

Số: 135/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
QUÝ IV 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: 67.856.162 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủ 02.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Lê Bá Tân



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

Quý: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 15/BC-VTNet ngày 17 tháng 01 năm 2021 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	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khấu 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	99,91%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,66%	0,44%	99,92%	0	(a1)	24h	91,47%
3	Bắc Giang	99,75%	0,24%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
4	Bắc Kạn	99,74%	0,32%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
5	Bạc Liêu	99,86%	0,17%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
6	Bắc Ninh	99,78%	0,23%	99,95%	0	(a1)	24h	91,47%
7	Bến Tre	99,85%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
8	Bình Định	99,89%	0,17%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
9	Bình Dương	99,88%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
10	Bình Phước	99,84%	0,14%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
11	Bình Thuận	99,91%	0,17%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
12	Cà Mau	99,68%	0,35%	99,90%	0	(a1)	24h	91,47%
13	Cần Thơ	99,90%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
14	Cao Bằng	99,72%	0,38%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
15	Đà Nẵng	99,87%	0,20%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
16	Đắk Lắk	99,95%	0,16%	100,00%	0	(a1)	24h	91,47%



STT	Tên chi 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	Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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
17	Đắc Nông	99,92%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
18	Điện Biên	99,73%	0,39%	99,95%	0	(a1)	24h	91,47%
19	Đồng Nai	99,89%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
20	Đồng Tháp	99,87%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
21	Gia Lai	99,95%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
22	Hà Giang	99,68%	0,36%	99,89%	0	(a1)	24h	91,47%
23	Hà Nam	99,81%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
24	Hà Nội	99,72%	0,30%	99,97%	2	100%	24h	91,47%
25	Hà Tĩnh	99,56%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
26	Hải Dương	99,90%	0,17%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%
27	Hải Phòng	99,88%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
28	Hậu Giang	99,92%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
29	Hòa Bình	99,76%	0,24%	99,93%	0	(a1)	24h	91,47%
30	Hưng Yên	99,82%	0,23%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
31	Khánh Hòa	99,89%	0,18%	99,95%	0	(a1)	24h	91,47%
32	Kiên Giang	99,66%	0,23%	99,93%	0	(a1)	24h	91,47%
33	Kon Tum	99,94%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
34	Lai Châu	99,67%	0,39%	99,92%	0	(a1)	24h	91,47%
35	Lâm Đồng	99,95%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%



STT	Tên chi 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	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khấu 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
36	Lạng Sơn	99,79%	0,25%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
37	Lào Cai	99,79%	0,31%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%
38	Long An	99,87%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
39	Nam Định	99,84%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
40	Nghệ An	99,74%	0,24%	99,95%	0	(a1)	24h	91,47%
41	Ninh Bình	99,89%	0,18%	99,90%	0	(a1)	24h	91,47%
42	Ninh Thuận	99,94%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
43	Phú Thọ	99,87%	0,23%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%
44	Phú Yên	99,93%	0,15%	99,99%	1	100%	24h	91,47%
45	Quảng Bình	99,15%	0,29%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
46	Quảng Nam	99,82%	0,22%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%
47	Quảng Ngãi	99,59%	0,24%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
48	Quảng Ninh	99,83%	0,24%	99,92%	0	(a1)	24h	91,47%
49	Quảng Trị	99,88%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
50	Sóc Trăng	99,88%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
51	Son La	99,73%	0,36%	99,97%	0	(a1)	24h	91,47%
52	Tây Ninh	99,87%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
53	Thái Bình	99,84%	0,19%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
54	Thái Nguyên	99,86%	0,19%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%

09106-01
 IG CÔNG T
 LƯỚI VIET
 ANH TẬP Đ
 HIỆP-VIÊN TH
 N ĐỘI
 Y-TP HÀ N

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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
55	Thanh Hóa	99,88%	0,19%	99,94%	0	(a1)	24h	91,47%
56	Thừa Thiên Huế	99,86%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	91,47%
57	Tiền Giang	99,90%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
58	TPHCM	99,88%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
59	Trà Vinh	99,85%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
60	Tuyên Quang	99,86%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	91,47%
61	Vĩnh Long	99,91%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	91,47%
62	Vĩnh Phúc	99,84%	0,19%	99,95%	0	(a1)	24h	91,47%
63	Yên Bái	99,83%	0,28%	99,93%	0	(a1)	24h	91,47%
	Trên toàn mạng	99,82%	0,21%	99,97%	0,0000044	100%	24h	91,47%

Giải thích:

- 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**



Lê Bá Tân