

Số: 9138/VNPT-CLG-TL

Hà Nội, ngày 1 tháng 10 năm 2024

**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 III 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](http://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: 03, gồm Lai Châu, Quảng Trị, Kiên Giang.

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 32.

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: 32.

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: QIII: 04/10/2024

- 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 T/TP.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lai Châu, Quảng Trị, Kiên Giang.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: Lai Châu, Quảng Trị, Kiên Giang.

- 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 LCU, QTI, KGG;
- Lưu VT, CLG.

**Số eOffice:** 930659 /VBKS

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

**Lê Thanh Bình**