|  |  |
| --- | --- |
| **TẬP ĐOÀN**  **BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG**  **VIỆT NAM**  Số: 1730/VNPT-CLG-TL . | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày 08 tháng 04 năm 2022* |

**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 sử dụng công nghệ WCDMA và LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo Năm 2021**

**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: 22/06/2021.

* Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” số 3413/VNPT-CLG trên website của VNPT:

Đã công bố.

Ngày công bố: 22/06/2021, trên website của VNPT: [www.vnpt.com.vn](http://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: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, Thừa Thiên- Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Quảng Ngãi, Sơn La, Thái Bình, Tiền Giang, Trà Vinh, Tuyên Quang.

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 121.

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 22/07/2021.

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 121.

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.

Thay đổi V­d, Vu, Vdmin: lần lượt là các tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống, tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên, tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống được Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam công bố như sau:

* Đối với công nghệ WCDMA: Vdmin = 1 Mbit/s, Vd= 1 Mbit/s, Vu= 256 Kbit/s;
* Đối với công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo: Vdmin = 5 Mbit/s,

Vd= 16 Mbit/s, Vu= 8 Mbit/s.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

* Báo cáo định kỳ:

Đã báo cáo. Ngày báo cáo: Quý I: 20/04/2021, Quý II: 22/07/2021; Quý III: 19/10/2021; Quý IV: 24/01/2022.

* 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: 6 sự cố

Đã báo cáo:

* Công văn báo cáo số: Số 130/VNPT-CN ngày 12/01/2021; Số 1614/VNPT-CLG-TL ngày 05/04/2021; Số 3651/VNPT-CLG-TL ngày 30/06/2021; Số 5432/VNPT-CLG-TL ngày 15/09/2021; Số 6419/VNPT-CLG-TL ngày 28/10/2021 và Số 7591/VNPT-CLG-TL ngày 16/12/2021.

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: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, Thừa Thiên - Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Đắk Lắk, Hải Phòng, Nam Định, Đồng Nai, An Giang, Nghệ 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: 12, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: Bến Tre, Cao Bằng, Hòa Bình, Thừa Thiên - Huế, Kiên Giang, Quảng Bình, Đắk Lắk, Hải Phòng, Nam Định, Đồng Nai, An Giang, Nghệ 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.

**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 BTE, CBG, HBH, TTH, KGG, QBH, QNI, SLA, TBH, TGG, TVH, TQG, ĐLK, HPG, NĐH, ĐNI, AGG, NAN; * Lưu.   **Số eOffice:** 251453 /VBKS | **TL. TỔNG GIÁM ĐỐC**  **TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**  *(Đã ký)*    **Lê Thanh Bình** |