Cần Thơ		0	(a1)	24h	91,27%
14	Cao Bằng		0	(a1)	24h	91,27%
15	Đà Nẵng		1	100%	24h	91,27%
16	Đắk Lắk		0	(a1)	24h	91,27%
17	Đắk Nông		0	(a1)	24h	91,27%
18	Điện Biên		0	(a1)	24h	91,27%
19	Đồng Nai		0	(a1)	24h	91,27%
20	Đồng Tháp		0	(a1)	24h	91,27%
21	Gia Lai		0	(a1)	24h	91,27%
22	Hà Giang		0	(a1)	24h	91,27%
23	Hà Nam		0	(a1)	24h	91,27%
24	Hà Nội		0	(a1)	24h	91,27%
25	Hà Tĩnh		0	(a1)	24h	91,27%
26	Hải Dương		0	(a1)	24h	91,27%
27	Hải Phòng		0	(a1)	24h	91,27%
28	Hậu Giang		0	(a1)	24h	91,27%
29	Hòa Bình		0	(a1)	24h	91,27%
30	Hưng Yên		0	(a1)	24h	91,27%
31	Khánh Hòa		0	(a1)	24h	91,27%
32	Kiên Giang		0	(a1)	24h	91,27%
33	Kon Tum		0	(a1)	24h	91,27%
34	Lai Châu		0	(a1)	24h	91,27%
35	Lâm Đồng		0	(a1)	24h	91,27%
36	Lạng Sơn		0	(a1)	24h	91,27%
37	Lào Cai		0	(a1)	24h	91,27%
38	Long An		0	(a1)	24h	91,27%
39	Nam Định		0	(a1)	24h	91,27%

012-C.T.1
CÔNG TY VIETTEL
HỘI ĐOÀN VIỄN THÔNG
ĐỘI TP HÀ NỘI

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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 hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
40	Nghệ An	0	(a1)	24h	91,27%
41	Ninh Bình	0	(a1)	24h	91,27%
42	Ninh Thuận	1	100%	24h	91,27%
43	Phú Thọ	0	(a1)	24h	91,27%
44	Phú Yên	0	(a1)	24h	91,27%
45	Quảng Bình	0	(a1)	24h	91,27%
46	Quảng Nam	0	(a1)	24h	91,27%
47	Quảng Ngãi	0	(a1)	24h	91,27%
48	Quảng Ninh	0	(a1)	24h	91,27%
49	Quảng Trị	3	100%	24h	91,27%
50	Sóc Trăng	0	(a1)	24h	91,27%
51	Sơn La	0	(a1)	24h	91,27%
52	Tây Ninh	0	(a1)	24h	91,27%
53	Thái Bình	0	(a1)	24h	91,27%
54	Thái Nguyên	0	(a1)	24h	91,27%
55	Thanh Hóa	0	(a1)	24h	91,27%
56	Thừa Thiên Huế	0	(a1)	24h	91,27%
57	Tiền Giang	0	(a1)	24h	91,27%
58	TPHCM	3	100%	24h	91,27%
59	Trà Vinh	0	(a1)	24h	91,27%
60	Tuyên Quang	0	(a1)	24h	91,27%
61	Vĩnh Long	0	(a1)	24h	91,27%
62	Vĩnh Phúc	0	(a1)	24h	91,27%
63	Yên Bái	0	(a1)	24h	91,27%
	Trên toàn mạng	0,000054	100%	24h	91,27%

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 81:2014/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000
- (a1): 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**



Thiếu tá Hà Minh Tuấn