

Số: 212 /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 điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất**  
**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 điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 12/2020 là 2.139.635 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: 49475 -VBĐT



**Nguyễn Việt Long**

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

Quý: IV năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 212 /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	Độ khả dụng của dịch vụ	Sự cố đường dây thuê bao	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Xã, thị trấn			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 đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	100	5.15	97.74	100	100	100	0	-	24	92.40%
2	Bình Dương	100	5.11	95.64	97.94	95.41	100	0	-	24	92.40%
3	Bình Định	100	4.84	97.73	99.19	100	100	0	-	24	95.20%
4	Bắc Giang	100	4.3	94	100	100	100	0	-	24	100%
5	Bắc Kạn	100	3.51	97.09	100	100	100	0	-	24	98.40%
6	Bạc Liêu	100	5.09	97.34	99.85	95.24	100	0	-	24	92.40%
7	Bắc Ninh	100	5.03	100	100	100	100	0	-	24	100%
8	Bình Phước	100	3.59	100	100	100	100	0	-	24	90.40%
9	Bến Tre	100	5.15	100	100	100	100	0	-	24	88.30%
10	Bình Thuận	100	4.27	99.11	100	100	100	0	-	24	92.60%
11	Cao Bằng	100	2.47	93.8	100	100	100	0	-	24	99.80%
12	Cà Mau	99.69	0.45	100	100	100	100	0	-	24	93.40%
13	Cần Thơ	100	4.64	97.76	100	96.81	100	0	-	24	99.30%
14	Điện Biên	100	6.66	99.71	100	100	100	0	-	24	100%
15	Đắk Lắk	100	5.06	90.09	97.64	100	100	0	-	24	99.90%
16	Đà Nẵng	99.99	4.84	91.39	95.87	92.86	100	0	-	24	95.20%
17	Đồng Nai	100	4.04	95.14	97.53	96.15	100	0	-	24	94.70%

18	Đắk Nông	100	5.03	100	100	100	100	0	-	24	100%
19	Đồng Tháp	100	4.75	97.57	99.91	100	100	0	-	24	88.40%
20	Gia Lai	99.98	3.61	98.08	100	100	100	0	-	24	97.40%
21	Hậu Giang	100	4.86	99.25	100	90	100	0	-	24	92.40%
22	Hòa Bình	100	5.11	100	100	100	100	0	-	24	96.80%
23	Hồ Chí Minh	100	0.88	100	100	100	100	0	-	24	98%
24	Hải Dương	100	3.27	96.23	100	100	100	0	-	24	98.70%
25	Hà Giang	100	3.16	100	94.55	100	100	0	-	24	93.70%
26	Hà Nội	100	5.03	99.5	99.85	99.86	100	0.001	100	24	93.50%
27	Hà Nam	100	3.68	100	100	100	100	0.014	100	24	95.90%
28	Hải Phòng	100	2.13	96.27	100	93.1	99.07	0.023	100	24	93.70%
29	Hà Tĩnh	100	2.75	100	100	100	100	0	-	24	93.50%
30	Huế	100	0.61	100	99.79	100	100	0	-	24	95.50%
31	Hưng Yên	100	5.13	100	100	100	100	0	-	24	100%
32	Kiên Giang	100	4.88	96.48	98.25	100	100	0	-	24	93.80%
33	Khánh Hòa	100	4.63	98.63	98.96	96.3	100	0	-	24	99.90%
34	Kon Tum	100	7.75	100	100	100	100	0	-	24	97.90%
35	Long An	99.99	5.17	96.8	99.3	97.92	99.07	0	-	24	92.40%
36	Lào Cai	100	5.1	99.76	100	100	100	0	-	24	100%
37	Lai Châu	100	3.11	99.34	100	100	100	0	-	24	100%
38	Lâm Đồng	100	4.7	100	100	100	100	0.011	100	24	92.40%
39	Lạng Sơn	100	4.1	99.71	100	100	100	0	-	24	99.80%
40	Nghệ An	100	4.3	99.76	99.9	100	100	0	-	24	95%
41	Ninh Bình	100	3.55	98.52	100	100	100	0	-	24	96.90%
42	Nam Định	100	2.82	100	100	90.91	100	0	-	24	94%
43	Ninh Thuận	100	3.5	99.14	100	100	100	0	-	24	99.40%
44	Phú Thọ	100	3.85	99.37	100	100	100	0	-	24	99.80%
45	Phú Yên	100	5.15	100	100	100	100	0	-	24	95.20%
46	Quảng Bình	100	3.9	93.13	92.54	100	100	0	-	24	96.80%
47	Quảng Ninh	100	7.81	84.7	100	100	100	0	-	24	98.10%
48	Quảng Ngãi	100	16.21	60.04	62.28	88.89	100	0	-	24	100%
49	Quảng Nam	99.97	4.93	94.31	100	100	100	0	-	24	95.20%
50	Quảng Trị	100	3.74	99.69	100	100	100	0	-	24	99.80%

51	Sơn La	100	4.9	99.25	100	100	100	0.012	100	24	100%
52	Sóc Trăng	100	1.9	100	100	100	100	0.005	100	24	92.40%
53	Thái Bình	100	4.2	99.63	100	94.12	100	0	-	24	100%
54	Tiền Giang	100	4.16	100	100	100	100	0	-	24	98.80%
55	Thanh Hóa	99.97	5.19	97.53	100	100	100	0	-	24	95.70%
56	Tây Ninh	100	4.76	93.92	99.89	100	100	0	-	24	92.40%
57	Thái Nguyên	100	5.05	100	100	100	100	0	-	24	100%
58	Tuyên Quang	100	3.87	100	100	100	100	0	-	24	93.70%
59	Trà Vinh	100	2.92	92.29	100	100	100	0	-	24	96.80%
60	Vĩnh Long	100	4.46	98.36	99.1	100	100	0	-	24	88.60%
61	Vĩnh Phúc	100	4.3	98	100	100	100	0	-	24	96%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100	3.16	93.73	98.06	99.02	100	0	-	24	92.40%
63	Yên Bái	99.92	4.58	99.74	100	100	100	0	-	24	100%
64	Trên toàn mạng	99.99	4.39	97.23	98.90	98.83	99.97	0.001	100	24	96%



**Nguyễn Việt Long**