|  |  |
| --- | --- |
| BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /2020/TT-BTTTT | *Hà Nội, ngày tháng năm 2020* |

# **THÔNG TƯ**

**Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông**

**quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông**

Dự thảo 02

*Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;*

*Căn cứ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa ngày 21 tháng 11 năm 2007;*

*Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;*

*Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông;*

*Căn cứ Nghị định số 132/2008/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa;*

*Căn cứ Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật;*

*Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông;*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.*

**Điều 1. Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông**:

1. Sửa đổi, bổ sung Khoản 1 Điều 5 như sau:

“1. Doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông gửi hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ viễn thông qua hệ thống bưu chính, chuyển phát hoặc nộp trực tiếp cho Cục Viễn thông. Trường hợp hồ sơ nộp qua dịch vụ công trực tuyến sẽ nhận kết quả qua dịch vụ công trực tuyến.”

2. Bãi bỏ điểm a) Khoản 3 Điều 5.

3. Sửa đổi, bổ sung Khoản 2 Điều 7 như sau:

“2. Đối với mỗi dịch vụ, báo cáo gửi Cục Viễn thông dưới hình thức bản điện tử (file) có sử dụng chữ ký số hoặc bản giấy theo mẫu Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Phụ lục IV của Thông tư này và mẫu Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại các Phụ lục VI, VII và XII của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp viễn thông có cung cấp dịch vụ”.

4. Sửa đổi, bổ sung điểm b) Khoản 1 Điều 18 như sau:

“b) Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” mà mình đang cung cấp tại ít nhất ba (03) địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đối với mỗi dịch vụ hoặc tại tất cả địa bàn tỉnh, thành phố mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ (đối với doanh nghiệp có phạm vi cung cấp dịch vụ dưới ba (03) tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương).”

5. Sửa đổi, bổ sung Khoản 2 Điều 18 như sau:

“2. Kết quả tự kiểm tra phải được lập thành văn bản theo mẫu Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Phụ lục VIII của Thông tư này và mẫu Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại các Phụ lục X, XI và XIII của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ”.

6. Bổ sung, thay thế và bãi bỏ một số Phụ lục như sau:

a) Bổ sung các Phụ lục số XII, XIII của Thông tư này vào Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT.

b) Thay thế các Phụ lục I, VI, VII, X và XI của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT bằng các Phụ lục I, VI, VII, X và XI tương ứng theo số Phụ lục của Thông tư này.

c) Bãi bỏ các Phụ lục V, IX.

**Điều 2. Điều khoản thi hành:**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày xx tháng xx năm 20xx và bãi bỏ Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

2. Trong quá trình thi hành nếu có vướng mắc cần kịp thời phản ánh về Bộ Thông tin và Truyền thông (Cục Viễn thông) để xem xét, giải quyết./.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Thủ tướng Chính phủ và các Phó Thủ tướng Chính phủ;  - Văn phòng Quốc hội;  - Văn phòng Trung ương Đảng;  - Văn phòng Tổng bí thư;  - Văn phòng Chủ tịch nước;  - Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;  - Tòa án nhân dân tối cao;  - Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;  - Kiểm toán nhà nước;  - Bộ Tư pháp (Cục Kiểm tra văn bản);  - UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;  - Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;  Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Cổng TTĐT Bộ;  - Sở TT&TT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;  - Công báo; Cổng thông tin điện tử Chính phủ;  - Doanh nghiệp viễn thông  - Lưu: VT, CVT. (250). | BỘ TRƯỞNG  **Nguyễn Mạnh Hùng** |

**Phụ lục I**

**MẪU CÔNG VĂN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020*

*của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

|  |  |
| --- | --- |
| (TÊN DOANH NGHIỆP  ĐƯỢC BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ  VIỄN THÔNG | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số:  V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông | *................, ngày.....tháng.....năm...........* |

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số:……ngày …. tháng …. năm…

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: …*(tên dịch vụ viễn thông)* …

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: …*(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật áp dụng)* …

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số … ngày… tháng … năm…

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***  - Như trên;  - Lưu ... | **Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**  *( ký, họ tên, đóng dấu )* |

**Phụ lục VI**

**MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: … năm …**

(*Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số … ngày… tháng… năm … của* “ tên doanh nghiệp viễn thông”)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số**  **TT** | **Tên chỉ tiêu**  **Tên địa bàn**  **tỉnh, thành phố trực**  **thuộc Trung ương** | **Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công** | **Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi** | **Độ khả dụng của dịch vụ** | **Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ** | **Hồi âm khiếu nại của khách hàng** | **Dịch vụ trợ giúp khách hàng** | |
| **Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| : |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Trên toàn mạng |  |  |  |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 36:2015/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột chỉ tiêu Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ghi số lượng khiếu nại của khách hàng bằng văn bản về chất lượng dịch vụ trên từng tỉnh, thành phố.*

*- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.*

*- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và Dịch vụ trợ giúp khách hàng: doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục VII**

**MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ……….(\*)**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ……….(\*)**

**Quý: … năm …**

(*Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số … ngày… tháng… năm … của* “ tên doanh nghiệp viễn thông”)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số**  **TT** | **Tên chỉ tiêu**  **Tên địa bàn**  **tỉnh, thành phố trực**  **thuộc Trung ương** | **Độ khả dụng của dịch vụ** | **Thời gian khắc phục mất kết nối** | | **Thời gian thiết lập dịch vụ** | | | **Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ** | | **Hồi âm khiếu nại của khách hàng** | **Dịch vụ trợ giúp khách hàng** | |
| **Có sẵn đường dây thuê bao** | **Chưa có đường dây thuê bao** | |
| **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, xã** | **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, xã** | **Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| : |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  | Trên toàn mạng |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **TT** | **Tên chỉ tiêu**  **Hướng kết nối** | | | **Mức chiếm dụng băng thông trung bình** | | | | | | | | |
| **Hướng đi** | | | | | **Hướng về** | | | |
| 1 |  | | |  | | | | |  | | | |
| 2 |  | | |  | | | | |  | | | |

*Ghi chú:*

*- (\*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình,*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng hướng kết nối phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Hướng kết nối được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT.*

*- Chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục X**

**MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

# **KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

# **DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

**Quý: … năm …**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố:…**

*(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông*

*số …… ngày… tháng… năm … của “* tên doanh nghiệp viễn thông”*)*

| **TT** | **Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ** | Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT | **Mức doanh nghiệp công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT** | **Số lượng mẫu đo kiểm thực tế** | **Phương pháp xác định** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% |  | 100.000 mẫu |  |  |  |  |
| 2 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công | ≥ 98% |  | 3.000 cuộc |  |  |  |  |
| 3 | Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi | ≤ 2% |  | 3.000 cuộc |  |  |  |  |
| 4 | Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0) | ≥ 90% |  | 3.000 cuộc |  |  |  |  |
| 5 | Độ chính xác ghi cước  - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai  - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai | ≤ 0,1%  ≤ 0,1% |  | 10.000 cuộc  10.000 cuộc |  |  |  |  |
| 6 | Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai  - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai  - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai | ≤ 0,01%  ≤ 0,01% |  | 10.000 cuộc  10.000 cuộc |  |  |  |  |
| 7 | Dịch vụ trợ giúp khách hàng  - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.  - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ  trong ngày  ≥ 80 % |  | 250 cuộc |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 36:2015/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.*

*- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

*- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công và Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi: doanh nghiệp sử dụng phương pháp* *mô phỏng để xác định số liệu.*

*- Đối với chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp* *mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục XI**

**MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ……(\*)**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ ……(\*)**

**Quý: … năm …**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố:….**

(*Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông*

*số … ngày… tháng… năm … của* “ tên doanh nghiệp viễn thông”)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ** | **Mức theo QCVN 34:2019/BTTTT** | **Mức doanh nghiệp công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2019/BTTTT** | **Số lượng mẫu đo kiểm thực tế** | **Phương pháp xác định** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| 1. | Thời gian trễ trung bình | ≤ 50ms |  | 1000 mẫu |  |  |  |  |
| 2. | Tốc độ tải dữ liệu trung bình |  |  |  |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải xuống trung bình Pd | ≥ 0,8Vd |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải lên trung bình Pu | ≥ 0,8Vu |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
| 3. | Dịch vụ trợ giúp khách hàng  - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại  - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ trong ngày  ≥ 80% |  | 250 cuộc |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- (\*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình.*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.*

*- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

*- Chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục XII**

**MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ …(\*)**

**Quý: … năm …**

(*Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số … ngày… tháng… năm … của* “ tên doanh nghiệp viễn thông”)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số**  **TT** | **Tên chỉ tiêu**  **Tên địa bàn**  **tỉnh, thành phố**  **trực thuộc trung ương** | **Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ** | **Hồi âm khiếu nại của khách hàng** | **Dịch vụ trợ giúp khách hàng** | |
| **Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| :  : |  |  |  |  |  |
|  | Trên toàn mạng |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- (\*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: WCDMA; LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤..*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột chỉ tiêu Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ghi số lượng khiếu nại của khách hàng bằng văn bản về chất lượng dịch vụ trên từng tỉnh, thành phố.*

*- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.*

*- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục XIII**

**MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2020/TT-BTTTT ngày tháng năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ …(\*)**

**Quý: … năm …**

**Tại địa bàn tỉnh, thành phố:….**

(*Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông*

*số … ngày… tháng… năm … của* “ tên doanh nghiệp viễn thông”)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Số**  **TT** | **Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ** | **Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT** | **Mức doanh nghiệp công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT** | **Số lượng mẫu đo kiểm thực tế** | **Phương pháp xác định** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| 1. | Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến | ≥ 95% |  | 100.000 mẫu |  |  |  |  |
| 2. | Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ | ≤ 5 % |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 3. | Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ | (\*\*) |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 4. | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤ 5% |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 5. | Tốc độ tải dữ liệu trung bình: |  |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải xuống trung bình Pd | ≥ Vd |  |  |  |  |  |
| + Tốc độ tải lên trung bình Pu | ≥ Vu |  |  |  |  |  |
| Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng V­dmin trong từng vùng | ≥ 95% |  |  |  |  |  |
| 6. | Dịch vụ trợ giúp khách hàng  - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại  - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây | 24 giờ trong ngày  ≥ 80% |  | 250 cuộc |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- (\*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: WCDMA ;LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo*

*- (\*\*) ≤ 10s (đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ WCDMA), ≤ 5s (đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ LTE, LTE-A và các phiên bản tiếp theo)*

*- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2019/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

*- Chỉ tiêu Dịch vụ trợ giúp khách hàng doanh nghiệp* *sử dụng phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công để xác định số liệu.*

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

*(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*