

Số: 210 /VNM-KTM

Hà Nội, ngày 15 tháng 04 năm 2022

**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 I - 2022**

**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: Ngày 20/4/2020
  - 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: Ngày 20/4/2020, 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: 12
  - + 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: Ngày 20/4/2020
  - 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:

+ 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: Ngày 15/04/2022

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, Đà Nẵng, 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: 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐẬT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA; LTE, LTE-A  
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: I năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 240/VNM-KTM ngày 15 tháng 05 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	161,954	Đo kiểm thực tế	99.49%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1911	Đo kiểm thực tế	0.42%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA)	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	1903	Đo kiểm thực tế	2.43	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo				0.05	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1902	Đo kiểm thực tế	0.26%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	1897	Đo kiểm thực tế	3929.43	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu	2702.67				Phù hợp	



Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin trong từng vùng	≥ 95%	≥ 95%				100%	Phù hợp
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	484	Gọi trực tiếp	24h	Phù hợp
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 giây	≥ 80%	≥ 80%				99.79%	Phù hợp

6



Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp  
(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA VÀ CÁC  
PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

**Quý: I năm 2022**

**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 210/VNM-KTM ngày 15 tháng 11 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)*

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	137.065	Đo kiểm thực tế	99.19%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	2235	Đo kiểm thực tế	0.76%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA)	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	2218	Đo kiểm thực tế	0.02	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo					
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	2218	Đo kiểm thực tế	0.18%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	2214	Đo kiểm thực tế	5250.00	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu				2514.06	







**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐÁT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA; LTE, LTE-A  
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

**Quý: I năm 2022**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông  
số 240 /VN-M-KTM ngày 15 tháng 01 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Di động Vietnamobile)*



Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100000 mẫu	147,925	Đo kiểm thực tế	99.82%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	2022	Đo kiểm thực tế	0.84%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	≤ 10s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA	1500 mẫu	2005	Đo kiểm thực tế	2.56	Phù hợp
		≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo	≤ 5s đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo					
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1500 mẫu	1991	Đo kiểm thực tế	0.50%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ Vd	≥ Vd	1500 mẫu	1981	Đo kiểm thực tế	7167.38	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ Vu	≥ Vu	1500 mẫu			3412.41	Phù hợp

