

Số: AA/1 /VNPT Net-KTM
V/v báo cáo định kỳ CLDV viễn thông

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2019

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất
Quý 3 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 cố định mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2019 là 2.504.702 thuê bao. 

Trân trọng kính chào.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 669644 -VBĐT



Nguyễn Như Thông

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý 3 năm 2019

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~4421~~ /VNPT Net -KTM ngày 18 tháng 10 năm 2019 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Độ khả dụng của dịch vụ (≥99.5%)	Sự cố đường dây thuê bao (≤5.2)	Thời gian thiết lập dịch vụ		Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (≤0.25%)	Hội âm khiếu nại của khách hàng (100%)	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã (≥90%)	Làng, xã, thị trấn (>=90%)	Nội thành, thị xã (≥90%)	Làng, xã, thị trấn (≥90%)			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại (24h trong ngày)	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	8	9	10
1	An Giang	100	4.96	95.65	100	98.34	99.86	0	100	24	98.7 %
2	Bình Dương	100	5.14	90.62	98.57	91.04	99.85	0	100	24	92.1 %
3	Bình Định	100	4.87	100	100	97.92	100	0	100	24	100%
4	Bắc Giang	99.99	4.29	100	100	99.39	100	0	100	24	99.2 %
5	Bắc Kạn	99.21	4.99	100	100	97.44	100	0	100	24	99.6 %
6	Bạc Liêu	100	5.12	97.67	100	96.02	99.33	0	100	24	98%
7	Bắc Ninh	100	5.06	100	100	100	100	0	100	24	99.1 %
8	Bình Phước	100	5.02	100	100	100	100	0	100	24	100%
9	Bến Tre	100	4.81	100	100	100	100	0	100	24	88.9 %
10	Bình Thuận	100	4.04	100	100	99.45	100	0	100	24	98.5 %
11	Cao Bằng	100	3.95	100	100	93.58	100	0	100	24	99.8 %
12	Cà Mau	97.64	1.50	100	100	100	100	0	100	24	99.9 %
13	Cần Thơ	100	5.09	100	100	90.35	100	0	100	24	90.7 %
14	Điện Biên	100	2.40	97.67	100	99.83	100	0	100	24	99.9 %
15	Đắk Lắk	99.99	3.00	100	100	100	99.49	0	100	24	99.9 %
16	Đà Nẵng	100	2.52	93.79	100	99.88	100	0	100	24	100%
17	Đồng Nai	100	5.16	100	100	98.22	99.89	0	100	24	98.8 %
18	Đắk Nông	93.69	4.45	100	100	100	100	0	100	24	100%
19	Đồng Tháp	100	4.55	100	95.83	98.67	99.95	0	100	24	99.7 %

20	Gia Lai	99.97	4.67	100	100	97.74	99.84	0	100	24	80.4 %
21	Hậu Giang	100	5.03	100	100	99.54	100	0	100	24	98.3 %
22	Hòa Bình	100	4.32	100	100	100	100	0	100	24	100%
23	Hồ Chí Minh	100	0.79	100	100	100	100	0	100	24	99.6 %
24	Hải Dương	100	4.76	100	100	99.76	100	0	100	24	98.1 %
25	Hà Giang	100	3.77	100	100	98.72	96.81	0	100	24	99%
26	Hà Nội	99.75	3.06	99.92	99.76	98.52	99.17	0	100	24	100%
27	Hà Nam	99.97	4.84	100	100	98.7	100	0	100	24	100%
28	Hải Phòng	100	2.78	99.15	96.61	93.36	99.79	0.013	100	24	99%
29	Hà Tĩnh	100	4.23	100	100	99.75	100	0	100	24	99.2 %
30	Huế	100	4.06	100	100	100	100	0	100	24	97%
31	Hưng Yên	100	5.02	100	100	99.83	100	0	100	24	100%
32	Kiên Giang	100	5.16	95.06	100	99.26	99.19	0	100	24	98.9 %
33	Khánh Hòa	100	3.02	93.67	95.65	100	100	0	100	24	99.6 %
34	Kon Tum	100	1.06	100	100	98.96	100	0	100	24	100%
35	Long An	99.99	5.16	100	99.73	95.2	96.84	0	100	24	94.9 %
36	Lào Cai	100	3.69	100	100	100	100	0	100	24	99.5 %
37	Lai Châu	100	2.05	94.74	100	93.79	100	0	100	24	100%
38	Lâm Đồng	100	4.87	100	100	100	100	0.002	100	24	96.7 %
39	Lạng Sơn	100	3.04	100	100	100	100	0	100	24	99.4 %
40	Nghệ An	100	4.01	100	100	100	100	0	100	24	97%
41	Ninh Bình	99.99	1.66	100	100	95.83	100	0	100	24	96%
42	Nam Định	100	5.13	100	100	100	100	0	100	24	98.9 %
43	Ninh Thuận	100	5.19	100	100	99.37	100	0.027	100	24	99.4 %
44	Phú Thọ	100	5.11	100	100	99.45	100	0	100	24	98%
45	Phú Yên	100	4.85	100	100	99.77	100	0.006	100	24	100%
46	Quảng Bình	100	4.97	100	100	100	100	0	100	24	100%
47	Quảng Ninh	100	4.92	100	100	87.98	100	0	100	24	99.7 %
48	Quảng Ngãi	100	2.87	100	100	100	100	0.006	100	24	100%
49	Quảng Nam	100	3.28	100	100	99.7	100	0	100	24	100%
50	Quảng Trị	100	4.78	100	100	99.55	100	0	100	24	99.7 %

51	Sơn La	100	4.95	100	100	96.84	100	0	100	24	99.8 %
52	Sóc Trăng	100	2.21	100	100	100	100	0.004	100	24	98.3 %
53	Thái Bình	100	5.19	100	100	100	100		100	24	100%
54	Tiền Giang	100	2.78	100	100	100	100	0	100	24	99%
55	Thanh Hóa	100	4.98	100	100	97.95	99.33	0	100	24	100%
56	Tây Ninh	100	5.18	100	100	98.08	99.41	0	100	24	90.4 %
57	Thái Nguyên	100	4.43	100	100	100	100	0	100	24	99.5 %
58	Tuyên Quang	100	4.16	100	100	100	100	0	100	24	98.5 %
59	Trà Vinh	100	4.07	100	100	99.07	100	0.006	100	24	96.1 %
60	Vĩnh Long	100	5.2	100	100	96.48	100	0	100	24	98.6 %
61	Vĩnh Phúc	100	4.91	100	100	99.82	100	0	100	24	99.9 %
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100	3.04	95.59	98.04	95.8	93.64	0	100	24	94.9 %
63	Yên Bái	99.89	5.05	100	100	100	100	0	100	24	99.8 %
64	Trên toàn mạng	99.93	3.49	99.59	99.73	97.84	98.77	0.001	100	24	96.59 %



Nguyễn Như Thông