

Số: 3977 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2020

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 III 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: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 9/2020 là 19,807,276 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: 849764 -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
Quý III năm 2020**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 53/H /VNPT Net -KTM
Ngày 20 tháng 10 năm 2020 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	100	24	96
2	Bình Dương	0	100	24	96
3	Bình Định	1	100	24	98
4	Bắc Giang	9	100	24	98
5	Bắc Kạn	0	100	24	98
6	Bạc Liêu	0	100	24	96
7	Bắc Ninh	0	100	24	98
8	Bình Phước	0	100	24	96
9	Bến Tre	0	100	24	96
10	Bình Thuận	0	100	24	96
11	Cao Bằng	0	100	24	98
12	Cà Mau	0	100	24	96
13	Cần Thơ	0	100	24	96
14	Điện Biên	2	100	24	98
15	Đắk Lắk	0	100	24	98
16	Đà Nẵng	0	100	24	98
17	Đồng Nai	0	100	24	96
18	Đắk Nông	0	100	24	98
19	Đồng Tháp	0	100	24	96
20	Gia Lai	0	100	24	98
21	Hậu Giang	0	100	24	96
22	Hòa Bình	0	100	24	98
23	TP Hồ Chí Minh	0	100	24	96
24	Hải Dương	3	100	24	98
25	Hà Giang	4	100	24	98
26	Hà Nội	0	100	24	98
27	Hà Nam	0	100	24	98
28	Hải Phòng	8	100	24	98
29	Hà Tĩnh	0	100	24	98
30	Thừa Thiên-Huế	1	100	24	98
31	Hưng Yên	0	100	24	98
32	Kiên Giang	4	100	24	96
33	Khánh Hòa	0	100	24	98
34	Kon Tum	0	100	24	98
35	Long An	1	100	24	96
36	Lào Cai	0	100	24	98
37	Lai Châu	0	100	24	98

38	Lâm Đồng	0	100	24	96
39	Lạng Sơn	15	100	24	98
40	Nghệ An	0	100	24	98
41	Ninh Bình	0	100	24	98
42	Nam Định	0	100	24	98
43	Ninh Thuận	0	100	24	96
44	Phú Thọ	0	100	24	98
45	Phú Yên	1	100	24	98
46	Quảng Bình	2	100	24	98
47	Quảng Ninh	0	100	24	98
48	Quảng Ngãi	5	100	24	98
49	Quảng Nam	0	100	24	98
50	Quảng Trị	1	100	24	98
51	Sơn La	16	100	24	98
52	Sóc Trăng	1	100	24	96
53	Thái Bình	5	100	24	98
54	Tiền Giang	0	100	24	96
55	Thanh Hóa	0	100	24	98
56	Tây Ninh	0	100	24	96
57	Thái Nguyên	0	100	24	98
58	Tuyên Quang	0	100	24	98
59	Trà Vinh	0	100	24	96
60	Vĩnh Long	0	100	24	96
61	Vĩnh Phúc	0	100	24	98
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	100	24	96
63	Yên Bái	0	100	24	98
64	Trên toàn mạng	79	100	24	97.30



Nguyễn Việt Long