

Số: 986/BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2024

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất – Quý 1 năm 2024

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: 72.475.736 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, KT. Thù 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý 1 năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 986/BC-VTNet ngày 17 tháng 4 năm 2024 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 không 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	0,19%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
2	Bà Rịa Vũng Tàu	0,37%	0,41%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
3	Bắc Giang	0,31%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
4	Bắc Kạn	0,26%	0,23%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
5	Bạc Liêu	0,17%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
6	Bắc Ninh	0,33%	0,19%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
7	Bến Tre	0,13%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
8	Bình Định	0,13%	0,15%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
9	Bình Dương	0,16%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
10	Bình Phước	0,21%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	97,21%
11	Bình Thuận	0,14%	0,13%	99,97%	0	(a1)	24h	97,21%
12	Cà Mau	0,35%	0,29%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
13	Cần Thơ	0,19%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
14	Cao Bằng	0,54%	0,29%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
15	Đà Nẵng	0,19%	0,20%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
16	Đắk Lắk	0,22%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%



STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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	Đắk Nông			0,15%	0,21%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
18	Điện Biên			0,47%	0,27%	99,94%	0	(a1)	24h	97,21%
19	Đồng Nai			0,11%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
20	Đồng Tháp			0,17%	0,10%	100,00%	0	(a1)	24h	97,21%
21	Gia Lai			0,13%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
22	Hà Giang			0,50%	0,31%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
23	Hà Nam			0,23%	0,20%	99,97%	0	(a1)	24h	97,21%
24	Hà Nội			0,39%	0,27%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
25	Hà Tĩnh			0,22%	0,18%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
26	Hải Dương			0,15%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
27	Hải Phòng			0,21%	0,21%	99,95%	0	(a1)	24h	97,21%
28	Hậu Giang			0,11%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
29	Hòa Bình			0,24%	0,17%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
30	Hưng Yên			0,33%	0,23%	99,97%	0	(a1)	24h	97,21%
31	Khánh Hòa			0,19%	0,13%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
32	Kiên Giang			0,22%	0,20%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
33	Kon Tum			0,16%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
34	Lai Châu			0,36%	0,33%	99,85%	0	(a1)	24h	97,21%
35	Lâm Đồng			0,10%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%



STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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
36	Lạng Sơn	0,25%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
37	Lào Cai	0,27%	0,28%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
38	Long An	0,17%	0,11%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
39	Nam Định	0,21%	0,17%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
40	Nghệ An	0,27%	0,19%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
41	Ninh Bình	0,16%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
42	Ninh Thuận	0,07%	0,08%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
43	Phú Thọ	0,19%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
44	Phú Yên	0,15%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
45	Quảng Bình	0,25%	0,18%	99,95%	0	(a1)	24h	97,21%
46	Quảng Nam	0,14%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
47	Quảng Ngãi	0,11%	0,15%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
48	Quảng Ninh	0,25%	0,18%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
49	Quảng Trị	0,13%	0,16%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
50	Sóc Trăng	0,14%	0,12%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
51	Sơn La	0,33%	0,25%	99,96%	0	(a1)	24h	97,21%
52	Tây Ninh	0,16%	0,10%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
53	Thái Bình	0,17%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
54	Thái Nguyên	0,20%	0,16%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%



STT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
55	Thanh Hóa	0,17%	0,14%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
56	Thừa Thiên Huế	0,14%	0,19%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
57	Tiền Giang	0,14%	0,10%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
58	TPHCM	0,15%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
59	Trà Vinh	0,18%	0,12%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
60	Tuyên Quang	0,21%	0,14%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
61	Vĩnh Long	0,20%	0,11%	99,99%	0	(a1)	24h	97,21%
62	Vĩnh Phúc	0,26%	0,18%	99,98%	0	(a1)	24h	97,21%
63	Yên Bái	0,42%	0,24%	99,97%	0	(a1)	24h	97,21%
	Trên toàn mạng	0,23%	0,18%	99,98%	0	100%	24h	97,21%

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 36:2022/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



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

