

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**

*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) nộp hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trực tiếp hoặc qua hệ thống bưu chính tại Cục Viễn thông, địa chỉ: số 68 đường Dương Đình Nghệ, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội hoặc qua hình thức trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia (<http://dichvucong.vn>) hoặc Cổng dịch vụ công trực tuyến của Bộ Thông tin và Truyền thông (<http://dichvucong.mic.gov.vn>).”

2. Sửa đổi, bổ sung Khoản 4 Điều 5 như sau:

“4. Trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ khi hồ sơ được tiếp nhận:

a) Trường hợp hồ sơ được chấp thuận, Cục Viễn thông cấp cho doanh nghiệp “Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” theo mẫu tại Phụ lục III của Thông tư này.

b) Trường hợp hồ sơ không được chấp thuận, Cục Viễn thông có văn bản trả lời doanh nghiệp viễn thông và nêu rõ lý do.”

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 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.

**Điều 2. Bãi bỏ, thay thế một số quy định 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. Bãi bỏ điểm a) Khoản 3 Điều 5.

2. Bãi bỏ các Phụ lục V, IX.

3. Thay thế cụm từ “thông qua môi trường mạng hoặc bằng văn bản theo quy định” thành “qua môi trường mạng theo quy định” tại Khoản 3 Điều 7.

4. Thay thế cụm từ “Hỗ trợ kỹ thuật” thành “Đảm bảo điều kiện kỹ thuật, nhân sự” tại điểm b) Khoản 1 Điều 9.

**Điều 3. Điều khoản thi hành:**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2020.
2. 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 bị bãi bỏ kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.
3. Cục trưởng Cục Viễn thông; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp viễn thông và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.
4. 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 (để b/c);
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc chính phủ;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Kiểm toán nhà nước;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công báo, Cổng thông tin điện tử Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; Công TTĐT Bộ;
- Sở TT&TT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các 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)**

**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:

**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  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- 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 BẰNG 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 BẰNG 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	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		
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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	
						Nội thành, thị xã	Thị trấn, xã					
1	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương											
2												
:												
		Trên toàn mạng										
TT		Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông trung bình									
	Hướng kết nối	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  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- 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  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- Hướng kết nối được quy định tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2019/BTTTT.
- 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 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	$\geq 95\%$		100.000 mẫu				
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	$\geq 98\%$		3.000 cuộc				
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$		3.000 cuộc				
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	$\geq 90\%$		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	$\leq 0,1\%$ $\leq 0,1\%$		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	$\leq 0,01\%$ $\leq 0,01\%$		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.	24 giờ trong ngày						

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
	- 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	≥ 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  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- 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 BẰNG 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 BẰNG 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	$\leq 50\text{ms}$		1000 mẫu				
2.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$\geq 0,8V_d$		1.000 mẫu				
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq 0,8V_u$		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  $\geq 80\%$		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  $\geq$  hoặc  $\leq$
- 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)

**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****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	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương				
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 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  $\geq$  hoặc  $\leq$ .
- 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**

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	$\geq 95\%$		100.000 mẫu				
2.	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$		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	$\leq 5\%$		1.500 mẫu				
5.	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình $P_d$	$\geq V_d$						
	+ Tốc độ tải lên trung bình $P_u$	$\geq V_u$						
	Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng $V_{dmin}$ trong từng vùng	$\geq 95\%$						
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	24 giờ trong ngày		250 cuộc				

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	≥ 80%					
---	-------	--	--	--	--	--

**Ghi chú:**

- (\*) ≤ 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)