

Số:

*Hà Nội, ngày tháng năm*

*V/v Kế hoạch thực hiện tự kiểm tra,  
đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn  
thông, truyền hình Năm 2021*

- Kính gửi:
- Tổng công ty Hạ tầng mạng (VNPT Net);
  - Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT VinaPhone);
  - Tổng công ty Truyền thông (VNPT Media);
  - Các Viễn thông tỉnh, thành phố.

Căn cứ Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26/3/2013 Bộ TTTT;

Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc quy định danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng;

Căn cứ Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT ngày 15/11/2016 Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình của Bộ TTTT ban hành;

Căn cứ Văn bản số 441/VNPT-CLG ngày 01/2/2021 của Tập đoàn VNPT về việc thực hiện nội dung quản lý, tự đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng phục vụ dịch vụ viễn thông năm 2021;

Căn cứ Quyết định số 130/QĐ-VNPT-KTPCTT ngày 22/02/2021 Về việc xây dựng kế hoạch công tác kiểm tra, giám sát và hướng dẫn nghiệp vụ năm 2021 của Tập đoàn;

Căn cứ các Quy định quản lý, tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình của Tập đoàn ban hành kèm theo các Quyết định số 71/QĐ-VNPT-CLG ngày 24/01/2017, Quyết định số 353/QĐ-VNPT-CLG ngày 10/04/2017 và Quyết định số 682/QĐ-VNPT-CLG ngày 19/06/2018 sửa đổi, bổ sung “Quy định quản lý, tự kiểm tra chất lượng dịch vụ truyền hình ban hành theo Quyết định 353/QĐ-VNPT-CLG”.

Theo đó, Tập đoàn xây dựng nội dung và kế hoạch tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình Năm 2021. Cụ thể nội dung và dự kiến kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

### **1. Tự kiểm tra tuân thủ các quy định quản lý chất lượng dịch vụ:**

Tập đoàn tổ chức các đoàn tự kiểm tra tuân thủ các quy định quản lý chất lượng tại các địa bàn tỉnh, thành phố theo kế hoạch dự kiến trong *Bảng A.1 Phụ lục A* đính kèm. Các nội dung tự kiểm tra tuân thủ bao gồm:

- a) Rà soát, kiểm tra việc triển khai các Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.

- b) Kiểm tra tuân thủ quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- c) Kiểm tra về đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- d) Kiểm tra về công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- e) Kiểm tra về tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- f) Kiểm tra về lưu trữ báo cáo, số liệu quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- g) Công tác đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự phối hợp giữa các đơn vị trong việc thực hiện quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình.
- h) Các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình khác theo quy định của cơ quan quản lý Nhà nước và Tập đoàn.

## **2. Tự đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình:**

a) **Các dịch vụ viễn thông:** Tổng công ty VNPT Net, Tổng công ty VinaPhone và các Viễn thông tỉnh, thành phố phối hợp thực hiện kiểm tra, đo kiểm các dịch vụ theo Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT, Quy định 71/QĐ-VNPT-CLG và Văn bản số 441/VNPT-CLG tại các địa bàn tỉnh, thành phố theo kế hoạch dự kiến và danh mục các dịch vụ đo kiểm cụ thể trong *Bảng A.1, Bảng A.2 Phụ lục A* đính kèm.

b) **Dịch vụ truyền hình<sup>1</sup>:** Các VNPT tỉnh, thành phố, VNPT-Vinaphone/TTKD VNPT tỉnh, thành phố tự thực hiện đo kiểm tại địa bàn đơn vị quản lý theo các quy định tại Quyết định số 353/QĐ-VNPT-CLG và Quyết định số 682/QĐ-VNPT-CLG. Chỉ tiêu kỹ thuật và phục vụ áp dụng theo Quy chuẩn chất lượng dịch vụ được áp dụng: QCVN 84:2014/BTTTT.

Tập đoàn thông báo các đơn vị dự kiến kế hoạch và nội dung thực hiện công tác tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, truyền hình Năm 2021 để các đơn vị tổ chức phân công thực hiện.

Trong quá trình thực hiện, có vấn đề cần trao đổi, đề nghị liên hệ Tập đoàn (Ban Chất lượng) qua số điện thoại: 0913225856, email: hungnb@vnpt.vn.

Trân trọng ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- TGD Tập đoàn (để b/c);
- Các P.TGD;
- Ban CLG, CN, KTPCTT (để th/h);
- Lưu.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

Số eOffice: /VBKS

**Nguyễn Nam Long**

---

<sup>1</sup> Thực hiện tại tất cả các địa bàn.

## **Phụ lục A. Kế hoạch tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông**

(Ban hành kèm theo Văn bản số /VNPT-CLG ngày tháng năm 2021)

### **A.1. Các địa bàn triển khai tự kiểm tra, đo kiểm**

Các địa bàn triển khai tự kiểm tra tuân thủ và các dịch vụ viễn thông được kiểm tra, đo kiểm và Kế hoạch dự kiến thời gian thực hiện cụ thể trong Bảng A.1.

**Bảng A.1.** Kế hoạch dự kiến tự kiểm tra chất lượng dịch vụ

<b>TT</b>	<b>VNPT TTP</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Dịch vụ được kiểm tra, đo kiểm</b>
1	Bến Tre	Quý I	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
2	Cao Bằng	Quý I	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
3	Hòa Bình	Quý I	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
4	Thừa Thiên - Huế	Quý II	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
5	Kiên Giang	Quý II	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
6	Quảng Bình	Quý II	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
7	Quảng Ngãi	Quý III	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
8	Sơn La	Quý III	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
9	Thái Bình	Quý III	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
10	Tiền Giang	Quý IV	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)

<b>TT</b>	<b>VNPT TTP</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Dịch vụ được kiểm tra, đo kiểm</b>
11	Trà Vinh	Quý IV	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)
12	Tuyên Quang	Quý IV	Dịch vụ Internet sử dụng công nghệ FTTH/xPON, Điện thoại di động, Internet trên mạng viễn thông di động (3G, 4G)

## A.2. Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng

Theo Thông tư số 32/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ thông tin và Truyền thông về việc quy định danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng, Danh mục các dịch vụ và quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tham chiếu được áp dụng khi thực hiện kiểm tra, đo kiểm cụ thể trong Bảng A.2.

**Bảng A.2.** Danh mục dịch vụ viễn thông đo kiểm

<b>TT</b>	<b>Tên dịch vụ</b>	<b>Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia</b>
1	Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)	QCVN 34:2019/BTTTT
2	Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất	QCVN 36:2015/BTTTT
3	Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất	QCVN 81:2019/BTTTT