

Số: 1139/BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 18 tháng 4 năm 2017

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN
THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000 QUÝ I NĂM 2017**

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 Viễn thông Quân đội (VIETTEL)

Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực – Phường Mỹ Đình 2 – Quận Nam Từ Liêm – TP Hà Nội.

Điện thoại: 04-62556789.

Fax: 04-62996789.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng:

Tên đơn vị: Phòng Kỹ thuật Nghiệp vụ – Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.

Địa chỉ: Tầng 4 – Toà nhà Thái Bình – ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.

Điện thoại: 04-62692285.

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: **20.695.518** thuê bao.

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu: VT, KTNV; Sơn 02.

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



Thiếu tá Lưu Mạnh Hà

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000

Quý: I năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1/36 ngày 18 tháng 4 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách 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
1	An Giang	0,0	(a1)	24h	93,79%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	0,0	(a1)	24h	93,79%
3	Bắc Giang	0,0	(a1)	24h	93,79%
4	Bắc Kạn	0,0	(a1)	24h	93,79%
5	Bạc Liêu	0,0	(a1)	24h	93,79%
6	Bắc Ninh	0,0	(a1)	24h	93,79%
7	Bến Tre	0,0	(a1)	24h	93,79%
8	Bình Định	0,0	(a1)	24h	93,79%
9	Bình Dương	0,0	(a1)	24h	93,79%
10	Bình Phước	0,0	(a1)	24h	93,79%
11	Bình Thuận	0,0	(a1)	24h	93,79%
12	Cà Mau	0,0	(a1)	24h	93,79%
13	Cần Thơ	0,0	(a1)	24h	93,79%
14	Cao Bằng	0,0	(a1)	24h	93,79%
15	Đà Nẵng	0,00115	100,00%	24h	93,79%
16	Đắc Lắc	0,0	(a1)	24h	93,79%
17	Đắc Nông	0,0	(a1)	24h	93,79%
18	Điện Biên	0,0	(a1)	24h	93,79%
19	Đồng Nai	0,0	(a1)	24h	93,79%
20	Đồng Tháp	0,0	(a1)	24h	93,79%
21	Gia Lai	0,0	(a1)	24h	93,79%
22	Hà Giang	0,0	(a1)	24h	93,79%
23	Hà Nam	0,0	(a1)	24h	93,79%
24	Hà Nội	0,0	(a1)	24h	93,79%
25	Hà Tĩnh	0,0	(a1)	24h	93,79%
26	Hải Dương	0,0	(a1)	24h	93,79%
27	Hải Phòng	0,0	(a1)	24h	93,79%
28	Hậu Giang	0,00121	100%	24h	93,79%
29	Hoà Bình	0,0	(a1)	24h	93,79%
30	Hung Yên	0,0	(a1)	24h	93,79%
31	Khánh Hoà	0,0	(a1)	24h	93,79%
32	Kiên Giang	0,0	(a1)	24h	93,79%
33	Kon Tum	0,0	(a1)	24h	93,79%
34	Lai Châu	0,0	(a1)	24h	93,79%
35	Lâm Đồng	0,0	(a1)	24h	93,79%
36	Lạng Sơn	0,0	(a1)	24h	93,79%
37	Lào Cai	0,0	(a1)	24h	93,79%
38	Long An	0,0	(a1)	24h	93,79%
39	Nam Định	0,0	(a1)	24h	93,79%
40	Nghệ An	0,0	(a1)	24h	93,79%
41	Ninh Bình	0,0	(a1)	24h	93,79%
42	Ninh Thuận	0,0	(a1)	24h	93,79%
43	Phú Thọ	0,0	(a1)	24h	93,79%
44	Phú Yên	0,0	(a1)	24h	93,79%
45	Quảng Bình	0,0	(a1)	24h	93,79%
46	Quảng Nam	0,0	(a1)	24h	93,79%
47	Quảng Ngãi	0,0	(a1)	24h	93,79%
48	Quảng Ninh	0,0	(a1)	24h	93,79%

9108-0
 CÔNG TY
 VIỄN THÔNG
 VIỆT NAM
 NHÁNH
 ĐOÀN
 VIỄN THÔNG
 HÀ NỘI
 GIẤY - TP

Handwritten signature

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách 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
49	Quảng Trị	0,00431	100,00%	24h	93,79%
50	Sóc Trăng	0,0	(a1)	24h	93,79%
51	Sơn La	0,0	(a1)	24h	93,79%
52	Tây Ninh	0,0	(a1)	24h	93,79%
53	Thái Bình	0,0	(a1)	24h	93,79%
54	Thái Nguyên	0,0	(a1)	24h	93,79%
55	Thanh Hoá	0,0	(a1)	24h	93,79%
56	Thừa Thiên Huế	0,0	(a1)	24h	93,79%
57	Tiền Giang	0,0	(a1)	24h	93,79%
58	TP HCM	0,0	(a1)	24h	93,79%
59	Trà Vinh	0,0	(a1)	24h	93,79%
60	Tuyên Quang	0,0	(a1)	24h	93,79%
61	Vĩnh Long	0,0	(a1)	24h	93,79%
62	Vĩnh Phúc	0,0	(a1)	24h	93,79%
63	Yên Bái	0,0	(a1)	24h	93,79%

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 81:2014/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000
- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hội âm khiếu nại.

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



Thiếu tá Lưu Mạnh Hà

