

Số: **1678** /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày **02** tháng **7** năm 2024

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 II 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 điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 5/2024 là 27.418.794 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: **529994** - VBĐT



Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: II năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1678 /VNPT Net -KTM ngày 02 tháng 7 năm 2024 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	99.91	0.16	100.00	0	100	24	97
2	Bình Dương	99.81	0.17	99.99	0	100	24	97
3	Bình Định	99.86	0.26	99.97	0	100	24	95
4	Bắc Giang	99.93	0.04	99.98	17	100	24	96
5	Bắc Kạn	99.80	0.36	99.99	0	100	24	96
6	Bạc Liêu	99.74	0.16	99.94	0	100	24	97
7	Bắc Ninh	99.61	0.25	100.00	0	100	24	96
8	Bình Phước	99.89	0.19	99.99	0	100	24	97
9	Bến Tre	99.95	0.11	99.99	0	100	24	97
10	Bình Thuận	99.91	0.07	99.98	0	100	24	97
11	Cao Bằng	99.91	0.07	100.00	0	100	24	96
12	Cà Mau	99.89	0.14	99.97	0	100	24	97
13	Cần Thơ	99.79	0.17	99.96	0	100	24	97
14	Điện Biên	99.92	0.15	99.98	2	100	24	96
15	Đắk Lắk	99.80	0.10	99.97	1	100	24	95
16	Đà Nẵng	99.84	0.10	100.00	0	100	24	95
17	Đồng Nai	99.81	0.24	100.00	0	100	24	97
18	Đắk Nông	99.83	0.25	99.99	0	100	24	95
19	Đồng Tháp	99.87	0.14	99.99	0	100	24	97

20	Gia Lai	99.87	0.09	100.00	0	100	24	95
21	Hậu Giang	99.60	0.21	99.98	0	100	24	97
22	Hòa Bình	99.88	0.17	99.99	0	100	24	96
23	Hồ Chí Minh	99.67	0.21	99.95	0	100	24	97
24	Hải Dương	99.83	0.21	99.99	0	100	24	96
25	Hà Giang	99.85	0.23	99.99	0	100	24	96
26	Hà Nội	99.88	0.12	99.98	14	100	24	96
27	Hà Nam	99.94	0.08	99.98	2	100	24	96
28	Hải Phòng	99.81	0.25	100.00	4	100	24	96
29	Hà Tĩnh	99.72	0.33	99.99	0	100	24	96
30	Huế	99.87	0.16	99.99	0	100	24	95
31	Hưng Yên	99.90	0.17	99.99	0	100	24	96
32	Kiên Giang	99.94	0.06	99.99	0	100	24	97
33	Khánh Hòa	99.87	0.10	99.99	0	100	24	95
34	Kon Tum	99.75	0.26	99.98	0	100	24	95
35	Long An	99.92	0.09	99.98	0	100	24	97
36	Lào Cai	99.83	0.14	99.99	0	100	24	96
37	Lai Châu	99.77	0.19	99.94	0	100	24	96
38	Lâm Đồng	99.86	0.20	99.98	0	100	24	97
39	Lạng Sơn	99.85	0.19	99.98	0	100	24	96
40	Nghệ An	99.90	0.13	100.00	0	100	24	96
41	Ninh Bình	99.88	0.15	99.95	0	100	24	96
42	Nam Định	99.95	0.07	100.00	0	100	24	96
43	Ninh Thuận	99.84	0.08	99.99	0	100	24	97
44	Phú Thọ	99.59	0.23	99.98	0	100	24	96
45	Phú Yên	99.60	0.25	99.99	0	100	24	95
46	Quảng Bình	99.71	0.24	99.99	1	100	24	95
47	Quảng Ninh	99.80	0.29	99.98	0	100	24	96
48	Quảng Ngãi	99.71	0.16	99.98	0	100	24	95
49	Quảng Nam	99.44	0.21	99.99	0	100	24	95
50	Quảng Trị	99.94	0.07	99.90	0	100	24	95
51	Sơn La	99.81	0.20	100.00	1	100	24	96

52	Sóc Trăng	99.94	0.09	100.00	0	100	24	97
53	Thái Bình	99.89	0.15	99.98	0	100	24	96
54	Tiền Giang	99.92	0.10	99.99	0	100	24	97
55	Thanh Hóa	99.84	0.19	100.00	0	100	24	96
56	Tây Ninh	99.90	0.18	100.00	0	100	24	97
57	Thái Nguyên	99.78	0.16	99.99	0	100	24	96
58	Tuyên Quang	99.55	0.24	100.00	0	100	24	96
59	Trà Vinh	99.87	0.25	99.97	0	100	24	97
60	Vĩnh Long	99.44	0.23	99.98	0	100	24	97
61	Vĩnh Phúc	99.85	0.14	99.98	0	100	24	96
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	99.88	0.23	99.98	0	100	24	97
63	Yên Bái	99.81	0.22	99.96	0	100	24	96
64	Trên toàn mạng	99.82	0.17	99.98%	42	100	24	96

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự