

Số: /CM/BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 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 I 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, 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: 35.988.179 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: I năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1094 /BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 4 năm 2020
của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc Trung	Tên chỉ tiêu	Khuyến nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khuyến 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	(a1)	24h	93,65%
2	Bà Rịa Vũng Tàu		0	(a1)	24h	93,65%
3	Bắc Giang		0	(a1)	24h	93,65%
4	Bắc Cạn		0	(a1)	24h	93,65%
5	Bạc Liêu		0	(a1)	24h	93,65%
6	Bắc Ninh		0	(a1)	24h	93,65%
7	Bến Tre		0	(a1)	24h	93,65%
8	Bình Định		0	(a1)	24h	93,65%
9	Bình Dương		0	(a1)	24h	93,65%
10	Bình Phước		0	(a1)	24h	93,65%
11	Bình Thuận		0	(a1)	24h	93,65%
12	Cà Mau		0	(a1)	24h	93,65%
13	Cần Thơ		0	(a1)	24h	93,65%
14	Cao Bằng		0	(a1)	24h	93,65%
15	Đà Nẵng		0	(a1)	24h	93,65%
16	Đắk Lắk		0	(a1)	24h	93,65%
17	Đắk Nông		0	(a1)	24h	93,65%
18	Điện Biên		0	(a1)	24h	93,65%
19	Đồng Nai		0	(a1)	24h	93,65%
20	Đồng Tháp		0	(a1)	24h	93,65%
21	Gia Lai		0	(a1)	24h	93,65%
22	Hà Giang		0	(a1)	24h	93,65%
23	Hà Nam		0	(a1)	24h	93,65%
24	Hà Nội		1	100%	24h	93,65%
25	Hà Tĩnh		0	(a1)	24h	93,65%
26	Hải Dương		0	(a1)	24h	93,65%
27	Hải Phòng		0	(a1)	24h	93,65%
28	Hậu Giang		0	(a1)	24h	93,65%
29	Hòa Bình		0	(a1)	24h	93,65%
30	Hưng Yên		0	(a1)	24h	93,65%
31	Khánh Hòa		0	(a1)	24h	93,65%
32	Kiên Giang		0	(a1)	24h	93,65%

STT	Tên chi 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	(a1)	24h	93,65%
34	Lai Châu	0	(a1)	24h	93,65%
35	Lâm Đồng	0	(a1)	24h	93,65%
36	Lạng Sơn	0	(a1)	24h	93,65%
37	Lào Cai	0	(a1)	24h	93,65%
38	Long An	0	(a1)	24h	93,65%
39	Nam Định	0	(a1)	24h	93,65%
40	Nghệ An	0	(a1)	24h	93,65%
41	Ninh Bình	0	(a1)	24h	93,65%
42	Ninh Thuận	0	(a1)	24h	93,65%
43	Phú Thọ	0	(a1)	24h	93,65%
44	Phú Yên	0	(a1)	24h	93,65%
45	Quảng Bình	0	(a1)	24h	93,65%
46	Quảng Nam	0	(a1)	24h	93,65%
47	Quảng Ngãi	0	(a1)	24h	93,65%
48	Quảng Ninh	0	(a1)	24h	93,65%
49	Quảng Trị	0	(a1)	24h	93,65%
50	Sóc Trăng	0	(a1)	24h	93,65%
51	Sơn La	0	(a1)	24h	93,65%
52	Tây Ninh	0	(a1)	24h	93,65%
53	Thái Bình	0	(a1)	24h	93,65%
54	Thái Nguyên	0	(a1)	24h	93,65%
55	Thanh Hóa	0	(a1)	24h	93,65%
56	Thừa Thiên Huế	0	(a1)	24h	93,65%
57	Tiền Giang	0	(a1)	24h	93,65%
58	TPHCM	0	(a1)	24h	93,65%
59	Trà Vinh	0	(a1)	24h	93,65%
60	Tuyên Quang	0	(a1)	24h	93,65%
61	Vĩnh Long	0	(a1)	24h	93,65%
62	Vĩnh Phúc	0	(a1)	24h	93,65%
63	Yên Bái	0	(a1)	24h	93,65%
	Trên toàn mạng	0,000003	100%	24h	93,65%

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
- (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