

Số: 155 /VNPT Net-KTM  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 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 IV năm 2023**

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 12/2023 là 26.772.158 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.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Số eOffice: 45686 - VBĐT

**Vũ Duy Dự**

**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, LTE - A**

**Quý: IV năm 2023**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 155 /VNPT Net -KTM

Ngày 14 tháng 01 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	-	24	95
2	Bình Dương	0	-	24	95
3	Bình Định	0	-	24	95
4	Bắc Giang	27	100	24	93
5	Bắc Kạn	0	-	24	93
6	Bạc Liêu	0	-	24	95
7	Bắc Ninh	0	-	24	93
8	Bình Phước	0	-	24	95
9	Bến Tre	0	-	24	95
10	Bình Thuận	0	-	24	95
11	Cao Bằng	0	-	24	93
12	Cà Mau	0	-	24	95
13	Cần Thơ	0	-	24	95
14	Điện Biên	3	100	24	93
15	Đắk Lắk	0	-	24	95
16	Đà Nẵng	0	-	24	95
17	Đồng Nai	0	-	24	95
18	Đắk Nông	0	-	24	95
19	Đồng Tháp	0	-	24	95
20	Gia Lai	0	-	24	95
21	Hậu Giang	0	-	24	95
22	Hòa Bình	0	-	24	93
23	TP Hồ Chí Minh	0	-	24	95
24	Hải Dương	6	100	24	93
25	Hà Giang	4	100	24	93
26	Hà Nội	4	100	24	93
27	Hà Nam	0	-	24	93
28	Hải Phòng	10	100	24	93
29	Hà Tĩnh	0	-	24	93
30	Thừa Thiên-Huế	2	100	24	95
31	Hưng Yên	0	-	24	93
32	Kiên Giang	6	100	24	95
33	Khánh Hòa	0	-	24	95
34	Kon Tum	0	-	24	95
35	Long An	0	-	24	95
36	Lào Cai	0	-	24	93
37	Lai Châu	0	-	24	93

38	Lâm Đồng	0	-	24	95
39	Lạng Sơn	10	100	24	93
40	Nghệ An	0	-	24	93
41	Ninh Bình	0	-	24	93
42	Nam Định	0	-	24	93
43	Ninh Thuận	0	-	24	95
44	Phú Thọ	0	-	24	93
45	Phú Yên	0	-	24	95
46	Quảng Bình	0	-	24	95
47	Quảng Ninh	0	-	24	93
48	Quảng Ngãi	4	100	24	95
49	Quảng Nam	0	-	24	95
50	Quảng Trị	0	-	24	95
51	Sơn La	26	100	24	93
52	Sóc Trăng	0	-	24	95
53	Thái Bình	0	-	24	93
54	Tiền Giang	0	-	24	95
55	Thanh Hóa	0	-	24	93
56	Tây Ninh	0	-	24	95
57	Thái Nguyên	22	100	24	93
58	Tuyên Quang	0	-	24	93
59	Trà Vinh	0	-	24	95
60	Vĩnh Long	0	-	24	95
61	Vĩnh Phúc	0	-	24	93
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	-	24	95
63	Yên Bái	0	-	24	93
64	Trên toàn mạng	124	100	24	94

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự