

Số: 2392/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2022

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
QUÝ II 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: 72.625.214 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: II năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 23/BC-VTNet ngày 21 tháng 7 năm 2022 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	Khấu 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang		99,88%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		99,56%	0,45%	99,94%	0	(a1)	24h	91,63%
3	Bắc Giang		99,73%	0,21%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
4	Bắc Kạn		99,72%	0,29%	99,96%	0	(a1)	24h	91,63%
5	Bạc Liêu		99,86%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
6	Bắc Ninh		99,72%	0,20%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
7	Bến Tre		99,91%	0,10%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
8	Bình Định		99,88%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
9	Bình Dương		99,76%	0,15%	99,93%	0	(a1)	24h	91,63%
10	Bình Phước		99,83%	0,14%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
11	Bình Thuận		99,78%	0,15%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
12	Cà Mau		99,68%	0,29%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
13	Cần Thơ		99,90%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
14	Cao Bằng		99,71%	0,36%	99,96%	0	(a1)	24h	91,63%
15	Đà Nẵng		99,79%	0,31%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
16	Đắk Lắk		99,87%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%

  
 CÔNG TY VIETTEL  
 PHỤ ĐOÀN  
 THÔNG TIN THÔNG  
 ĐIỆP HÀ NỘI

STT	Tên chỉ tiêu		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	
	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương							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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
17	Đắc Nông		99,84%	0,18%	99,96%	0	(a1)	24h	91,63%
18	Điện Biên		99,60%	0,37%	99,86%	0	(a1)	24h	91,63%
19	Đồng Nai		99,84%	0,11%	99,96%	0	(a1)	24h	91,63%
20	Đồng Tháp		99,91%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
21	Gia Lai		99,87%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
22	Hà Giang		99,72%	0,34%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
23	Hà Nam		99,77%	0,21%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
24	Hà Nội		99,66%	0,28%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
25	Hà Tĩnh		99,78%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
26	Hải Dương		99,86%	0,17%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
27	Hải Phòng		99,73%	0,20%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
28	Hậu Giang		99,91%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
29	Hòa Bình		99,78%	0,21%	99,93%	0	(a1)	24h	91,63%
30	Hưng Yên		99,67%	0,26%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
31	Khánh Hòa		99,82%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
32	Kiên Giang		99,82%	0,20%	99,90%	0	(a1)	24h	91,63%
33	Kon Tum		99,87%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
34	Lai Châu		99,59%	0,38%	99,79%	0	(a1)	24h	91,63%
35	Lâm Đồng		99,87%	0,10%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%



Đ. X. M. C.

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 khuyến 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
36	Lạng Sơn	99,72%	0,27%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
37	Lào Cai	99,76%	0,31%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
38	Long An	99,81%	0,10%	99,96%	0	(a1)	24h	91,63%
39	Nam Định	99,88%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
40	Nghệ An	99,77%	0,21%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
41	Ninh Bình	99,86%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
42	Ninh Thuận	99,82%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
43	Phú Thọ	99,83%	0,19%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
44	Phú Yên	99,87%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
45	Quảng Bình	99,71%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
46	Quảng Nam	99,87%	0,15%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
47	Quảng Ngãi	99,88%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
48	Quảng Ninh	99,81%	0,24%	99,93%	0	(a1)	24h	91,63%
49	Quảng Trị	99,88%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
50	Sóc Trăng	99,92%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
51	Sơn La	99,70%	0,32%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
52	Tây Ninh	99,85%	0,09%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
53	Thái Bình	99,88%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
54	Thái Nguyên	99,80%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%



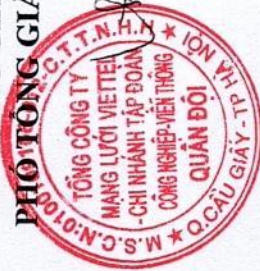
STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
55	Thanh Hóa	99,87%	0,16%	99,94%	0	(a1)	24h	91,63%
56	Thừa Thiên Huế	99,87%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
57	Tiền Giang	99,91%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
58	TPHCM	99,83%	0,09%	99,99%	1	100%	24h	91,63%
59	Trà Vinh	99,88%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	91,63%
60	Tuyên Quang	99,85%	0,16%	99,97%	0	(a1)	24h	91,63%
61	Vĩnh Long	99,89%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,63%
62	Vĩnh Phúc	99,79%	0,19%	99,95%	0	(a1)	24h	91,63%
63	Yên Bái	99,77%	0,26%	99,93%	0	(a1)	24h	91,63%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,80%</b>	<b>0,19%</b>	<b>99,96%</b>	<b>0,0000014</b>	<b>100%</b>	<b>24h</b>	<b>91,63%</b>

**Giải 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 hội âm khiếu nại.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Trung tá Nguyễn Thị Tâm**