

Số: 2865/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 16 tháng 10 năm 2020

**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 2020**

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, Tòa 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: 67.838.388 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

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



**Lê Bá Tân**



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
**Quý: III năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 22/BC-VTNet-KT ngày 16 tháng 10 năm 2020 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	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	99,90%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,61%	0,49%	99,95%	0	(a1)	24h	90,37%
3	Bắc Giang	99,74%	0,26%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
4	Bắc Kạn	99,70%	0,35%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
5	Bạc Liêu	99,85%	0,17%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
6	Bắc Ninh	99,75%	0,24%	99,95%	0	(a1)	24h	90,37%
7	Bến Tre	99,87%	0,13%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
8	Bình Định	99,94%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
9	Bình Dương	99,81%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
10	Bình Phước	99,89%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
11	Bình Thuận	99,87%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
12	Cà Mau	99,63%	0,44%	99,85%	0	(a1)	24h	90,37%
13	Cần Thơ	99,88%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
14	Cao Bằng	99,62%	0,43%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
15	Đà Nẵng	99,88%	0,19%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
16	Đắk Lắk	99,95%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%



*Handwritten signature or initials.*



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	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	99,92%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
18	Điện Biên	99,64%	0,49%	99,92%	0	(a1)	24h	90,37%
19	Đồng Nai	99,89%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
20	Đồng Tháp	99,81%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
21	Gia Lai	99,95%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
22	Hà Giang	99,64%	0,39%	99,90%	0	(a1)	24h	90,37%
23	Hà Nam	99,75%	0,25%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
24	Hà Nội	99,73%	0,29%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
25	Hà Tĩnh	99,84%	0,20%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
26	Hải Dương	99,89%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
27	Hải Phòng	99,87%	0,19%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
28	Hậu Giang	99,92%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
29	Hòa Bình	99,78%	0,26%	99,91%	0	(a1)	24h	90,37%
30	Hưng Yên	99,81%	0,23%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
31	Khánh Hòa	99,89%	0,15%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%
32	Kiên Giang	99,82%	0,22%	99,93%	0	(a1)	24h	90,37%
33	Kon Tum	99,93%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
34	Lai Châu	99,59%	0,39%	99,90%	0	(a1)	24h	90,37%
35	Lâm Đồng	99,95%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%



12

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	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
36	Lạng Sơn	99,78%	0,26%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
37	Lào Cai	99,78%	0,31%	99,95%	0	(a1)	24h	90,37%
38	Long An	99,83%	0,12%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
39	Nam Định	99,85%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
40	Nghệ An	99,82%	0,23%	99,95%	0	(a1)	24h	90,37%
41	Ninh Bình	99,88%	0,19%	99,90%	0	(a1)	24h	90,37%
42	Ninh Thuận	99,94%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
43	Phú Thọ	99,86%	0,24%	99,94%	0	(a1)	24h	90,37%
44	Phú Yên	99,94%	0,14%	100,00%	0	(a1)	24h	90,37%
45	Quảng Bình	99,80%	0,26%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
46	Quảng Nam	99,93%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
47	Quảng Ngãi	99,95%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
48	Quảng Ninh	99,83%	0,25%	99,91%	0	(a1)	24h	90,37%
49	Quảng Trị	99,94%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
50	Sóc Trăng	99,91%	0,13%	99,98%	1	100%	24h	90,37%
51	Son La	99,64%	0,43%	99,94%	0	(a1)	24h	90,37%
52	Tây Ninh	99,91%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
53	Thái Bình	99,82%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
54	Thái Nguyên	99,84%	0,19%	99,96%	0	(a1)	24h	90,37%



76



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	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
55	Thanh Hóa	99,85%	0,21%	99,94%	0	(a1)	24h	90,37%
56	Thừa Thiên Huế	99,91%	0,15%	99,98%	1	100%	24h	90,37%
57	Tiền Giang	99,86%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
58	TPHCM	99,87%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
59	Trà Vinh	99,86%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	90,37%
60	Tuyên Quang	99,86%	0,21%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
61	Vĩnh Long	99,83%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	90,37%
62	Vĩnh Phúc	99,84%	0,19%	99,97%	0	(a1)	24h	90,37%
63	Yên Bái	99,80%	0,30%	99,90%	0	(a1)	24h	90,37%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,83%</b>	<b>0,20%</b>	<b>99,97%</b>	<b>0,000003</b>	<b>100%</b>	<b>24h</b>	<b>90,37%</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 36:2015/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 hồi âm khiếu nại

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



**Lê Bá Tân**

