

**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 năm 2024**

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: 03/09/2023, 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: 06, gồm Cao Bằng, Đắk Lắk, Bến Tre, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Nam.
+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 81.

Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
Ngày hoàn thành 03/09/2023.

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 81.

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: 04/04/2024; QII: 02/07/2024

- 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:

Đã báo cáo:

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: 06, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Cao Bằng, Đắk Lắk, Bến Tre, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Nam.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 06, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Cao Bằng, Đắk Lắk, Bến Tre, Đồng Nai, Đồng Tháp, Hà Nam.

- 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 CBG, ĐLC, BTE, ĐNI, ĐTP, HNM;
- Lưu.

Số eOffice: 846030 /VBKS

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

Lê Thanh Bình