

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất
sử dụng công nghệ FTTH/xPON năm 2022**

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

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
- Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37741239.

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

- Tên đơn vị: Ban Chất lượng - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.
- Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội.
- Điện thoại: 024.37741239.

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: 04/06/2020

- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website của VNPT:

Đã công bố: Bản công bố số 2765/VNPT-CLG

Ngày công bố: 04/06/2020, trên website: www.vnpt.com.vn.

- 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: 12, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Kạn, Bạc Liêu, Đắk Nông, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Lạng Sơn, Lào Cai, Vĩnh Long, Phú Thọ, Phú Yên, Vĩnh Phúc, Bà Rịa - Vũng Tàu.

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 136.

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
Ngày hoàn thành 04/07/2020.

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 136.

Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0

Chưa thực hiện việc niêm yết.

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào: 0

- 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 thay đổi.

Có thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: Quý I: 20/04/2022, Quý II: 19/07/2022; Quý III: 17/10/2022; Quý IV: 17/01/2023.

- 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:

Có sự cố:

Sự cố đứt cáp quang biển: 5 sự cố

Đã báo cáo:

Công văn báo cáo số: Số 1977/VNPT-CLG-TL ngày 20/04/2022, Số 3816/VNPT-CLG-TL ngày 06/07/2022, Số 4345/VNPT-CLG-TL ngày 28/07/2022, Số 5541/VNPT-CLG-TL ngày 19/09/2022, Số 8092/VNPT-CLG-TL ngày 30/12/2022

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 tỉnh, thành phố.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh có tên sau đây: 12, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Kạn, Bạc Liêu, Đắk Nông, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Lạng Sơn, Lào Cai, Vĩnh Long, Phú Thọ, Phú Yên, Vĩnh Phúc, Bà Rịa - Vũng Tàu.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 12, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bắc Kạn, Bạc Liêu, Đắk Nông, Đồng Tháp, Khánh Hòa, Lạng Sơn, Lào Cai, Vĩnh Long, Phú Thọ, Phú Yên, Vĩnh Phúc, Bà Rịa - Vũng Tàu.
- Số địa bàn tỉnh 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.

Nơi nhận:

- TGD (để b/c);
- P.TGD Nguyễn Nam Long (để b/c);
- VNPT-Net, VNPT-Vinaphone;
- VNPT BKN, BLU, DNN, DTP, KHA, LSN, LCI, VLG, PTO, PYN, VPC, BTU.
- Lưu.

**TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

Lê Thanh Bình

Số eOffice: 73564 /VBKS