

Số: 2011 /VNPT-CLG

Hà Nội, ngày 20 tháng 04 năm 2017

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - Dịch vụ truy nhập
Internet xDSL**

Quý I năm 2017

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: 04.37741239.

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: 04.37741239.

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: 07/06/2016.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website của Tập đoàn.
 Đã công bố:
Ngày công bố: 07/06/2016, 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: 03.
 - + Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 31.
 - Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra.
 - + Ngày hoàn thành 15/07/2016.
 - + Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: 31.
 - 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: 20/04/2017.
- 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 04 sự cố trong Quý I-2017:
 - + Sự cố đứt cáp quang biển APG ngày 31/12/2016 gây mất liên lạc 270 Gbps băng thông kênh Internet quốc tế.
 - Đã báo cáo: Ngày báo cáo 19/01/2017, công văn số 262/VNPT-CLG.
 - + Sự cố đứt cáp quang biển AAG ngày 08/01/2017 gây mất liên lạc 432,5 Gbps băng thông kênh Internet quốc tế.
 - Đã báo cáo: Ngày báo cáo 19/01/2017, công văn số 262/VNPT-CLG.
 - + Sự cố đứt cáp quang biển AAG ngày 18/02/2017 gây mất liên lạc 445 Gbps băng thông kênh Internet quốc tế.
 - Đã báo cáo: Ngày báo cáo 23/02/2017, công văn số 749/VNPT-CLG.
 - + Sự cố đứt cáp quang biển SMW-3 ngày 27/03/2017 gây mất liên lạc 130 Gbps băng thông kênh Internet quốc tế.
 - Đã báo cáo: Ngày báo cáo 31/03/2017, công văn số 1598/VNPT-CLG.

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: 03, gồm các tỉnh có tên sau đây: Bình Thuận, Ninh Thuận, Phú Yên.
- 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 có tên sau đây: Bình Thuận, Ninh Thuận, Phú Yên.
- Số địa bàn tỉnh 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:

- Ban Chất lượng VNPT;
- VNPT-Net, VNPT-Vinaphone, VNPT-Media;
- VNPT BTN, NTN, PYN;
- Lưu.

Số AIS: 90390 /VBĐT

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



Nguyễn Châu Sơn