

Số: 1358/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**
CỐ ĐỊNH 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 Dục, 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: 93.156 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

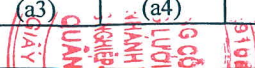


Trung tá Phan Thanh Sang

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý: I năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1558/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	Độ khả dụng của dịch vụ	Số 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
1	An Giang	100,00%	16,26	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,96%	20,59	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
3	Bắc Giang	100,00%	20,36	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
4	Bắc Kạn	100,00%	17,10	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
5	Bạc Liêu	100,00%	20,33	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
6	Bắc Ninh	99,97%	20,34	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
7	Bến Tre	100,00%	20,40	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
8	Bình Định	100,00%	20,21	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
9	Bình Dương	100,00%	20,29	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
10	Bình Phước	100,00%	20,37	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
11	Bình Thuận	100,00%	20,06	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
12	Cà Mau	100,00%	19,67	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
13	Cần Thơ	100,00%	20,49	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
14	Cao Bằng	100,00%	18,86	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
15	Đà Nẵng	100,00%	20,31	96,92%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
16	Đắk Lắk	100,00%	17,37	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
17	Đắk Nông	100,00%	20,32	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
18	Điện Biên	100,00%	15,65	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
19	Đồng Nai	100,00%	19,55	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
20	Đồng Tháp	100,00%	8,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
21	Gia Lai	100,00%	19,28	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
22	Hà Giang	100,00%	12,66	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
23	Hà Nam	100,00%	13,03	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
24	Hà Nội	99,99%	19,46	98,30%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
25	Hà Tĩnh	100,00%	16,34	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
26	Hải Dương	100,00%	20,47	95,24%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
27	Hải Phòng	100,00%	20,48	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
28	Hậu Giang	100,00%	19,50	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%



 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 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
29	Hòa Bình	100,00%	11,01	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
30	Hưng Yên	100,00%	20,41	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
31	Khánh Hòa	100,00%	19,78	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
32	Kiên Giang	100,00%	19,33	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
33	Kon Tum	100,00%	17,19	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
34	Lai Châu	100,00%	14,85	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
35	Lâm Đồng	100,00%	20,44	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
36	Lạng Sơn	100,00%	10,91	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
37	Lào Cai	100,00%	11,09	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
38	Long An	100,00%	20,54	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
39	Nam Định	100,00%	11,92	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
40	Nghệ An	100,00%	20,15	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
41	Ninh Bình	100,00%	3,81	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
42	Ninh Thuận	100,00%	9,87	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
43	Phú Thọ	100,00%	19,65	93,10%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
44	Phú Yên	100,00%	17,55	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
45	Quảng Bình	100,00%	12,20	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
46	Quảng Nam	100,00%	19,32	93,33%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
47	Quảng Ngãi	100,00%	11,61	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
48	Quảng Ninh	99,71%	19,38	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
49	Quảng Trị	100,00%	20,12	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
50	Sóc Trăng	100,00%	13,41	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
51	Sơn La	100,00%	17,09	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
52	Tây Ninh	100,00%	20,32	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
53	Thái Bình	100,00%	17,16	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
54	Thái Nguyên	100,00%	20,20	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
55	Thanh Hóa	99,998%	14,27	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
56	Thừa Thiên Huế	100,00%	18,38	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
57	Tiền Giang	100,00%	19,56	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
58	TPHCM	100,00%	20,44	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	96,58%
59	Trà Vinh	100,00%	19,57	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
60	Tuyên Quang	100,00%	19,72	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
61	Vĩnh Long	100,00%	19,02	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%

GH



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 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
62	Vĩnh Phúc	100,00%	20,03	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
63	Yên Bái	100,00%	8,67	(a1)	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,58%
	Trên toàn mạng	99,998%	19,83	99,15%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	96,58%

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



Trung tá Phan Thanh Sang

