TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2755 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 22 tháng 7 năm 2020

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 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 di động mặt đất: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 6/2020 là 19.980.511 thuê bao.

Trân trọng kính chào.

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

Số eOffice: 584307 **-VBĐT**

TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.C.N:0106864817-C.T.T.N.H.H
TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
Q. NAM TỪ LIÊM - T.P HÀ NỘI

Nguyễn Việt Long

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý II năm 2020

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số..2755 /VNPT Net -KTM ngày22 tháng 7 năm 2020 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	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 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**	99.55	0.18	99.99	5	100	24h trong ngày	96
2	**Bình Dương**	99.49	0.32	99.96	0	-	24h trong ngày	96
3	**Bình Định**	99.65	0.26	99.97	0	-	24h trong ngày	95
4	**Bắc Giang**	99.29	0.52	99.99	18	100	24h trong ngày	96
5	**Bắc Kạn**	99.79	0.8	99.95	0	-	24h trong ngày	96
6	**Bạc Liêu**	99.77	0.41	99.98	0	-	24h trong ngày	96
7	**Bắc Ninh**	99.18	0.4	99.99	0	-	24h trong ngày	96
8	**Bình Phước**	99.57	0.37	99.99	4	100	24h trong ngày	96
9	**Bến Tre**	99.79	0.21	99.99	0	-	24h trong ngày	96
10	**Bình Thuận**	99.04	0.22	99.99	0	-	24h trong ngày	96
11	**Cao Bằng**	99.25	0.58	99.99	0	-	24h trong ngày	96
12	**Cà Mau**	99.69	0.29	99.92	0	-	24h trong ngày	96
13	**Cần Thơ**	99.74	0.19	99.98	0	-	24h trong ngày	96
14	**Điện Biên**	99.19	0.59	99.99	8	100	24h trong ngày	96
15	**Đăk Lăk**	99.7	0.22	99.91	0	-	24h trong ngày	95
16	**Đà Nẵng**	99.77	0.43	99.98	0	-	24h trong ngày	95
17	**Đồng Nai**	99.49	0.25	99.99	0	-	24h trong ngày	96
18	**Đăk Nông**	99.71	0.52	99.99	0	-	24h trong ngày	95
19	**Đồng Tháp**	99.75	0.18	99.98	0	-	24h trong ngày	96

20	**Gia Lai**	99.61	0.44	100.00	0	-	24h trong ngày	95
21	**Hậu Giang**	99.78	0.22	99.95	0	-	24h trong ngày	96
22	**Hòa Bình**	99.79	0.82	99.99	0	-	24h trong ngày	96
23	**Hồ Chí Minh**	99.55	0.49	99.94	0	-	24h trong ngày	96
24	**Hải Dương**	99.43	0.34	99.99	18	100	24h trong ngày	96
25	**Hà Giang**	99.28	0.53	99.99	0	-	24h trong ngày	96
26	**Hà Nội**	99.38	0.6	99.94	19	100	24h trong ngày	96
27	**Hà Nam**	99.63	0.62	99.98	42	100	24h trong ngày	96
28	**Hải Phòng**	99.69	0.36	100.00	9	100	24h trong ngày	96
29	**Hà Tĩnh**	99.48	0.43	99.99	0	-	24h trong ngày	96
30	**Huế**	99.01	0.55	99.99	5	100	24h trong ngày	95
31	**Hưng Yên**	99.36	0.31	100.00	0	-	24h trong ngày	96
32	**Kiên Giang**	99.49	0.27	99.98	8	100	24h trong ngày	96
33	**Khánh Hòa**	99.76	0.53	99.99	2	100	24h trong ngày	95
34	**Kon Tum**	99.63	0.49	99.98	0	-	24h trong ngày	95
35	**Long An**	99.69	0.24	99.99	0	-	24h trong ngày	96
36	**Lào Cai**	98.84	0.54	99.99	2	100	24h trong ngày	96
37	**Lai Châu**	99.24	0.54	99.95	0	-	24h trong ngày	96
38	**Lâm Đồng**	99.01	0.3	99.97	45	100	24h trong ngày	96
39	**Lạng Sơn**	99.38	0.42	99.95	9	100	24h trong ngày	96
40	**Nghệ An**	99.57	0.38	99.98	0	-	24h trong ngày	96
41	**Ninh Bình**	99.43	0.33	100.00	0	-	24h trong ngày	96
42	**Nam Định**	99.66	0.38	99.99	0	-	24h trong ngày	96
43	**Ninh Thuận**	99.18	0.19	99.99	3	100	24h trong ngày	96
44	**Phú Thọ**	99.13	0.73	100.00	0	-	24h trong ngày	96
45	**Phú Yên**	99.62	0.37	99.99	2	100	24h trong ngày	95
46	**Quảng Bình**	98.94	0.52	99.99	2	100	24h trong ngày	95
47	**Quảng Ninh**	99.41	0.66	99.99	0	-	24h trong ngày	96
48	**Quảng Ngãi**	99.64	0.24	99.97	3	100	24h trong ngày	95
49	**Quảng Nam**	99.59	0.24	99.98	0	-	24h trong ngày	95
50	**Quảng Trị**	98.92	0.54	99.98	4	100	24h trong ngày	95

51	**Sơn La**	99.41	0.45	100.00	17	100	24h trong ngày	96
52	**Sóc Trăng**	99.76	0.24	99.99	1	100	24h trong ngày	96
53	**Thái Bình**	99.59	0.4	99.99	6	100	24h trong ngày	96
54	**Tiền Giang**	99.79	0.17	100.00	0	-	24h trong ngày	96
55	**Thanh Hóa**	99.53	0.35	99.99	0	-	24h trong ngày	96
56	**Tây Ninh**	99.68	0.22	99.99	0	-	24h trong ngày	96
57	**Thái Nguyên**	99.44	0.92	99.99	2	100	24h trong ngày	96
58	**Tuyên Quang**	99.78	0.75	99.99	3	100	24h trong ngày	96
59	**Trà Vinh**	99.7	0.31	99.98	1	100	24h trong ngày	96
60	**Vĩnh Long**	99.73	0.29	99.98	0	-	24h trong ngày	96
61	**Vĩnh Phúc**	99.78	0.44	99.99	0	-	24h trong ngày	96
62	**Bà Rịa - Vũng Tàu**	99.51	0.38	99.98	0	-	24h trong ngày	96
63	**Yên Bái**	99.29	0.85	99.98	0	-	24h trong ngày	96
64	**Trên toàn mạng**	99.50	0.42	99.98	238	100.00	24h trong ngày	96.95

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Nguyễn Việt Long