

Số: /MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

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 2025

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: 857
 - 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 17/3/2025

□ 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: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Điện Biên, Gia Lai, Long An.**

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 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Điện Biên, Gia Lai, Long An.**

- 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;
- HĐTV (để b/c);
- Anh Cường – TGD (để b/c);
- Anh Bảo – PTGD;
- Các Ban TT, QLCL (để p/h);
- Ban KS;
- Các Trung tâm MLMB, MLMT, MLMN, CNC, 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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Điện Biên.

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

Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	215.145 mẫu	Đo, thống kê	97,39%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.018 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	3.018 mẫu	Đo, thống kê	1,42s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.018 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq 1\text{Mbps}$	1.500 mẫu	1.508 mẫu	Đo, thống kê	12,56 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq 256\text{Kbps}$		1.510 mẫu	Đo, thống kê	2,71 Kbps	Phù hợp
	-Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu ($V_{dmin}=256\text{ Kbps}$) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		1.508 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							
	- 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	283 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	94,69%	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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Điện Biên.

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

Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	207.904 mẫu	Đo, thống kê	98,91%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.478 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	3.478 mẫu	Đo, thống kê	0,79	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.478 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	$\geq V_d$	$\geq 15\text{Mbps}$		1.748 mẫu	Đo, thống kê	66,66 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq 10\text{Mbps}$		1.730 mẫu	Đo, thống kê	29,03 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 ($V_{dmin}=5\text{ Mbps}$) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		1.748 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							
	- 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	283 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	94,96%	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 WCDMA

Quý: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai.

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

Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	133.544 mẫu	Đo, thống kê	99,54%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	4.352 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	4.352 mẫu	Đo, thống kê	0,87s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	4.352 mẫu	Đo, thống kê	0,09%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq 1\text{Mbps}$	1.500 mẫu	2.169 mẫu	Đo, thống kê	7,74 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq 256\text{Kbps}$		2.183 mẫu	Đo, thống kê	1,95 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 ($V_{dmin}=256\text{ Kbps}$) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		2.169 mẫu	Đo, thống kê	99,22%	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							
	- 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	316 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**

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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai.

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

Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	100.904 mẫu	Đo, thống kê	97,69%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.950 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	3.950 mẫu	Đo, thống kê	0,70s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	3.950 mẫu	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	≥ 15 Mbps	1.500 mẫu	2.047 mẫu	Đo, thống kê	49,77 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	≥ 10 Mbps		1.903 mẫu	Đo, thống kê	26,99 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.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		2.047 mẫu	Đo, thống kê	99,71%	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							
	- 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	316 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

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 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Long An.

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

Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	307.100 mẫu	Đo, thống kê	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	9.411 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	9.411 mẫu	Đo, thống kê	1,99s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	9.411 mẫu	Đo, thống kê	0,03%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq 1\text{Mbps}$	1.500 mẫu	4.800 mẫu	Đo, thống kê	7,86 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq 256\text{Kbps}$		4.611 mẫu	Đo, thống kê	1,73 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 ($V_{dmin}=256\text{ Kbps}$) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		4.800 mẫu	Đo, thống kê	99,92%	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							
	- 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	485 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$			Gọi nhân công	100%	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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Long An

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số / MOBIFONE-CN-TNKH-DVVT
Ngày tháng năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	305.041 mẫu	Đo, thống kê	99,97%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	9.557 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	9.557 mẫu	Đo, thống kê	0,70s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	9.557 mẫu	Đo, thống kê	0,23%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq 15\text{Mbps}$	1.500 mẫu	4.870 mẫu	Đo, thống kê	34,32 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq 10\text{Mbps}$		4.687 mẫu	Đo, thống kê	25,96 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 ($V_{dmin}=5\text{Mbps}$) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		4.870 mẫu	Đo, thống kê	97,88%	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							
	- 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	485 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vĩnh Tuấn Bảo