|  |  |
| --- | --- |
| BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG | CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |
| Số: /2017/TT-BTTTT | *Hà Nội, ngày tháng năm 2017* |

# **THÔNG TƯ**

**Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 03 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 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 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. Bổ sung vào Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT các Phụ lục số XII, Phụ lục số XIII lần lượt như Phụ lục số XII, Phụ lục số XIII của Thông tư này.

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

“2. Đối với mỗi dịch vụ, báo cáo gửi Cục Viễn thông được gửi dưới hình thức bản điện tử (file) có sử dụng chữ ký số hoặc bản điện tử không sử dụng chữ ký số kèm bản in trên giấy theo mẫu Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông như tại Phụ lục IV của Thông tư này và mẫu Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông như tại các Phụ lục V, 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”.

3. 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 như tại Phụ lục VIII của Thông tư này và mẫu Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông như tại Phụ lục IX, X, XI và XIII của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ”.

4. Thay thế Phụ lục V “Mẫu bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - dịch vụ điện thoại”, Phụ lục VI “Mẫu bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ thông tin di động mặt đất - dịch vụ điện thoại”, Phụ lục VII “Mẫu bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - dịch vụ truy nhập Internet (ADSL)”, Phụ lục IX “Mẫu kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - dịch vụ điện thoại”, Phụ lục X “Mẫu kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ thông tin di động mặt đất - dịch vụ điện thoại” và Phụ lục XI “Mẫu kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - dịch vụ truy nhập Internet (ADSL)” của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT bằng Phụ lục V, Phụ lục VI, Phụ lục VII, Phụ lục IX, Phụ lục X và Phụ lục XI tương ứng ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 2. Điều khoản thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày tháng năm 2017.

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, các PTT Chính phủ;- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;- Văn phòng Quốc hội;- Văn phòng Tổng bí thư;- Văn phòng Chủ tịch nước;- Văn phòng Chính phủ;- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;- Tòa án nhân dân tối cao;- Kiểm toán nhà nước;- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;- Cơ quan TW của các đoàn thể;- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);- Sở TT&TT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;- Các doanh nghiệp viễn thông;- Công báo;- Cổng thông tin điện tử Chính phủ;- Bộ trưởng và các Thứ trưởng Bộ TTTT;- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;- Cổng thông tin điện tử Bộ TTTT;- Lưu: VT, Cục VT. | BỘ TRƯỞNG**Trương Minh Tuấn** |

**Phụ lục V**

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

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH 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** **trựcthuộc trung** **ương** | **Độ khả dụng của dịch vụ** | **Sự cố đường dây thuê bao** | **Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao** | **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 hỗ trợ khách hàng** |
| **Nội thành, thị xã** | **Làng, xã, thị trấn** | **Nội thành, thị xã** | **Làng, xã, thị trấn** | **Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 35:2011/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông 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 01 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 mà doanh nghiệp tính được trên toàn mạng theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT và số liệu từng tỉnh, thành phố có cung cấp dịch vụ.*

 **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 /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 01 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 mà doanh nghiệp tính được trên toàn mạng theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT và số liệu từng tỉnh, thành phố có cung cấp dịch vụ.*

*- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và 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, 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 /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 thiết lập dịch vụ** | **Thời gian khắc phục mất kết nối** | **Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ** | **Hồi âm khiếu nại của khách hàng** | **Dịch vụ hỗ trợ khách hàng** |
| **Có sẵn đường dây thuê bao** | **Chưa có đường dây thuê bao** |
| **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, làng, xã** | **Nội thành, thị xã** | **Thị trấn, làng, xã** | **Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại** | **Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| : |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Trên toàn mạng |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Chỉ tiêuLưu lượng sử dụng trung bình**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Chỉ tiêu****Hướng kết nối** | **Lưu lượng sử dụng trung bình** |
| **Hướng đi** | **Hướng về** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- (\*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 03 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình, xDSL*

*- 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 34:2014/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 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- Hướng kết nối được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT.*

*- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị mà doanh nghiệp tính ra được trên toàn mạng theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT và số liệu từng tỉnh, thành phố có cung cấp dịch vụ.*

*- 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, họ tên, đóng dấu)*

**Phụ lục IX**

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

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNG MẶT ĐẤT**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 CỐ ĐỊNG 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 35:2011/BTTTT | **Mức công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT** | **Số lượng mẫu đo kiểm thực tế** | **Phương pháp xác định** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công |  |  |  |  |  |  |  |
| - Liên lạc nội tỉnh, thành phố | ≥ 95% |  | 1.500 cuộc gọi |  |  |  |  |
| - Liên lạc liên tỉnh | ≥ 94% |  | 1.500 cuộc gọi |  |  |  |  |
| 2 | Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình) | ≥ 3,5 |  | 1.000 cuộc gọi |  |  |  |  |
| 3 | 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  |  |  |  |  |
| 4 | 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 cuộc10.000 cuộc |  |  |  |  |
| 5 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây  | 24 giờtrong ngày≥ 80 % |  | 250 cuộc  |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi 01 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 chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

*- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công và 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 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 /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 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 cuộc10.000 cuộc |  |  |  |  |
| 7 | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây  | 24 giờtrong ngày≥ 80 % |  | 250 cuộc  |  |  |  |  |

*Ghi chú:*

*- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi 01 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 chất lượng dịch vụ đã công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức chất lượng dịch vụ đã công bố thì ghi là “không phù hợp”.*

*- Đối với các chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công, Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi và 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 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 /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 34:2014/BTTTT** | **Mức công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT** | **Số lượng mẫu đo kiểm thực tế** | **Phương pháp xác định** | **Mức chất lượng thực tế đạt được** | **Tự đánh giá** |
| 1. | Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công | ≥ 95% |  | 100 mẫu |  |  |  |  |
| 2. | -Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng: |  |  |  |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải xuống trung bình Pd | ≥ 0,8Vdmax |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải lên trung bình Pu | ≥ 0,8Vumax |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
| - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng: |  |  |  |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải xuống trung bình Pd | ≥ 0,75Vdmax |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải lên trung bình Pu | ≥ 0,75Vumax |  | 1.000 mẫu |  |  |  |  |
| 3. | Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập) | ≤ 0,1 % |  | Quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT |  |  |  |  |
| 4.  | Dịch vụ hỗ trợ khách hàng- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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 03 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình, xDSL.*

*- 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 34:2014/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 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- 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, 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 IMT-2000**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 IMT-2000**

**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** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| :: |  |  |  |  |  |
|  | 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 81:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 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 mà doanh nghiệp tính ra được trên toàn mạng theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 81:2014/BTTTT và số liệu từng tỉnh, thành phố có cung cấp dịch vụ.*

*- 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, 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 IMT-2000**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số /2017/TT-BTTTT ngày tháng năm 2017 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 IMT-2000**

**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 81:2014/BTTTT** | **Mức công bố** | **Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2014/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 thành công dịch vụ | ≥ 90% |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 3. | Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình | ≤ 10 giây |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 4. | Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi | ≤ 10% |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
| 5. | -Tốc độ tải dữ liệu: |  |  | 1.500 mẫu |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải xuống trung bình Pd | ≥ Vdavg |  |  |  |  |  |
|  + Tốc độ tải lên trung bình Pu | ≥ Vuavg |  |  |  |  |  |
| - Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu 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:*

*- 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 81:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.*

*- Tại các ô giao nhau giữa cột tên chỉ tiêu và dòng tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.*

*- 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, họ tên, đóng dấu*