

Số: *211* /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày *22* tháng 01 năm 2021

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 2020

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 12/2020 là 19,830,393 thuê bao.

Trân trọng kính chào *[Signature]*

Nơi nhận:

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

Số eOffice: *49475* -VBĐT



Nguyễn Việt Long

**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: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 211 /VNPT Net -KTM

Ngày 22 tháng 01 năm 2021 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	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 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	91
2	Bình Dương	0	-	24	91
3	Bình Định	4	100	24	93
4	Bắc Giang	7	100	24	94
5	Bắc Kạn	0	-	24	94
6	Bạc Liêu	0	-	24	91
7	Bắc Ninh	0	-	24	94
8	Bình Phước	0	-	24	91
9	Bến Tre	0	-	24	91
10	Bình Thuận	0	-	24	91
11	Cao Bằng	0	-	24	94
12	Cà Mau	0	-	24	91
13	Cần Thơ	0	-	24	91
14	Điện Biên	4	100	24	94
15	Đắk Lắk	0	-	24	93
16	Đà Nẵng	0	-	24	93
17	Đồng Nai	0	-	24	91
18	Đắk Nông	0	-	24	93
19	Đồng Tháp	0	-	24	91
20	Gia Lai	0	-	24	93
21	Hậu Giang	0	-	24	91
22	Hòa Bình	0	-	24	94
23	TP Hồ Chí Minh	0	-	24	91
24	Hải Dương	13	100	24	94
25	Hà Giang	4	100	24	94
26	Hà Nội	9	100	24	94
27	Hà Nam	0	-	24	94
28	Hải Phòng	8	100	24	94
29	Hà Tĩnh	0	-	24	94
30	Thừa Thiên-Huế	1	100	24	93
31	Hưng Yên	0	-	24	94
32	Kiên Giang	21	100	24	91
33	Khánh Hòa	0	-	24	93
34	Kon Tum	0	-	24	93
35	Long An	0	-	24	91
36	Lào Cai	0	-	24	94
37	Lai Châu	0	-	24	94

38	Lâm Đồng	0	-	24	91
39	Lạng Sơn	8	100	24	94
40	Nghệ An	0	-	24	94
41	Ninh Bình	0	-	24	94
42	Nam Định	0	-	24	94
43	Ninh Thuận	0	-	24	91
44	Phú Thọ	0	-	24	94
45	Phú Yên	2	100	24	93
46	Quảng Bình	2	100	24	93
47	Quảng Ninh	0	-	24	94
48	Quảng Ngãi	4	100	24	93
49	Quảng Nam	0	-	24	93
50	Quảng Trị	4	100	24	93
51	Sơn La	17	100	24	94
52	Sóc Trăng	1	100	24	91
53	Thái Bình	5	100	24	94
54	Tiền Giang	0	100	24	91
55	Thanh Hóa	0	-	24	94
56	Tây Ninh	0	-	24	91
57	Thái Nguyên	0	-	24	94
58	Tuyên Quang	0	-	24	94
59	Trà Vinh	0	-	24	91
60	Vĩnh Long	0	-	24	91
61	Vĩnh Phúc	0	-	24	94
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	-	24	91
63	Yên Bái	0	-	24	94
64	Trên toàn mạng	114	100.00	24	92.75



Nguyễn Việt Long