

Số: 651/VNM-KTM

Hà Nội, ngày 12 tháng 7 năm 2019

**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 IMT-2000**
Quý II năm 2019

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:
 - ☐ 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: 23/01/2017, 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: 20/7/2018
 - ☐ 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:

☐ 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: 12

- 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: Thái Nguyên, Thừa Thiên Huế, Quảng Nam.

- 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.

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI**



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 MẬT ĐẤT IMT – 2000

Quý: II năm 2019

Tại địa bàn tỉnh: Thái Nguyên

(Kèm theo bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 651.NNM-KM ngày 12...tháng 7...năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu thiếu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2014/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	183,191	Đo kiểm thực tế	98.94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1500 mẫu	1,646	Đo kiểm thực tế	98.18%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây	1500 mẫu	1,616	Đo kiểm thực tế	2.44	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1500 mẫu	1,616	Đo kiểm thực tế	0.06%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vdavg	≥ Vdavg	1500 mẫu	1,615	Đo kiểm thực tế	2,556.05 Kbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vuavg	≥ Vuavg				3,421.41 Kbps	
6	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%			Đo kiểm thực tế	98.75% (*)	Phù hợp
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Gọi trực tiếp	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	262	98.85%	Phù hợp
--	-------	-------	----------	-----	--------	---------

(*) Vùng cung cấp dịch vụ của Vietnamobile thay đổi liên tục theo ngày do các trạm 3G của dự án mới đang lắp nên rất khó phân biệt, do vậy giả định là đang thực hiện trên vùng biên.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh

Quý: II năm 2019

(Kèm theo bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ) chất lượng dịch vụ viễn thông

số 65/UNM-VTM ngày 12 tháng 7 năm 2019 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Việt Namobile)

	- 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	832	98.68%	Phù hợp
--	--	-------	-------	----------	-----	--------	---------

(*) Vùng cung cấp dịch vụ của Vietnamobile thay đổi liên tục theo ngày do các trạm 3G của dự án mới đang lắp nên rất khó phân biệt, do vậy giả định là đang thực hiện trên vùng biên.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

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 MẬT ĐẤT IMT – 2000

Quý: II năm 2019

Tại địa bàn tỉnh: **Quảng Nam**

(Kèm theo bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số **65.41.VN.VM...-KT.M...** ngày **12...tháng 07...năm 2019** của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu thiếu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2014/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	194,388	Đo kiểm thực tế	99.87%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1500 mẫu	3,933	Đo kiểm thực tế	99.92%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây	1500 mẫu	3,933	Đo kiểm thực tế	2.27	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1500 mẫu	3,933	Đo kiểm thực tế	0.03%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vdavg	≥ Vdavg	1500 mẫu	3,933	Đo kiểm thực tế	4,539	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vuavg	≥ Vuavg				2,282	
6	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%			Đo kiểm thực tế	99.95 (*)	Phù hợp
	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Gọi trực tiếp		Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ 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 đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	679	98.67%	Phù hợp
--	-------	-------	----------	-----	--------	---------

(*) Vùng cung cấp dịch vụ của Vietnamobile thay đổi liên tục theo ngày do các trạm 3G của dự án mới đang lắp nên rất khó phân biệt, do vậy giả định là đang thực hiện trên vùng biên.

TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

