

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG HÀ NỘI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**QUY CHẾ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP
INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

THEO DÕI SỬA ĐỔI/ SOÁT XÉT

Lần sửa đổi	Ngày	Nội dung sửa đổi	Lý do sửa đổi	Người phê duyệt
01	31/03/2022	-	Ban hành mới	Tổng Giám đốc

Soạn thảo	Kiểm tra	Kiểm tra
 Trần Tuấn Anh Trưởng Phòng QTM Ngày: 31/03/2022	 Vũ Thế Phương Giám đốc TT ĐHM Ngày: 31/03/2022	 Hoàng Văn Minh Trưởng Phòng Kiểm soát Ngày: 31/03/2022
PHÊ DUYỆT		
 TỔNG GIÁM ĐỐC  TRỊNH MINH CHÂU		

I. Mục đích: Đảm bảo dịch vụ truy nhập Internet cáp quang của công ty cung cấp đạt chỉ tiêu về chất lượng kỹ thuật cũng như chất lượng phục vụ theo tiêu chuẩn của Bộ TTTT.

II. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng cho các đơn vị phòng ĐHM, phòng CSKH, trung tâm KD, phòng QLCL

III. Quy trình tự kiểm tra chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang

A. Sơ đồ quy trình

Bước	Đơn vị thực hiện	Quy trình
1. Xây dựng kế hoạch	Phòng QLCL	Tháng 12 hàng năm phòng QLCL ban hành kế hoạch tự kiểm tra chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cáp quang cho năm tiếp theo
2. Triển khai kế hoạch	Phòng QLCL chủ trì, phòng ĐHM, trung tâm KD, phòng CSKH phối hợp	Gửi thông tin kế hoạch kiểm tra từng đợt cho phòng ĐHM, trung tâm KD, phòng CSKH. Thực hiện kiểm tra việc tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng theo quy định hiện hành Thực hiện đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ tại địa bàn các tỉnh, thành phố theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia hiện hành
3. Tổng hợp báo cáo kết quả	Phòng QLCL chủ trì, phòng ĐHM, trung tâm KD, phòng CSKH phối hợp	Đánh giá kết quả tự đo kiểm Tổng hợp báo cáo kết quả đo kiểm, kiểm tra việc tuân thủ quy định hiện hành Phân tích, tìm nguyên nhân, đề xuất giải pháp đối với những chỉ tiêu không phù hợp
4. Lưu trữ	Phòng QLCL	Lưu trữ số liệu theo quy định

B. Chi tiết công việc các bước

1. Xây dựng kế hoạch

Xây dựng kế hoạch tự kiểm tra bao gồm:



- Kiểm tra sự tuân thủ quy định của thông tư 08/2013/TT-BTTTT
- Đo kiểm, đánh giá chất lượng thực tế của dịch vụ truy nhập Internet cáp quang
- Xây dựng tiêu chí lựa chọn địa bàn (tỉnh/thành phố)
- Số lượng địa bàn tự kiểm tra, ít nhất 3 tỉnh/thành phố/Quý.
- Đề xuất phương án triển khai

2. Triển khai kế hoạch

- Phòng QLCL gửi thông tin kế hoạch cho các đơn vị liên quan trước ít nhất 7 ngày làm việc kể từ ngày thực hiện tự đo kiểm, kiểm tra để các đơn vị chủ động cùng phối hợp.
- Thực hiện kiểm tra sự tuân thủ quy định tại thông tư 08/2013/TT-BTTTT
- Thực hiện đo kiểm các chỉ tiêu, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT.

3. Tổng hợp báo cáo

- Tổng hợp, báo cáo toàn bộ các nội dung thực hiện đo kiểm, kiểm tra, đánh giá sự phù hợp với QCVN 34:2014/BTTTT và sự tuân thủ quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông hiện hành.
- Lập báo cáo theo mẫu phụ lục V của Thông tư 11/2017/TT-BTTTT.
- Gửi kết quả tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông, kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng của dịch vụ truy cập Internet cáp quang cho ban Marketing để cập nhật lên Website: <https://hanoitelecom.com>
- Đối với những chỉ tiêu không phù hợp: Phân tích, tìm nguyên nhân, đề xuất biện pháp khắc phục để đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ.

4. Lưu trữ

Thực hiện lưu trữ kết quả tự kiểm tra, đo kiểm chất lượng dịch vụ theo quy định.

IV. Chữ viết tắt

QLCL: Quản lý chất lượng

CSKH: Chăm sóc khách hàng

ĐHM: Điều hành mạng

KD: Kinh doanh

