

Số: 225/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2020

**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 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, 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: 68.406.490 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

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



Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
 Quý: IV năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 225/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	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	99,83%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,65%	0,37%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
3	Bắc Giang	99,76%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
4	Bắc Kạn	99,69%	0,37%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
5	Bạc Liêu	99,85%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
6	Bắc Ninh	99,79%	0,19%	99,93%	0	(a1)	24h	95,88%
7	Bến Tre	99,87%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
8	Bình Định	99,87%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
9	Bình Dương	99,78%	0,11%	99,99%	1	100%	24h	95,88%
10	Bình Phước	99,85%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
11	Bình Thuận	99,87%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
12	Cà Mau	99,57%	0,52%	99,92%	0	(a1)	24h	95,88%
13	Cần Thơ	99,92%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
14	Cao Bằng	99,57%	0,42%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
15	Đà Nẵng	99,83%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
16	Đắk Lắk	99,89%	0,14%	99,997%	0	(a1)	24h	95,88%
17	Đắk Nông	99,86%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
18	Điện Biên	99,64%	0,44%	99,95%	0	(a1)	24h	95,88%

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 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
19	Đồng Nai	99,86%	0,08%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
20	Đồng Tháp	99,88%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
21	Gia Lai	99,88%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
22	Hà Giang	99,70%	0,37%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
23	Hà Nam	99,83%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
24	Hà Nội	99,74%	0,26%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
25	Hà Tĩnh	99,83%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
26	Hải Dương	99,87%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
27	Hải Phòng	99,71%	0,17%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
28	Hậu Giang	99,93%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
29	Hòa Bình	99,77%	0,26%	99,95%	0	(a1)	24h	95,88%
30	Hung Yên	99,78%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
31	Khánh Hòa	99,87%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
32	Kiên Giang	99,83%	0,24%	99,94%	0	(a1)	24h	95,88%
33	Kon Tum	99,87%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
34	Lai Châu	99,61%	0,40%	99,90%	0	(a1)	24h	95,88%
35	Lâm Đồng	99,87%	0,14%	99,996%	0	(a1)	24h	95,88%
36	Lạng Sơn	99,75%	0,26%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
37	Lào Cai	99,72%	0,31%	99,96%	0	(a1)	24h	95,88%
38	Long An	99,73%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
39	Nam Định	99,83%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%

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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
40	Nghệ An	99,80%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
41	Ninh Bình	99,91%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
42	Ninh Thuận	99,92%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
43	Phú Thọ	99,87%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
44	Phú Yên	99,91%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
45	Quảng Bình	99,86%	0,24%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
46	Quảng Nam	99,85%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
47	Quảng Ngãi	99,90%	0,09%	99,99%	1	100%	24h	95,88%
48	Quảng Ninh	99,81%	0,23%	99,94%	0	(a1)	24h	95,88%
49	Quảng Trị	99,89%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
50	Sóc Trăng	99,91%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
51	Sơn La	99,61%	0,42%	99,96%	0	(a1)	24h	95,88%
52	Tây Ninh	99,84%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
53	Thái Bình	99,84%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%
54	Thái Nguyên	99,84%	0,19%	99,97%	0	(a1)	24h	95,88%
55	Thanh Hóa	99,87%	0,19%	99,94%	0	(a1)	24h	95,88%
56	Thừa Thiên Huế	99,89%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
57	Tiền Giang	99,85%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
58	TPHCM	99,83%	0,09%	99,99%	2	100%	24h	95,88%
59	Trà Vinh	99,90%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
60	Tuyên Quang	99,86%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	95,88%

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	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
61	Vĩnh Long	99,86%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	95,88%
62	Vĩnh Phúc	99,85%	0,16%	99,96%	0	(a1)	24h	95,88%
63	Yên Bái	99,81%	0,28%	99,94%	0	(a1)	24h	95,88%
	Trên toàn mạng	99,81%	0,19%	99,98%	0,000006	100%	24h	95,88%

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 hồi âm khiếu nại

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

