

Số: 197/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2023

**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 2022**

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: 45.506.523 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**

## BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

### DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: IV năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 197 /BC-VTNet ngày 01 tháng 01 năm 2023 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

| STT | Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung | Tên chỉ tiêu | 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, 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  | 95,30%   |
| 2   | Bà Rịa Vũng Tàu                      |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 3   | Bắc Giang                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 4   | Bắc Cạn                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 5   | Bạc Liêu                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 6   | Bắc Ninh                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 7   | Bến Tre                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 8   | Bình Định                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 9   | Bình Dương                           |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 10  | Bình Phước                           |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 11  | Bình Thuận                           |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 12  | Cà Mau                               |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 13  | Cần Thơ                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 14  | Cao Bằng                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 15  | Đà Nẵng                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 16  | Đắk Lắk                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 17  | Đắk Nông                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 18  | Điện Biên                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 19  | Đồng Nai                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 20  | Đồng Tháp                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 21  | Gia Lai                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 22  | Hà Giang                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 23  | Hà Nam                               |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 24  | Hà Nội                               |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 25  | Hà Tĩnh                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 26  | Hải Dương                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 27  | Hải Phòng                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 28  | Hậu Giang                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 29  | Hòa Bình                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 30  | Hung Yên                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 31  | Khánh Hòa                            |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 32  | Kiên Giang                           |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 33  | Kon Tum                              |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 34  | Lai Châu                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 35  | Lâm Đồng                             |              | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |

VIETTEL  
 ĐOÀN  
 THÔNG  
 01  
 HÀ NỘI

| STT | Tên chi tiêu<br><br>Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung | 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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| 36  | Lạng Sơn   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 37  | Lào Cai  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 38  | Long An  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 39  | Nam Định   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 40  | Nghệ An  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 41  | Ninh Bình  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 42  | Ninh Thuận   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 43  | Phú Thọ  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 44  | Phú Yên  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 45  | Quảng Bình   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 46  | Quảng Nam  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 47  | Quảng Ngãi   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 48  | Quảng Ninh   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 49  | Quảng Trị  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 50  | Sóc Trăng  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 51  | Sơn La   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 52  | Tây Ninh   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 53  | Thái Bình  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 54  | Thái Nguyên  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 55  | Thanh Hóa  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 56  | Thừa Thiên Huế   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 57  | Tiền Giang   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 58  | TPHCM  | 0  | 100%                            | 24h  | 95,30%   |
| 59  | Trà Vinh   | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 60  | Tuyên Quang  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 61  | Vĩnh Long  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 62  | Vĩnh Phúc  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
| 63  | Yên Bái  | 0  | (a1)                            | 24h  | 95,30%   |
|     | <b>Trên toàn mạng</b>                                    | <b>0</b>                                       | <b>100%</b>                     | <b>24h</b>   | <b>95,30%</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 không có khiếu nại của khách hàng nên không có hội âm khiếu nại

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



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**