

Số: 3855 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 10 tháng 10 năm 2019

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
QUÝ III 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: 67.696 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 VIỄN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý: III năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 355/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 10 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	100%	16,65	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,943%	19,71	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
3	Bắc Giang	100%	20,57	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
4	Bắc Kạn	100%	15,91	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
5	Bạc Liêu	100%	19,23	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
6	Bắc Ninh	99,999%	18,71	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
7	Bến Tre	100%	20,07	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
8	Bình Định	100%	19,50	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
9	Bình Dương	100%	18,52	96,00%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
10	Bình Phước	100%	19,87	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
11	Bình Thuận	100%	19,54	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
12	Cà Mau	100%	19,43	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
13	Cần Thơ	99,918%	19,38	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
14	Cao Bằng	100%	18,13	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
15	Đà Nẵng	100%	20,24	96,23%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
16	Đắk Lắk	100%	18,67	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
17	Đắk Nông	100%	15,93	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%



(Handwritten signature)

STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Số cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
18	Điện Biên	100%	16,21	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
19	Đồng Nai	100%	20,32	100%	97,56%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
20	Đồng Tháp	100%	4,11	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
21	Gia Lai	100%	19,99	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
22	Hà Giang	100%	8,95	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
23	Hà Nam	100%	8,70	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
24	Hà Nội	99,993%	20,53	92,99%	99,19%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
25	Hà Tĩnh	99,995%	19,65	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
26	Hải Dương	100%	19,41	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
27	Hải Phòng	100%	20,15	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
28	Hậu Giang	100%	20,46	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
29	Hòa Bình	100%	14,18	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
30	Hưng Yên	99,987%	13,90	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
31	Khánh Hòa	100%	18,69	90,57%	(a2)	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
32	Kiên Giang	100%	19,63	94,12%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
33	Kon Tum	100%	14,98	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
34	Lai Châu	99,999%	2,33	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
35	Lâm Đồng	100%	20,30	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
36	Lạng Sơn	100%	8,82	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
37	Lào Cai	99,999%	12,62	(a1)	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
38	Long An	100%	19,21	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
39	Nam Định	100%	11,33	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
40	Nghệ An	100%	18,33	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
41	Ninh Bình	100%	2,06	(a1)	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
42	Ninh Thuận	100%	6,85	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
43	Phú Thọ	100%	19,88	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
44	Phú Yên	100%	15,64	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
45	Quảng Bình	100%	9,65	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
46	Quảng Nam	100%	18,90	90,00%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
47	Quảng Ngãi	100%	13,36	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
48	Quảng Ninh	100%	20,25	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
49	Quảng Trị	100%	16,25	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
50	Sóc Trăng	100%	12,07	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
51	Sơn La	100%	19,13	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
52	Tây Ninh	100%	19,21	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
53	Thái Bình	100%	19,90	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
54	Thái Nguyên	100%	18,38	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
55	Thanh Hóa	100%	12,48	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
56	Thừa Thiên Huế	100%	19,92	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
57	Tiền Giang	100%	19,33	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
58	TPHCM	100%	18,67	99,31%	100%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
59	Trà Vinh	100%	17,78	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
60	Tuyên Quang	100%	8,67	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
61	Vĩnh Long	100%	14,10	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%



Handwritten signature or mark.

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
62	Vĩnh Phúc	100%	20,54	100%	100%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
63	Yên Bái	100%	9,54	100%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%
	Trên toàn mạng	99,997%	18,95	97,51%	99,67%	100%	(a4)	0	(a5)	24h	97,97%

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 35:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực nội thành, thị xã.
- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trấn.
- (a5): 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

