

Số: 226 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2020

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000
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: 8.665.423 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000**

Quý: IV năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 226 /BC-VTNet-KT ngày 11 tháng 01 năm 2020
của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung	Tên chỉ tiêu	Khieu 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	95,88%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		0	(a1)	24h	95,88%
3	Bắc Giang		0	(a1)	24h	95,88%
4	Bắc Cạn		0	(a1)	24h	95,88%
5	Bạc Liêu		0	(a1)	24h	95,88%
6	Bắc Ninh		0	(a1)	24h	95,88%
7	Bến Tre		0	(a1)	24h	95,88%
8	Bình Định		0	(a1)	24h	95,88%
9	Bình Dương		0	(a1)	24h	95,88%
10	Bình Phước		0	(a1)	24h	95,88%
11	Bình Thuận		0	(a1)	24h	95,88%
12	Cà Mau		0	(a1)	24h	95,88%
13	Cần Thơ		0	(a1)	24h	95,88%
14	Cao Bằng		0	(a1)	24h	95,88%
15	Đà Nẵng		0	(a1)	24h	95,88%
16	Đắk Lắk		0	(a1)	24h	95,88%
17	Đắk Nông		0	(a1)	24h	95,88%
18	Điện Biên		0	(a1)	24h	95,88%
19	Đồng Nai		0	(a1)	24h	95,88%
20	Đồng Tháp		0	(a1)	24h	95,88%
21	Gia Lai		0	(a1)	24h	95,88%
22	Hà Giang		0	(a1)	24h	95,88%
23	Hà Nam		0	(a1)	24h	95,88%
24	Hà Nội		0	(a1)	24h	95,88%
25	Hà Tĩnh		0	(a1)	24h	95,88%
26	Hải Dương		0	(a1)	24h	95,88%
27	Hải Phòng		0	(a1)	24h	95,88%
28	Hậu Giang		0	(a1)	24h	95,88%
29	Hòa Bình		0	(a1)	24h	95,88%
30	Hưng Yên		0	(a1)	24h	95,88%
31	Khánh Hòa		0	(a1)	24h	95,88%
32	Kiên Giang		0	(a1)	24h	95,88%
33	Kon Tum		0	(a1)	24h	95,88%

06-0
CÔNG
TÔI VIỆ
NH TẬP
HỆP VIỆN
AN ĐỒ
Y-TP

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
34	Lai Châu	0	(a1)	24h	95,88%
35	Lâm Đồng	0	(a1)	24h	95,88%
36	Lạng Sơn	0	(a1)	24h	95,88%
37	Lào Cai	0	(a1)	24h	95,88%
38	Long An	0	(a1)	24h	95,88%
39	Nam Định	0	(a1)	24h	95,88%
40	Nghệ An	0	(a1)	24h	95,88%
41	Ninh Bình	0	(a1)	24h	95,88%
42	Ninh Thuận	0	(a1)	24h	95,88%
43	Phú Thọ	0	(a1)	24h	95,88%
44	Phú Yên	0	(a1)	24h	95,88%
45	Quảng Bình	0	(a1)	24h	95,88%
46	Quảng Nam	0	(a1)	24h	95,88%
47	Quảng Ngãi	0	(a1)	24h	95,88%
48	Quảng Ninh	0	(a1)	24h	95,88%
49	Quảng Trị	0	(a1)	24h	95,88%
50	Sóc Trăng	0	(a1)	24h	95,88%
51	Sơn La	0	(a1)	24h	95,88%
52	Tây Ninh	0	(a1)	24h	95,88%
53	Thái Bình	0	(a1)	24h	95,88%
54	Thái Nguyên	0	(a1)	24h	95,88%
55	Thanh Hóa	0	(a1)	24h	95,88%
56	Thừa Thiên Huế	0	(a1)	24h	95,88%
57	Tiền Giang	0	(a1)	24h	95,88%
58	TPHCM	1	100%	24h	95,88%
59	Trà Vinh	0	(a1)	24h	95,88%
60	Tuyên Quang	0	(a1)	24h	95,88%
61	Vĩnh Long	0	(a1)	24h	95,88%
62	Vĩnh Phúc	0	(a1)	24h	95,88%
63	Yên Bái	0	(a1)	24h	95,88%
	Trên toàn mạng	0,00001	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 81:2014/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.



Lê Bá Tân