

Số: 4667/BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 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 III 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: 024-62556789.

Fax: 024-62996789.

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: 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 16.372.271 thuê bao.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- Lưu: VT, KTNV; Thù 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: III năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 447 ngày 19 tháng 10 năm 2017 của Tổng Công ty  
 Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh/TP trực thuộc TW	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi 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	(a1)	24h	96,07%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	0	(a1)	24h	96,07%
3	Bắc Giang	0	(a1)	24h	96,07%
4	Bắc Kạn	0	(a1)	24h	96,07%
5	Bạc Liêu	0	(a1)	24h	96,07%
6	Bắc Ninh	0	(a1)	24h	96,07%
7	Bến Tre	0	(a1)	24h	96,07%
8	Bình Định	0	(a1)	24h	96,07%
9	Bình Dương	0	(a1)	24h	96,07%
10	Bình Phước	0	(a1)	24h	96,07%
11	Bình Thuận	0	(a1)	24h	96,07%
12	Cà Mau	0	(a1)	24h	96,07%
13	Cần Thơ	0	(a1)	24h	96,07%
14	Cao Bằng	0	(a1)	24h	96,07%
15	Đà Nẵng	0	(a1)	24h	96,07%
16	Đắc Lắc	0	(a1)	24h	96,07%
17	Đắc Nông	0	(a1)	24h	96,07%
18	Điện Biên	0	(a1)	24h	96,07%
19	Đồng Nai	0	(a1)	24h	96,07%
20	Đồng Tháp	0	(a1)	24h	96,07%
21	Gia Lai	0	(a1)	24h	96,07%
22	Hà Giang	0	(a1)	24h	96,07%
23	Hà Nam	0	(a1)	24h	96,07%
24	Hà Nội	0	(a1)	24h	96,07%
25	Hà Tĩnh	0	(a1)	24h	96,07%
26	Hải Dương	0	(a1)	24h	96,07%
27	Hải Phòng	0	(a1)	24h	96,07%
28	Hậu Giang	0	(a1)	24h	96,07%
29	Hoà Bình	0	(a1)	24h	96,07%
30	Hung Yên	0	(a1)	24h	96,07%
31	Khánh Hoà	0	(a1)	24h	96,07%
32	Kiên Giang	0	(a1)	24h	96,07%
33	Kon Tum	0	(a1)	24h	96,07%
34	Lai Châu	0	(a1)	24h	96,07%
35	Lâm Đồng	0	(a1)	24h	96,07%
36	Lạng Sơn	0	(a1)	24h	96,07%
37	Lào Cai	0	(a1)	24h	96,07%
38	Long An	0	(a1)	24h	96,07%
39	Nam Định	0	(a1)	24h	96,07%
40	Nghệ An	0	(a1)	24h	96,07%
41	Ninh Bình	0	(a1)	24h	96,07%
42	Ninh Thuận	0	(a1)	24h	96,07%
43	Phú Thọ	0	(a1)	24h	96,07%
44	Phú Yên	0	(a1)	24h	96,07%
45	Quảng Bình	0	(a1)	24h	96,07%
46	Quảng Nam	0	(a1)	24h	96,07%
47	Quảng Ngãi	1	100%	24h	96,07%
48	Quảng Ninh	0	(a1)	24h	96,07%

09106-01  
 CÔNG TY  
 MẠNG LƯỚI VIETTEL  
 NHÁNH  
 ĐOÀN  
 THÔNG  
 NỘI  
 TP HANOI

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	5	100%	24h	96,07%
50	Sóc Trăng	0	(a1)	24h	96,07%
51	Sơn La	0	(a1)	24h	96,07%
52	Tây Ninh	0	(a1)	24h	96,07%
53	Thái Bình	0	(a1)	24h	96,07%
54	Thái Nguyên	0	(a1)	24h	96,07%
55	Thanh Hoá	0	(a1)	24h	96,07%
56	Thừa Thiên Huế	0	(a1)	24h	96,07%
57	Tiền Giang	0	(a1)	24h	96,07%
58	TP HCM	2	100%	24h	96,07%
59	Trà Vinh	0	(a1)	24h	96,07%
60	Tuyên Quang	0	(a1)	24h	96,07%
61	Vĩnh Long	0	(a1)	24h	96,07%
62	Vĩnh Phúc	0	(a1)	24h	96,07%
63	Yên Bái	0	(a1)	24h	96,07%
	Trên toàn mạng	0,000047	100%	24h	96,07%

**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**



**Thiếu tá Lưu Mạnh Hà**

