

Số: *27/BB* /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2021

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
QUÝ III NĂM 2021**

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: 36.490.073 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thùỵ 02.

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



**Trung tá Lê Bá Tân**

## BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

### DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: III năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2793/BC-VTNet ngày 18 tháng 10 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang		0	(a1)	24h	92,97%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		0	(a1)	24h	92,97%
3	Bắc Giang		0	(a1)	24h	92,97%
4	Bắc Cạn		0	(a1)	24h	92,97%
5	Bạc Liêu		0	(a1)	24h	92,97%
6	Bắc Ninh		0	(a1)	24h	92,97%
7	Bến Tre		0	(a1)	24h	92,97%
8	Bình Định		0	(a1)	24h	92,97%
9	Bình Dương		1	100%	24h	92,97%
10	Bình Phước		0	(a1)	24h	92,97%
11	Bình Thuận		0	(a1)	24h	92,97%
12	Cà Mau		0	(a1)	24h	92,97%
13	Cần Thơ		0	(a1)	24h	92,97%
14	Cao Bằng		0	(a1)	24h	92,97%
15	Đà Nẵng		0	(a1)	24h	92,97%
16	Đắk Lắk		0	(a1)	24h	92,97%
17	Đắk Nông		0	(a1)	24h	92,97%
18	Điện Biên		0	(a1)	24h	92,97%
19	Đồng Nai		0	(a1)	24h	92,97%
20	Đồng Tháp		0	(a1)	24h	92,97%
21	Gia Lai		0	(a1)	24h	92,97%
22	Hà Giang		0	(a1)	24h	92,97%
23	Hà Nam		0	(a1)	24h	92,97%
24	Hà Nội		0	(a1)	24h	92,97%
25	Hà Tĩnh		0	(a1)	24h	92,97%
26	Hải Dương		0	(a1)	24h	92,97%
27	Hải Phòng		0	(a1)	24h	92,97%
28	Hậu Giang		0	(a1)	24h	92,97%
29	Hòa Bình		0	(a1)	24h	92,97%
30	Hưng Yên		0	(a1)	24h	92,97%
31	Khánh Hòa		0	(a1)	24h	92,97%
32	Kiên Giang		0	(a1)	24h	92,97%
33	Kon Tum		0	(a1)	24h	92,97%
34	Lai Châu		0	(a1)	24h	92,97%
35	Lâm Đồng		0	(a1)	24h	92,97%

30-012-  
CÔNG TY  
VIỄN THÔNG  
TRUY NHẬP ĐO  
HỢP VIỄN THÔNG  
VIỆT NAM  
HÀ NỘI - TP. H

2

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
36	Lạng Sơn		0	(a1)	24h	92,97%
37	Lào Cai		0	(a1)	24h	92,97%
38	Long An		0	(a1)	24h	92,97%
39	Nam Định		0	(a1)	24h	92,97%
40	Nghệ An		0	(a1)	24h	92,97%
41	Ninh Bình		0	(a1)	24h	92,97%
42	Ninh Thuận		0	(a1)	24h	92,97%
43	Phú Thọ		0	(a1)	24h	92,97%
44	Phú Yên		0	(a1)	24h	92,97%
45	Quảng Bình		0	(a1)	24h	92,97%
46	Quảng Nam		0	(a1)	24h	92,97%
47	Quảng Ngãi		0	(a1)	24h	92,97%
48	Quảng Ninh		0	(a1)	24h	92,97%
49	Quảng Trị		0	(a1)	24h	92,97%
50	Sóc Trăng		0	(a1)	24h	92,97%
51	Sơn La		0	(a1)	24h	92,97%
52	Tây Ninh		0	(a1)	24h	92,97%
53	Thái Bình		0	(a1)	24h	92,97%
54	Thái Nguyên		0	(a1)	24h	92,97%
55	Thanh Hóa		0	(a1)	24h	92,97%
56	Thừa Thiên Huế		0	(a1)	24h	92,97%
57	Tiền Giang		0	(a1)	24h	92,97%
58	TPHCM		0	(a1)	24h	92,97%
59	Trà Vinh		0	(a1)	24h	92,97%
60	Tuyên Quang		0	(a1)	24h	92,97%
61	Vĩnh Long		0	(a1)	24h	92,97%
62	Vĩnh Phúc		0	(a1)	24h	92,97%
63	Yên Bái		0	(a1)	24h	92,97%
	<b>Trên toàn mạng</b>		<b>0,000003</b>	<b>100%</b>	<b>24h</b>	<b>92,97%</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 81:2019/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet 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



**Trung tá Lê Bá Tân**