

Số: 17/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 01 tháng 01 năm 2022

**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 2021**

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: 68.851.616 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm

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

Quý: IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 11 /BC-VTNet ngày 20 tháng 01 năm 2022 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 | Hội âm 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 | 99,84% | 0,13% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 2 | Bà Rịa Vũng Tàu | 99,62% | 0,44% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 3 | Bắc Giang | 99,73% | 0,23% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 4 | Bắc Kạn | 99,75% | 0,30% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 5 | Bạc Liêu | 99,79% | 0,16% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 6 | Bắc Ninh | 99,75% | 0,20% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 7 | Bến Tre | 99,83% | 0,11% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 8 | Bình Định | 99,94% | 0,13% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 9 | Bình Dương | 99,85% | 0,15% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 10 | Bình Phước | 99,91% | 0,13% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 11 | Bình Thuận | 99,83% | 0,15% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 12 | Cà Mau | 99,66% | 0,33% | 99,89% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 13 | Cần Thơ | 99,85% | 0,11% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 14 | Cao Bằng | 99,70% | 0,35% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 15 | Đà Nẵng | 99,89% | 0,16% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 16 | Đắk Lắk | 99,87% | 0,13% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |



| 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 | Khiếu 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 và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 17 | Đắc Nông | 99,91% | 0,20% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 18 | Điện Biên | 99,63% | 0,41% | 99,94% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 19 | Đồng Nai | 99,91% | 0,10% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 20 | Đồng Tháp | 99,87% | 0,12% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 21 | Gia Lai | 99,94% | 0,14% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 22 | Hà Giang | 99,69% | 0,35% | 99,91% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 23 | Hà Nam | 99,84% | 0,19% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 24 | Hà Nội | 99,67% | 0,28% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 25 | Hà Tĩnh | 99,83% | 0,18% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 26 | Hải Dương | 99,89% | 0,17% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 27 | Hải Phòng | 99,86% | 0,19% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 28 | Hậu Giang | 99,86% | 0,14% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 29 | Hòa Bình | 99,75% | 0,24% | 99,91% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 30 | Hưng Yên | 99,74% | 0,22% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 31 | Khánh Hòa | 99,90% | 0,17% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 32 | Kiên Giang | 99,70% | 0,22% | 99,91% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 33 | Kon Tum | 99,94% | 0,12% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 34 | Lai Châu | 99,67% | 0,38% | 99,92% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 35 | Lâm Đồng | 99,94% | 0,12% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |

10010
TỔNG
HANG L
PHI NHÃ
CÔNG NGH
QUẢ
GIẤY
12-C.T.N
TEL
HOÀN
HỒNG
NỘI * H.H

19

| 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 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hội âm khuyến 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 | 99,77% | 0,25% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 37 | Lào Cai | 99,73% | 0,32% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 38 | Long An | 99,87% | 0,09% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 39 | Nam Định | 99,86% | 0,17% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 40 | Nghệ An | 99,74% | 0,22% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 41 | Ninh Bình | 99,78% | 0,18% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 42 | Ninh Thuận | 99,95% | 0,14% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 43 | Phú Thọ | 99,81% | 0,23% | 99,96% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 44 | Phú Yên | 99,89% | 0,15% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 45 | Quảng Bình | 99,79% | 0,20% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 46 | Quảng Nam | 99,94% | 0,14% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 47 | Quảng Ngãi | 99,94% | 0,14% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 48 | Quảng Ninh | 99,83% | 0,23% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 49 | Quảng Trị | 99,90% | 0,14% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 50 | Sóc Trăng | 99,85% | 0,13% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 51 | Son La | 99,64% | 0,36% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 52 | Tây Ninh | 99,92% | 0,09% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 53 | Thái Bình | 99,87% | 0,17% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 54 | Thái Nguyên | 99,81% | 0,18% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |

106-
CÔNG
TỚI VIỆT
H TẬP Đ
P VIÊN TH
ĐỘI
P H

296

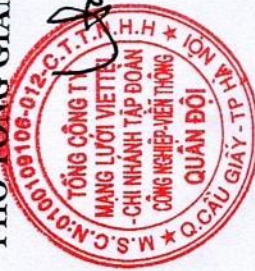
| STT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hỏi ám của khách hàng | Dịch vụ trợ giúp khách hàng | |
|-----|---|--|-----------------------|-------------------------|--|-----------------------|--|---|
| | | | | | | | 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 | 99,86% | 0,17% | 99,94% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 56 | Thừa Thiên Huế | 99,92% | 0,16% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 57 | Tiền Giang | 99,88% | 0,10% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 58 | TPHCM | 99,92% | 0,08% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 59 | Trà Vinh | 99,84% | 0,12% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 60 | Tuyên Quang | 99,85% | 0,19% | 99,98% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 61 | Vĩnh Long | 99,87% | 0,12% | 99,99% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 62 | Vĩnh Phúc | 99,80% | 0,20% | 99,95% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| 63 | Yên Bái | 99,80% | 0,30% | 99,92% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |
| | Trên toàn mạng | 99,82% | 0,19% | 99,97% | 0 | (a1) | 24h | 92,68% |

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 hỏi ám khiếu nại

KT. TÔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TÔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm

