

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CLDV VIỄN THÔNG**  
**Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất**  
**Quý III năm 2021**

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: 03/6/2021.
- Đã công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website: <http://www.vietteltelecom.vn>. Ngày công bố: 30/6/2021.
- 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: 30 cửa hàng.
  - + Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
  - + Ngày hoàn thành: 30/6/2021.
- 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: 18/10/2021.
- 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.

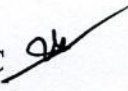


**3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:**

- 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: Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh.
- 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: Thanh Hóa, Nghệ An, Hà Tĩnh.
- 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



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm

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

Quý III năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: **Thanh Hóa**

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3543 /BC-VTNet ngày 29 tháng 12 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu 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
<b>I</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT WCDMA</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	141.505 mẫu	Mô phỏng	96,17%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	4.132 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	4.132 mẫu	Mô phỏng	5,59s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.712 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	2.024 mẫu	Mô phỏng	Pd = 4,67 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.688 mẫu	Mô phỏng	Pu = 1,69 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	2.024 mẫu	Mô phỏng	96,25%	Phù hợp
	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			Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
6	- 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%	250 cuộc	gọi 250 cuộc		100%	Phù hợp
<b>II</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT LTE</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	306.124 mẫu	Mô phỏng	98,14%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.422 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	6.422 mẫu	Mô phỏng	1,91s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.200 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2019/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu 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
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	3.173 mẫu	Mô phỏng	Pd = 59,11 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	3.027 mẫu	Mô phỏng	Pu = 26,97 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	3.173 mẫu	Mô phỏng	98,93%	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %				99,60%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm



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

Quý III năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3543 /BC-VTNet ngày 29 tháng 12 năm 2021 của Tổng Công ty Mạng lưới Viettel)

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
<b>I</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT WCDMA</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	306.120 mẫu	Mô phỏng	97,02%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.647 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	3.647 mẫu	Mô phỏng	7,16s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.129 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.562 mẫu	Mô phỏng	Pd = 5,25 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.567 mẫu	Mô phỏng	Pu = 3,09 Mbps	Phù hợp
5	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.562 mẫu	Mô phỏng	96,29%	Phù hợp
	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				24 giờ trong ngày	Phù hợp
6	- 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	gọi 254 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	99,61%	Phù hợp
<b>II</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT LTE</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	651.262 mẫu	Mô phỏng	98,89%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.876 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	6.876 mẫu	Mô phỏng	1,91s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.834 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp

CÔNG TY VIỄN THÔNG VIỆT NAM  
 QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
 C.N:U10012

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
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	3.464 mẫu	Mô phỏng	65,30 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	3.372 mẫu	Mô phỏng	22,48 Mbps	Phù hợp
6	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	3.464 mẫu	Mô phỏng	97,34%	Phù hợp
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây.	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc 250 cuộc	gọi 252 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày 99,60%	Phù hợp Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm



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

Quý III năm 2021

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh

(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 3543 /BC-VTNet ngày 29 tháng 12 năm 2021 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 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tỷ đánh giá
<b>I</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT WCDMA</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	229.805 mẫu	Mô phỏng	97,43%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.760 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	3.760 mẫu	Mô phỏng	5,65s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	3.080 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	1.722 mẫu	Mô phỏng	Pd = 3,81 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	1.358 mẫu	Mô phỏng	Pu = 1,44 Mbps	Phù hợp
5	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	1.722 mẫu	Mô phỏng	96,75%	Phù hợp
	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				24 giờ trong ngày	Phù hợp
6	- 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 %	250 cuộc	gọi 250 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	99,60%	Phù hợp
<b>II</b>	<b>DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT LTE</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	488.207 mẫu	Mô phỏng	99,23%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.213 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10s	≤ 10s	1.500 mẫu	6.213 mẫu	Mô phỏng	1,93s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	6.011 mẫu	Mô phỏng	0%	Phù hợp



TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 81:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu 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
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	≥ Vd	≥ Vd	750 mẫu	3.007 mẫu	Mô phỏng	61,09 Mbps	Phù hợp
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	≥ Vu	≥ Vu	750 mẫu	3.004 mẫu	Mô phỏng	24,31 Mbps	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng Vdmin	≥ 95%	≥ 95%	750 mẫu	3.007 mẫu	Mô phỏng	99,04%	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. - 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.	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	gọi 250 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày 100%	Phù hợp Phù hợp

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



Thiếu tá Nguyễn Thị Tâm