

Số: 2748/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 18 tháng 1 năm 2023

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
QUÝ III NĂM 2023**

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: 73.846.795 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 VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: III năm 2023**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 17/BC-VTNet ngày 18 tháng 10 năm 2023 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 không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	0,24%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	0,60%	0,62%	99,96%	0	(a1)	24h	92,07%
3	Bắc Giang	0,29%	0,23%	99,94%	0	(a1)	24h	92,07%
4	Bắc Kạn	0,28%	0,30%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
5	Bạc Liêu	0,17%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
6	Bắc Ninh	0,33%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	92,07%
7	Bến Tre	0,15%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
8	Bình Định	0,12%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
9	Bình Dương	0,21%	0,15%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
10	Bình Phước	0,17%	0,12%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
11	Bình Thuận	0,17%	0,16%	99,94%	0	(a1)	24h	92,07%
12	Cà Mau	0,33%	0,29%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
13	Cần Thơ	0,24%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
14	Cao Bằng	0,46%	0,33%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
15	Đà Nẵng	0,22%	0,24%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
16	Đắk Lắk	0,13%	0,20%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%



STT	Tên chi tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
17	Đắc Nông	0,16%	0,20%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
18	Điện Biên	0,48%	0,36%	99,87%	0	(a1)	24h	92,07%
19	Đồng Nai	0,13%	0,15%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
20	Đồng Tháp	0,15%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
21	Gia Lai	0,11%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
22	Hà Giang	0,46%	0,38%	99,88%	0	(a1)	24h	92,07%
23	Hà Nam	0,21%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
24	Hà Nội	0,52%	0,30%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
25	Hà Tĩnh	0,20%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
26	Hải Dương	0,14%	0,16%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
27	Hải Phòng	0,22%	0,21%	99,93%	0	(a1)	24h	92,07%
28	Hậu Giang	0,12%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
29	Hòa Bình	0,26%	0,23%	99,96%	0	(a1)	24h	92,07%
30	Hưng Yên	0,37%	0,26%	99,94%	0	(a1)	24h	92,07%
31	Khánh Hòa	0,21%	0,16%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
32	Kiên Giang	0,24%	0,24%	99,91%	0	(a1)	24h	92,07%
33	Kon Tum	0,15%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
34	Lai Châu	0,40%	0,38%	99,73%	0	(a1)	24h	92,07%
35	Lâm Đồng	0,11%	0,10%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%



STT	Tên chi tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
36	Lạng Sơn	0,27%	0,25%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
37	Lào Cai	0,26%	0,34%	99,95%	0	(a1)	24h	92,07%
38	Long An	0,19%	0,12%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
39	Nam Định	0,19%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
40	Nghệ An	0,25%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	92,07%
41	Ninh Bình	0,15%	0,17%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
42	Ninh Thuận	0,14%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
43	Phú Thọ	0,20%	0,20%	99,96%	0	(a1)	24h	92,07%
44	Phú Yên	0,14%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
45	Quảng Bình	0,26%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
46	Quảng Nam	0,12%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
47	Quảng Ngãi	0,11%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
48	Quảng Ninh	0,28%	0,23%	99,89%	0	(a1)	24h	92,07%
49	Quảng Trị	0,14%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
50	Sóc Trăng	0,13%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
51	Sơn La	0,33%	0,32%	99,93%	0	(a1)	24h	92,07%
52	Tây Ninh	0,17%	0,11%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
53	Thái Bình	0,15%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
54	Thái Nguyên	0,26%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%





STT	Tên chi tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
55	Thanh Hóa	0,15%	0,17%	99,94%	0	(a1)	24h	92,07%
56	Thừa Thiên Huế	0,15%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
57	Tiền Giang	0,14%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
58	TPHCM	0,17%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
59	Trà Vinh	0,39%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
60	Tuyên Quang	0,21%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	92,07%
61	Vĩnh Long	0,31%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	92,07%
62	Vĩnh Phúc	0,32%	0,24%	99,97%	0	(a1)	24h	92,07%
63	Yên Bái	0,39%	0,31%	99,92%	0	(a1)	24h	92,07%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,21%</b>	<b>99,96%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>24h</b>	<b>92,07%</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 36:2022/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.

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



**Trưng tá Nguyễn Thị Tâm**

