

Số: 191 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 24 tháng 01 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 IV năm 2021

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 12/2021 là 28,342,870 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: 61912 /VBĐT



Nguyễn Việt Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: IV năm 2021

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 191 /VNPT Net -KTM ngày 24 tháng 01 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	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 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	99,94	0,08	100,00	3	100	24	87
2	Bình Dương	99,87	0,19	99,99	0	-	24	87
3	Bình Định	99,68	0,25	99,96	0	-	24	88
4	Bắc Giang	99,51	0,10	100,00	87	100	24	89
5	Bắc Kạn	99,68	0,09	100,00	0	-	24	89
6	Bạc Liêu	99,95	0,04	99,94	0	-	24	87
7	Bắc Ninh	99,50	0,12	100,00	0	-	24	89
8	Bình Phước	99,96	0,09	99,99	0	-	24	87
9	Bến Tre	99,91	0,15	100,00	0	-	24	87
10	Bình Thuận	99,74	0,11	99,97	0	-	24	87
11	Cao Bằng	99,93	0,06	99,99	0	-	24	89
12	Cà Mau	99,85	0,11	99,98	2	100	24	87
13	Cần Thơ	99,93	0,08	99,97	0	-	24	87
14	Điện Biên	99,92	0,09	99,99	2	100	24	89
15	Đắk Lắk	99,87	0,19	99,98	0	-	24	88
16	Đà Nẵng	99,88	0,05	99,99	0	-	24	88
17	Đồng Nai	99,93	0,14	100,00	0	-	24	87
18	Đắk Nông	99,90	0,17	99,99	0	-	24	88
19	Đồng Tháp	99,87	0,08	99,97	0	-	24	87

20	Gia Lai	99,92	0,12	100,00	0	-	24	88
21	Hậu Giang	99,89	0,06	99,97	0	-	24	87
22	Hòa Bình	99,97	0,06	99,99	0	-	24	89
23	Hồ Chí Minh	99,67	0,09	99,97	0	-	24	87
24	Hải Dương	99,83	0,17	99,99	9	100	24	89
25	Hà Giang	99,53	0,13	99,98	0	-	24	89
26	Hà Nội	99,77	0,16	99,95	18	100	24	89
27	Hà Nam	99,84	0,17	99,99	60	100	24	89
28	Hải Phòng	99,61	0,12	100,00	4	100	24	89
29	Hà Tĩnh	99,88	0,21	99,99	0	-	24	89
30	Huế	99,03	0,18	100,00	0	-	24	88
31	Hung Yên	99,84	0,25	100,00	0	-	24	89
32	Kiên Giang	99,58	0,10	99,99	14	100	24	87
33	Khánh Hòa	99,91	0,08	99,99	0	-	24	88
34	Kon Tum	99,92	0,11	99,99	0	-	24	88
35	Long An	99,92	0,05	99,99	2	100	24	87
36	Lào Cai	99,84	0,24	99,96	1	100	24	89
37	Lai Châu	99,68	0,16	99,96	0	-	24	89
38	Lâm Đồng	99,80	0,18	99,98	36	100	24	87
39	Lạng Sơn	99,96	0,05	99,96	14	100	24	89
40	Nghệ An	99,73	0,10	100,00	0	-	24	89
41	Ninh Bình	99,53	0,14	100,00	0	-	24	89
42	Nam Định	99,68	0,16	100,00	0	-	24	89
43	Ninh Thuận	99,47	0,15	99,99	0	-	24	87
44	Phú Thọ	99,97	0,05	99,98	0	-	24	89
45	Phú Yên	99,64	0,08	99,97	2	100	24	88
46	Quảng Bình	99,66	0,26	99,99	1	100	24	88
47	Quảng Ninh	99,61	0,22	100,00	0	-	24	89
48	Quảng Ngãi	99,91	0,20	99,98	4	100	24	88
49	Quảng Nam	99,84	0,21	99,98	0	-	24	88
50	Quảng Trị	99,82	0,20	99,93	0	-	24	88
51	Sơn La	99,61	0,15	99,99	23	100	24	89

52	Sóc Trăng	99,87	0,12	100,00	0	-	24	87
53	Thái Bình	99,96	0,06	100,00	8	100	24	89
54	Tiền Giang	99,47	0,07	99,99	0	-	24	87
55	Thanh Hóa	99,92	0,11	99,99	0	-	24	89
56	Tây Ninh	99,63	0,12	99,99	0	-	24	87
57	Thái Nguyên	99,96	0,07	99,99	0	-	24	89
58	Tuyên Quang	99,67	0,10	100,00	1	100	24	89
59	Trà Vinh	99,77	0,15	99,99	0	-	24	87
60	Vĩnh Long	99,54	0,14	99,98	0	-	24	87
61	Vĩnh Phúc	99,60	0,14	99,99	0	-	24	89
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	99,53	0,18	99,98	0	-	24	87
63	Yên Bái	99,58	0,06	99,98	0	-	24	89
64	Trên toàn mạng	99,76	0,13	99,98	0.005	99.31	24	88



Nguyễn Việt Long