

Số: **16** /VNM-KTM

Hà Nội, ngày 12 tháng 01 năm 2020

**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 IV 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: 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: Hải Phòng, Phú Yên, Trà Vinh.

- 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.

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 IMT- 2000

Quý: IV năm 2019

Tại địa bàn: Thành phố Hải Phòng

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số .16. ngày 12. tháng 01. năm 2020 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 tối thiểu 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	141,692	Đo kiểm thực tế	98.33%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1500 mẫu	1,999	Đo kiểm thực tế	99.75%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây	1500 mẫu	1,994	Đo kiểm thực tế	2.47	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1500 mẫu	1,992	Đo kiểm thực tế	3.31%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vdavg	≥ Vdavg	1500 mẫu	1,926	Đo kiểm thực tế	3,101.06	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vuavg	≥ Vuavg				3,750.09	
	- 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	99.47% (*)	Phù hợp
6	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	250 cuộc	266 cuộc	Gọi trực tiếp	24h	Phù hợp

CÔNG TY CỔ PHẦN

- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					100%	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.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp *Thư ha*
(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 IMT- 2000
Quý: IV năm 2019
Tại địa bàn tỉnh: Phú Yên

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 16.. ngày 12.. tháng 01.. năm 2020 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 tối thiểu 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	180,858	Đo kiểm thực tế	99.13%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1500 mẫu	3,099	Đo kiểm thực tế	99.87%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây	1500 mẫu	3,095	Đo kiểm thực tế	2.25	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1500 mẫu	3,095	Đo kiểm thực tế	1.36%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vdavg	≥ Vdavg	1500 mẫu	3,053	Đo kiểm thực tế	5,093.31	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vuavg	≥ Vuavg				3,315.14	
	- 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	99.24% (*)	Phù hợp
6	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	250 cuộc	271 cuộc	Gọi trực tiếp	24h	Phù hợp

ÔNG
mob
07429

- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					99.26%	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.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp *ThS. Võ Đăng Việt Linh*
(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 MẠT ĐẤT IMT- 2000
Quý: IV năm 2019
Tại địa bàn tỉnh: Trà Vinh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông
số 16.. ngày 12.. tháng 01.. năm 2020 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 tối thiểu 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	195,583	Đo kiểm thực tế	99.51%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1500 mẫu	2,491	Đo kiểm thực tế	99.80%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 10 giây	1500 mẫu	2,486	Đo kiểm thực tế	2.14	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1500 mẫu	2,500	Đo kiểm thực tế	2.72%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vdavg	≥ Vdavg	1500 mẫu	2,432	Đo kiểm thực tế	4,234.22	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vuavg	≥ Vuavg				3,307.37	
	- 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	97.40% (*)	Phù hợp
6	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	250 cuộc	298 cuộc	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$					99.66%	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.

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



ThS. Võ Đăng Việt Linh

