| CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM | CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM |
|---|---|
| ------- | Độc lập - Tự do - Hạnh phúc |
| | ---------- |
| Số: 26 /BC-VNPAY | *Hà Nội, ngày 13 tháng 01 năm 2026.* |

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ**
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**
**Tên dịch vụ: SMS Brandname**
**Quý 4/2025**

**1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Phòng Dịch vụ Viễn thông
- Địa chỉ: Tầng 8, Số 22, Phố Láng Hạ, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 024.37764668

**2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Tên đơn vị: Phòng Dịch vụ Viễn thông
- Địa chỉ: Tầng 8, Số 22, Phố Láng Hạ, Phường Láng, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Điện thoại: 024.37764668

**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:**

- Công bố "Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website www.vnpay.vn

☒ Đã công bố. Ngày công bố: 28/07/2025 trên website:

☐ Chưa công bố.

- 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 sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi:…

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☐ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành …/…/20…

☐ Chưa thực hiện.

**3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:**

Theo Thông tư 32/2020/TT-BTTTT ban hành ngày 04/11/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông (Nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) quy định danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng, Dịch vụ SMS Brandname và Voice Brandname của VNPAY có các đặc điểm kỹ



Được quét bằng CamScanner

thuật, phạm vi không thuộc nhóm đối tượng bắt buộc quản lý chất lượng nên VNPAY chỉ thực hiện báo cáo nội bộ chất lượng dịch vụ viễn thông định kỳ.

- Báo cáo định kỳ: Quý 4/2025

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 13/01/2026

☐ Chưa báo cáo.

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

☒ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

☐ Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày:.../.../20...,

☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo:.../.../20...

☐ Chưa báo cáo.

**3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:**

- Số mẫu brandname kiểm tra (*): 19
- Số tin nhắn đo kiểm (*): 31.436
- Số tin nhắn brandname đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY (*): 31.436
- Số tin nhắn brandname không đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY (*): 0
- Số mẫu cuộc gọi voice brandname kiểm tra (**): 0
- Số cuộc gọi voice brandname đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY (**): 0
- Số cuộc gọi voice brandname không đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY (**): 0

***Ghi chú:***

*(*) Với dịch vụ SMS Brandname, các tin nhắn đo kiểm là các tin nhắn được truyền qua Internet từ hệ thống đối tác của VNPAY tới hệ thống VNPAY, sau đó được VNPAY tiếp tục chuyển tiếp tới hệ thống của Nhà mạng viễn thông. VNPAY chỉ có trách nhiệm đảm bảo chất lượng và tính thông suốt trong quá trình tiếp nhận và chuyển tiếp tin nhắn qua hệ thống VNPAY. Việc đảm bảo bản tin được gửi thành công đến thiết bị đầu cuối của thuê bao di động thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhà mạng.*

*(**) Với dịch vụ Voice Brandname, hiện tại VNPAY chưa triển khai kinh doanh dịch vụ này.*

***Chi tiết Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ tại Phụ lục.***

**3.3. Giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông:**

- Các công cụ sử dụng để giám sát dịch vụ:

| STT | Công cụ |
|---|---|
| 1 | Nagios |
| 2 | Grafana |

- Thời gian giám sát: 24/7
- Cảnh báo lỗi:



Được quét bằng CamScanner

☒ Có cảnh báo ☐ Không cảnh báo

- Phối hợp xử lý lỗi với đối tác:

☒ Kịp thời ☐ Chậm

**3.4. Công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông**

☒ Đã đăng tin trên website Công ty.

☐ Chưa đăng tin trên website Công ty.

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**Lê Tánh**



Được quét bằng CamScanner

**PHỤ LỤC**

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SMS BRANDNAME**

**Quý 4/2025**

*(Kèm theo Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số……*
*ngày.13.tháng.01.năm 2026... của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY))*

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Định nghĩa | Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/2025 trên website vnpay.vn | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn | Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn là tỷ lệ truy nhập thành công hệ thống SMS Gateway của VNPAY. | ≥ 95% | Đo tỷ lệ truy nhập thành công hệ thống SMS Gateway của VNPAY | 99% | Đạt |
| 2 | Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn | Thời gia trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn được tính từ thời điểm hệ thống SMS Gateway của VNPAY nhận tin nhắn từ đối tác và gửi thành công đến hệ thống SMS Gateway của nhà mạng. | ≤ 5 giây | Đo thời gian trung bình từ khi VNPAY nhận tin nhắn từ đối tác và gửi thành công đến hệ thống SMS Gateway của nhà mạng | ≤ 2s | Đạt |
| 3 | Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin | Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin là tỷ lệ VNPAY chuyển tiếp tin nhắn của đối tác sang hệ | ≥ 92% | Đo tỷ lệ VNPAY chuyển tiếp tin nhắn thành công từ đối tác | 99% | Đạt |



Được quét bằng CamScanner

| TT | Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ | Định nghĩa | Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/2025 trên website vnpay.vn | Phương pháp xác định | Mức chất lượng thực tế đạt được | Tự đánh giá |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | thống SMS Gateway của nhà mạng. | | sang hệ thống SMS Gateway của nhà mạng | | |
| 4 | Thời gian xử lý tin nhắn | Thời gian xử lý tin nhắn là giá trị trung bình của khoảng thời gian từ khi hệ thống Đối tác của VNPAY khởi tạo lệnh gửi tin nhắn, truyền qua hệ thống VNPAY và VNPAY chuyển tiếp đến nhà mạng, đến khi tin nhắn được nhà mạng chuyển thành công tới thiệt bị của Khách hàng. | ≤ 20 giây | Đo thời gian trung bình từ khi hệ thống đối tác của VNPAY gửi lệnh gửi tin nhắn đến khi tin nhắn được nhà mạng chuyển thành công tới thiết bị khách hàng | ≤ 5giây | Đạt |

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM
VNPAY
MSDN: 0102182292

**Lê Tánh**



Được quét bằng CamScanner