

Số: 326 /BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 18 tháng 01 năm 2019

**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 4 năm 2018

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, 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: 07/7/2016
 - 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: 666
 - 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 18/01/2019

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 01 sự cố:

+ Tại 11h30 đến 14h30 ngày 06/12/2018, sự cố về dịch vụ data, mức độ ảnh hưởng không truy cập được data 3G/4G khu vực Hà Nội và nội thành TP. Hồ Chí Minh

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 07/12/2018 tại công văn số 6568/MOBIFONE-QLĐH về việc báo cáo sự cố mất dịch vụ data mạng MobiFone.

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

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: 4 năm 2018

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 viễn thông số *326*/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 01 năm 2019 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 | 136.471 mẫu | Đo, thống kê | 99,45% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ | ≥90% | ≥99% | 1.500 mẫu | 3.155 mẫu | Đo, thống kê | 99,87% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 3.151 mẫu | Đo, thống kê | 1,39s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤10% | ≤1% | 1.500 mẫu | 3.151 mẫu | Đo, thống kê | 0,25% | Phù hợp |
| 5 | -Tốc độ tải dữ liệu | | | | | | | |
| | + Tốc độ tải xuống trung bình P_d | ≥ V_{davg} | ≥ V_{davg} | 1.500 mẫu | 1.859 mẫu | Đo, mô phỏng | 6,64 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P_u | ≥ V_{uavg} | ≥ V_{uavg} | | | | 3,65 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% | | | | 99,78% | 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 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 | 98% | Phù hợp |

**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: 4 năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Nông

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 326/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 01 năm 2019 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 | 166.712 mẫu | Đo, thống kê | 99,89% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ | ≥90% | ≥99% | 1.500 mẫu | 2.500 mẫu | Đo, thống kê | 100% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 2.500 mẫu | Đo, thống kê | 1,40s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤10% | ≤1% | 1.500 mẫu | 2.500 mẫu | Đo, thống kê | 0,08% | 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 | 1.677 mẫu | Đo, mô phỏng | 7,49 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P_u | $\geq V_{uavg}$ | $\geq V_{uavg}$ | | | | 2,49 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% | | | | 97,67% | 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 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 | | | 98% | 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: 4 năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Phước

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 326/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 01 năm 2019 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 | 149.000 mẫu | Đo, thống kê | 97,39% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ | ≥90% | ≥99% | 1.500 mẫu | 2.890 mẫu | Đo, thống kê | 99,79% | Phù hợp |
| 3 | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤10 giây | ≤5 giây | 1.500 mẫu | 2.884 mẫu | Đo, thống kê | 0,77s | Phù hợp |
| 4 | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤10% | ≤1% | 1.500 mẫu | 2.884 mẫu | Đo, thống kê | 0,80% | 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 | 1.832 mẫu | Đo, mô phỏng | 3,78 Mbps | Phù hợp |
| | + Tốc độ tải lên trung bình P_u | $\geq V_{uavg}$ | $\geq V_{uavg}$ | | | | 1,67 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% | | | | 97,08% | 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 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 | 91,60% | Phù hợp |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC




Nguyễn Bảo Long