

Số: 4609/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 19 tháng 10 năm 2022

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn
thông di động mặt đất**

Quý 3 năm 2022

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Ban Công nghệ và quản lý mạng – Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831757

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Tổng công ty Viễn thông MobiFone.
- Địa chỉ: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Điện thoại: 024.37831800

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:

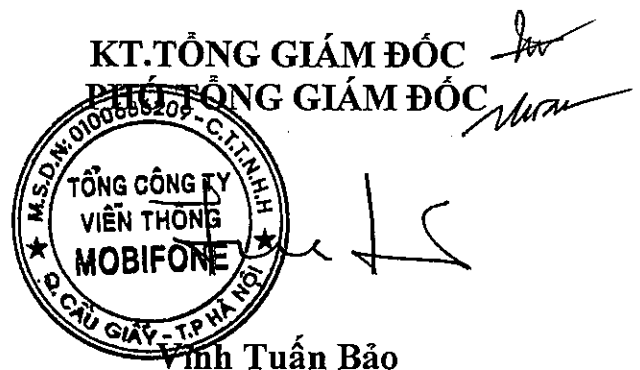
- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - Đã gửi, ngày gửi: 22/4/2021
 - Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website:
 - Đã công bố. Ngày công bố: 07/5/2021, trên website:
<https://www.mobifone.vn/gioi-thieu/chat-luong-dich-vu/ban-cong-bo-chat-luong>
 - Chưa công bố.
- 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: 63
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 654
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 15/6/2021
 - Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết.
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết.
 - + Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào.
 - Chưa thực hiện việc niêm yết.



- 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 sự thay đổi:
- 3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:
- Báo cáo định kỳ:
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo 19/10/2022
 - Chưa báo cáo.
 - Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
 - Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.
 - Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:
 - ■ Không có sự cố như trên.
 - □ Có ... sự cố:
 - + Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...
 - □ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - □ Chưa báo cáo.
- 3.2. Đo kiểm, đánh giá 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, đánh giá: 06 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Hà Tĩnh, Quảng Ngãi và Tây Ninh.**
Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 06 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Hà Tĩnh, Quảng Ngãi và Tây Ninh.**
 - 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 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.
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: 06 bản./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- Lưu: VT, CNQLM, CSKH, CNTT, KHCN.



KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	108.242 mẫu	Đo, thống kê	97,21%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	1,28s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.798 mẫu	Đo, thống kê	0,06%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu		Đo, mô phỏng		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ V _d				5,499 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ V _u				1,556 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%				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Tư đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	333 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

KIỂM TỌNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỌNG GIÁM ĐỐC
 TÔNG CÔNG TY
 VIỄN THÔNG
MOBIFONE
 Q. CẦU GIẤY - T.P HÀ NỘI

Vinh Tuấn Bảo

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 3 năm 2022


Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	106.613 mẫu	Đo, thống kê	99,03%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.696 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.696 mẫu	Đo, thống kê	0,65s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.696 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ V_d	≥ V_d	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	44,238 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ V_u	≥ V_u				22,168 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%				98,51%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Tư đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	333 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày					
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	100%	Phù hợp



TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE
 Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI
 Ngày 22/01/2024
Vĩnh Tuấn Bảo

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ngãi.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	129.096 mẫu	Đo, thống kê	97,53%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.013 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	2.013 mẫu	Đo, thống kê	0,83s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.013 mẫu	Đo, thống kê	0,10%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu		Đo, mô phỏng		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ V _d				13,232 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ V _u				2,496 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%				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Từ đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	311 cuộc			
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	99,36%	Phù hợp

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


Vĩnh Tuấn Bảo

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ngãi.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	125.961 mẫu	Đo, thống kê	98,40%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.854 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.854 mẫu	Đo, thống kê	0,78s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.848 mẫu	Đo, thống kê	0,10%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ V_d	≥ V_d	1.500 mẫu		Đo, thống kê	55,018 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ V_u	≥ V_u				29,042 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%				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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 lệ đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	311 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	99,36%	Phù hợp

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE

Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI

Vĩnh Tuấn Bảo

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tây Ninh.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	173.657 mẫu	Đo, thống kê	98,24%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.370 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	2.370 mẫu	Đo, thống kê	0,99s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.370 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu		Đo, thống kê		
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ V_d	≥ V_d				8,227Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ V_u	≥ V_u				2,467 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%				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Từ đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	677 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

KT TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE

M.S.D.N. 800686209
Q. CẦU GIẤY - TP. HÀ NỘI

Vinh Tuấn Bảo

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 3 năm 2022



Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tây Ninh.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4609/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Từ đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	176.952 mẫu	Đo, thống kê	99,35%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ.	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.778 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 5 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1.778 mẫu	Đo, thống kê	0,58s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.778 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq V_d$	1.500 mẫu		Đo, thống kê	52,089 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq V_u$				17,738 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.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức 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	Ước đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
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	677 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

KẾ TUNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TUNG GIÁM ĐỐC


Vinh Tuấn Bảo