

Số: 992 /BC-VTNet

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2024

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024

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

- Tên đơn vị: Tổng Công ty Mạng lưới Viettel - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình - Ngõ 19 Duy Tân - Cầu Giấy - Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.

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

- Phòng Kỹ thuật - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình - Ngõ 19 Duy Tân - Cầu Giấy - Hà Nội.
- Điện thoại: 024-62692285.

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: 07/7/2023.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 19/7/2023.
- Đã 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: 03.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 38 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 19/7/2023.
- 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 thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 17/4/2024.
- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước: Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
- Báo cáo khi có sự cố: Không có sự cố.

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: An Giang, Cà Mau, Hậu 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: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương có tên sau đây: An Giang, Cà Mau, Hậu Giang.
- 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/03 tỉnh.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
 ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	152.001 mẫu	Mô phỏng	95,31%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.916 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	1.916 mẫu	Mô phỏng	4,05	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.910 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		\					
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	962 mẫu	Mô phỏng	Pd = 4,51 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	948 mẫu	Mô phỏng	Pu = 1,90 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	962 mẫu	Mô phỏng	99,27%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 %				100,00%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
 ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	132.667 mẫu	Mô phỏng	96,47%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.008 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.008 mẫu	Mô phỏng	5,06 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.773 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	885 mẫu	Mô phỏng	Pd = 3,79 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	888 mẫu	Mô phỏng	Pu = 0,80 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	885 mẫu	Mô phỏng	95,03%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %				100,00%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
 ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	126.288 mẫu	Mô phỏng	97,46%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.965 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	1.965 mẫu	Mô phỏng	5,29 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.955 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.003 mẫu	Mô phỏng	Pd = 6,92 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	952 mẫu	Mô phỏng	Pu = 2,75 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.003 mẫu	Mô phỏng	98,31%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 %				100,00%	Phù hợp



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
 ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE-A								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	640.900 mẫu	Mô phỏng	99,94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	5.739 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 5s	≤ 5s	1.500 mẫu	5.739 mẫu	Mô phỏng	1,46 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	5.739 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	2.827 mẫu	Mô phỏng	Pd = 97,20 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	2.912 mẫu	Mô phỏng	Pu = 43,48 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	2.827 mẫu	Mô phỏng	99,96%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %				100,00%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Cà Mau

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
 ngày 4 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE-A								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	558.011 mẫu	Mô phỏng	99,78%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	4.502 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 5s	≤ 5s	1.500 mẫu	4.502 mẫu	Mô phỏng	1,52 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	4.464 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	2.228 mẫu	Mô phỏng	Pd = 58,60 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	2.236 mẫu	Mô phỏng	Pu = 34,31 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	2.228 mẫu	Mô phỏng	100,00%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 %				100,00%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trung tá Nguyễn Thị Tâm

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất - Quý 1 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 992 /BC-VTNet
ngày 17 tháng 4 năm 2024 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2014/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
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE-A								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	544.571 mẫu	Mô phỏng	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	4.024 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 5s	≤ 5s	1.500 mẫu	4.024 mẫu	Mô phỏng	1,31 s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.659 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.856 mẫu	Mô phỏng	Pd = 77,01 Mbit/s	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.803 mẫu	Mô phỏng	Pu = 38,61 Mbit/s	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.856 mẫu	Mô phỏng	99,25%	Phù hợp
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	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %				100,00%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

BHQ TỔNG GIÁM ĐỐC



Trưng tá Nguyễn Thị Tâm