

Số: 2756 /VNPT Net-KTM

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2020

**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 sử dụng công nghệ WCDMA và LTE, LTE - A**  
**Quý II năm 2020**

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 sử dụng công nghệ WCDMA và LTE: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 6/2020 là 19,980,511 thuê bao.

Trân trọng kính chào,

**Nơi nhận:**

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

Số eOffice: 584307 -VBĐT



**Nguyễn Việt Long**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT  
SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA VÀ LTE**

**Quý II năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số. 2756 /VNPT Net -KTM

Ngày 22 tháng 7 năm 2020 của VNPT Net)

| STT | Tên chỉ tiêu<br><br>Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | Hồi 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 |
| 1   | An Giang                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 2   | Bình Dương                                                            | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 3   | Bình Định                                                             | 2                                              | 100                                 | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 4   | Bắc Giang                                                             | 14                                             | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 5   | Bắc Kạn                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 6   | Bạc Liêu                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 7   | Bắc Ninh                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 8   | Bình Phước                                                            | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 9   | Bến Tre                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 10  | Bình Thuận                                                            | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 11  | Cao Bằng                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 12  | Cà Mau                                                                | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 13  | Cần Thơ                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 14  | Điện Biên                                                             | 8                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 15  | Đắk Lắk                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 16  | Đà Nẵng                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 17  | Đồng Nai                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 18  | Đắk Nông                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 19  | Đồng Tháp                                                             | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 20  | Gia Lai                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 21  | Hậu Giang                                                             | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 22  | Hòa Bình                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 23  | TP Hồ Chí Minh                                                        | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 24  | Hải Dương                                                             | 6                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 25  | Hà Giang                                                              | 4                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 26  | Hà Nội                                                                | 5                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 27  | Hà Nam                                                                | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 28  | Hải Phòng                                                             | 7                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 29  | Hà Tĩnh                                                               | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 30  | Thừa Thiên-Huế                                                        | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |
| 31  | Hưng Yên                                                              | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 32  | Kiên Giang                                                            | 6                                              | 100                                 | 24                                                                           | 96                                                                                                                                                                    |
| 33  | Khánh Hòa                                                             | 0                                              | -                                   | 24                                                                           | 95                                                                                                                                                                    |

|    |                  |     |     |    |       |
|----|------------------|-----|-----|----|-------|
| 34 | Kon Tum          | 0   | -   | 24 | 95    |
| 35 | Long An          | 0   | -   | 24 | 96    |
| 36 | Lào Cai          | 0   | -   | 24 | 96    |
| 37 | Lai Châu         | 0   | -   | 24 | 96    |
| 38 | Lâm Đồng         | 0   | -   | 24 | 96    |
| 39 | Lạng Sơn         | 14  | 100 | 24 | 96    |
| 40 | Nghệ An          | 0   | -   | 24 | 96    |
| 41 | Ninh Bình        | 0   | -   | 24 | 96    |
| 42 | Nam Định         | 0   | -   | 24 | 96    |
| 43 | Ninh Thuận       | 0   | -   | 24 | 96    |
| 44 | Phú Thọ          | 0   | -   | 24 | 96    |
| 45 | Phú Yên          | 1   | 100 | 24 | 95    |
| 46 | Quảng Bình       | 2   | 100 | 24 | 95    |
| 47 | Quảng Ninh       | 0   | -   | 24 | 96    |
| 48 | Quảng Ngãi       | 3   | 100 | 24 | 95    |
| 49 | Quảng Nam        | 0   | -   | 24 | 95    |
| 50 | Quảng Trị        | 1   | 100 | 24 | 95    |
| 51 | Sơn La           | 23  | 100 | 24 | 96    |
| 52 | Sóc Trăng        | 1   | 100 | 24 | 96    |
| 53 | Thái Bình        | 6   | 100 | 24 | 96    |
| 54 | Tiền Giang       | 0   | -   | 24 | 96    |
| 55 | Thanh Hóa        | 0   | -   | 24 | 96    |
| 56 | Tây Ninh         | 0   | -   | 24 | 96    |
| 57 | Thái Nguyên      | 0   | -   | 24 | 96    |
| 58 | Tuyên Quang      | 0   | -   | 24 | 96    |
| 59 | Trà Vinh         | 1   | 100 | 24 | 96    |
| 60 | Vĩnh Long        | 0   | -   | 24 | 96    |
| 61 | Vĩnh Phúc        | 0   | -   | 24 | 96    |
| 62 | Bà Rịa- Vũng Tàu | 0   | -   | 24 | 96    |
| 63 | Yên Bái          | 0   | -   | 24 | 96    |
| 64 | Trên toàn mạng   | 104 | 100 | 24 | 95.79 |



**Nguyễn Việt Long**