

Số: 227 /BC-VTNet-KTNV

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2018

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 IV 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: 15.363.805 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: IV năm 2017

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 21/BC-VTNet-KTNV ngày/8 tháng 01 năm 2018
của Tổng Công ty Mạng lưới VIETTEL)

STT	Tên chi 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	(al)	24h	94,46%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	0	(al)	24h	94,46%
3	Bắc Giang	0	(al)	24h	94,46%
4	Bắc Kạn	0	(al)	24h	94,46%
5	Bạc Liêu	0	(al)	24h	94,46%
6	Bắc Ninh	0	(al)	24h	94,46%
7	Bến Tre	0	(al)	24h	94,46%
8	Bình Định	0	(al)	24h	94,46%
9	Bình Dương	0	(al)	24h	94,46%
10	Bình Phước	0	(al)	24h	94,46%
11	Bình Thuận	0	(al)	24h	94,46%
12	Cà Mau	0	(al)	24h	94,46%
13	Cần Thơ	0	(al)	24h	94,46%
14	Cao Bằng	0	(al)	24h	94,46%
15	Đà Nẵng	1	100%	24h	94,46%
16	Đắc Lắc	0	(al)	24h	94,46%
17	Đắc Nông	0	(al)	24h	94,46%
18	Điện Biên	0	(al)	24h	94,46%
19	Đồng Nai	0	(al)	24h	94,46%
20	Đồng Tháp	0	(al)	24h	94,46%
21	Gia Lai	0	(al)	24h	94,46%
22	Hà Giang	0	(al)	24h	94,46%
23	Hà Nam	0	(al)	24h	94,46%
24	Hà Nội	0	(al)	24h	94,46%
25	Hà Tĩnh	0	(al)	24h	94,46%
26	Hải Dương	0	(al)	24h	94,46%
27	Hải Phòng	0	(al)	24h	94,46%
28	Hậu Giang	0	(al)	24h	94,46%
29	Hoà Bình	0	(al)	24h	94,46%
30	Hưng Yên	0	(al)	24h	94,46%
31	Khánh Hoà	0	(al)	24h	94,46%
32	Kiên Giang	0	(al)	24h	94,46%
33	Kon Tum	0	(al)	24h	94,46%
34	Lai Châu	0	(al)	24h	94,46%
35	Lâm Đồng	0	(al)	24h	94,46%
36	Lạng Sơn	0	(al)	24h	94,46%
37	Lào Cai	0	(al)	24h	94,46%
38	Long An	0	(al)	24h	94,46%
39	Nam Định	0	(al)	24h	94,46%
40	Nghệ An	0	(al)	24h	94,46%
41	Ninh Bình	0	(al)	24h	94,46%
42	Ninh Thuận	1	100%	24h	94,46%
43	Phú Thọ	0	(al)	24h	94,46%

100-012
CÔNG TY
MẠNG LƯỚI VIETTEL
HÀNH CHÍNH
ÁP ĐOÀN
HỒN
QUẢN ĐÓ
HỒ GIẤY

[Handwritten signature]

