

Số: 406 /VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2022

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông
di động mặt đất
Quý IV - 2021**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 20/4/2020
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: www.vietnamobile.com.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/04/2020, trên website.
 - Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:
 - + Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 12
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 3 Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 20/4/2020
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: ...
 - Chưa thực hiện việc niêm yết.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:



Không.

Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi:

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: **15/01/2022**

Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

Không có sự cố.

Có ... sự cố: + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

Chưa báo cáo.

+ ...

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 63

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Phú Yên.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 63

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản. *ThS. Võ Đăng Việt Linh*

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA; LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO



Quý: IV năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Hồ Chí Minh**

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số⁴⁰⁶..... ngày 15 tháng 01 năm 2022
 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	102,164	Đo kiểm thực tế	99.98%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1631	Đo kiểm thực tế	2.70%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA)	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	1587	Đo kiểm thực tế	1.31	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo				0.11	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1587	Đo kiểm thực tế	0.06%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	1586	Đo kiểm thực tế	4330.74	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu				3003.92	

	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vadmin trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%			Đo kiểm thực tế	99.12%	Phù hợp
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24h	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	264	Gọi trực tiếp	98.86%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA VÀ CÁC
PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: IV năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số40.6..... ngày 15 tháng 01 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	103,442	Đo kiểm thực tế	99.85%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1623	Đo kiểm thực tế	1.54%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA)	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	1598	Đo kiểm thực tế	1.56	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo				0.72	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1598	Đo kiểm thực tế	1.50%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	1574	Đo kiểm thực tế	3676.35	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu				3454.08	

	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vadmin trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%			Đo kiểm thực tế	99.24%	Phù hợp
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24h	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	279	Gọi trực tiếp	98.21%	Phù hợp

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA; LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: IV năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Phú Yên

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số⁴⁰⁶..... ngày 15 tháng 01 năm 2022
của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)*

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	122,780	Đo kiểm thực tế	99.10%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1843	Đo kiểm thực tế	0.11%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	1841	Đo kiểm thực tế	2.14	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo				(*)	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1841	Đo kiểm thực tế	1.20%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	1819	Đo kiểm thực tế	4717.87	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu				3225.82	

	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%			Đo kiểm thực tế	99.67%	Phù hợp
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24h	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	259	Gọi trực tiếp	98.07%	Phù hợp

(*): Phú Yên chỉ có mạng 3G, không có mạng 4G



ThS. Võ Đăng Việt Linh