

Số: 150 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 14 tháng 01 năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất – Quý 4 năm 2023

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: 73.554.357 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý 4 năm 2023

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 150/BC-VTNet ngày 18 tháng 01 năm 2024 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 không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	0,19%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	0,66%	0,62%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
3	Bắc Giang	0,32%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	94,61%
4	Bắc Kạn	0,28%	0,28%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
5	Bạc Liêu	0,19%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
6	Bắc Ninh	0,35%	0,20%	99,91%	0	(a1)	24h	94,61%
7	Bến Tre	0,14%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
8	Bình Định	0,12%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
9	Bình Dương	0,19%	0,16%	99,96%	0	(a1)	24h	94,61%
10	Bình Phước	0,30%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
11	Bình Thuận	0,16%	0,15%	99,96%	0	(a1)	24h	94,61%
12	Cà Mau	0,39%	0,33%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
13	Cần Thơ	0,22%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
14	Cao Bằng	0,47%	0,31%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
15	Đà Nẵng	0,22%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
16	Đắk Lắk	0,15%	0,19%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu 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	0,16%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
18	Điện Biên	0,47%	0,31%	99,92%	0	(a1)	24h	94,61%
19	Đồng Nai	0,13%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
20	Đồng Tháp	0,12%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
21	Gia Lai	0,14%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
22	Hà Giang	0,47%	0,34%	99,96%	0	(a1)	24h	94,61%
23	Hà Nam	0,23%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
24	Hà Nội	0,42%	0,29%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
25	Hà Tĩnh	0,22%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
26	Hải Dương	0,15%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
27	Hải Phòng	0,22%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
28	Hậu Giang	0,11%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
29	Hòa Bình	0,27%	0,20%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
30	Hưng Yên	0,37%	0,26%	99,94%	0	(a1)	24h	94,61%
31	Khánh Hòa	0,19%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
32	Kiên Giang	0,23%	0,22%	99,94%	0	(a1)	24h	94,61%
33	Kon Tum	0,19%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
34	Lai Châu	0,38%	0,37%	99,84%	0	(a1)	24h	94,61%
35	Lâm Đồng	0,11%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%



STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
36	Lạng Sơn	0,25%	0,22%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
37	Lào Cai	0,30%	0,33%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
38	Long An	0,19%	0,13%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
39	Nam Định	0,20%	0,17%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
40	Nghệ An	0,28%	0,21%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
41	Ninh Bình	0,17%	0,16%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
42	Ninh Thuận	0,12%	0,09%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
43	Phú Thọ	0,21%	0,18%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
44	Phú Yên	0,15%	0,17%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
45	Quảng Bình	0,29%	0,20%	99,93%	0	(al)	24h	94,61%
46	Quảng Nam	0,11%	0,18%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
47	Quảng Ngãi	0,12%	0,16%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
48	Quảng Ninh	0,26%	0,20%	99,95%	0	(al)	24h	94,61%
49	Quảng Trị	0,11%	0,17%	99,99%	0	(al)	24h	94,61%
50	Sóc Trăng	0,14%	0,14%	99,99%	0	(al)	24h	94,61%
51	Sơn La	0,35%	0,29%	99,97%	0	(al)	24h	94,61%
52	Tây Ninh	0,21%	0,11%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%
53	Thái Bình	0,19%	0,16%	99,99%	0	(al)	24h	94,61%
54	Thái Nguyên	0,25%	0,21%	99,98%	0	(al)	24h	94,61%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
55	Thanh Hóa	0,18%	0,16%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
56	Thừa Thiên Huế	0,16%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
57	Tiền Giang	0,14%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
58	TPHCM	0,17%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
59	Trà Vinh	0,24%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	94,61%
60	Tuyên Quang	0,22%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
61	Vĩnh Long	0,23%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	94,61%
62	Vĩnh Phúc	0,28%	0,20%	99,97%	0	(a1)	24h	94,61%
63	Yên Bái	0,40%	0,28%	99,96%	0	(a1)	24h	94,61%
	Trên toàn mạng	0,24%	0,20%	99,97%	0	100%	24h	94,61%

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 36:2022/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 hỏi âm khiếu nại.

**KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trung tá Nguyễn Thị Tâm