

Số: 2654/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2019

**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 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: 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: 71.640.640 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT; Thụ ý 02.

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



Lê Bá Tân

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT**

Quý: II năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viên thông số 8854/BC-VTNNet-KT ngày 19 tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

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	Khấu 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	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						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		99,74%	0,15%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		99,93%	0,12%	99,88%	0	(a1)	24h	91,10%
3	Bắc Giang		99,73%	0,23%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
4	Bắc Kạn		99,63%	0,40%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
5	Bạc Liêu		99,87%	0,16%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
6	Bắc Ninh		99,78%	0,21%	99,95%	0	(a1)	24h	91,10%
7	Bến Tre		99,87%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
8	Bình Định		99,97%	0,08%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
9	Bình Dương		99,88%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
10	Bình Phước		99,94%	0,11%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
11	Bình Thuận		99,95%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
12	Cà Mau		99,78%	0,19%	99,92%	0	(a1)	24h	91,10%
13	Cần Thơ		99,89%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
14	Cao Bằng		99,50%	0,47%	99,79%	0	(a1)	24h	91,10%
15	Đà Nẵng		99,95%	0,12%	99,99%	3	100%	24h	91,10%
16	Đắk Lắk		99,94%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
17	Đắk Nông		99,93%	0,21%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
18	Điện Biên		99,47%	0,42%	99,95%	0	(a1)	24h	91,10%
19	Đồng Nai		99,94%	0,09%	99,99%	1	100%	24h	91,10%
20	Đồng Tháp		99,87%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
21	Gia Lai		99,95%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
22	Hà Giang		99,48%	0,47%	99,92%	0	(a1)	24h	91,10%
23	Hà Nam		99,77%	0,22%	99,96%	0	(a1)	24h	91,10%
24	Hà Nội		99,76%	0,25%	99,97%	1	100%	24h	91,10%
25	Hà Tĩnh		99,85%	0,21%	99,98%	1	100%	24h	91,10%
26	Hải Dương		99,82%	0,17%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
27	Hải Phòng		99,81%	0,18%	99,94%	0	(a1)	24h	91,10%
28	Hậu Giang		99,93%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%



Handwritten signature

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	Hỏi 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
29	Hòa Bình	99,70%	0,36%	99,92%	0	(a1)	24h	91,10%
30	Hung Yên	99,81%	0,22%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
31	Khánh Hòa	99,95%	0,09%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
32	Kiên Giang	99,88%	0,15%	99,90%	0	(a1)	24h	91,10%
33	Kon Tum	99,94%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
34	Lai Châu	99,51%	0,40%	99,88%	0	(a1)	24h	91,10%
35	Lâm Đồng	99,95%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
36	Lạng Sơn	99,65%	0,37%	99,96%	0	(a1)	24h	91,10%
37	Lào Cai	99,49%	0,34%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
38	Long An	99,77%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
39	Nam Định	99,82%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
40	Nghệ An	99,82%	0,23%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
41	Ninh Bình	99,90%	0,17%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
42	Ninh Thuận	99,96%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
43	Phú Thọ	99,84%	0,22%	99,95%	1	100%	24h	91,10%
44	Phú Yên	99,96%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
45	Quảng Bình	99,88%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
46	Quảng Nam	99,95%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
47	Quảng Ngãi	99,96%	0,10%	99,99%	1	100%	24h	91,10%
48	Quảng Ninh	99,75%	0,25%	99,90%	0	(a1)	24h	91,10%
49	Quảng Trị	99,95%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
50	Sóc Trăng	99,90%	0,14%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
51	Son La	99,47%	0,44%	99,95%	0	(a1)	24h	91,10%
52	Tây Ninh	99,90%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
53	Thái Bình	99,83%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
54	Thái Nguyên	99,82%	0,20%	99,95%	0	(a1)	24h	91,10%
55	Thanh Hóa	99,87%	0,22%	99,94%	0	(a1)	24h	91,10%
56	Thừa Thiên Huế	99,96%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
57	Tiền Giang	99,78%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
58	TPHCM	99,92%	0,08%	99,99%	0	(a1)	24h	91,10%
59	Trà Vinh	99,91%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%
60	Tuyên Quang	99,81%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
61	Vĩnh Long	99,89%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	91,10%

18/11/20



TỔNG
MẠNG LƯỚI
CHI NHANH
CÔNG NGHỆ
QUẢN LÝ-T

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	Hỏi 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
62	Vĩnh Phúc	99,84%	0,17%	99,97%	0	(a1)	24h	91,10%
63	Yên Bái	99,63%	0,30%	99,91%	0	(a1)	24h	91,10%
	Trên toàn mạng	99,83%	0,20%	99,97%	0,00001	100%	24h	91,10%

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 hỏi âm khiếu nại

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

