

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 IV năm 2018

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: 31 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: 18/01/2019.
- 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: Thái Bình, Vĩnh Phúc, An 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: Thái Bình, Vĩnh Phúc, An 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. 

Nơi nhận:

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

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



Thiếu tá Hà Minh Tuấn

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 IV năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Thái Bình

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 283/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 01 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	306.628 mẫu	Mô phỏng	99,13%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.081 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.081 mẫu	Mô phỏng	2,03s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.081 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	2.074 mẫu	Mô phỏng	Pd = 10,23 Mbps (*) Pu = 2,53 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	1.045 mẫu	Mô phỏng	99,23%	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 253 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 %				99,21%	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.

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 IV năm 2018

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Vĩnh Phúc

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số /BC-VTNet-KT ngày tháng 01 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	237.378 mẫu	Mô phỏng	98,96%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công	≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.569 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.569 mẫu	Mô phỏng	1,42s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.558 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	2.558 mẫu	Mô phỏng	$P_d = 12,62 \text{ Mbps (*)}$ $P_u = 2,97 \text{ Mbps}$	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	1.266 mẫu	Mô phỏng	99,92%	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 256 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 %	99,22%				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 IV năm 2018
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 285/BC-VTNet-KT ngày 19 tháng 01 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	388.213 mẫu	Mô phỏng	98,68%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập dịch vụ thành công		≥ 90%	≥ 90%	1.500 mẫu	2.608 mẫu	Mô phỏng	100%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình		≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	2.608 mẫu	Mô phỏng	1,99s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi		≤ 10%	≤ 10%	1.500 mẫu	2.597 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	2.597 mẫu	Mô phỏng	$P_d = 9,12 \text{ Mbps (*)}$ $P_u = 3,68 \text{ Mbps}$	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	1.287 mẫu	Mô phỏng	99,69%	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 %				98,43%	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.

