

Số: 3856/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2019

**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 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: 70.128.100 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 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3856/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	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	99,79%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	99,69%	0,42%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
3	Bắc Giang	99,75%	0,24%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
4	Bắc Kạn	99,65%	0,40%	99,97%	0	(a1)	24h	92,92%
5	Bạc Liêu	99,77%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
6	Bắc Ninh	99,79%	0,20%	99,93%	0	(a1)	24h	92,92%
7	Bến Tre	99,83%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
8	Bình Định	99,96%	0,08%	99,995%	0	(a1)	24h	92,92%
9	Bình Dương	99,88%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
10	Bình Phước	99,94%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
11	Bình Thuận	99,90%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
12	Cà Mau	99,63%	0,37%	99,95%	0	(a1)	24h	92,92%
13	Cần Thơ	99,87%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
14	Cao Bằng	99,53%	0,49%	99,94%	0	(a1)	24h	92,92%
15	Đà Nẵng	99,90%	0,16%	99,99%	1	100%	24h	92,92%
16	Đắk Lắk	99,94%	0,15%	99,997%	0	(a1)	24h	92,92%
17	Đắk Nông	99,93%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
18	Điện Biên	99,54%	0,46%	99,94%	0	(a1)	24h	92,92%



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	Hội 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
19	Đồng Nai	99,93%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
20	Đồng Tháp	99,87%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
21	Gia Lai	99,93%	0,15%	99,996%	0	(a1)	24h	92,92%
22	Hà Giang	99,54%	0,46%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
23	Hà Nam	99,82%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
24	Hà Nội	99,75%	0,28%	99,97%	1	100%	24h	92,92%
25	Hà Tĩnh	99,83%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
26	Hải Dương	99,82%	0,17%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
27	Hải Phòng	99,81%	0,17%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
28	Hậu Giang	99,93%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
29	Hòa Bình	99,70%	0,34%	99,92%	0	(a1)	24h	92,92%
30	Hưng Yên	99,75%	0,22%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
31	Khánh Hòa	99,89%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
32	Kiên Giang	99,81%	0,22%	99,95%	0	(a1)	24h	92,92%
33	Kon Tum	99,94%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
34	Lai Châu	99,49%	0,41%	99,93%	0	(a1)	24h	92,92%
35	Lâm Đồng	99,95%	0,14%	99,996%	0	(a1)	24h	92,92%
36	Lạng Sơn	99,73%	0,31%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
37	Lào Cai	99,62%	0,34%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
38	Long An	99,79%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
39	Nam Định	99,82%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%

10

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
40	Nghệ An	99,82%	0,23%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
41	Ninh Bình	99,91%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
42	Ninh Thuận	99,94%	0,11%	99,997%	0	(a1)	24h	92,92%
43	Phú Thọ	99,85%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
44	Phú Yên	99,96%	0,10%	99,996%	0	(a1)	24h	92,92%
45	Quảng Bình	99,82%	0,24%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
46	Quảng Nam	99,94%	0,13%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
47	Quảng Ngãi	99,96%	0,09%	99,995%	0	(a1)	24h	92,92%
48	Quảng Ninh	99,79%	0,24%	99,93%	0	(a1)	24h	92,92%
49	Quảng Trị	99,95%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
50	Sóc Trăng	99,90%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
51	Son La	99,48%	0,45%	99,96%	0	(a1)	24h	92,92%
52	Tây Ninh	99,91%	0,09%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
53	Thái Bình	99,84%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
54	Thái Nguyên	99,82%	0,21%	99,98%	0	(a1)	24h	92,92%
55	Thanh Hóa	99,86%	0,22%	99,93%	0	(a1)	24h	92,92%
56	Thừa Thiên Huế	99,94%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
57	Tiền Giang	99,83%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
58	TPHCM	99,91%	0,08%	99,996%	0	(a1)	24h	92,92%
59	Trà Vinh	99,89%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
60	Tuyên Quang	99,83%	0,22%	99,97%	0	(a1)	24h	92,92%



7/6

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	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
61	Vĩnh Long	99,86%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	92,92%
62	Vĩnh Phúc	99,84%	0,18%	99,97%	0	(a1)	24h	92,92%
63	Yên Bái	99,74%	0,31%	99,91%	0	(a1)	24h	92,92%
	Trên toàn mạng	99,83%	0,19%	99,98%	0,000003	100%	24h	92,92%

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 hỏi âm khiếu nại

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



Lê Bá Tân