

Số: 224 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 11 tháng 01 năm 2020

**BÁO CÁO ĐỊNH KỶ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
QUÝ IV NĂM 2019**

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: 53.569 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: IV năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 224/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 01 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	100%	16,01	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100%	18,69	95,83%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
3	Bắc Giang	100%	15,47	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
4	Bắc Kạn	100%	17,95	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
5	Bạc Liêu	100%	19,82	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
6	Bắc Ninh	99,92%	11,51	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
7	Bến Tre	100%	19,39	100%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
8	Bình Định	100%	20,46	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
9	Bình Dương	100%	20,05	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
10	Bình Phước	100%	19,12	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
11	Bình Thuận	100%	17,92	100%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
12	Cà Mau	100%	19,90	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
13	Cần Thơ	100%	18,49	90,63%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
14	Cao Bằng	100%	18,05	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
15	Đà Nẵng	99,87%	19,49	93,65%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
16	Đắk Lắk	100%	15,91	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
17	Đắk Nông	100%	9,05	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%

(9) 0 10 11
HỘI NHẢY GIỮ NHÀ
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Số cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
18	Điện Biên	100%	10,06	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
19	Đồng Nai	100%	19,03	90,00%	95,00%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
20	Đồng Tháp	100%	0,00	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
21	Gia Lai	100%	19,84	95,24%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
22	Hà Giang	100%	6,83	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
23	Hà Nam	100%	7,38	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
24	Hà Nội	99,97%	18,79	96,92%	100%	100%	100%	0	(a5)	24h	98,93%
25	Hà Tĩnh	100%	20,06	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
26	Hải Dương	100%	19,69	90,91%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
27	Hải Phòng	99,97%	14,89	92,31%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
28	Hậu Giang	100%	19,70	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
29	Hòa Bình	99,91%	14,86	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
30	Hưng Yên	100%	12,02	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
31	Khánh Hòa	100%	17,32	92,31%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
32	Kiên Giang	100%	19,67	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
33	Kon Tum	100%	12,52	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
34	Lai Châu	100%	2,33	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
35	Lâm Đồng	100%	13,97	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
36	Lạng Sơn	100%	9,92	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
37	Lào Cai	99,96%	11,68	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
38	Long An	100%	15,78	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
39	Nam Định	99,97%	7,96	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
40	Nghệ An	100%	20,37	92,31%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
41	Ninh Bình	100%	2,06	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
42	Ninh Thuận	100%	5,00	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
43	Phú Thọ	100%	19,01	91,67%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
44	Phú Yên	100%	18,06	92,31%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
45	Quảng Bình	100%	7,97	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
46	Quảng Nam	100%	16,67	93,75%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
47	Quảng Ngãi	100%	14,83	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
48	Quảng Ninh	99,75%	19,41	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
49	Quảng Trị	100%	14,08	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
50	Sóc Trăng	100%	12,37	100%	100%	(a3)	100%	0	(a5)	24h	98,93%
51	Sơn La	100%	18,71	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
52	Tây Ninh	100%	19,95	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
53	Thái Bình	100%	20,21	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
54	Thái Nguyên	100%	18,88	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
55	Thanh Hóa	99,999%	12,91	94,44%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
56	Thừa Thiên Huế	100%	17,72	93,33%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
57	Tiền Giang	100%	16,76	100%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
58	TPHCM	100%	20,56	97,96%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
59	Trà Vinh	100%	11,16	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
60	Tuyên Quang	99,98%	5,79	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
61	Vĩnh Long	100%	13,70	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%



STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
62	Vĩnh Phúc	99,92%	18,08	100%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
63	Yên Bái	100%	8,44	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	98,93%
	Trên toàn mạng	99,987%	19,03	97,30%	99,75%	100%	100%	0	(a5)	24h	98,93%

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 35:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a5): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

