

Số: 3209/VNPT-CLG-TL

Hà Nội, ngày 2 tháng 4 năm 2025

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất
sử dụng công nghệ FTTH/xPON Quý I 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 5563/VNPT-CLG-TL, Bản tiếp nhận số 3803/CVT-CNDV ngày 24/08/2023.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” số 5563/VNPT-CLG-TL trên website của VNPT:
☒ Đã công bố.

Ngày công bố: 03/09/2023, trên website: www.vnpt.com.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 Thái Nguyên, Huế, Bình Thuận.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 42.
 - ☒ 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: 42.
 - ☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: 0.
 - + 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.

☐ Có thay đổi.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo:

Ngày báo cáo: QI: 17/04/2025

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

☐ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất:

☒ Có sự cố:

- o Sự cố tuyển cấp quang biển APG ngày 03/02/2025.

☒ Đã báo cáo:

- o Công văn số 1005/VNPT-CLG ngày 06/02/2025.

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: dự kiến triển khai trong Q2/2025, gồm các tỉnh có tên sau đây: Thái Nguyên, Huế, Bình Thuận.

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 TNN, HUE, BTN;
- Lưu VT, CLG.

Số eOffice: 323948/VBKS

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

Nông Văn Hiếu