TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP-VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI T**ÔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2653 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày/9 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỆN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT QUÝ II 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 tinh/TP trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63 tinh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 86.673 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Luu: VT, KT; Thủy 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Bá Tân

BẢN CHỈ TIÊU CHÁT LƯỢNG

DỊCH VỰ VIỀN ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT
Quý: H năm 2019
(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số LESS/BC-VINet-KI ngày Ag tháng 7 năm 2019 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	/	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê	Thời gian chở sửa chữa sự cố đường dây thuê bao	ở sửa chữa ; dây thuê	Thời gian thiết lập dịch vụ	iết lập dịch i	Khiêu nại của khách hàng về	Hôi âm khiếu nại của khách	nicu xâ	Dicn vụ nó trợ khách háng
	Tên chi tiêu Tên địa bàn tinh/TP trực thuộc Trung wơnng		bao	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	chất lượng dịch vụ	hang manusin	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	1y lệ cuọc gọi tơi diện vụ y hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
			22.00	/00000	100 00%	(93)	(94)	0	(a5)	24h	95,13%
1	An Giang	100,00%	20.00	100 00%	100,00%	(33)	(34)	0	(a5)	24h	95,13%
7	Bà Rịa Vũng Tâu	100,00%	20,02	100,00%	(a2)	(33)	(34)	0	(25)	24h	95,13%
3	Bac Grang	100,00%	13.78	100,00%	(a2)	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,13%
4	Bac Kạn	100,00%	20.40	100.00%	100,00%	(a3)	(a4)	0	(a5)	24h	95,13%
2	Bạc Liêu	100,000	20.13	100.00%	100,00%	(33)	(a4)	0	(35)	24h	95,13%
9	Bac Ninh	100,00%	19.48	100,00%	100,00%	(83)	(a4)	0	(a5)	24h	95,13%
- 0	Birt Birt	100,00%	20,19	100,00%	(a2)	(a3)	(44)	0	(35)	24h	95,13%
0	Birt Dime	100.00%	20,54	100,00%	(a2)	(23)	(34)	0	(2)	24n	75,1370
1	Birt Phirke	100,00%	19,96	100,00%	(a2)	(a3)	(34)	0	(a5)	74U	75,1370
= =	Binh Thiân	100,00%	19,37	92,86%	(a2)	(a3)	(34)	0	(2)	24h	95,1370
12	Ca Mau	%86'66	19,09	100,00%	(a2)	(23)	(34)	0	(g)	24h	95.13%
2	Cần Thơ	100,00%	20,06	100,00%	100,00%	(33)	(34)	0	(g)	244	95.13%
14	Cao Bằng	100,00%	19,17	100,00%	(a ₂)	(83)	(34)	0	(g)	24h	95,13%
15	Đà Nẵng	100,00%	20,52	100,00%	(a2)	100,00%	(84)		(35)	.24h	95,13%
16	Đák Lák	100,00%	19,83	100,00%	100,00%	-	(44)	0	(38)	24h	95,13%
17	Đắc Nông	100,00%	18,07	100,00%	100,00%	1	(44)		(85)	24h	95,13%
18	Điện Biên	100,00%	16,02	100,00%	100 000	(83)	(34)	0	(a5)	24h	95,13%
19	Đồng Nai	100,00%	19,64	100,00%	100,007	1	(94)	0	(35)	24h	95,13%
20	Đồng Tháp	100,00%	8,00	(al)	(72)	(62)	(Ag)	0	(25)	24h	95,13%
21	Gia Lai	100,00%	19,65	100,00%	(72)	(63)	(84)	0	(a5)	24h	95,13%
22	Hà Giang	100,00%	11,04	100,00%	(2)	(63)	(Ag)	0	(35)	24h	95,13%
23		100,00%	10,53	(81)	100 00%	15	-	0	(a5)	24h	95,13%
24	Hà Nội	%86'66	70,20	70,5470	100,001	+	1	0	(35)	24h	95,13%
25	Hà Tĩnh	100,00%	20,54	100,00%	(20)	(93)	(34)	0	(35)	24h	95,13%
26		100,00%	20,59	100,000	(20)	(93)	(34)	0	(35)	24h	95,13%
27	Hải Phòng	%86'66	20,16	100,000	310	=	(34)	0	(35)	24h	95,13%
28	Hân Giang	%66'66	70,44	T dord T	HG	19					17

TTS	/	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cổ đường dây thuê	Thời gian chỏ sự cổ đường bao	sửa chữa dây thuê	Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiểu nại của khách hàng về	Hoi am khiếu nại của khách	חובות אל חום מיל אווים מיל	
	Tên dịa bản tính/TP trực thuộc Trung trong		bao	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	chất lượng dịch vụ	hàng	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
			3000	/000 001	(60)	(193)	(94)	0	(a5)	24h	95,13%
29 I	Hòa Bình	100,00%	13,90	100,00%	100 000	(50)	(76)	0	(35)	24h	95,13%
30	Hung Yên	100,00%	14,99	100,00%	100,007	100 00%	(94)	0	(35)	24h	95,13%
31	Khánh Hòa	100,00%	20,55	95,83%	100,007	100,0070	(at)	0	(85)	24h	95,13%
32	Kiên Giang	100,00%	20,59	%19'16	100,00%	(2)	(pq)		(85)	24h	95,13%
33	Kon Tum	100,00%	15,48	100,00%	100,00%	(g)	(44)	,	(85)	24h	95,13%
34	Lai Châu	100,00%	1,89	(a1)	(37)	(3)	(40)		(36)	24h	95,13%
	Lâm Đồng	100,00%	18,22	100,00%	100,00%	(8)	(44)		(95)	24h	95,13%
	Lang Son	100,00%	10,57	100,00%	(32)	(83)	(44)		(35)	24h	95,13%
	Lào Cai	100,00%	17,51	100,00%	(a2)	(3)	(40)		(35)	24h	95,13%
38	Long An	100,00%	20,50	100,00%	100,00%	(2)	(Ac)	0	(a5)	24h	95,13%
39	Nam Định	100,00%	12,34	100,00%	(37)	(m)	(Va)		(a5)	24h	95,13%
40	Nghệ An	100,00%	20,55	100,00%	100,007	(2)	(44)	0	(35)	24h	95,13%
41	Ninh Bình	100,00%	1,93	(al)	(20)	(42)	(34)	0	(a5)	24h	95,13%
42	Ninh Thuận	100,00%	5,23	100,00%	100 000	(93)	(34)	0	(35)	24h	95,13%
43	Phú Thọ	100,00%	20,54	100,00%	(00)	(93)	(34)	0	(25)	24h	95,13%
44	Phú Yên	100,00%	14,79	100,00%	100 00%	(83)	(34)	0	(25)	24h	95,13%
45	Quảng Bình	100,00%	12,33	100,00%	100,000	(83)	100.00%	0	(35)	24h	95,13%
46	Quảng Nam	100,00%	19,09	100,00%	(60)	(93)	(94)	0	(a5)	24h	95,13%
47	Quảng Ngãi	100,00%	11,8/	100,00%	100 00%	1	(84)	0	(25)	24h	95,13%
48	Quang Ninh	100,00%	20,08	100,00%	100,007	1	(34)	0	(a5)	24h	95,13%
49	Quảng Trị	100,00%	20,11	100,00%	100,007	-	(34)	0	(35)	24h	95,13%
50	Sóc Trắng	100,00%	13,22	100,00%	(42)	(83)	(34)	0	(35)	24h	95,13%
51	Sơn La	100,00%	77,07	100,0070	100 00%	1	(34)	0	(a5)	24h	95,13%
52	Tây Ninh	99,75%	20,20	100 00%	(42)	1	(34)	0	(25)	24h	95,13%
53	Thái Bình	%86'66	19,72	100,000	(5)	(83)	(34)	0	(25)	24h	95,13%
54	Thái Nguyên	100,00%	18,88	100,00%	(2)	(63)	(94)	0	(35)	24h	95,13%
55	Thanh Hóa	100,00%	17,97	92,4370	100 000	1	(44)	0	(35)	24h	95,13%
99	Thừa Thiên Huế	100,00%	19,83	100,00%	100,007	1	(34)	0	(35)	24h	95,13%
57	Tiền Giang	100,00%	19,8/	100,00%	100,001	=	(34)	0	(25)	24h	95,13%
58	TPHCM	100,00%	19,80	39,60%	100,000	+	(94)	0	(a5)	24h	95,13%
65	Trà Vinh	100,00%	18,76	100,000%	100,000	+	(94)	0	(35)	24h	95,13%
09	Tuyên Quang	100,00%	11,40		_	+	(94)	0	(a5)	24h	95,13%
61	Vinh Long	100,00%	14,50	NO THE PARTY OF TH	NO 1						

		_		_	00	11/2/20
Dịch vụ hỏ trợ Khách háng	Thời gian cung Tỷ lệ cuộc gọi tơi dịch vụ cấp dịch vụ hỗ trợ hồ trợ khách hàng chiếm khách hàng bằng mạch thành công và nhận được tín hiệu trả diện thoại lời của điện thoại trong vòng 60 giây	95,13%	95,13%	7000.00	92,L370	*//
Dịch vụ h	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điển thoại	24h	24h		24h	
Khiếu nại Hôi âm ủa khách khiếu nại hàng về của khách	hang	(25)	(36)		(25)	
Khiếu nại Hôi âm của khách khiếu nại hàng về của khách	chất lượng địch vụ	0	c		0	
iiết lập dịch ụ	Làng, xã, thị trấn	(44)	(1-4)	(44)	100,00%	
Thời gian thi vụ	Nội thành, thị xã	(83)	(6)	(32)	100,00% 100,00% 100,00%	
ở sửa chữa g dây thuê o	Làng, xã, thị trấn	100 00%	200,001	100,00%	100,00%	
Thời gian chở sửa chữa sự cổ đường dây thuê bao	Nội thành, Làng, xã, Nội thành, Làng, xã, chất lượng thị xã thị trấn thị xã thị trấn dịch vụ	100 00%	100,000	100,00%	99,44%	
Sự cổ đường dây thuê	bao	20.60	75,02	11,91	19,77	1
Độ khả dụng Sự cổ Thời gian chở sửa chữa Thời gian thiết lập dịch Khiếu nại Khiếu nại Hôi âm của dịch vụ đường sự cổ đường dây thuê bao bàng về của khách của khiếu nại		1000 001	100,007%	100,00%	%66'66	
	Tên chi tiêu Tên địa bàn tinh/TP trực thuộc Trung ươnng		Vīnh Phúc	Yên Bái	Trên toàn mang	0
STT			62	63		

- (a1): Trong quý trên địa bàn tinh không có sự cổ đối với khu vực nội thành, thị xã.

- (a2): Trong quý trên địa bàn tinh 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 tinh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trần.

- (a5): Trong qưý trên địa bàn tính không có khiểu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC (4) KT. TONG GIÁM-ĐÓC



