

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: 8 /BG-VNPAY

Hà Nội, ngày 10 tháng 02 năm 2026

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ
viễn thông tháng 1/2026

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ Voice Brandname

Tháng 1/2025

1. Doanh nghiệp:

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM (VNPAY):

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

Nơi nhận:

- Như trên;

- Lưu

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP



TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Tánh

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

Tháng 1/2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 81/BC-VNPA/ ngày 10 tháng 02 năm 2026 của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPA))

Số TT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	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		-	-	-	-	-	-	-

Hướng dẫn:

Chi nhập cột số liệu, bao gồm số nguyên hoặc số thập phân, các cột khác giữ nguyên không được chỉnh sửa hoặc xóa

Nhập đúng định dạng format của excel sẵn có: dấu phẩy để ngăn cách phần nghìn, dấu chấm ngăn cách phần thập phân, tối đa 2 chữ số sau dấu chấm phần thập phân.

Ghi chú:

- Dịch vụ điện thoại là một trong hai: dịch vụ điện thoại GSM/WCDMA trên mạng viễn thông di động mặt đất; dịch vụ điện thoại VoLTE trên mạng viễn thông di động mặt đất.
- 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.
- Tất cả 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 “≥” hoặc “≤”.
- Tất cả 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.



- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp thực hiện báo cáo hàng tháng và báo cáo 6 tháng, 1 năm; sử dụng phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng để xác định số liệu.
- Đối với Độ phủ khả dụng của dịch vụ, Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Hối âm khiếu nại của khách hàng: doanh nghiệp thực hiện báo cáo số liệu thống kê 6 tháng, 1 năm.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP



TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Tánh

