

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

**Tên dịch vụ: Dịch vụ thông tin di động mặt đất - Dịch vụ điện thoại
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: 15/08/2016.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website của Tập đoàn:
 Đã công bố.
Ngày công bố: 15/08/2016, 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 15/09/2016.
+ 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
 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: 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:
 Không có sự cố.

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, thành phố trực thuộc Trung ương 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, thành phố trực thuộc Trung ương 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 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: 90398/VBĐT

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



Nguyễn Châu Sơn