

Số: 3227/BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 18 tháng 7 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 II 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 5 – 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: 17.287.222 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: 2 năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 327 ngày 18 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Tên chỉ tiêu	Khieu 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	94,74%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu		0,0	(a1)	24h	94,74%
3	Bắc Giang		0,0	(a1)	24h	94,74%
4	Bắc Kạn		0,0	(a1)	24h	94,74%
5	Bạc Liêu		0,0	(a1)	24h	94,74%
6	Bắc Ninh		0,0	(a1)	24h	94,74%
7	Bến Tre		0,0	(a1)	24h	94,74%
8	Bình Định		0,00043	100%	24h	94,74%
9	Bình Dương		0,0	(a1)	24h	94,74%
10	Bình Phước		0,0	(a1)	24h	94,74%
11	Bình Thuận		0,0	(a1)	24h	94,74%
12	Cà Mau		0,0	(a1)	24h	94,74%
13	Cần Thơ		0,0	(a1)	24h	94,74%
14	Cao Bằng		0,0	(a1)	24h	94,74%
15	Đà Nẵng		0,00059	100%	24h	94,74%
16	Đắk Lắk		0,0	(a1)	24h	94,74%
17	Đắk Nông		0,0	(a1)	24h	94,74%
18	Điện Biên		0,0	(a1)	24h	94,74%
19	Đồng Nai		0,0	(a1)	24h	94,74%
20	Đồng Tháp		0,0	(a1)	24h	94,74%
21	Gia Lai		0,0	(a1)	24h	94,74%
22	Hà Giang		0,0	(a1)	24h	94,74%
23	Hà Nam		0,0	(a1)	24h	94,74%
24	Hà Nội		0,00008	100%	24h	94,74%
25	Hà Tĩnh		0,0	(a1)	24h	94,74%
26	Hải Dương		0,0	(a1)	24h	94,74%
27	Hải Phòng		0,0	(a1)	24h	94,74%
28	Hậu Giang		0,0	(a1)	24h	94,74%
29	Hoà Bình		0,00059	100%	24h	94,74%
30	Hưng Yên		0,0	(a1)	24h	94,74%
31	Khánh Hoà		0,0	(a1)	24h	94,74%
32	Kiên Giang		0,0	(a1)	24h	94,74%
33	Kon Tum		0,0	(a1)	24h	94,74%
34	Lai Châu		0,0	(a1)	24h	94,74%
35	Lâm Đồng		0,0	(a1)	24h	94,74%
36	Lạng Sơn		0,0	(a1)	24h	94,74%
37	Lào Cai		0,0	(a1)	24h	94,74%
38	Long An		0,0	(a1)	24h	94,74%
39	Nam Định		0,0	(a1)	24h	94,74%
40	Nghệ An		0,0	(a1)	24h	94,74%
41	Ninh Bình		0,0	(a1)	24h	94,74%
42	Ninh Thuận		0,0	(a1)	24h	94,74%
43	Phú Thọ		0,0	(a1)	24h	94,74%
44	Phú Yên		0,0	(a1)	24h	94,74%
45	Quảng Bình		0,0	(a1)	24h	94,74%
46	Quảng Nam		0,00171	100%	24h	94,74%
47	Quảng Ngãi		0,00060	100%	24h	94,74%
48	Quảng Ninh		0,0	(a1)	24h	94,74%

08-012
CÔNG TY
VIỆT
HÀNH
ĐOÀN
THÔNG
CỘNG
HỘI
TPH

STT	Tên chỉ tiêu Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi 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	0,00260	100%	24h	94,74%
50	Sóc Trăng	0,0	(a1)	24h	94,74%
51	Sơn La	0,0	(a1)	24h	94,74%
52	Tây Ninh	0,0	(a1)	24h	94,74%
53	Thái Bình	0,0	(a1)	24h	94,74%
54	Thái Nguyên	0,0	(a1)	24h	94,74%
55	Thanh Hoá	0,0	(a1)	24h	94,74%
56	Thừa Thiên Huế	0,0	(a1)	24h	94,74%
57	Tiền Giang	0,0	(a1)	24h	94,74%
58	TP HCM	0,00011	100%	24h	94,74%
59	Trà Vinh	0,0	(a1)	24h	94,74%
60	Tuyên Quang	0,0	(a1)	24h	94,74%
61	Vĩnh Long	0,0	(a1)	24h	94,74%
62	Vĩnh Phúc	0,0	(a1)	24h	94,74%
63	Yên Bái	0,0	(a1)	24h	94,74%

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 hồi âm khiếu nại

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thieu tá Lưu Mạnh Hà

