

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ &  
TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM**

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

Số: 241 /CV-VNTT

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ  
điện thoại trên mạng viễn thông cố định  
mặt đất

Bình Dương, ngày 22 tháng 10 năm 2019

**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 3 năm 2019**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT)

Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.222

Fax: (0274) 3635.200

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Phòng Quản trị Data Center - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (VNTT).

Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, KCN MapleTree, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.401

Fax: (0274) 3635.200

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 5 tỉnh/TP.

4. Tổng số thuê bao tính đến hết quý báo cáo: **3,524** thuê bao.

**Đính kèm:** Bản chỉ tiêu chất lượng  
dịch vụ thoại trên mạng viễn thông cố  
định mặt đất Quý 3/2019

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: P.HCNS



*Giang Quốc Dũng*

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

**Quý: 03 năm 2019**

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 244./CV-VNTT ngày 22 tháng 10 năm 2019 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)*

STT		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 hỗ trợ khách hàng	
				Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn	Nội thành, thị xã	Làng, xã, thị trấn			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Bình Dương	99,9938%	7,25%	100%	(a2)	91,7582%	(a3)	0	(a4)	24h	95,10%
2	Quảng Ngãi	100%	(a1)	100%	(a2)	100%	(a3)	0	(a4)	24h	100%
3	Nghệ An	100%	(a1)	100%	(a2)	100%	(a3)	0	(a4)	24h	100%
4	Hải Phòng	100%	(a1)	100%	(a2)	100%	(a3)	0	(a4)	24h	100%
5	Bình Phước	100%	(a1)	100%	(a2)	100%	(a3)	0	(a4)	24h	100%
	<b>Trên toàn mạng</b>	<b>99,9944%</b>	<b>6,58%</b>	<b>100%</b>	<b>(a2)</b>	<b>91,9786%</b>	<b>(a3)</b>	<b>0</b>	<b>(a4)</b>	<b>24h</b>	<b>95,20%</b>

**Ghi chú:**

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

- (a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố.

- (a2): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có sự cố đối với khu vực làng, xã, thị trấn.

- (a3): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có yêu cầu thiết lập dịch vụ đối với khu vực làng, xã, thị trấn.

- (a4): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng nên không có hội âm khiếu nại.



**Giang Quốc Dũng**