

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

### Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 Quý II năm 2019

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: 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: 39 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: 19/7/2019.
- 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: Đắk Lắk, Lâm Đồng, Phú 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: Đắk Lắk, Lâm Đồng, Phú 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; Thuyết 02.

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



**Lê Bá Tân**

**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 II năm 2019**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Lắk**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 26/BC-VTNet-KT ngày 17 tháng 7 năm 2019 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 81:2014/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	115.659 mẫu	Mô phỏng	99,05%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.146 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.146 mẫu	Mô phỏng	1,82s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.145 mẫu	Mô phỏng	0%	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	2.145 mẫu	Mô phỏng	Pd = 14,44 Mbps (*) Pu = 3,53 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	1.088 mẫu	Mô phỏng	99,54%	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 %				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.

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



**Lê Bá Tân**



**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 II năm 2019**  
**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lâm Đồng**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2660/BC-VTNet-KT ngày 15 tháng 7 năm 2019 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 81:2014/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	129.441 mẫu	Mô phỏng	99,55%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	1.885 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	1.885 mẫu	Mô phỏng	1,97s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	1.844 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu:							
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$	$P_d \geq V_{davg}$ $P_u \geq V_{uavg}$	1.500 mẫu	1.844 mẫu	Mô phỏng	$P_d = 13,29$ Mbps (*) $P_u = 3,11$ 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	909 mẫu	Mô phỏng	99,01%	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 %				95,24%	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.

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



**Lê Bá Tân**

