

Số: 1795 /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 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**

Quý 1 năm 2020

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

- Tên đơn vị: Ban Công nghệ và quản lý mạng
- Địa chỉ: Tòa nhà MobiFone, lô 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, lô 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: 10/3/2020
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 20/3/2020, 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: 666
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 15/4/2020
 - 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:

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo ~~17~~/04/2020

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: **Hải Phòng, Đà Nẵng, Hậu 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: **Hải Phòng, Đà Nẵng, Hậu 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./.

Handwritten signature and initials

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, CNTT, KHCN.

TỔNG GIÁM ĐỐC

Handwritten signature
Tô Mạnh Cường

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

Quý: 1 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, 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 1795 /BC-MOBIFONE
 Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥95% | ≥95% | 100.000 mẫu | 134.172 mẫu | Đo, thống kê | 99,99% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 1.995 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 1.995 mẫu | Đo, thống kê | 1,30s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 1.995 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P _d | ≥ V _d | ≥ V _d | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | 9,96 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P _u | ≥ V _u | ≥ V _u | | | | 2,99 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% | | | | 99,90% | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|---|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 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% | Goi , mô phỏng | | | 99% | Phù hợp | |


TỔNG GIÁM ĐỐC

Phó Mạnh Cường

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 LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 1 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, 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 795/BC-MOBIFONE

Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|---------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ | 100.000 mẫu | 134.033 mẫu | Đo, thống kê | 99,96% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | $\leq 5\%$ | $\leq 5\%$ | 1.500 mẫu | 1.759 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤ 5 giây | ≤ 5 giây | 1.500 mẫu | 1.759 mẫu | Đo, thống kê | 0,71s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | $\leq 5\%$ | $\leq 5\%$ | 1.500 mẫu | 1.759 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P_d | $\geq V_d$ | $\geq V_d$ | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | 38,48 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P_u | $\geq V_u$ | $\geq V_u$ | | | | 25,16 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. | $\geq 95\%$ | $\geq 95\%$ | | | | 99,78% | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 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 | 99% | Phù hợp |

TỔNG GIÁM ĐỐC




Tô Mạnh Cường

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

Quý: 1 năm 2020

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 số 1795/BC-MOBIFONE
Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|-------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥95% | ≥95% | 100.000 mẫu | 151.582 mẫu | Đo, thống kê | 99,98% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 3.155 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 3.155 mẫu | Đo, thống kê | 0,73s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 3.155 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P_d | ≥ V_d | ≥ V_d | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | 12,5 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P_u | ≥ V_u | ≥ V_u | | | | 3,00 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% | | | | 99,56% | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 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 | 99,2% | Phù hợp |

TỔNG GIÁM ĐỐC



TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE


Tô Mạnh Cường

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 LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 1 năm 2020

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 số 17/5 /BC-MOBIFONE

Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥95% | ≥95% | 100.000 mẫu | 100.038 mẫu | Đo, thống kê | 99,99% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤5 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0,61s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P _d | ≥ V _d | ≥ V _d | | | | 32,95 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P _u | ≥ V _u | ≥ V _u | | | | 22,35 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% | | | | 97,62% | Phù hợp |

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 6 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng | | | 250 cuộc | 300 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 | 99,2% | Phù hợp |


TỔNG GIÁM ĐỐC

Từ Mạnh Cường

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

Quý: 1 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1795/BC-MOBIFONE
Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥95% | ≥95% | 100.000 mẫu | 123.043 mẫu | Đo, thống kê | 99,96% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 1.951 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 1.951 mẫu | Đo, thống kê | 0,70s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 1.951 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P _d | ≥ V _d | ≥ V _d | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | 13,4 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P _u | ≥ V _u | ≥ V _u | | | | 2,17 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% | | | | 100% | Phù hợp |

AMU 9/12

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|---|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 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 | 300 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 | | | 96% | Phù hợp | |

am

TỔNG GIÁM ĐỐC



TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE


Tô Mạnh Cường

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 LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 1 năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1795/BC-MOBIFONE

Ngày 17 tháng 4 năm 2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|----------|---|-----------------------------|------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| A | Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật | | | | | | | |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥95% | ≥95% | 100.000 mẫu | 123.066 mẫu | Đo, thống kê | 100% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤5 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0,86s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤5% | ≤5% | 1.500 mẫu | 2.626 mẫu | Đo, thống kê | 0,00% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình: | | | 1.500 mẫu | | Đo, mô phỏng | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P _d | ≥ V _d | ≥ V _d | | | | 43,405 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P _u | ≥ V _u | ≥ V _u | | | | 24,162 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% | | | | 98,37% | Phù hợp |



| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT | Mức 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 |
|---|---|-----------------------------|-------------------|--|------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------|
| B | Chỉ tiêu chất lượng phục vụ | | | | | | | |
| 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 | 300 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 | | | 96% | Phù hợp | |

TỔNG GIÁM ĐỐC



Tô Mạnh Cường