

Số: 917 /VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 7 năm 2021

**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 II năm 2021

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: 22/12/2016
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: www.vietnamobile.com.vn
 - Đã công bố. Ngày công bố: 22/12/2016, 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: 22/12/2016
 - 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:

+ 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:

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: 63

- 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, Bình Định, 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: 63

- 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.

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 II năm 2021**

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 917/V.NM-KTM ngày 15 tháng 07 năm 2021 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015 / BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/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 | 142,098 | Mô phỏng cuộc gọi | 99.24% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3000 cuộc | 3,319 | Mô phỏng cuộc gọi | 99.04% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3000 cuộc | 3,287 | Mô phỏng cuộc gọi | 0.85% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3.0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3000 cuộc | 3,259 | Sử dụng thiết bị đo | 95.06% | 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 | 11,185 | 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 | | So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước | | Phù hợp Phù hợp |



| | | | | | | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|----------|----------|-------------------------------------|---------------------------|---------|
| 7 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày | 250 cuộc | 302 cuộc | Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789 | 24 giờ trong ngày 100% | Phù hợp |
|---|--|-------------------|-------------------|----------|----------|-------------------------------------|---------------------------|---------|

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 II năm 2021**

Tại địa bàn tỉnh: Bình Định

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 917/VNM.-KTM. ngày 15 tháng 07 năm 2021 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015 / BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/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 | 152,749 | Mô phỏng cuộc gọi | 99.85% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3000 cuộc | 3,168 | Mô phỏng cuộc gọi | 99.72% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3000 cuộc | 3,159 | Mô phỏng cuộc gọi | 0.19% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3.0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3000 cuộc | 3,153 | Sử dụng thiết bị đo | 99.05% | 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 | 11,937 | 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 | | So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước | | Phù hợp Phù hợp |



| | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|---------------------------------|----------|----------|-------------------------------------|-------------------------------|---------|
| 7 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ trong ngày ≥ 80 % | 24 giờ trong ngày ≥ 80 % | 250 cuộc | 312 cuộc | Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789 | 24 giờ trong ngày 100% | Phù hợp |
|---|--|---------------------------------|---------------------------------|----------|----------|-------------------------------------|-------------------------------|---------|

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 II năm 2021**

Tại địa bàn tỉnh: Tiền Giang

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 917/VN.M-KT ngày 15 tháng 07 năm 2021 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Mức theo QCVN 36:2015 / BTTTT | Mức doanh nghiệp công bố | Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/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 | 141,299 | Mô phỏng cuộc gọi | 100.00% | Phù hợp |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% | ≥ 98% | 3000 cuộc | 3,268 | Mô phỏng cuộc gọi | 99.36% | Phù hợp |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% | ≤ 2% | 3000 cuộc | 3,247 | Mô phỏng cuộc gọi | 0.49% | Phù hợp |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3.0) | ≥ 90% | ≥ 90% | 3000 cuộc | 3,231 | Sử dụng thiết bị đo | 96.72% | 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 | 10,234 | 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 | | So sánh cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước | | Phù hợp Phù hợp |



| | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------|---------------------------------|----------|----------|-------------------------------------|-------------------------------|---------|
| 7 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ trong ngày ≥ 80 % | 24 giờ trong ngày ≥ 80 % | 250 cuộc | 300 cuộc | Gọi bằng nhân công tới tổng đài 789 | 24 giờ trong ngày 100% | Phù hợp |
|---|--|---------------------------------|---------------------------------|----------|----------|-------------------------------------|-------------------------------|---------|

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



ThS. Võ Đăng Việt Linh

