

## 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 I năm 2019

### 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: 05/10/2018.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 18/10/2018.
- 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: 33 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 18/10/2018.
- 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: 19/4/2019.
- 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: Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên.
- 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: Hải Phòng, Hải Dương, Hưng Yên.
- 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.

*Nơi nhận:*

- Cục Viễn thông;
- Lưu: VT, KT; Thủy 02.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Trung tá Phan Thanh Sang



**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 I năm 2019

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Phòng

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 136/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 4 năm 2019 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  | 284.924 mẫu                  | Mô phỏng  | 97,57%  | Phù hợp     |
| 2  | Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công  | $\geq 90\%$                                | $\geq 90\%$                                | 1.500 mẫu  | 2.101 mẫu                    | Mô phỏng  | 100%  | Phù hợp     |
| 3  | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình  | $\leq 10s$                                 | $\leq 10s$                                 | 1.500 mẫu  | 2.101 mẫu                    | Mô phỏng  | 1,19s   | Phù hợp     |
| 4  | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi   | $\leq 10\%$                                | $\leq 10\%$                                | 1.500 mẫu  | 1.997 mẫu                    | Mô phỏng  | 0%  | Phù hợp     |
| 5  | Tốc độ tải dữ liệu:   |  |  |  |                              |   |   |             |
|    | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình   | $P_d \geq V_{davg}$<br>$P_u \geq V_{uavg}$ | $P_d \geq V_{davg}$<br>$P_u \geq V_{uavg}$ | 1.500 mẫu  | 1.997 mẫu                    | Mô phỏng  | $P_d = 10,38 \text{ Mbps (*)}$<br>$P_u = 1,74 \text{ Mbps}$ | 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  | 1.006 mẫu                    | Mô phỏng  | 99,80%  | 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   | gọi 252 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. | $\geq 80 \%$                               | $\geq 80 \%$                               |  |                              |   | 99,21%  | Phù hợp     |

**Ghi chú:**

(\*): Viettel đã triển khai lắp đặt các trạm thu phát sóng để đảm bảo cung cấp dịch vụ gần như tương đương giữa vùng lõi và vùng biên. Do vậy khi đo kiểm không cần phân biệt giữa vùng lõi và vùng biên.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VIỆT NAM  
 TRUNG ƯƠNG

**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 I năm 2019**  
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hải Dương**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1362/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 4 năm 2019 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  | 286.771 mẫu                  | Mô phỏng  | 97,91%   | Phù hợp     |
| 2   | Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công  | ≥ 90%                                      | ≥ 90%                                      | 1.500 mẫu  | 2.238 mẫu                    | Mô phỏng  | 100%   | Phù hợp     |
| 3   | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình  | ≤ 10s                                      | ≤ 10s                                      | 1.500 mẫu  | 2.238 mẫu                    | Mô phỏng  | 1,35s  | Phù hợp     |
| 4   | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi   | ≤ 10%                                      | ≤ 10%                                      | 1.500 mẫu  | 2.233 mẫu                    | Mô phỏng  | 0%   | Phù hợp     |
| 5   | Tốc độ tải dữ liệu:   |  |  |  |                              |   |  |             |
|   | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình   | $P_d \geq V_{davg}$<br>$P_u \geq V_{uavg}$ | $P_d \geq V_{davg}$<br>$P_u \geq V_{uavg}$ | 1.500 mẫu  | 2.233 mẫu                    | Mô phỏng  | $P_d = 9,94 \text{ Mbps (*)}$<br>$P_u = 2,41 \text{ Mbps}$ | 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  | 1.134 mẫu                    | Mô phỏng  | 99,91%   | 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   | gọi 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 %                                     | 92,00%                                     |  |                              |   | Phù hợp  |             |

**Ghi chú:**

(\*): Viettel đã triển khai lắp đặt các trạm thu phát sóng để đảm bảo cung cấp dịch vụ gần như tương đương giữa vùng lõi và vùng biên. Do vậy khi đo kiểm không cần phân biệt giữa vùng lõi và vùng biên.





**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 I năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hưng Yên**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1362/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 4 năm 2019 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  | 193.148 mẫu                  | Mô phỏng  | 98,45%                                | Phù hợp     |
| 2  | Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công  | ≥ 90%                    | ≥ 90%                    | 1.500 mẫu  | 1.736 mẫu                    | Mô phỏng  | 100%                                  | Phù hợp     |
| 3  | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình  | ≤ 10s                    | ≤ 10s                    | 1.500 mẫu  | 1.736 mẫu                    | Mô phỏng  | 1,57s                                 | Phù hợp     |
| 4  | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi   | ≤ 10%                    | ≤ 10%                    | 1.500 mẫu  | 1.733 mẫu                    | Mô phỏng  | 0%                                    | Phù hợp     |
| 5  | Tốc độ tải dữ liệu:   |                          |                          |  |                              |   |                                       |             |
|    | - Tốc độ tải dữ liệu trung bình   | Pd ≥ Vdavg<br>Pu ≥ Vuavg | Pd ≥ Vdavg<br>Pu ≥ Vuavg | 1.500 mẫu  | 1.733 mẫu                    | Mô phỏng  | Pd = 11,49 Mbps (*)<br>Pu = 3,03 Mbps | 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  | 872 mẫu                      | Mô phỏng  | 99,08%                                | 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   | gọi 252 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 %                   |  |                              |   | 99,60%                                | Phù hợp     |

**Ghi chú:**

(\*): Viettel đã triển khai lắp đặt các trạm thu phát sóng để đảm bảo cung cấp dịch vụ gần như tương đương giữa vùng lõi và vùng biên. Do vậy khi đo kiểm không cần phân biệt giữa vùng lõi và vùng biên.



44