

Số: 229 /BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2018

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI**
ĐỘNG MẶT ĐẤT QUÝ IV NĂM 2017

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 Viễn thông Quân đội (VIETTEL)

Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực – Phường Mỹ Đình 2 – Quận Nam Từ Liêm – TP 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 Nghiệp vụ – Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 5 – Toà nhà Thái Bình – ngõ 19 Duy Tân – 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: 60.374.923 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT, KTNV; Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Đại úy Lưu Mạnh Hà

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: IV năm 2017**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 229/BC-VTNet-KTNV ngày/ tháng 01 năm 2018 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng 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	
								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		99,76%	0,19%	99,987%	0	(al)	24h	94,46%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		99,89%	0,13%	99,959%	0	(al)	24h	94,46%
3	Bắc Giang		99,74%	0,27%	99,970%	0	(al)	24h	94,46%
4	Bắc Kạn		99,55%	0,33%	99,959%	0	(al)	24h	94,46%
5	Bạc Liêu		99,62%	0,23%	99,986%	0	(al)	24h	94,46%
6	Bắc Ninh		99,70%	0,25%	99,976%	0	(al)	24h	94,46%
7	Bến Tre		99,73%	0,16%	99,985%	0	(al)	24h	94,46%
8	Bình Định		99,91%	0,12%	99,987%	0	(al)	24h	94,46%
9	Bình Dương		99,88%	0,14%	99,992%	0	(al)	24h	94,46%
10	Bình Phước		99,90%	0,12%	99,984%	0	(al)	24h	94,46%
11	Bình Thuận		99,91%	0,19%	99,991%	0	(al)	24h	94,46%
12	Cà Mau		99,66%	0,28%	99,960%	0	(al)	24h	94,46%
13	Cần Thơ		99,79%	0,14%	99,985%	0	(al)	24h	94,46%
14	Cao Bằng		99,59%	0,54%	99,980%	0	(al)	24h	94,46%
15	Đà Nẵng		99,92%	0,12%	99,987%	0	(al)	24h	94,46%
16	Đắk Lắk		99,90%	0,22%	99,991%	0	(al)	24h	94,46%
17	Đắk Nông		99,88%	0,26%	99,989%	0	(al)	24h	94,46%
18	Điện Biên		99,44%	0,56%	99,956%	0	(al)	24h	94,46%
19	Đồng Nai		99,90%	0,10%	99,992%	0	(al)	24h	94,46%
20	Đồng Tháp		99,73%	0,18%	99,987%	0	(al)	24h	94,46%
21	Gia Lai		99,89%	0,20%	99,993%	0	(al)	24h	94,46%
22	Hà Giang		99,54%	0,54%	99,966%	0	(al)	24h	94,46%
23	Hà Nam		99,79%	0,24%	99,985%	0	(al)	24h	94,46%
24	Hà Nội		99,71%	0,29%	99,989%	0	(al)	24h	94,46%
25	Hà Tĩnh		99,77%	0,28%	99,882%	0	(al)	24h	94,46%
26	Hải Dương		99,78%	0,17%	99,988%	0	(al)	24h	94,46%



STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							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
27	Hải Phòng	99,82%	0,16%	99,978%	0	(a1)	24h	94,46%
28	Hậu Giang	99,75%	0,18%	99,982%	0	(a1)	24h	94,46%
29	Hòa Bình	99,74%	0,35%	99,950%	0	(a1)	24h	94,46%
30	Hưng Yên	99,80%	0,22%	99,991%	0	(a1)	24h	94,46%
31	Khánh Hòa	99,31%	0,15%	99,868%	0	(a1)	24h	94,46%
32	Kiên Giang	99,63%	0,21%	99,961%	0	(a1)	24h	94,46%
33	Kon Tum	99,90%	0,24%	99,983%	0	(a1)	24h	94,46%
34	Lai Châu	99,54%	0,49%	99,909%	0	(a1)	24h	94,46%
35	Lâm Đồng	99,89%	0,22%	99,995%	0	(a1)	24h	94,46%
36	Lạng Sơn	99,60%	0,41%	99,984%	0	(a1)	24h	94,46%
37	Lào Cai	99,53%	0,41%	99,979%	0	(a1)	24h	94,46%
38	Long An	99,76%	0,13%	99,984%	0	(a1)	24h	94,46%
39	Nam Định	99,77%	0,22%	99,980%	0	(a1)	24h	94,46%
40	Nghệ An	99,76%	0,28%	99,971%	0	(a1)	24h	94,46%
41	Ninh Bình	99,86%	0,20%	99,991%	0	(a1)	24h	94,46%
42	Ninh Thuận	99,94%	0,11%	99,992%	0	(a1)	24h	94,46%
43	Phú Thọ	99,83%	0,24%	99,975%	0	(a1)	24h	94,46%
44	Phú Yên	99,78%	0,16%	99,977%	0	(a1)	24h	94,46%
45	Quảng Bình	99,81%	0,25%	99,907%	0	(a1)	24h	94,46%
46	Quảng Nam	99,91%	0,16%	99,983%	1	100%	24h	94,46%
47	Quảng Ngãi	99,92%	0,12%	99,996%	0	(a1)	24h	94,46%
48	Quảng Ninh	99,74%	0,25%	99,923%	0	(a1)	24h	94,46%
49	Quảng Trị	99,92%	0,15%	99,986%	1	100%	24h	94,46%
50	Sóc Trăng	99,64%	0,20%	99,982%	0	(a1)	24h	94,46%
51	Sơn La	99,41%	0,57%	99,955%	0	(a1)	24h	94,46%
52	Tây Ninh	99,88%	0,12%	99,988%	0	(a1)	24h	94,46%
53	Thái Bình	99,78%	0,20%	99,980%	0	(a1)	24h	94,46%
54	Thái Nguyên	99,81%	0,23%	99,964%	0	(a1)	24h	94,46%
55	Thanh Hóa	99,83%	0,26%	99,978%	0	(a1)	24h	94,46%
56	Thừa Thiên Huế	99,93%	0,15%	99,984%	0	(a1)	24h	94,46%
57	Tiền Giang	99,66%	0,15%	99,993%	0	(a1)	24h	94,46%
58	TP.HCM	99,83%	0,11%	99,989%	0	(a1)	24h	94,46%



96

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng 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	
							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
59	Trà Vinh	99,67%	0,17%	99,988%	0	(a1)	24h	94,46%
60	Tuyên Quang	99,77%	0,28%	99,971%	0	(a1)	24h	94,46%
61	Vĩnh Long	99,78%	0,18%	99,989%	0	(a1)	24h	94,46%
62	Vĩnh Phúc	99,81%	0,20%	99,987%	0	(a1)	24h	94,46%
63	Yên Bái	99,59%	0,33%	99,961%	0	(a1)	24h	94,46%
	Trên toàn mạng	99,77%	0,22%	99,978%	0,000003	100%	24h	94,46%

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**



Đại úy Lưu Mạnh Hà