

Số: 1852/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
QUÝ II 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: 73.440.847 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: II năm 2023**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 18/LBC-VTNet ngày 18 tháng 7 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)*

| STT | Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương | Tên chỉ tiêu |  | 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 1   | An Giang                                  |              |  | 99,84%                                   | 0,15%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 2   | Bà Rịa Vũng Tàu                           |              |  | 99,59%                                   | 0,50%                 | 99,96%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 3   | Bắc Giang                                 |              |  | 99,67%                                   | 0,23%                 | 99,96%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 4   | Bắc Kạn                                   |              |  | 99,68%                                   | 0,30%                 | 99,96%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 5   | Bạc Liêu                                  |              |  | 99,86%                                   | 0,15%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 6   | Bắc Ninh                                  |              |  | 99,67%                                   | 0,20%                 | 99,91%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 7   | Bến Tre                                   |              |  | 99,86%                                   | 0,13%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 8   | Bình Định                                 |              |  | 99,87%                                   | 0,16%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 9   | Bình Dương                                |              |  | 99,80%                                   | 0,14%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 10  | Bình Phước                                |              |  | 99,84%                                   | 0,12%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 11  | Bình Thuận                                |              |  | 99,83%                                   | 0,16%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 12  | Cà Mau                                    |              |  | 99,68%                                   | 0,32%                 | 99,94%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 13  | Cần Thơ                                   |              |  | 99,74%                                   | 0,12%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 14  | Cao Bằng                                  |              |  | 99,46%                                   | 0,32%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 15  | Đà Nẵng                                   |              |  | 99,76%                                   | 0,24%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 16  | Đắk Lắk                                   |              |  | 99,89%                                   | 0,12%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |

| STT | Tên chi tiêu<br><br>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 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                                                      | 99,82%                                   | 0,20%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 18  | Điện Biên                                                     | 99,55%                                   | 0,33%                 | 99,92%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 19  | Đồng Nai                                                      | 99,89%                                   | 0,14%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 20  | Đồng Tháp                                                     | 99,85%                                   | 0,11%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 21  | Gia Lai                                                       | 99,90%                                   | 0,16%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 22  | Hà Giang                                                      | 99,48%                                   | 0,36%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 23  | Hà Nam                                                        | 99,76%                                   | 0,20%                 | 99,96%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 24  | Hà Nội                                                        | 99,54%                                   | 0,30%                 | 99,96%                  | 1                                              | 100%                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 25  | Hà Tĩnh                                                       | 99,78%                                   | 0,20%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 26  | Hải Dương                                                     | 99,85%                                   | 0,16%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 27  | Hải Phòng                                                     | 99,75%                                   | 0,21%                 | 99,93%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 28  | Hậu Giang                                                     | 99,89%                                   | 0,13%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 29  | Hòa Bình                                                      | 99,71%                                   | 0,22%                 | 99,93%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 30  | Hưng Yên                                                      | 99,59%                                   | 0,27%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 31  | Khánh Hòa                                                     | 99,79%                                   | 0,16%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 32  | Kiên Giang                                                    | 99,76%                                   | 0,27%                 | 99,92%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 33  | Kon Tum                                                       | 99,85%                                   | 0,17%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 34  | Lai Châu                                                      | 99,57%                                   | 0,39%                 | 99,77%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 35  | Lâm Đồng                                                      | 99,89%                                   | 0,09%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |



| STT | Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương | Tên chỉ tiêu |  | 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 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 |
| 36  | Lạng Sơn                                  |              |  | 99,67%                                   | 0,24%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 37  | Lào Cai                                   |              |  | 99,72%                                   | 0,33%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 38  | Long An                                   |              |  | 99,82%                                   | 0,12%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 39  | Nam Định                                  |              |  | 99,79%                                   | 0,19%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 40  | Nghệ An                                   |              |  | 99,72%                                   | 0,22%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 41  | Ninh Bình                                 |              |  | 99,85%                                   | 0,17%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 42  | Ninh Thuận                                |              |  | 99,88%                                   | 0,11%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 43  | Phú Thọ                                   |              |  | 99,76%                                   | 0,20%                 | 99,94%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 44  | Phú Yên                                   |              |  | 99,86%                                   | 0,17%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 45  | Quảng Bình                                |              |  | 99,73%                                   | 0,22%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 46  | Quảng Nam                                 |              |  | 99,86%                                   | 0,18%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 47  | Quảng Ngãi                                |              |  | 99,87%                                   | 0,17%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 48  | Quảng Ninh                                |              |  | 99,76%                                   | 0,23%                 | 99,90%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 49  | Quảng Trị                                 |              |  | 99,86%                                   | 0,18%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 50  | Sóc Trăng                                 |              |  | 99,87%                                   | 0,14%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 51  | Sơn La                                    |              |  | 99,65%                                   | 0,31%                 | 99,94%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 52  | Tây Ninh                                  |              |  | 99,86%                                   | 0,10%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 53  | Thái Bình                                 |              |  | 99,84%                                   | 0,16%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 54  | Thái Nguyên                               |              |  | 99,72%                                   | 0,21%                 | 99,95%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |

| STT | Tên chỉ tiêu<br><br>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 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 |
| 55  | Thanh Hóa                                                     | 99,83%                                   | 0,17%                 | 99,93%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 56  | Thừa Thiên Huế                                                | 99,84%                                   | 0,21%                 | 99,97%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 57  | Tiền Giang                                                    | 99,87%                                   | 0,12%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 58  | TPHCM                                                         | 99,84%                                   | 0,13%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 59  | Trà Vinh                                                      | 99,68%                                   | 0,15%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 60  | Tuyên Quang                                                   | 99,79%                                   | 0,17%                 | 99,98%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 61  | Vĩnh Long                                                     | 99,70%                                   | 0,14%                 | 99,99%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 62  | Vĩnh Phúc                                                     | 99,60%                                   | 0,25%                 | 99,92%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
| 63  | Yên Bái                                                       | 99,55%                                   | 0,34%                 | 99,93%                  | 0                                              | (a1)                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |
|     | Trên toàn mạng                                                | 99,75%                                   | 0,20%                 | 99,96%                  | 0,0000041                                      | 100%                            | 24h                                                                          | 92,47%                                                                                                                                    |

**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 36:2015/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 âm khiếu nại.

KT. TÔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TÔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

