

Số: 5009 /VNPT Net-KTM
V/v báo cáo định kỳ CLDV viễn thông

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 năm 2019

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý 2 năm 2019

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được cấp phép: **Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.**
Địa chỉ: số 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, Hà Nội.
Điện thoại: 024.35775104 – Fax: 024.37741093.

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

Tên đơn vị đầu mối quản lý chất lượng: Tổng công ty Hạ tầng mạng.
Địa chỉ: số 30 Phạm Hùng, phường Mỹ Đình 1, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.
Điện thoại: 024.37736738 – Fax: 024.37736740.

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 6/2019 là 29.809.868 thuê bao.

Trân trọng kính chào.

Trần

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Chất lượng Tập đoàn (b/c);
- TGD VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM (1), N.X.Lương.

Số eOffice : 453177 -VBĐT



Nguyễn Như Thông

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý 2 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số...~~5009~~ /VNPT Net -KTM ngày 19 tháng 7 năm 2019 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công (≥92%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (≤5%)	Độ khả dụng của dịch vụ (≥99.5%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại)	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (100%)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại (24h)	Tỷ lệ cuộc gọi tới DV hỗ trợ KH chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của ĐTV trong vòng 60 giây (≥80%)
B	C	1	2	3	4	5	6	7
1	An Giang	99.7	0.19	99.99	11	100	24	90
2	Bình Dương	99.55	0.25	99.97	0	100	24	90
3	Bình Định	99.69	0.27	99.97	10	100	24	93
4	Bắc Giang	99.37	0.55	99.97	21	100	24	92
5	Bắc Kạn	99.54	0.75	99.96	0	100	24	92
6	Bạc Liêu	99.7	0.45	99.98	0	100	24	90
7	Bắc Ninh	99.11	0.5	99.99	0	100	24	92
8	Bình Phước	99.54	0.39	99.99	6	100	24	90
9	Bến Tre	99.78	0.23	99.97	0	100	24	90
10	Bình Thuận	98.78	0.27	99.98	0	100	24	90
11	Cao Bằng	99.06	0.77	99.88	0	100	24	92
12	Cà Mau	99.69	0.37	99.94	1	100	24	90
13	Cần Thơ	99.75	0.18	100	0	100	24	90
14	Điện Biên	98.79	0.79	99.94	11	100	24	92
15	Đắk Lắk	99.65	0.3	99.98	1	100	24	93
16	Đà Nẵng	99.31	0.64	99.98	0	100	24	93
17	Đồng Nai	99.54	0.3	99.99	0	100	24	90
18	Đắk Nông	99.47	0.45	99.95	0	100	24	93
19	Đồng Tháp	99.77	0.17	100	0	100	24	90
20	Gia Lai	99.38	0.6	99.92	2	100	24	93

21	Hậu Giang	99.77	0.22	99.98	0	100	24	90
22	Hòa Bình	99.72	0.59	99.93	0	100	24	92
23	Hồ Chí Minh	99.21	0.52	99.99	0	100	24	90
24	Hải Dương	99.37	0.42	99.99	14	100	24	92
25	Hà Giang	99.16	0.68	99.97	0	100	24	92
26	Hà Nội	99.62	0.52	99.98	9	100	24	92
27	Hà Nam	99.38	0.78	100	24	100	24	92
28	Hải Phòng	99.75	0.39	100	7	100	24	92
29	Hà Tĩnh	99.49	0.42	99.99	0	100	24	92
30	Huế	98.94	0.55	99.99	70	100	24	93
31	Hưng Yên	99.43	0.32	99.97	0	100	24	92
32	Kiên Giang	99.53	0.31	99.98	10	100	24	90
33	Khánh Hòa	99.71	0.26	99.97	0	100	24	93
34	Kon Tum	99.61	0.46	99.98	0	100	24	93
35	Long An	99.68	0.23	99.98	0	100	24	90
36	Lào Cai	98.67	0.61	99.98	0	100	24	92
37	Lai Châu	98.62	0.85	99.95	0	100	24	92
38	Lâm Đồng	98.91	0.25	99.97	50	100	24	90
39	Lạng Sơn	98.97	0.64	99.98	16	100	24	92
40	Nghệ An	99.5	0.43	99.99	0	100	24	92
41	Ninh Bình	99.47	0.34	99.99	0	100	24	92
42	Nam Định	99.57	0.43	99.96	0	100	24	92
43	Ninh Thuận	99.06	0.19	99.99	1	100	24	90
44	Phú Thọ	99.2	0.7	99.97	0	100	24	92
45	Phú Yên	99.67	0.33	99.98	0	100	24	93
46	Quảng Bình	98.9	0.5	99.98	2	100	24	93
47	Quảng Ninh	98.8	0.57	99.93	0	100	24	92
48	Quảng Ngãi	99.67	0.22	99.98	4	100	24	93
49	Quảng Nam	99.56	0.29	99.96	0	100	24	93
50	Quảng Trị	98.99	0.48	99.99	8	100	24	93
51	Sơn La	98.66	0.92	99.92	23	100	24	92

52	Sóc Trăng	99.72	0.27	99.98	1	100	24	90
53	Thái Bình	99.31	0.45	99.99	2	100	24	92
54	Tiền Giang	99.77	0.18	100	0	100	24	90
55	Thanh Hóa	99.48	0.36	99.99	0	100	24	92
56	Tây Ninh	99.65	0.22	99.98	0	100	24	90
57	Thái Nguyên	99.23	0.66	99.99	1	100	24	92
58	Tuyên Quang	99.82	0.8	99.94	2	100	24	92
59	Trà Vinh	99.7	0.29	99.96	1	100	24	90
60	Vĩnh Long	99.72	0.3	99.97	0	100	24	90
61	Vĩnh Phúc	99.76	0.44	99.98	0	100	24	92
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	99.61	0.22	99.99	7	100	24	90
63	Yên Bái	98.97	0.79	99.98	0	100	24	92
64	Trên toàn mạng	99.41	0.44	99.97	0.006	100	24	91



Nguyễn Như Thông