

Số: 136 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET 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, Tòa 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: 39.686.666 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 TRUY NHẬP INTERNET 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 136 /BC-VTNet ngày 11 tháng 01 năm 2021  
của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang		0	(a1)	24h	91,47%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		0	(a1)	24h	91,47%
3	Bắc Giang		0	(a1)	24h	91,47%
4	Bắc Cạn		0	(a1)	24h	91,47%
5	Bạc Liêu		0	(a1)	24h	91,47%
6	Bắc Ninh		0	(a1)	24h	91,47%
7	Bến Tre		0	(a1)	24h	91,47%
8	Bình Định		0	(a1)	24h	91,47%
9	Bình Dương		0	(a1)	24h	91,47%
10	Bình Phước		0	(a1)	24h	91,47%
11	Bình Thuận		0	(a1)	24h	91,47%
12	Cà Mau		0	(a1)	24h	91,47%
13	Cần Thơ		0	(a1)	24h	91,47%
14	Cao Bằng		0	(a1)	24h	91,47%
15	Đà Nẵng		0	(a1)	24h	91,47%
16	Đắk Lắk		0	(a1)	24h	91,47%
17	Đắk Nông		0	(a1)	24h	91,47%
18	Điện Biên		0	(a1)	24h	91,47%
19	Đồng Nai		0	(a1)	24h	91,47%
20	Đồng Tháp		0	(a1)	24h	91,47%
21	Gia Lai		0	(a1)	24h	91,47%
22	Hà Giang		0	(a1)	24h	91,47%
23	Hà Nam		0	(a1)	24h	91,47%
24	Hà Nội		0	(a1)	24h	91,47%
25	Hà Tĩnh		0	(a1)	24h	91,47%
26	Hải Dương		0	(a1)	24h	91,47%
27	Hải Phòng		0	(a1)	24h	91,47%
28	Hậu Giang		0	(a1)	24h	91,47%
29	Hòa Bình		0	(a1)	24h	91,47%
30	Hưng Yên		0	(a1)	24h	91,47%
31	Khánh Hòa		0	(a1)	24h	91,47%
32	Kiên Giang		0	(a1)	24h	91,47%
33	Kon Tum		0	(a1)	24h	91,47%
34	Lai Châu		0	(a1)	24h	91,47%


 VIETTEL  
 TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI  
 VIỆT THÔNG

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
35	Lâm Đồng		0	(a1)	24h	91,47%
36	Lạng Sơn		0	(a1)	24h	91,47%
37	Lào Cai		0	(a1)	24h	91,47%
38	Long An		0	(a1)	24h	91,47%
39	Nam Định		0	(a1)	24h	91,47%
40	Nghệ An		0	(a1)	24h	91,47%
41	Ninh Bình		0	(a1)	24h	91,47%
42	Ninh Thuận		0	(a1)	24h	91,47%
43	Phú Thọ		0	(a1)	24h	91,47%
44	Phú Yên		0	(a1)	24h	91,47%
45	Quảng Bình		0	(a1)	24h	91,47%
46	Quảng Nam		0	(a1)	24h	91,47%
47	Quảng Ngãi		0	(a1)	24h	91,47%
48	Quảng Ninh		0	(a1)	24h	91,47%
49	Quảng Trị		0	(a1)	24h	91,47%
50	Sóc Trăng		0	(a1)	24h	91,47%
51	Son La		0	(a1)	24h	91,47%
52	Tây Ninh		0	(a1)	24h	91,47%
53	Thái Bình		0	(a1)	24h	91,47%
54	Thái Nguyên		0	(a1)	24h	91,47%
55	Thanh Hóa		0	(a1)	24h	91,47%
56	Thừa Thiên Huế		0	(a1)	24h	91,47%
57	Tiền Giang		0	(a1)	24h	91,47%
58	TPHCM		0	(a1)	24h	91,47%
59	Trà Vinh		0	(a1)	24h	91,47%
60	Tuyên Quang		0	(a1)	24h	91,47%
61	Vĩnh Long		0	(a1)	24h	91,47%
62	Vĩnh Phúc		0	(a1)	24h	91,47%
63	Yên Bái		0	(a1)	24h	91,47%
	<b>Trên toàn mạng</b>		<b>0</b>	<b>(a1)</b>	<b>24h</b>	<b>91,47%</b>

**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 81:2019/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất

-(a1) : Trong quý trên địa bàn tỉnh khoogn có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



**Lê Bá Tân**