

Số: **1677** /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày **04** tháng **7** 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 II năm 2024

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 5/2024 là 27.418.794 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.

Số eOffice: **520494** - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

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: II năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1677 /VNPT Net -KTM

Ngày 02 tháng 7 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	100	24	97
2	Bình Dương	0	100	24	97
3	Bình Định	0	100	24	95
4	Bắc Giang	15	100	24	96
5	Bắc Kạn	0	100	24	96
6	Bạc Liêu	0	100	24	97
7	Bắc Ninh	0	100	24	96
8	Bình Phước	0	100	24	97
9	Bến Tre	0	100	24	97
10	Bình Thuận	0	100	24	97
11	Cao Bằng	0	100	24	96
12	Cà Mau	0	100	24	97
13	Cần Thơ	0	100	24	97
14	Điện Biên	1	100	24	96
15	Đắk Lắk	0	100	24	95
16	Đà Nẵng	0	100	24	95
17	Đồng Nai	0	100	24	97
18	Đắk Nông	0	100	24	95
19	Đồng Tháp	0	100	24	97
20	Gia Lai	0	100	24	95
21	Hậu Giang	0	100	24	97
22	Hòa Bình	0	100	24	96
23	TP Hồ Chí Minh	0	100	24	97
24	Hải Dương	0	100	24	96
25	Hà Giang	4	100	24	96
26	Hà Nội	6	100	24	96
27	Hà Nam	0	100	24	96
28	Hải Phòng	7	100	24	96
29	Hà Tĩnh	0	100	24	96
30	Thừa Thiên-Huế	0	100	24	95
31	Hưng Yên	0	100	24	96
32	Kiên Giang	0	100	24	97
33	Khánh Hòa	0	100	24	95
34	Kon Tum	0	100	24	95
35	Long An	0	100	24	97
36	Lào Cai	0	100	24	96
37	Lai Châu	0	100	24	96

38	Lâm Đồng	0	100	24	97
39	Lạng Sơn	13	100	24	96
40	Nghệ An	0	100	24	96
41	Ninh Bình	0	100	24	96
42	Nam Định	0	100	24	96
43	Ninh Thuận	0	100	24	97
44	Phú Thọ	0	100	24	96
45	Phú Yên	0	100	24	95
46	Quảng Bình	0	100	24	95
47	Quảng Ninh	0	100	24	96
48	Quảng Ngãi	0	100	24	95
49	Quảng Nam	0	100	24	95
50	Quảng Trị	0	100	24	95
51	Sơn La	22	100	24	96
52	Sóc Trăng	0	100	24	97
53	Thái Bình	0	100	24	96
54	Tiền Giang	0	100	24	97
55	Thanh Hóa	0	100	24	96
56	Tây Ninh	0	100	24	97
57	Thái Nguyên	19	100	24	96
58	Tuyên Quang	0	100	24	96
59	Trà Vinh	0	100	24	97
60	Vĩnh Long	0	100	24	97
61	Vĩnh Phúc	0	100	24	96
62	Bà Rịa- Vũng Tàu	0	100	24	97
63	Yên Bái	0	100	24	96
64	Trên toàn mạng	87	100	24	96

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự