

Số: 424/VNPT-CLG-TL

Hà Nội, ngày 20 tháng 01 năm 2026

**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 IV năm 2025**

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 (cũ) trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 03, gồm Thanh Hóa, Trà Vinh, Vĩnh Long.
+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 28.

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: 28.

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: Q4: 15/01/2026

- 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: 34 T/TP.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố (cũ) trực thuộc Trung ương đã được đo kiểm: triển khai trong Q4/2025, gồm các tỉnh/thành phố có tên sau đây: Thái Nguyên, Huế, Bình Thuận, Hà Giang, Quảng Bình, Cà Mau, Ninh Bình, Quảng Nam, Tiền Giang, Thanh Hóa, Trà Vinh, Vĩnh Long.

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 THA, VLG;
- Lưu VT, CLG.

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

Số eOffice: 42731 /VBKS

Nông Văn Hiếu