

TẬP ĐOÀN  
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM  
**TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG**

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2799 /VNPT Net-KTM  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 năm 2022

**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 III năm 2022**

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 9/2022 là 27.575.760 thuê bao.

Trân trọng./.

**Nơi nhận:**

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

Số eOffice: 81940 /VBĐT



**Vũ Duy Dự**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: III năm 2022**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 27/VNPT Net -KTM ngày 17 tháng 10 năm 2022 của VNPT Net)

| STT | Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | Độ khả dụng của dịch vụ | Số 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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| B   | C                                                 | 1                                        | 2                     | 3                       | 4                                                 | 5                               | 6                                                                            | 7                                                                                                                                         |
| 1   | An Giang                                          | 99.93                                    | 0.11                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 2   | Bình Dương                                        | 99.9                                     | 0.17                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 3   | Bình Định                                         | 99.65                                    | 0.28                  | 99.96                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 94                                                                                                                                        |
| 4   | Bắc Giang                                         | 99.47                                    | 0.11                  | 99.99                   | 45                                                | 100                             | 24                                                                           | 93                                                                                                                                        |
| 5   | Bắc Kạn                                           | 99.6                                     | 0.11                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 93                                                                                                                                        |
| 6   | Bạc Liêu                                          | 99.95                                    | 0.04                  | 99.95                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 7   | Bắc Ninh                                          | 99.43                                    | 0.18                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 93                                                                                                                                        |
| 8   | Bình Phước                                        | 99.96                                    | 0.1                   | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 9   | Bến Tre                                           | 99.78                                    | 0.12                  | 99.97                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 10  | Bình Thuận                                        | 99.94                                    | 0.06                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 11  | Cao Bằng                                          | 99.85                                    | 0.11                  | 99.98                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 93                                                                                                                                        |
| 12  | Cà Mau                                            | 99.89                                    | 0.09                  | 99.96                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 13  | Cần Thơ                                           | 99.92                                    | 0.1                   | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 14  | Điện Biên                                         | 99.87                                    | 0.18                  | 99.94                   | 27                                                | 100                             | 24                                                                           | 93                                                                                                                                        |
| 15  | Đắk Lắk                                           | 99.88                                    | 0.06                  | 99.99                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 94                                                                                                                                        |
| 16  | Đà Nẵng                                           | 99.91                                    | 0.15                  | 100                     | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 94                                                                                                                                        |
| 17  | Đồng Nai                                          | 99.87                                    | 0.21                  | 99.97                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |
| 18  | Đắk Nông                                          | 99.87                                    | 0.07                  | 99.98                   | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 94                                                                                                                                        |
| 19  | Đồng Tháp                                         | 99.93                                    | 0.13                  | 100                     | 0                                                 | -                               | 24                                                                           | 96                                                                                                                                        |

|    |             |       |      |       |     |     |    |    |
|----|-------------|-------|------|-------|-----|-----|----|----|
| 20 | Gia Lai     | 99.91 | 0.05 | 99.97 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 21 | Hậu Giang   | 99.96 | 0.07 | 99.98 | 0   | -   | 24 | 96 |
| 22 | Hòa Bình    | 99.57 | 0.1  | 99.95 | 1   | 100 | 24 | 93 |
| 23 | Hồ Chí Minh | 99.85 | 0.15 | 100   | 0   | -   | 24 | 96 |
| 24 | Hải Dương   | 99.53 | 0.16 | 99.99 | 3   | 100 | 24 | 93 |
| 25 | Hà Giang    | 99.71 | 0.17 | 99.95 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 26 | Hà Nội      | 99.61 | 0.2  | 99.99 | 11  | 100 | 24 | 93 |
| 27 | Hà Nam      | 99.37 | 0.09 | 100   | 46  | 100 | 24 | 93 |
| 28 | Hải Phòng   | 99.28 | 0.19 | 99.99 | 10  | 100 | 24 | 93 |
| 29 | Hà Tĩnh     | 99.46 | 0.12 | 99.98 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 30 | Huế         | 99.8  | 0.3  | 99.99 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 31 | Hưng Yên    | 99.14 | 0.15 | 99.99 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 32 | Kiên Giang  | 99.93 | 0.08 | 100   | 12  | 100 | 24 | 96 |
| 33 | Khánh Hòa   | 99.93 | 0.1  | 99.99 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 34 | Kon Tum     | 99.91 | 0.07 | 99.98 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 35 | Long An     | 99.87 | 0.17 | 99.98 | 663 | 100 | 24 | 96 |
| 36 | Lào Cai     | 99.8  | 0.15 | 99.96 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 37 | Lai Châu    | 99.79 | 0.2  | 99.99 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 38 | Lâm Đồng    | 99.94 | 0.07 | 99.98 | 57  | 100 | 24 | 96 |
| 39 | Lạng Sơn    | 99.82 | 0.11 | 99.99 | 16  | 100 | 24 | 93 |
| 40 | Nghệ An     | 99.53 | 0.1  | 99.98 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 41 | Ninh Bình   | 99.62 | 0.09 | 100   | 0   | -   | 24 | 93 |
| 42 | Nam Định    | 99.43 | 0.14 | 99.99 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 43 | Ninh Thuận  | 99.96 | 0.06 | 99.94 | 0   | -   | 24 | 96 |
| 44 | Phú Thọ     | 99.61 | 0.09 | 99.98 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 45 | Phú Yên     | 99.67 | 0.22 | 99.99 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 46 | Quảng Bình  | 99.63 | 0.25 | 99.99 | 2   | 100 | 24 | 94 |
| 47 | Quảng Ninh  | 99.9  | 0.2  | 99.99 | 0   | -   | 24 | 93 |
| 48 | Quảng Ngãi  | 99.83 | 0.27 | 99.97 | 4   | 100 | 24 | 94 |
| 49 | Quảng Nam   | 99.8  | 0.27 | 99.94 | 0   | -   | 24 | 94 |
| 50 | Quảng Trị   | 99.59 | 0.21 | 100   | 0   | -   | 24 | 94 |
| 51 | Sơn La      | 99.85 | 0.14 | 99.99 | 30  | 100 | 24 | 93 |

|    |                   |       |      |       |       |     |    |    |
|----|-------------------|-------|------|-------|-------|-----|----|----|
| 52 | Sóc Trăng         | 99.96 | 0.07 | 99.99 | 0     | -   | 24 | 96 |
| 53 | Thái Bình         | 99.46 | 0.08 | 100   | 6     | 100 | 24 | 93 |
| 54 | Tiền Giang        | 99.92 | 0.14 | 100   | 0     | -   | 24 | 96 |
| 55 | Thanh Hóa         | 99.57 | 0.15 | 100   | 0     | -   | 24 | 93 |
| 56 | Tây Ninh          | 99.9  | 0.08 | 99.98 | 0     | -   | 24 | 96 |
| 57 | Thái Nguyên       | 99.46 | 0.07 | 100   | 0     | -   | 24 | 93 |
| 58 | Tuyên Quang       | 99.61 | 0.17 | 99.98 | 3     | 100 | 24 | 96 |
| 59 | Trà Vinh          | 99.58 | 0.16 | 99.99 | 0     | -   | 24 | 93 |
| 60 | Vĩnh Long         | 99.57 | 0.15 | 99.97 | 0     | -   | 24 | 96 |
| 61 | Vĩnh Phúc         | 99.35 | 0.22 | 99.98 | 0     | -   | 24 | 96 |
| 62 | Bà Rịa - Vũng Tàu | 99.78 | 0.2  | 100   | 0     | -   | 24 | 93 |
| 63 | Yên Bái           | 99.35 | 0.07 | 99.97 | 0     | -   | 24 | 96 |
| 64 | Trên toàn mạng    | 99.73 | 0.14 | 99.98 | 0.016 | 100 | 24 | 94 |

Ký: **TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Vũ Duy Dự**