

Số: AA24 /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 di động 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 di động mặt đất: 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), N.X.Lương.

Số eOffice: 669644 -VBĐT



**Nguyễn Như Thông**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI**  
**Quý 3 năm 2019**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~4424~~ /VNPT Net -KTM ngày 18 tháng 10 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) | Hội 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                                          | 99.62                                           | 0.17                        | 99.98                            | 7                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 2   | Bình Dương                                        | 99.53                                           | 0.25                        | 99.97                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 3   | Bình Định                                         | 99.7                                            | 0.25                        | 99.97                            | 11                                                            | 100                                    | 24                                                                               | 92                                                                                                                    |
| 4   | Bắc Giang                                         | 99.29                                           | 0.54                        | 99.98                            | 11                                                            | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 5   | Bắc Kạn                                           | 99.5                                            | 0.85                        | 99.95                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 6   | Bạc Liêu                                          | 99.72                                           | 0.45                        | 99.97                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 7   | Bắc Ninh                                          | 99.14                                           | 0.46                        | 100                              | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 8   | Bình Phước                                        | 99.56                                           | 0.39                        | 100                              | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 9   | Bến Tre                                           | 99.79                                           | 0.23                        | 99.99                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 10  | Bình Thuận                                        | 98.92                                           | 0.22                        | 99.98                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 11  | Cao Bằng                                          | 99.02                                           | 0.76                        | 99.89                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 12  | Cà Mau                                            | 99.71                                           | 0.35                        | 99.94                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 13  | Cần Thơ                                           | 99.75                                           | 0.19                        | 99.99                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 14  | Điện Biên                                         | 98.75                                           | 0.92                        | 99.95                            | 10                                                            | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 15  | Đắk Lắk                                           | 99.67                                           | 0.29                        | 99.98                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 92                                                                                                                    |
| 16  | Đà Nẵng                                           | 99.54                                           | 0.49                        | 99.97                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 92                                                                                                                    |
| 17  | Đồng Nai                                          | 99.52                                           | 0.26                        | 99.99                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 18  | Đắk Nông                                          | 99.51                                           | 0.42                        | 99.96                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 92                                                                                                                    |
| 19  | Đồng Tháp                                         | 99.79                                           | 0.16                        | 100                              | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 91                                                                                                                    |
| 20  | Gia Lai                                           | 99.41                                           | 0.52                        | 99.93                            | 0                                                             | 100                                    | 24                                                                               | 92                                                                                                                    |

|    |             |       |      |       |    |     |    |    |
|----|-------------|-------|------|-------|----|-----|----|----|
| 21 | Hậu Giang   | 99.76 | 0.21 | 99.98 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 22 | Hòa Bình    | 99.7  | 0.69 | 99.93 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 23 | Hồ Chí Minh | 99.38 | 0.5  | 99.99 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 24 | Hải Dương   | 99.36 | 0.37 | 99.99 | 10 | 100 | 24 | 91 |
| 25 | Hà Giang    | 99.15 | 0.62 | 99.98 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 26 | Hà Nội      | 99.57 | 0.53 | 99.99 | 11 | 100 | 24 | 91 |
| 27 | Hà Nam      | 99.41 | 0.68 | 100   | 31 | 100 | 24 | 91 |
| 28 | Hải Phòng   | 99.76 | 0.36 | 99.99 | 4  | 100 | 24 | 91 |
| 29 | Hà Tĩnh     | 99.5  | 0.4  | 99.99 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 30 | Huế         | 98.95 | 0.54 | 99.99 | 41 | 100 | 24 | 92 |
| 31 | Hưng Yên    | 99.4  | 0.35 | 99.99 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 32 | Kiên Giang  | 99.52 | 0.3  | 99.98 | 18 | 100 | 24 | 91 |
| 33 | Khánh Hòa   | 99.79 | 0.22 | 99.95 | 0  | 100 | 24 | 92 |
| 34 | Kon Tum     | 99.64 | 0.44 | 99.98 | 3  | 100 | 24 | 92 |
| 35 | Long An     | 99.69 | 0.23 | 99.98 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 36 | Lào Cai     | 98.65 | 0.66 | 99.96 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 37 | Lai Châu    | 98.61 | 0.87 | 99.97 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 38 | Lâm Đồng    | 98.91 | 0.25 | 99.97 | 67 | 100 | 24 | 91 |
| 39 | Lạng Sơn    | 98.93 | 0.65 | 99.98 | 15 | 100 | 24 | 91 |
| 40 | Nghệ An     | 99.53 | 0.38 | 99.99 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 41 | Ninh Bình   | 99.47 | 0.32 | 99.99 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 42 | Nam Định    | 99.59 | 0.42 | 99.98 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 43 | Ninh Thuận  | 99.1  | 0.19 | 99.99 | 1  | 100 | 24 | 91 |
| 44 | Phú Thọ     | 99.26 | 0.68 | 99.97 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 45 | Phú Yên     | 99.65 | 0.31 | 99.98 | 1  | 100 | 24 | 92 |
| 46 | Quảng Bình  | 98.94 | 0.46 | 99.96 | 2  | 100 | 24 | 92 |
| 47 | Quảng Ninh  | 99.04 | 0.53 | 99.95 | 0  | 100 | 24 | 91 |
| 48 | Quảng Ngãi  | 99.66 | 0.24 | 99.97 | 5  | 100 | 24 | 92 |
| 49 | Quảng Nam   | 99.61 | 0.27 | 99.97 | 0  | 100 | 24 | 92 |
| 50 | Quảng Trị   | 99.06 | 0.39 | 99.99 | 4  | 100 | 24 | 92 |
| 51 | Sơn La      | 98.69 | 0.92 | 99.96 | 11 | 100 | 24 | 91 |

|    |                   |       |      |       |       |     |    |    |
|----|-------------------|-------|------|-------|-------|-----|----|----|
| 52 | Sóc Trăng         | 99.72 | 0.25 | 99.98 | 1     | 100 | 24 | 91 |
| 53 | Thái Bình         | 99.41 | 0.47 | 99.99 |       | 100 | 24 | 91 |
| 54 | Tiền Giang        | 99.78 | 0.18 | 99.99 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 55 | Thanh Hóa         | 99.3  | 0.34 | 99.99 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 56 | Tây Ninh          | 99.63 | 0.22 | 99.99 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 57 | Thái Nguyên       | 99.21 | 0.63 | 99.98 | 1     | 100 | 24 | 91 |
| 58 | Tuyên Quang       | 99.81 | 0.82 | 99.95 | 1     | 100 | 24 | 91 |
| 59 | Trà Vinh          | 99.68 | 0.27 | 99.97 | 1     | 100 | 24 | 91 |
| 60 | Vĩnh Long         | 99.72 | 0.28 | 99.98 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 61 | Vĩnh Phúc         | 99.75 | 0.46 | 99.98 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 62 | Bà Rịa - Vũng Tàu | 99.56 | 0.23 | 99.99 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 63 | Yên Bái           | 98.98 | 0.79 | 99.97 | 0     | 100 | 24 | 91 |
| 64 | Trên toàn mạng    | 99.42 | 0.43 | 99.98 | 0.006 | 100 | 24 | 91 |



**Nguyễn Như Thông**