

Số : ~~4342~~/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 19 tháng 07 năm 2017

**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 2017**

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

- Tên đơn vị: Ban Quản lý và Điều hành mạng
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 04.37831757

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

- Tên đơn vị: Tổng công ty viễn thông MobiFone.
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, khu VP1, phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Hà Nội.
- Điện thoại: 04.37831800

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, 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: 20/07/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 05/08/2016, trên website:
<http://mobifone.vn/wps/portal/public/gioi-thieu/gioi-thieu-chung/quanly-chatluong-chitiet/ban-cong-bo-chat-luong>
 - 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 : 63
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 700
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 30/09/2016
 - 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: Đổi lại bản công bố theo quy chuẩn mới.
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 15/08/2016
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo /07/2017
 - 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 làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - Không có sự cố như trên.
 - 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, đánh giá 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, đánh giá: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Thái Bình, Phú Yên, Cần Thơ.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Thái Bình, Phú Yên, Cần Thơ**.
- 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

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.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Hải – TGD (b/c);
- A. Long – PTGD;
- A. Nam – PTGD;
- Ban KD, TT;
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, QLĐH, CSKH, CNTT, KD.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



[Handwritten signature]

Nguyễn Bảo Long

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: II năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Bình

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 4342/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 07 năm 2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥97%	100.000 mẫu	337.117 mẫu	Đo, thống kê	97,40 %	
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥90%	≥99%	1.500 mẫu	1.552 mẫu	Đo, thống kê	100 %	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.552 mẫu	Đo, thống kê	1,38 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤10%	≤1%	1.500 mẫu	1.552 mẫu	Đo, thống kê	0,00 %	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_{davg}$	$\geq V_{davg}$	1.500 mẫu	1.552 mẫu	Đo, thống kê	14,95 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_u	$\geq V_{uavg}$	$\geq V_{uavg}$				3,26 Mbps	Phù hợp
	-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%				99,19%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	250 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Đo, thống kê	92%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long

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: II năm 2017

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 bưu chính, viễn thông số 4342/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 07 năm 2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥97%	100.000 mẫu	223.355 mẫu	Đo, thống kê	99,17%	
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥90%	≥99%	1.500 mẫu	4.563 mẫu	Đo, thống kê	99,72%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	4.563 mẫu	Đo, thống kê	1,27s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤10%	≤1%	1.500 mẫu	4.550 mẫu	Đo, thống kê	0,29%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_{davg}$	$\geq V_{davg}$				5,49 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_u	$\geq V_{uavg}$	$\geq V_{uavg}$				1,53 Mbps	Phù hợp
	-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%	1.500 mẫu	1.969 mẫu	Đo, thống kê	98,88%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	250 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Đo, thống kê	97%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long

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: II năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cần Thơ

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 4342/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 07 năm 2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥97%	100.000 mẫu	285.216 mẫu	Đo, thống kê	97,43%	
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥90%	≥99%	1.500 mẫu	4.009 mẫu	Đo, thống kê	99,75%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	4.009 mẫu	Đo, thống kê	1,62s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤10%	≤1%	1.500 mẫu	3.999 mẫu	Đo, thống kê	0,58%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu	≥90%	≥3,0	1.500 mẫu	2.540 mẫu	Đo, thống kê		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _{davg}	≥ V _{davg}				8,21 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _u	≥ V _{uavg}	≥ V _{uavg}				1,76 Mbps	Phù hợp
	-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%				95,79%	Phù hợp



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức 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
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	250 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Đo, thống kê	94%	Phù hợp

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Bảo Long