

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP
THANH TOÁN VIỆT NAM**

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

Số: 35 / BC- VN/PAY

Hà Nội, ngày 13 tháng 01 năm 2026

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông Quý 4/2025

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ Voice Brandname
Quý 4 năm 2025

1. Doanh nghiệp:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM (VN/PAY):

Địa chỉ: Tầng 8, Số 22, phố Láng Hạ, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 024.37764668

Fax: 024.37764666

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

Tên đơn vị: Phòng Dịch vụ Viễn thông

Địa chỉ: Tầng 8, Số 22, phố Láng Hạ, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 024.37764668

Fax: 024.37764666

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

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: Không có thuê bao

**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu



**TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Tánh**

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

Quý: 4 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 35/BC-VNPA, ngày 13 tháng 01
năm 2026 của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPA))

Số TT	Tên chỉ tiêu 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	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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
1	Toàn quốc	-	-	-	-	-	-	-
	Trên toàn mạng	-	-	-	-	-	-	-

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 36:2022/BTTTT- Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.
- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi $\geq$ hoặc $\leq$
- Tại các ô giao nhau giữa cột chỉ tiêu Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ghi số lượng khiếu nại của khách hàng bằng văn bản về chất lượng dịch vụ trên từng tỉnh, thành phố.
- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.



- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT ✓
CỦA DOANH NGHIỆP



TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Tánh

