

Số: 1239/BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2018

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ**  
**ĐỊNH MẶT ĐẤT 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: 115.459 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 VIỄN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

**Quý: I năm 2018**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1239/BC-VTNet-KTNV ngày 19 tháng 4 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)*

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa 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 hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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
	Yêu cầu	≥ 99.5%	≤ 20.8	≥ 90% sự cố được sửa xong trong 24h	≥ 90% sự cố được sửa xong trong 48h	≥ 90% hợp đồng được thiết lập trong 7 ngày	≥ 90% hợp đồng được thiết lập trong 15 ngày	≤ 0.25/100KH/3 tháng	100% trong 02 ngày làm việc	24h	≥ 80%
1	An Giang	100,0000%	20,37	94,12%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100,0000%	19,93	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
3	Bắc Giang	100,0000%	19,61	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
4	Bắc Kạn	100,0000%	13,46	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
5	Bạc Liêu	100,0000%	19,69	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
6	Bắc Ninh	100,0000%	20,09	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
7	Bến Tre	100,0000%	19,78	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
8	Bình Định	100,0000%	20,59	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
9	Bình Dương	100,0000%	19,47	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
10	Bình Phước	100,0000%	19,87	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
11	Bình Thuận	100,0000%	16,25	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
12	Cà Mau	100,0000%	16,57	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
13	Cần Thơ	100,0000%	19,77	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
14	Cao Bằng	100,0000%	17,53	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
15	Đà Nẵng	100,0000%	20,26	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
16	Đắk Lắk	100,0000%	19,10	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
17	Đắk Nông	100,0000%	14,28	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
18	Điện Biên	100,0000%	13,61	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
19	Đồng Nai	100,0000%	19,32	97,73%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
20	Đồng Tháp	100,0000%	18,93	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
21	Gia Lai	100,0000%	16,54	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
22	Hà Giang	100,0000%	5,80	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
23	Hà Nam	100,0000%	19,18	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%



STT	Tên chi tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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
24	Hà Nội	99,9726%	19,73	96,73%	92,13%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
25	Hà Tĩnh	100,0000%	19,99	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
26	Hải Dương	100,0000%	20,06	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
27	Hải Phòng	100,0000%	17,52	91,30%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
28	Hậu Giang	100,0000%	19,51	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
29	Hòa Bình	100,0000%	20,19	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
30	Hưng Yên	100,0000%	14,63	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
31	Khánh Hòa	100,0000%	20,70	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
32	Kiên Giang	100,0000%	19,61	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
33	Kon Tum	100,0000%	8,72	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
34	Lai Châu	100,0000%	6,36	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
35	Lâm Đồng	100,0000%	13,94	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
36	Lạng Sơn	100,0000%	14,47	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
37	Lào Cai	100,0000%	19,07	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
38	Long An	100,0000%	19,49	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
39	Nam Định	100,0000%	15,33	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
40	Nghệ An	100,0000%	19,84	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
41	Ninh Bình	100,0000%	17,33	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
42	Ninh Thuận	100,0000%	12,06	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
43	Phú Thọ	100,0000%	18,85	92,59%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
44	Phú Yên	100,0000%	14,85	91,67%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
45	Quảng Bình	100,0000%	19,95	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
46	Quảng Nam	100,0000%	20,30	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
47	Quảng Ngãi	100,0000%	17,57	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
48	Quảng Ninh	100,0000%	17,31	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
49	Quảng Trị	100,0000%	16,05	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
50	Sóc Trăng	100,0000%	20,53	92,86%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
51	Sơn La	100,0000%	20,38	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
52	Tây Ninh	100,0000%	20,04	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
53	Thái Bình	100,0000%	19,70	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
54	Thái Nguyên	100,0000%	19,63	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
55	Thanh Hóa	100,0000%	19,71	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%



STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa 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 hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			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
56	Thừa Thiên Huế	100,0000%	19,49	91,67%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
57	Tiền Giang	100,0000%	17,28	92,11%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
58	TPHCM	99,9818%	19,77	100,00%	(a2)	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	95,85%
59	Trà Vinh	100,0000%	18,27	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
60	Tuyên Quang	100,0000%	9,38	(a1)	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
61	Vĩnh Long	100,0000%	10,09	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
62	Vĩnh Phúc	100,0000%	19,73	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
63	Yên Bái	100,0000%	18,94	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,85%
	Trên toàn mạng	99,9834%	19,56	98,39%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	95,85%

**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 35:2011/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 làng 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 làng 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



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

