

Số: 8484/VNPT-CLG-TL

Hà Nội, ngày 1 tháng 1 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
Quý I, II, III năm 2023**

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: 03/08/2023. công văn số 5564/VNPT-CLG-TL, Bản tiếp nhận số 3781/CVT-CNDV ngày 23/08/2023.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” số 5564/VNPT-CLG-TL trên website của VNPT:
☒ Đã công bố.

Ngày công bố: 03/08/2023, trên website: www.vnpt.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: 09, gồm Bắc Giang, Bình Định, Bình Phước, Cần Thơ, Gia Lai, Hải Dương, Ninh Thuận, Hưng Yên, Kon Tum.

- + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 86.
- ☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
Ngày hoàn thành 03/08/2023.
- + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 86.
- ☐ 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: QI: 18/04/2023; QII: 19/07/2023; QIII: 11/10/2023.
- 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:
QI/2023: Sự cố dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất của VNPT ngày 03/02/2023.
 - ☒ Đã báo cáo:
QI/2023: Công văn báo cáo số 588/VNPT-CLG ngày 04/02/2023.

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: 09, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Giang, Bình Định,

Bình Phước, Cần Thơ, Gia Lai, Hải Dương, Ninh Thuận, Hưng Yên, Kon Tum.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 09, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Bắc Giang, Bình Định, Bình Phước, Cần Thơ, Gia Lai, Hải Dương, Ninh Thuận, Hưng Yên, Kon Tum.
- 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:

- TGD (để b/c);
- P.TGD. A. Nguyễn Nam Long (để b/c);
- VNPT-Net, VNPT-Vinaphone;
- Ban PCTT, Ban CN (để ph/h);
- VNPT BGG, BDH, BPC, CTO, GLI, HDG, NTN, HYN, KTM;
- Lưu.

Số eOffice: 882148 -/ VBKS

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

Lê Thanh Bình