

Số: **2599** /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày **04** tháng 10 năm 2024

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 III năm 2024

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, LTE - A: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 8/2024 là 27.270.908 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CLG Tập đoàn (b/c);
- Ban CN Tập đoàn (b/c);
- TGĐ VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

Số eOffice: **889492** - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT
ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA VÀ LTE, LTE - A
Quý: III năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 2599/VNPT Net -KTM
 Ngày 04 tháng 10 năm 2024 của VNPT Net)

STT	Tên chỉ tiêu 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	100	24	90
2	Bình Dương	0	100	24	90
3	Bình Định	0	100	24	91
4	Bắc Giang	9	100	24	90
5	Bắc Kạn	0	100	24	90
6	Bạc Liêu	0	100	24	90
7	Bắc Ninh	0	100	24	90
8	Bình Phước	0	100	24	90
9	Bến Tre	0	100	24	90
10	Bình Thuận	0	100	24	90
11	Cao Bằng	0	100	24	90
12	Cà Mau	0	100	24	90
13	Cần Thơ	0	100	24	90
14	Điện Biên	0	100	24	90
15	Đắk Lắk	0	100	24	91
16	Đà Nẵng	0	100	24	91
17	Đồng Nai	0	100	24	90
18	Đắk Nông	0	100	24	91
19	Đồng Tháp	0	100	24	90
20	Gia Lai	0	100	24	91
21	Hậu Giang	0	100	24	90
22	Hòa Bình	0	100	24	90
23	TP Hồ Chí Minh	0	100	24	90
24	Hải Dương	3	100	24	90
25	Hà Giang	0	100	24	90
26	Hà Nội	10	100	24	90
27	Hà Nam	0	100	24	90
28	Hải Phòng	7	100	24	90
29	Hà Tĩnh	0	100	24	90
30	Thừa Thiên-Huế	2	100	24	91
31	Hưng Yên	0	100	24	90
32	Kiên Giang	4	100	24	90
33	Khánh Hòa	0	100	24	91
34	Kon Tum	0	100	24	91
35	Long An	0	100	24	90
36	Lào Cai	0	100	24	90
37	Lai Châu	0	100	24	90

38	Lâm Đồng	0	100	24	90
39	Lạng Sơn	11	100	24	90
40	Nghệ An	0	100	24	90
41	Ninh Bình	0	100	24	90
42	Nam Định	0	100	24	90
43	Ninh Thuận	0	100	24	90
44	Phú Thọ	0	100	24	90
45	Phú Yên	0	100	24	91
46	Quảng Bình	0	100	24	91
47	Quảng Ninh	0	100	24	90
48	Quảng Ngãi	0	100	24	91
49	Quảng Nam	0	100	24	91
50	Quảng Trị	0	100	24	91
51	Sơn La	12	100	24	90
52	Sóc Trăng	0	100	24	90
53	Thái Bình	0	100	24	90
54	Tiền Giang	0	100	24	90
55	Thanh Hóa	0	100	24	90
56	Tây Ninh	0	100	24	90
57	Thái Nguyên	0	100	24	90
58	Tuyên Quang	0	100	24	90
59	Trà Vinh	0	100	24	90
60	Vĩnh Long	0	100	24	90
61	Vĩnh Phúc	0	100	24	90
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	100	24	90
63	Yên Bái	0	100	24	90
64	Trên toàn mạng	58	100	24	90

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự