

Số: 2054/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2021

**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 2021**

**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: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- 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: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hoà, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- 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: 653
  - 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 **20/04/2021**
    - 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, Phú Yên, Long An.**
  - 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, Phú Yên, Long An.**
  - 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. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, CNTT, KHCN.



# 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 2021

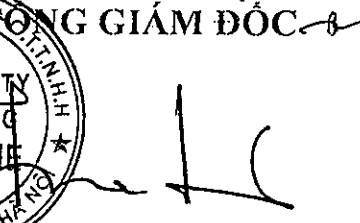
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 4 năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông Mobil'one)

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	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	121.121 mẫu	Đo, thống kê	99,52%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.063 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	2.063 mẫu	Đo, thống kê	1,21s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.063 mẫu	Đo, thống kê	0,24%	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	7,507 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$	$\geq V_u$				3,508 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

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	362 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	99,72%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
**PHỒ TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
  
**Vinh Tuấn Bảo**

# 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 2021

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 viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 4 năm 2021 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	137.017 mẫu	Đo, thống kê	99,76%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.851 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.851 mẫu	Đo, thống kê	0,78s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.851 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 $P_d$	$\geq V_d$	$\geq V_d$				13,398 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$	$\geq V_u$				2,404 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

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	318 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	96,86%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


  
  
 Vinh Tuấn Bảo

**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 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Long An.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE

Ngày 20 tháng 4 năm 2021 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	178.498 mẫu	Đo, thống kê	99,95%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.710 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	<10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.710 mẫu	Đo, thống kê	1,61s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.710 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	11,310 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$	$\geq V_u$				2,339 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

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	378 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	96,83%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
  
 TỔNG CÔNG TY  
 VIỄN THÔNG  
 MOBIFONE  
 Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI  
 Vinh Tuấn Bảo



**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 2021

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 viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE  
 Ngày 20 tháng 4 năm 2021 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	121.240 mẫu	Đo, thống kê	99,76%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.123 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	2.123 mẫu	Đo, thống kê	0,71s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.123 mẫu	Đo, thống kê	0,19%	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	43,848 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ $V_u$				32,604 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%				99,72%	Phù hợp

7/12

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	362 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	99,72%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuấn Bảo

**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 2021

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 viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE  
 Ngày 20 tháng 4 năm 2021 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	>95%	≥95%	100.000 mẫu	114.075 mẫu	Đo, thống kê	99,67%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	0,68s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	0,06%	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	52,285 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ $V_u$				22,195 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

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	318 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	96,86%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM VĂN TUẤN BẢO



Phạm Tuấn Bảo

**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 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Long An.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2054/BC-MOBIFONE  
 Ngày 20 tháng 4 năm 2021 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	178.506 mẫu	Đo, thống kê	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.702 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.702 mẫu	Đo, thống kê	0,68s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.702 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P <sub>d</sub>	≥ V <sub>d</sub>	≥ V <sub>d</sub>	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	46,434 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P <sub>u</sub>	≥ V <sub>u</sub>	≥ V <sub>u</sub>				34,720 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%				98,24%	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	378 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			96,83%	Phù hợp	

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
**PHO** TỔNG GIÁM ĐỐC



Vĩnh Tuấn Bảo