

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 1 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: 41 cửa hàng.
 - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành: 06/4/2017.
- 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: 18/4/2017.
- 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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: **Sơn La, Ninh Thuận, Kiên 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



Đại/úy Lưu Mạnh Hà



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT IMT - 2000

Quý 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Sơn La

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 80 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	432.083 mẫu	Đo kiểm thực tế	95,13%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.466 mẫu	Đo kiểm thực tế	98,74%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.435 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,41s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.435 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,16%	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	2.431 mẫu	Đo kiểm thực tế	Pd = 6,92Mbit/s (*) Pu = 2,60Mbit/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	1.220 mẫu	Đo kiểm thực tế	97,62% (*)	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	0,00003	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 %				100,00%	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 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Thuận

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số *90* /BC-VTNet-KTNV ngày *09* tháng *5* 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	148.026 mẫu	Đo kiểm thực tế	96,38%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$	1.500 mẫu	1.897 mẫu	Đo kiểm thực tế	100,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	$\leq 10s$	$\leq 10s$	1.500 mẫu	1.897 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,84s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 10\%$	$\leq 10\%$	1.500 mẫu	1.996 mẫu	Đo kiểm thực tế	1,20%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu							
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$Pd \geq Vd_{avg}$ $Pu \geq Vu_{avg}$	$Pd \geq Vd_{avg}$ $Pu \geq Vu_{avg}$	1.500 mẫu	1.972 mẫu	Đo kiểm thực tế	$Pd = 11,00\text{Mbit/s (*)}$ $Pu = 2,13\text{Mbit/s}$	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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	750 mẫu	990 mẫu	Đo kiểm thực tế	100,00% (*)	Phù hợp
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$	Thống kê	Thống kê	Thống kê	0,00003	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. - 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.	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	251 cuộc	Gọi trực tiếp	24 giờ 99,60%	Phù hợp 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.



**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 1 năm 2017

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Kiên Giang

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 80 /BC-VTNet-KTNV ngày 09 tháng 5 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	160.251 mẫu	Đo kiểm thực tế	98,26%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	1.866 mẫu	Đo kiểm thực tế	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	1.866 mẫu	Đo kiểm thực tế	2,77s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	1.842 mẫu	Đo kiểm thực tế	0,71%	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu							
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	Pd ≥ Vdavg Pu ≥ Vuavg	1.500 mẫu	1.829 mẫu	Đo kiểm thực tế	Pd = 11,19 Mbit/s (*) Pu = 3,13 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	921 mẫu	Đo kiểm thực tế	99,78% (*)	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	0,00003	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. - 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	255 cuộc	Gọi trực tiếp	24 giờ 97,25%	Phù hợp 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