

Số: 223./VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 04 năm 2024

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ  
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất  
Quý I năm 2024**

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

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

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

- Tên đơn vị: Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile
- Địa chỉ: Tầng 6 số 7 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
- Điện thoại: 04.35730123

**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:
  - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: [www.vietnamobile.com.vn](http://www.vietnamobile.com.vn)
  - Đã công bố. Ngày công bố: 12/07/2023, trên website.
  - 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: 3
- Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành:
  - 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:

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...

Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 15/04/2024

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:

Không có sự cố.

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 thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 61

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Hà Nội, Khánh Hòa, Bình Dương.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 61

- 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

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*

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**ThS. Võ Đăng Việt Linh**



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý I năm 2024**

**Tại địa bàn tỉnh: Hà Nội**

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ..... ngày 15 tháng 04 năm 2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022 / BT/TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	253,611	Mô phỏng cuộc gọi	99,56%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3,082	Mô phỏng cuộc gọi	0,58%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3,064	Mô phỏng cuộc gọi	0,42%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình phải ≥ 3.5 điểm)	≥ 3.5	≥ 3.5	3000 cuộc	3,051	Sử dụng thiết bị đo	4.13	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	10,584	Giám sát báo hiệu	0% 0%	Phù hợp Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai -Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai -Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	Không thu thập đủ 10,000 cuộc gọi	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	0% 0%	Phù hợp Phù hợp

7 Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 s	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	283 cuộc	Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789	24 giờ trong ngày 98,94%	Phù hợp
---	-------------------	-------------------	----------	----------	-------------------------------------	-----------------------------	---------

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**THS. Võ Đăng Việt Linh**

*(Handwritten signature in blue ink)*

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý I năm 2024**

**Tại địa bàn tỉnh: Khánh Hòa**

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ..... ngày 15 tháng 04 năm 2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022 / BT/TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	225.543	Mô phỏng cuộc gọi	98.93%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3.108	Mô phỏng cuộc gọi	0.71%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3.086	Mô phỏng cuộc gọi	0.23%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình phải ≥ 3.5 điểm)	≥ 3.5	≥ 3.5	3000 cuộc	3.079	Sử dụng thiết bị đo	4.09	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	Không thu thập đủ 10.000 cuộc gọi	Giám sát báo hiệu	0% 0%	Phù hợp Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	Không thu thập đủ 10.000 cuộc gọi	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	0% 0%	Phù hợp Phù hợp



7	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 s	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	299 cuộc	Gọi hàng nhân công tới tổng đài 789	24 giờ trong ngày 99,67%	Phù hợp
---	--	-----------------------------	-----------------------------	----------	----------	-------------------------------------	-----------------------------	---------

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(kí ghi rõ họ tên, đóng dấu)



TH.S Võ Đăng Việt Linh

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý I năm 2024**

**Tại địa bàn tỉnh: Bình Dương**

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số ..... ngày 15 tháng 04 năm 2024 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022 / BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	204,025	Mô phỏng cuộc gọi	99.80%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3,459	Mô phỏng cuộc gọi	0.95%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3000 cuộc	3,426	Mô phỏng cuộc gọi	0.70%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình phải ≥ 3.5 điểm)	≥ 3.5	≥ 3.5	3000 cuộc	3,402	Sử dụng thiết bị đo	4.17	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	Không thu thập đủ 10,000 cuộc gọi	Giám sát báo hiệu	0% 0%	Phù hợp Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai -Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai -Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	Không thu thập đủ 10,000 cuộc gọi	So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước	0% 0%	Phù hợp Phù hợp

7 Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 s	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	295 cuộc	Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789	24 giờ trong ngày 99.98%	Phù hợp
---	-------------------	-------------------	----------	----------	-------------------------------------	-----------------------------	---------

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*Đã ghi rõ họ tên, đóng dấu*



**ThS.Võ Đăng Việt Linh**