

## KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng  
viễn thông di động mặt đất IMT-2000

Quý 2 năm 2017

### 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 Viễn thông Quân đội.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62692285.

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

- Phòng Kỹ thuật Nghiệp vụ - Tổng Công ty Mạng lưới Viettel.
- Địa chỉ: Toà nhà Thái Bình – Ngõ 19 Duy Tân – Cầu Giấy – Hà Nội.
- Điện thoại: 04-62660069.

### 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: 22/7/2016.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 05/8/2016.
- 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: 49 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 14/7/2017.
- 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: 18/7/2017.
- 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: **Đồng Nai, Bình Định, Hà 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: **Đồng Nai, Bình Định, Hà 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 viên thông: 03 bản/03 tỉnh.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Lưu Mạnh Hà



**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 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Nai

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 190/LBC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	650.897 mẫu	Đo kiểm thực tế	95,05%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.750 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.750 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,13s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.750 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,73%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu							
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	1.500 mẫu	2.663 mẫu	Đo kiểm thực tế	Pd = 11,36Mbit/s (*) Pu = 2,20Mbit/s	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%	750 mẫu	1.448 mẫu	Đo kiểm thực tế	98,83% (*)	Phù hợp
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,0001	Phù hợp
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	100%	100%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	(a1)	Phù hợp
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày				24 giờ	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	253 cuộc	Gọi trực tiếp	96,84%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(\*): Vùng cung cấp dịch vụ của Viettel chủ yếu là vùng lõi, vùng biên chiếm tỷ lệ rất nhỏ nên rất khó thực hiện đo kiểm đối với 03 điều kiện đo kiểm: Đo trong nhà, đo ngoài trời tại các vị trí cố định, đo ngoài trời di động tại vùng biên. Do vậy chỉ thực hiện đo kiểm các mẫu đo trong vùng lõi.

(a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.



*Handwritten signature*

**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 2 năm 2017**  
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 19/UBC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	232.515 mẫu	Đo kiểm thực tế	95,23%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.557 mẫu	Đo kiểm thực tế	99,49%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.544 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,38s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.549 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,39%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu							
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	1.500 mẫu	2.539 mẫu	Đo kiểm thực tế	Pd = 10,18Mbit/s (*) Pu = 2,07Mbit/s	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%	750 mẫu	1.277 mẫu	Đo kiểm thực tế	99,77% (*)	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,0001	Phù hợp
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	100%	100%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	100%	Phù hợp
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	255 cuộc	Gọi trực tiếp	24 giờ	Phù hợp
	- 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.	≥ 80 %	≥ 80 %				99,22%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(\*): Vùng cung cấp dịch vụ của Viettel chủ yếu là vùng lõi, vùng biên chiếm tỷ lệ rất nhỏ nên rất khó thực hiện đo kiểm đối với 03 điều kiện đo kiểm: Đo trong nhà, đo ngoài trời tại các vị trí cố định, đo ngoài trời di động tại vùng biên. Do vậy chỉ thực hiện đo kiểm các mẫu đo trong vùng lõi.



**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 2 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1907/BC-VTNet-KTNV ngày 20 tháng 7 năm 2017  
 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2014/BTTTT	Mức chất lượng 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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	212.965 mẫu	Đo kiểm thực tế	95,20%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.165 mẫu	Đo kiểm thực tế	98,66%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.136 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,43s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.136 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,14%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu							
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	1.500 mẫu	2.133 mẫu	Đo kiểm thực tế	Pd = 8,36 Mbit/s (*) Pu = 3,10 Mbit/s	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%	750 mẫu	1.090 mẫu	Đo kiểm thực tế	97,98% (*)	Phù hợp
<b>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	≤ 0,25	≤ 0,25	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,0001	Phù hợp
7	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	100%	100%	Thống kê	Thống kê	Thống kê	(a1)	Phù hợp
8	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	250 cuộc	Gọi trực tiếp	24 giờ	Phù hợp
	- 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.	≥ 80 %	≥ 80 %				97,20%	Phù hợp

**Ghi chú:**

(\*): Vùng cung cấp dịch vụ của Viettel chủ yếu là vùng lõi, vùng biên chiếm tỷ lệ rất nhỏ nên rất khó thực hiện đo kiểm đối với 03 điều kiện đo kiểm: Đo trong nhà, đo ngoài trời tại các vị trí cố định, đo ngoài trời di động tại vùng biên. Do vậy chỉ thực hiện đo kiểm các mẫu đo trong vùng lõi.

(a1): Trong quý trên địa bàn tỉnh không có khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ nên không có hỏi âm khiếu nại.

