

Số: 2440/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 7 tháng 7 năm 2018

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
**Tên dịch vụ: DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ**  
**ĐỊNH MẶT ĐẤT QUÝ II NĂM 2018**

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: Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm, 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: 109.650 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thù 02.

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



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

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

**Quý: II năm 2018**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2440/BC-VTNet-KT ngày 18 tháng 7 năm 2018 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 đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khieu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khieu 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	100,00%	14,99	100,00%	100,00%	(a3)	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	100,00%	15,64	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
3	Bắc Giang	100,00%	15,52	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
4	Bắc Kạn	100,00%	20,14	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
5	Bạc Liêu	100,00%	16,59	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
6	Bắc Ninh	100,00%	15,87	100,00%	100,00%	(a3)	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
7	Bến Tre	100,00%	16,69	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
8	Bình Định	100,00%	18,24	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
9	Bình Dương	100,00%	13,44	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
10	Bình Phước	100,00%	15,11	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
11	Bình Thuận	100,00%	17,69	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
12	Cà Mau	100,00%	14,35	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
13	Cần Thơ	100,00%	16,07	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
14	Cao Bằng	100,00%	15,41	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
15	Đà Nẵng	100,00%	15,41	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
16	Đắk Lắk	100,00%	13,64	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
17	Đắc Nông	100,00%	16,97	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
18	Điện Biên	100,00%	16,57	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
19	Đồng Nai	100,00%	16,29	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
20	Đồng Tháp	100,00%	14,67	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
21	Gia Lai	100,00%	16,16	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
22	Hà Giang	100,00%	9,80	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
23	Hà Nam	100,00%	12,54	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
24	Hà Nội	100,00%	16,23	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
25	Hà Tĩnh	100,00%	15,89	100,00%	(a2)	(a3)	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
26	Hải Dương	100,00%	16,54	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
27	Hải Phòng	100,00%	16,02	94,12%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%

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 đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm 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
28	Hậu Giang	100,00%	17,14	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
29	Hòa Bình	100,00%	15,98	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
30	Hưng Yên	100,00%	17,32	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
31	Khánh Hòa	100,00%	12,32	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
32	Kiên Giang	100,00%	16,78	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
33	Kon Tum	100,00%	12,90	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
34	Lai Châu	100,00%	15,53	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
35	Lâm Đồng	100,00%	18,20	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
36	Lạng Sơn	100,00%	14,59	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
37	Lào Cai	100,00%	14,91	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
38	Long An	100,00%	12,55	100,00%	100,00%	(a3)	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
39	Nam Định	100,00%	14,20	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
40	Nghệ An	100,00%	12,10	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
41	Ninh Bình	100,00%	14,63	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
42	Ninh Thuận	100,00%	14,60	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
43	Phú Thọ	100,00%	15,88	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
44	Phú Yên	100,00%	16,04	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
45	Quảng Bình	100,00%	16,48	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
46	Quảng Nam	100,00%	15,34	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
47	Quảng Ngãi	100,00%	16,50	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
48	Quảng Ninh	100,00%	16,03	(a1)	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
49	Quảng Trị	100,00%	13,28	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
50	Sóc Trăng	100,00%	13,28	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
51	Son La	100,00%	15,84	(a1)	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
52	Tây Ninh	100,00%	15,21	(a1)	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
53	Thái Bình	100,00%	17,25	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
54	Thái Nguyên	100,00%	15,62	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
55	Thanh Hóa	100,00%	15,54	100,00%	(a2)	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
56	Thừa Thiên Huế	99,9994%	17,93	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
57	Tiền Giang	100,00%	17,11	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
58	TPHCM	99,9999%	14,58	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	0	(a5)	24h	96,16%
59	Trà Vinh	100,00%	16,61	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%

/

STT	Tên chỉ 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 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
60	Tuyên Quang	100,00%	15,47	100,00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
61	Vĩnh Long	100,00%	17,27	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
62	Vĩnh Phúc	100,00%	16,56	100,00%	100,00%	100,00%	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
63	Yên Bái	100,00%	16,25	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	96,16%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,9999%</b>	<b>14,25</b>	<b>99,90%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0</b>	<b>(a5)</b>	<b>24h</b>	<b>96,16%</b>

**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 hội âm khiếu nại.

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



**Thiếu tá Hà Minh Tuấn**

