TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 420/VNPT-CLG-TL	*Hà Nội, ngày 31 tháng 01 năm 2023*

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

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất 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: 15/08/2016.

- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" số 4223/VNPT-CLG trên website của VNPT:

  ☒ Đã công bố.

  Ngày công bố: 15/08/2016, 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 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.

hungnb_NguyenBaHung_12:50 06/02/2023

+ 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 15/09/2016.

+ 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.
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 12, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bắc Kạn, Bạc Liêu, Đắk Nông, Đồng Tháp,

hungnb_NguyenBaHung_12:50 06/02/2023

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, thành phố trực thuộc Trung ương 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:
- TGĐ (để b/c);
- P.TGĐ Nguyễn Nam Long (để b/c);
- Ban KTPCTT, Ban CN (để ph/h);
- VNPT-Net, VNPT-Vinaphone;
- VNPT BKN, BLU, DNN, DTP, KHA, LSN, LCI, VLG, PTO, PYN, VPC, BTU;
- Lưu.

Số eOffice: 73594 / VBKS

TL. TỔNG GIÁM ĐỐC
TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Lê Thanh Bình

hungnb_NguyenBaHung_12:50 06/02/2023

ID: 2364310_1363 – Hệ thống Quản lý văn bản và điều hành eoffice.vnpt.vn – Tập đoàn Bưu chính viễn thông Việt Nam