

Số :6406/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 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 III 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: 024.37831757

**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: 024.37831800

**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: 20/07/2016
  - 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 18/10/2017

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: **Nghệ An, Quảng Ngãi, Tiền Giang.**

- 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: **Nghệ An, Quảng Ngãi, Tiền Giang.**
- 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./** *MM*

**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: III năm 2017**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 6406/BC-MOBIFONE  
 Ngày 20 tháng 10 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥97%	100.000 mẫu	120.967 mẫu	Đo, mô phỏng	99,55%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥90%	≥99%	1.500 mẫu	1.825 mẫu	Đo, mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.825 mẫu	Đo, mô phỏng	1,45 giây	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤10%	≤1%	1.500 mẫu	1.810 mẫu	Đo, mô phỏng	0,82%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu			1.500 mẫu	1.766 mẫu	Đo, mô phỏng		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>	≥ V <sub>davg</sub>	≥ V <sub>davg</sub>				5,54 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>u</sub>	≥ V <sub>uavg</sub>	≥ V <sub>uavg</sub>				1,94 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%				96,77%	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	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	250 cuộc	250 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥80%	≥80%			Gọi , mô phỏng	85%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



*(Handwritten signature)*

Nguyễn Bảo Long





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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	250 cuộc	250 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
- 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	≥80%	≥80%	Gọi , mô phỏng			95%	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: Tiền Giang

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông số 6406/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 10 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 97\%$	100.000 mẫu	188.794 mẫu	Đo, mô phỏng	98,06%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	$\geq 90\%$	$\geq 99\%$	1.500 mẫu	7.590 mẫu	Đo, mô phỏng	99,70%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	$\leq 10$ giây	$\leq 5$ giây	1.500 mẫu	7.590 mẫu	Đo, mô phỏng	0,67 giây	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 10\%$	$\leq 1\%$	1.500 mẫu	7.567 mẫu	Đo, mô phỏng	0,16%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu	$\geq 90\%$	$\geq 3,0$	1.500 mẫu	3.996 mẫu	Đo, mô phỏng		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$\geq V_{davg}$	$\geq V_{davg}$				7,32 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_u$	$\geq V_{uavg}$	$\geq V_{uavg}$				1,31 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.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$				96,59%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	250 cuộc			
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥80%	≥80%			Gọi , mô phỏng	94%	Phù hợp

  
**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHỤ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
**TỔNG CÔNG TY**  
**VIỄN THÔNG**  
**MOBIFONE**  
  
**Nguyễn Bảo Long**