

Số: 2870/BC-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 19 tháng 7 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 2 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 12/07/2023
    - 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: **Nghệ An, Đà Nẵng, Bình Dương.**  
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: **Nghệ An, Đà Nẵng, Bình Dương.**
  - 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;
- HẾTV (b/c);
- A. Cường – TGD (b/c);
- A. Bảo – PTGD;
- Ban TT (p/h);
- Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, ĐKSC;
- 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: 2 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	189.101 mẫu	Đo, thống kê	98,70%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	5.829 mẫu	Đo, thống kê	0,10%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	$\leq 10$ giây	$\leq 5$ giây	1.500 mẫu	5.823 mẫu	Đo, thống kê	1,27s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	5.774 mẫu	Đo, thống kê	0,84%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$\geq V_d$	$\geq 1$ Mbps		2.868 mẫu	Đo, thống kê	6,38 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$	$\geq 256$ Kbps		2.832 mẫu	Đo, thống kê	3,07 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.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		2.868 mẫu	Đo, thống kê	98,50%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	292 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	96,58%	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: 2 năm 2023

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Nghệ An.

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE

Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	185.607 mẫu	Đo, thống kê	97,65%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	5.303 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	$\leq 5$ giây	$\leq 5$ giây	1.500 mẫu	5.303 mẫu	Đo, thống kê	0,62s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	5.288 mẫu	Đo, thống kê	0,28%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$\geq V_d$	$\geq 15$ Mbps	1.500 mẫu	2.640 mẫu	Đo, thống kê	32,95 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$	$\geq 10$ Mbps		2.663 mẫu	Đo, thống kê	29,1 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.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		2.640 mẫu	Đo, thống kê	97,64%	Phù hợp

A

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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	292 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	96,58%	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: 2 năm 2023**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng.**

*(Kèm theo bản Kết quả kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE  
 Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	111.805 mẫu	Đo, thống kê	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.519 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	3.519 mẫu	Đo, thống kê	0,83s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.515 mẫu	Đo, thống kê	0,11%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	≥ $V_d$	≥ 1Mbps		1.739 mẫu	Đo, thống kê	3,48 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ 256Kbps		1.780 mẫu	Đo, thống kê	1,01 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%		1.739 mẫu	Đo, thống kê	95,11%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	340 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



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: 2 năm 2023**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng.**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE*

*Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	117.222 mẫu	Đo, thống kê	100%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.474 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	3.474 mẫu	Đo, thống kê	0,43s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.450 mẫu	Đo, thống kê	0,69%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	≥ $V_d$	≥ 15Mbps	1.500 mẫu	1.743 mẫu	Đo, thống kê	29,83 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ 10Mbps		1.731 mẫu	Đo, thống kê	19,75 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%		1.743 mẫu	Đo, thống kê	95,48%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
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	340 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



  
**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: 2 năm 2023**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương.**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE*

*Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	259.396 mẫu	Đo, thống kê	98,69%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	10.989 mẫu	Đo, thống kê	0,14%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	10.974 mẫu	Đo, thống kê	1,73s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	10.974 mẫu	Đo, thống kê	0,24%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	≥ $V_d$	≥ 1Mbps	1.500 mẫu	5.592 mẫu	Đo, thống kê	5,131 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ 256Kbps		5.382 mẫu	Đo, thống kê	1,453 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%		5.592 mẫu	Đo, thống kê	95,15%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	703 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	100%	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: 2 năm 2023**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Dương.**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 2870/BC-MOBIFONE  
 Ngày 19 tháng 7 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
<b>A</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	263.930 mẫu	Đo, thống kê	98,98%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	11.620 mẫu	Đo, thống kê	0,40%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	11.573 mẫu	Đo, thống kê	0,525s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	11.573 mẫu	Đo, thống kê	0%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	≥ $V_d$	≥ 15Mbps		5.863 mẫu	Đo, thống kê	32,910 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	≥ $V_u$	≥ 10Mbps		5.710 mẫu	Đo, thống kê	28,447 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%		5.863 mẫu	Đo, thống kê	96,49%	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>B</b>	<b>Chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	703 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	100%	Phù hợp

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



Vinh Tuấn Bảo

