

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY MẠNG LƯỚI VIETTEL

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 1989 /BC-VTNet-KT

Hà Nội, ngày 17 tháng 7 năm 2020

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG
Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý II năm 2020

Kính gửi: Cục Viễn thông.

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: 23/3/2020.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 15/4/2020.
- 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: 15/4/2020.

- 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: 17/7/2020.
- 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: Quảng Trị, Quảng Bình, Thừa Thiên Huế.
- 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: Quảng Trị, Quảng Bình, Thừa Thiên Huế.
- 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; Q.Anh 02.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT WCDMA

Số và ký hiệu: 40/PYC
 Ngày ban hành: 05/08/2020

Quý II năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Trị

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số
 ngày 17 tháng 7 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

/BC-VTNet-KT

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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	114.413 mẫu	Mô phỏng	99,91%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.423 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.423 mẫu	Mô phỏng	3,37s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.364 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.181 mẫu	Mô phỏng	Pd = 11,01 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.183 mẫu	Mô phỏng	Pu = 3,44 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.181 mẫu	Mô phỏng	99,66%	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 %				98,81%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Số và ký hiệu: 40/PYC-
Ngày ban hành: 05/08/2020

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM NGHIỆM CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT WCDMA

Quý II năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Bình

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số
ngày 17 tháng 7 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

/BC-VTNet-KT

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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	256.612 mẫu	Mô phỏng	98,11%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.220 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.220 mẫu	Mô phỏng	4,88s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.203 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.046 mẫu	Mô phỏng	11,38 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.157 mẫu	Mô phỏng	2,93 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.046 mẫu	Mô phỏng	99,90%	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 254 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 %				98,61%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT WCDMA

Số và ký hiệu: 40/PYC
 Ngày ban hành: 05/08/2020

Quý II năm 2020

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thừa Thiên Huế

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số
 ngày 17 tháng 7 năm 2020 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

/BC-VTNet-KT

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 81:2014/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	142.652 mẫu	Mô phỏng	99,25%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.123 mẫu	Mô phỏng	0,13%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	3.119 mẫu	Mô phỏng	4,34s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.104 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.575 mẫu	Mô phỏng	Pd = 11,72 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.529 mẫu	Mô phỏng	Pu = 4,12 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.575 mẫu	Mô phỏng	99,68%	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 %				99,81%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Lê Bá Tân