

Số: 4422 /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 truy nhập Internet
trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000
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 truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2019 là 25.464.174 thuê bao.

Trân trọng kính chào. 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Chất lượng Tập đoàn (b/c);
- TGD VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM (1), NX Lương (2).

Số Office: 669644 -VBĐT



Nguyễn Như Thông

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000**

Quý 3 năm 2019

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1422/VNPT Net -KTM
Ngày 18 tháng 10 năm 2019 của VNPT Net)*

STT	Tên chỉ tiêu	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của ĐTV trong vòng 60 giây ($\geq 80\%$)
B	C	1	2	3	4
1	An Giang	0	100	24	91
2	Bình Dương	0	100	24	91
3	Bình Định	5	100	24	92
4	Bắc Giang	4	100	24	91
5	Bắc Kạn	0	100	24	91
6	Bạc Liêu	0	100	24	91
7	Bắc Ninh	0	100	24	91
8	Bình Phước	0	100	24	91
9	Bến Tre	0	100	24	91
10	Bình Thuận	0	100	24	91
11	Cao Bằng	0	100	24	91
12	Cà Mau	0	100	24	91
13	Cần Thơ	0	100	24	91
14	Điện Biên	10	100	24	91
15	Đắk Lắk	0	100	24	92
16	Đà Nẵng	0	100	24	92
17	Đồng Nai	0	100	24	91
18	Đắk Nông	0	100	24	92
19	Đồng Tháp	0	100	24	91
20	Gia Lai	0	100	24	92
21	Hậu Giang	0	100	24	91
22	Hòa Bình	0	100	24	91
23	TP Hồ Chí Minh	0	100	24	91
24	Hải Dương	16	100	24	91
25	Hà Giang	4	100	24	91
26	Hà Nội	1	100	24	91
27	Hà Nam	0	100	24	91
28	Hải Phòng	7	100	24	91
29	Hà Tĩnh	0	100	24	91
30	Thừa Thiên-Huế	15	100	24	92
31	Hưng Yên	0	100	24	91
32	Kiên Giang	11	100	24	91
33	Khánh Hòa	0	100	24	92
34	Kon Tum	2	100	24	92
35	Long An	0	100	24	91
36	Lào Cai	0	100	24	91

37	Lai Châu	0	100	24	91
38	Lâm Đồng	0	100	24	91
39	Lạng Sơn	15	100	24	91
40	Nghệ An	0	100	24	91
41	Ninh Bình	0	100	24	91
42	Nam Định	0	100	24	91
43	Ninh Thuận	1	100	24	91
44	Phú Thọ	0	100	24	91
45	Phú Yên	3	100	24	92
46	Quảng Bình	2	100	24	92
47	Quảng Ninh	0	100	24	91
48	Quảng Ngãi	3	100	24	92
49	Quảng Nam	0	100	24	92
50	Quảng Trị	6	100	24	92
51	Sơn La	14	100	24	91
52	Sóc Trăng	1	100	24	91
53	Thái Bình	0	100	24	91
54	Tiền Giang	0	100	24	91
55	Thanh Hóa	0	100	24	91
56	Tây Ninh	0	100	24	91
57	Thái Nguyên	0	100	24	91
58	Tuyên Quang	0	100	24	91
59	Trà Vinh	1	100	24	91
60	Vĩnh Long	0	100	24	91
61	Vĩnh Phúc	0	100	24	91
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	100	24	91
63	Yên Bái	0	100	24	91
64	Trên toàn mạng	0	100	24	91

K.T. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


Nguyễn Như Thông