

Số: 1357/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 4 năm 2019

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG
VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT QUÝ I NĂM 2019

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 - 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: 69.856.730 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Phan Thanh Sang

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý: I năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1357/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 4 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của 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	
							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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	99,74%	0,16%	99,988%	0	(a1)	24h	93,04%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,92%	0,11%	99,912%	0	(a1)	24h	93,04%
3	Bắc Giang	99,79%	0,21%	99,985%	0	(a1)	24h	93,04%
4	Bắc Kạn	99,63%	0,33%	99,992%	0	(a1)	24h	93,04%
5	Bạc Liêu	99,85%	0,16%	99,983%	0	(a1)	24h	93,04%
6	Bắc Ninh	99,79%	0,19%	99,977%	0	(a1)	24h	93,04%
7	Bến Tre	99,85%	0,12%	99,946%	0	(a1)	24h	93,04%
8	Bình Định	99,96%	0,08%	99,996%	0	(a1)	24h	93,04%
9	Bình Dương	99,90%	0,10%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
10	Bình Phước	99,94%	0,11%	99,986%	0	(a1)	24h	93,04%
11	Bình Thuận	99,94%	0,14%	99,997%	0	(a1)	24h	93,04%
12	Cà Mau	99,74%	0,20%	99,958%	0	(a1)	24h	93,04%
13	Cần Thơ	99,90%	0,10%	99,995%	0	(a1)	24h	93,04%
14	Cao Bằng	99,53%	0,46%	99,989%	0	(a1)	24h	93,04%
15	Đà Nẵng	99,93%	0,12%	99,995%	0	(a1)	24h	93,04%
16	Đắk Lắk	99,94%	0,16%	99,997%	0	(a1)	24h	93,04%
17	Đắk Nông	99,91%	0,23%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
18	Điện Biên	99,46%	0,41%	99,970%	0	(a1)	24h	93,04%
19	Đồng Nai	99,94%	0,08%	99,996%	0	(a1)	24h	93,04%
20	Đồng Tháp	99,80%	0,13%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
21	Gia Lai	99,94%	0,16%	99,996%	0	(a1)	24h	93,04%
22	Hà Giang	99,49%	0,47%	99,985%	0	(a1)	24h	93,04%
23	Hà Nam	99,75%	0,19%	99,992%	0	(a1)	24h	93,04%
24	Hà Nội	99,79%	0,22%	99,987%	0	(a1)	24h	93,04%
25	Hà Tĩnh	99,84%	0,20%	99,987%	0	(a1)	24h	93,04%
26	Hải Dương	99,82%	0,16%	99,991%	0	(a1)	24h	93,04%
27	Hải Phòng	99,85%	0,16%	99,988%	0	(a1)	24h	93,04%
28	Hậu Giang	99,92%	0,12%	99,989%	0	(a1)	24h	93,04%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của 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	
							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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
29	Hòa Bình	99,66%	0,33%	99,976%	0	(a1)	24h	93,04%
30	Hưng Yên	99,84%	0,19%	99,991%	0	(a1)	24h	93,04%
31	Khánh Hòa	99,94%	0,09%	99,992%	0	(a1)	24h	93,04%
32	Kiên Giang	99,88%	0,15%	99,964%	0	(a1)	24h	93,04%
33	Kon Tum	99,93%	0,22%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
34	Lai Châu	99,55%	0,39%	99,975%	0	(a1)	24h	93,04%
35	Lâm Đồng	99,94%	0,14%	99,998%	0	(a1)	24h	93,04%
36	Lạng Sơn	99,63%	0,35%	99,986%	0	(a1)	24h	93,04%
37	Lào Cai	99,52%	0,35%	99,985%	0	(a1)	24h	93,04%
38	Long An	99,75%	0,11%	99,997%	0	(a1)	24h	93,04%
39	Nam Định	99,78%	0,17%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
40	Nghệ An	99,82%	0,23%	99,988%	0	(a1)	24h	93,04%
41	Ninh Bình	99,90%	0,16%	99,994%	0	(a1)	24h	93,04%
42	Ninh Thuận	99,96%	0,10%	99,997%	0	(a1)	24h	93,04%
43	Phú Thọ	99,86%	0,21%	99,986%	0	(a1)	24h	93,04%
44	Phú Yên	99,95%	0,11%	99,994%	0	(a1)	24h	93,04%
45	Quảng Bình	99,88%	0,20%	99,981%	0	(a1)	24h	93,04%
46	Quảng Nam	99,95%	0,14%	99,995%	0	(a1)	24h	93,04%
47	Quảng Ngãi	99,95%	0,10%	99,997%	0	(a1)	24h	93,04%
48	Quảng Ninh	99,79%	0,23%	99,974%	1	100%	24h	93,04%
49	Quảng Trị	99,95%	0,11%	99,994%	0	(a1)	24h	93,04%
50	Sóc Trăng	99,90%	0,13%	99,988%	0	(a1)	24h	93,04%
51	Sơn La	99,49%	0,42%	99,988%	0	(a1)	24h	93,04%
52	Tây Ninh	99,86%	0,10%	99,994%	0	(a1)	24h	93,04%
53	Thái Bình	99,82%	0,17%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
54	Thái Nguyên	99,82%	0,19%	99,986%	0	(a1)	24h	93,04%
55	Thanh Hóa	99,85%	0,20%	99,982%	0	(a1)	24h	93,04%
56	Thừa Thiên Huế	99,96%	0,10%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
57	Tiền Giang	99,74%	0,11%	99,993%	0	(a1)	24h	93,04%
58	TPHCM	99,93%	0,08%	99,996%	0	(a1)	24h	93,04%
59	Trà Vinh	99,89%	0,12%	99,991%	0	(a1)	24h	93,04%
60	Tuyên Quang	99,82%	0,21%	99,992%	0	(a1)	24h	93,04%

4

100%
100%
100%
100%
100%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của 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	
							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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
61	Vĩnh Long	99,76%	0,14%	99,995%	0	(a1)	24h	93,04%
62	Vĩnh Phúc	99,85%	0,15%	99,986%	0	(a1)	24h	93,04%
63	Yên Bái	99,63%	0,27%	99,975%	0	(a1)	24h	93,04%
	Trên toàn mạng	99,83%	0,18%	99,987%	0,000001	100%	24h	93,04%

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 36:2015/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

- (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**



Trung tá Phan Thanh Sang

