

Số: 2866 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 16 tháng 10 năm 2020

**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 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: 37.599.900 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT, KT. Thủy 02.

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



Lê Bá Tân



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA VÀ CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: III năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2266 /BC-VTNet-KT ngày 11 tháng 10 năm 2020
của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung	Tên chỉ tiêu	Khieu 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	100%	24h	90,37%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		0	100%	24h	90,37%
3	Bắc Giang		0	100%	24h	90,37%
4	Bắc Cạn		0	100%	24h	90,37%
5	Bạc Liêu		0	100%	24h	90,37%
6	Bắc Ninh		0	100%	24h	90,37%
7	Bến Tre		0	100%	24h	90,37%
8	Bình Định		0	100%	24h	90,37%
9	Bình Dương		0	100%	24h	90,37%
10	Bình Phước		0	100%	24h	90,37%
11	Bình Thuận		0	100%	24h	90,37%
12	Cà Mau		0	100%	24h	90,37%
13	Cần Thơ		0	100%	24h	90,37%
14	Cao Bằng		0	100%	24h	90,37%
15	Đà Nẵng		0	100%	24h	90,37%
16	Đắk Lắk		0	100%	24h	90,37%
17	Đắk Nông		0	100%	24h	90,37%
18	Điện Biên		0	100%	24h	90,37%
19	Đồng Nai		0	100%	24h	90,37%
20	Đồng Tháp		0	100%	24h	90,37%
21	Gia Lai		0	100%	24h	90,37%
22	Hà Giang		0	100%	24h	90,37%
23	Hà Nam		0	100%	24h	90,37%
24	Hà Nội		0	100%	24h	90,37%
25	Hà Tĩnh		0	100%	24h	90,37%
26	Hải Dương		0	100%	24h	90,37%
27	Hải Phòng		0	100%	24h	90,37%
28	Hậu Giang		0	100%	24h	90,37%
29	Hòa Bình		0	100%	24h	90,37%
30	Hung Yên		0	100%	24h	90,37%
31	Khánh Hòa		0	100%	24h	90,37%
32	Kiên Giang		0	100%	24h	90,37%

2-C.
TY
VIETTEL
ÁP ĐƠN
VIỄN THÔNG
ĐỘI
-TP

R

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung	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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
33	Kon Tum	0	100%	24h	90,37%
34	Lai Châu	0	100%	24h	90,37%
35	Lâm Đồng	0	100%	24h	90,37%
36	Lạng Sơn	0	100%	24h	90,37%
37	Lào Cai	0	100%	24h	90,37%
38	Long An	0	100%	24h	90,37%
39	Nam Định	0	100%	24h	90,37%
40	Nghệ An	0	100%	24h	90,37%
41	Ninh Bình	0	100%	24h	90,37%
42	Ninh Thuận	0	100%	24h	90,37%
43	Phú Thọ	0	100%	24h	90,37%
44	Phú Yên	0	100%	24h	90,37%
45	Quảng Bình	0	100%	24h	90,37%
46	Quảng Nam	0	100%	24h	90,37%
47	Quảng Ngãi	0	100%	24h	90,37%
48	Quảng Ninh	0	100%	24h	90,37%
49	Quảng Trị	0	100%	24h	90,37%
50	Sóc Trăng	0	100%	24h	90,37%
51	Sơn La	0	100%	24h	90,37%
52	Tây Ninh	0	100%	24h	90,37%
53	Thái Bình	0	100%	24h	90,37%
54	Thái Nguyên	0	100%	24h	90,37%
55	Thanh Hóa	0	100%	24h	90,37%
56	Thừa Thiên Huế	0	100%	24h	90,37%
57	Tiền Giang	0	100%	24h	90,37%
58	TPHCM	0	100%	24h	90,37%
59	Trà Vinh	0	100%	24h	90,37%
60	Tuyên Quang	0	100%	24h	90,37%
61	Vĩnh Long	0	100%	24h	90,37%
62	Vĩnh Phúc	0	100%	24h	90,37%
63	Yên Bái	0	100%	24h	90,37%
	Trên toàn mạng	0	100%	24h	90,37%

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

