

Số: 4183/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 18 tháng 10 năm 2023

**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 2023

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

- Tên đơn vị: Ban Công nghệ – 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: 18001090.

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: 18001090.

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: 753
 - 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 17/10/2023

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.

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.

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 Nội, Đắk Nông, Hậu 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: 06 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Hà Nội, Đắk Nông, Hậu 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 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;
- HDTV (b/c);
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC, NOC;
- Lưu: VT, CN, TNKH, DVVT.

**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 WCDMA

Quý: 3 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	103.351 mẫu	Đo, thống kê	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.241 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	2.241 mẫu	Đo, thống kê	1,29s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.234 mẫu	Đo, thống kê	0,31%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ V_d	≥ 1Mbps		1.141 mẫu	Đo, thống kê	11,6 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ V_u	≥ 256Kbps		1.100 mẫu	Đo, thống kê	3,27 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 ($V_{dmin}=256$ Kbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.141 mẫu	Đo, thống kê	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	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	350 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	98%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



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 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Nội.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	107.540 mẫu	Đo, thống kê	99,94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.258 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	2.258 mẫu	Đo, thống kê	0,364s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.258 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ 15Mbps		1.132 mẫu	Đo, thống kê	45,48 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ 10Mbps		1.126 mẫu	Đo, thống kê	25,76 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 (V _{dmin} =5 Mbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.132 mẫu	Đo, thống kê	99,29%	Phù hợp

TT	Chi 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
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	350 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	98%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFone

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 WCDMA

Quý: 3 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Nông.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	103.002 mẫu	Đo, thống kê	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.184 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	3.184 mẫu	Đo, thống kê	0,79s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.180 mẫu	Đo, thống kê	0,13%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ 1Mbps	1.500 mẫu	1.611 mẫu	Đo, thống kê	3,26 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ 256Kbps		1.573 mẫu	Đo, thống kê	2,38 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 (V _{dmin} =256 Kbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.611 mẫu	Đo, thống kê	99,88%	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	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	385 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%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



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 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Nông.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	102.987 mẫu	Đo, thống kê	99,82%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.354 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	3.354 mẫu	Đo, thống kê	0,68s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.354 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ 15Mbps		1.610 mẫu	Đo, thống kê	52,78 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ 10Mbps		1.744 mẫu	Đo, thống kê	29,23 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 (V _{dmin} =5 Mbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.610 mẫu	Đo, thống kê	98,82%	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	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	385 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%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

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 WCDMA

Quý: 3 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	103.422 mẫu	Đo, thống kê	99,98%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.310 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	2.310 mẫu	Đo, thống kê	0,78s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.310 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	≥ 1Mbps	1.500 mẫu	1.159 mẫu	Đo, thống kê	4,59 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	≥ V_u	≥ 256Kbps		1.151 mẫu	Đo, thống kê	1,39 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 ($V_{dmin}=256$ Kbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.159 mẫu	Đo, thống kê	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	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	511 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	99,22%	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 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hậu Giang.

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4183/BC-MOBIFONE
 Ngày 18 tháng 10 năm 2023 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	104.360 mẫu	Đo, thống kê	100%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.246 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	2.246 mẫu	Đo, thống kê	0,53s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	2.246 mẫu	Đo, thống kê	0,13%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ 15Mbps	1.500 mẫu	1.131 mẫu	Đo, thống kê	33,95 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ 10Mbps		1.115 mẫu	Đo, thống kê	29,34 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 (V _{dmin} =5Mbps) trong từng vùng.	≥95%	≥95%		1.131 mẫu	Đo, thống kê	98,94%	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	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	511 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	99,22%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE

Vinh Tuấn Bảo