

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**BỘ THÔNG TIN VÀ
TRUYỀN THÔNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 11/2011/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 26 tháng 5 năm 2011

THÔNG TƯ**Ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về viễn thông**

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

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

Căn cứ Luật Tần số Vô tuyến điện ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

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

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ,

QUY ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này 03 Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ viễn thông sau:

1. Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy cập internet ADSL

Ký hiệu: QCVN 34: 2011/BTTTT

2. Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất

Ký hiệu: QCVN 35: 2011/BTTTT

3. Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất

Ký hiệu: QCVN 36: 2011/BTTTT

Điều 2. Thông tư này có hiệu lực thi hành sau 6 tháng, kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông, 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./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Nguyễn Thành Hưng

QCVN 34: 2011/BTTTT**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL***National technical regulation
on quality of ADSL Internet Access Service***MỤC LỤC****1. QUY ĐỊNH CHUNG**

- 1.1. Phạm vi điều chỉnh
- 1.2. Đối tượng áp dụng
- 1.3. Giải thích từ ngữ

2. QUY ĐỊNH VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- 2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật
 - 2.1.1. Tốc độ tải dữ liệu trung bình
 - 2.1.2. Lưu lượng sử dụng trung bình
 - 2.1.3. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai
- 2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ
 - 2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ
 - 2.2.2. Thời gian thiết lập dịch vụ
 - 2.2.3. Thời gian khắc phục mất kết nối
 - 2.2.4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ
 - 2.2.5. Hồi âm khiếu nại của khách hàng
 - 2.2.6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ**4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN****5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Phụ lục A (Quy định) Danh sách các website sử dụng để thực hiện các mẫu đo chất lượng dịch vụ truy cập internet ADSL

Lời nói đầu

QCVN 34: 2011/BTTTT được xây dựng trên cơ sở soát xét, chuyển đổi Tiêu chuẩn ngành TCN 68-227: 2006 “Dịch vụ truy nhập Internet ADSL - Tiêu chuẩn chất lượng” ban hành theo Quyết định số 55/2006/QĐ-BBCVT ngày 25 tháng 12 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông (nay là Bộ Thông tin và Truyền thông).

Các quy định về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ của QCVN 34: 2011/BTTTT phù hợp với các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông Thế giới (ITU).

QCVN 34: 2011/BTTTT do Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ trình duyệt và được ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/TT-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

QUY CHUẨN QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL
National technical regulation
on quality of ADSL Internet Access Service

1. Quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ truy nhập Internet sử dụng công nghệ ADSL, sau đây gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet ADSL.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với Cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Quy chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL của các doanh nghiệp.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Chữ viết tắt

DNCCDV Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet

ADSL Đường thuê bao số không đối xứng (Asymmetric Digital Subscriber Line)

IX Trạm trung chuyển Internet

1.3.2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Internet (ISP) là doanh nghiệp thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ truy nhập Internet ADSL theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

1.3.3. Khách hàng (người sử dụng dịch vụ) là cá nhân, tổ chức Việt Nam hoặc nước ngoài sử dụng dịch vụ truy nhập Internet ADSL ở Việt Nam.

1.3.4. Chất lượng dịch vụ là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó.

1.3.5. Công nghệ ADSL là công nghệ đường thuê bao số không đối xứng, cho phép truy nhập thông tin tốc độ cao trên đường thuê bao, phân phối băng tần tải xuống lớn hơn băng tần tải lên.

1.3.6. Tải lên là tải dữ liệu theo hướng từ thiết bị của khách hàng về phía hệ thống thiết bị của DNCCDV.

1.3.7. Tải xuống là tải dữ liệu theo hướng từ phía hệ thống thiết bị của DNCCDV đến thiết bị của khách hàng.

1.3.8. V_{dmax} là tốc độ tối đa của hướng xuống (từ phía hệ thống thiết bị của DNCCDV đến thiết bị của khách hàng) của đường dây ADSL được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng.

1.3.9. V_{umax} là tốc độ tối đa của hướng lên (từ hệ thống thiết bị của khách hàng về phía thiết bị của DNCCDV) của đường dây ADSL được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng.

1.3.10. Sự cố là hư hỏng của một hoặc một số phần tử của mạng của DNCCDV (ngoại trừ các hư hỏng đường dây thuê bao) làm cho việc truy nhập Internet qua đường dây ADSL không thực hiện được.

1.3.11. Phương pháp xác định

Phương pháp xác định là các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ với mức lấy mẫu tối thiểu được quy định để Cơ quan quản lý Nhà nước và DNCCDV áp dụng trong việc đo kiểm chất lượng dịch vụ.

Mỗi chỉ tiêu chất lượng được quy định một hay nhiều phương pháp xác định khác nhau. Trong trường hợp chỉ tiêu chất lượng dịch vụ được xác định bằng nhiều phương pháp khác nhau quy định tại Quy chuẩn này thì chỉ tiêu chất lượng được đánh giá là phù hợp khi kết quả đánh giá bởi mỗi phương pháp đều phù hợp với mức chỉ tiêu quy định.

2. Quy định về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.1.1. Tốc độ tải dữ liệu trung bình

2.1.1.1. Định nghĩa

Tốc độ tải dữ liệu trung bình gồm hai loại: tốc độ tải xuống trung bình (P_d) và tốc độ tải lên trung bình (P_u):

- Tốc độ tải xuống trung bình (P_d) là tỷ số giữa tổng dung lượng dữ liệu tải xuống trên tổng thời gian tải xuống.

- Tốc độ tải lên trung bình (P_u) là tỷ số giữa tổng dung lượng dữ liệu tải lên trên tổng thời gian tải lên.

2.1.1.2. Chỉ tiêu

- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng (sử dụng website của DNCCDV):
 $P_d \geq 0,8 V_{\text{dmax}}$ và $P_u \geq 0,8 V_{\text{umax}}$;

- Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng (sử dụng các website trong nước và quốc tế không phải của DNCCDV): $P_d \geq 0,6 V_{\text{dmax}}$ và $P_u \geq 0,6 V_{\text{umax}}$

2.1.1.3. Phương pháp xác định

Phương pháp mô phỏng. Số lượng mẫu đo tối thiểu là 100 mẫu đo tải tệp (file) dữ liệu vào các giờ khác nhau trong ngày đối với mỗi loại: tải lên nội mạng, tải xuống nội mạng, tải lên ngoại mạng; tải xuống ngoại mạng. Dung lượng của tệp dữ liệu dùng để thực hiện mẫu đo là từ 2 MB trở lên đối với phép đo tải xuống, từ 1 MB trở lên đối với phép đo tải lên. Danh sách các website sử dụng để thực hiện các mẫu đo tải tệp dữ liệu nêu tại Phụ lục A của Quy chuẩn này. Phương pháp xác định này áp dụng cho từng gói dịch vụ của DNCCDV.

2.1.2. Lưu lượng sử dụng trung bình

2.1.2.1. Định nghĩa

Lưu lượng sử dụng trung bình là tỷ số giữa lượng dữ liệu trung bình truyền qua đường truyền trong một đơn vị thời gian và tốc độ tối đa của đường truyền (tính bằng bit/s). Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối được xác định trên cơ sở tổng dung lượng của hướng kết nối đó. Hướng kết nối là hướng kết nối Internet từ ISP đến Internet quốc tế, đến trạm trung chuyển Internet (IX), đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX), đến các ISP khác, bao gồm cả hướng đi và hướng về.

2.1.2.2. Chỉ tiêu

Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối $\leq 70\%$.

2.1.2.3. Phương pháp xác định

Phương pháp giám sát. Giám sát lưu lượng tất cả các hướng kết nối trong khoảng thời gian tối thiểu là 7 ngày liên tiếp.

2.1.3. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai

2.1.3.1. Định nghĩa

Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai là tỷ số giữa tổng giá trị tuyệt đối dung lượng truy nhập bị ghi cước sai trên tổng dung lượng truy nhập thực. Chỉ tiêu này chỉ áp dụng cho hình thức tính cước theo dung lượng truy nhập.

Dung lượng truy nhập thực là dung lượng của dữ liệu mô phỏng hoặc giám sát xác định tại giao diện kết nối Modem ADSL với máy tính của khách hàng. Dung lượng truy nhập thực bao gồm cả dữ liệu cho việc duy trì kết nối, thiết lập, định dạng gói tin... và được tính trong khoảng thời gian từ lúc máy tính nhận lệnh tải các mẫu đo cho tới khi máy tính thông báo việc tải đã hoàn tất.

Dung lượng truy nhập bị ghi cước sai là độ chênh lệch giữa dung lượng dữ liệu mà doanh nghiệp đã dùng để tính cước cho khách hàng với dung lượng truy nhập thực.

2.1.3.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai $\leq 0,1\%$.

2.1.3.3. Phương pháp xác định

- Phương pháp mô phỏng: Tổng dung lượng các mẫu đo (tính cho tất cả các gói dịch vụ) tối thiểu là 1 000 MB.

- Phương pháp giám sát: Sử dụng các thiết bị giám sát dung lượng truy nhập qua đường dây ADSL của khách hàng. Thời gian thực hiện giám sát ít nhất là 1 tuần.

2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ

2.2.1.1. Định nghĩa

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó DNCCDV sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

$$D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100\%$$

Trong đó:

T_r : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ.

T_f : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm của DNCCDV được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

N: Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng;

R_i : Tổng số thuê bao ADSL tại thời điểm xảy ra sự cố thứ i;

r_i : Số thuê bao ADSL bị ảnh hưởng trong sự cố thứ i;

t_i : Thời gian sự cố thứ i.

2.2.1.2. Chỉ tiêu

Độ khả dụng của dịch vụ $\geq 99,5\%$

2.2.1.3. Phương pháp xác định

Phương pháp thống kê. Thống kê toàn bộ sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng. Thời gian xác định độ khả dụng tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.2. Thời gian thiết lập dịch vụ

2.2.2.1. Định nghĩa

Thời gian thiết lập dịch vụ (E) là khoảng thời gian được tính từ lúc DNCCDV tiếp nhận đơn yêu cầu cung cấp dịch vụ truy nhập Internet ADSL cho tới khi khách hàng có thể sử dụng được dịch vụ.

2.2.2.2. Chỉ tiêu

- Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: $\geq 90\%$ trường hợp cung cấp dịch vụ có $E \leq 5$ ngày.

- Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:

+ Nội thành, thị xã: $\geq 90\%$ trường hợp cung cấp dịch vụ có $E \leq 12$ ngày.

+ Thị trấn, làng, xã: $\geq 90\%$ trường hợp cung cấp dịch vụ có $E \leq 20$ ngày.

2.2.2.3. Phương pháp xác định

Phương pháp thống kê. Thống kê toàn bộ yêu cầu thiết lập dịch vụ truy nhập Internet ADSL của DNCCDV trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.3. Thời gian khắc phục mất kết nối

2.2.3.1. Định nghĩa

Thời gian khắc phục mất kết nối (R) được tính từ lúc DNCCDV nhận được thông báo về việc mất kết nối Internet từ phía khách hàng hoặc từ hệ thống thiết bị của doanh nghiệp đến lúc kết nối được khôi phục.

2.2.3.2. Chỉ tiêu

- Nội thành, thị xã: $\geq 90\%$ số lần mất kết nối có $R \leq 36$ giờ.
- Thị trấn, làng, xã: $\geq 90\%$ số lần mất kết nối có $R \leq 72$ giờ.

2.2.3.3. Phương pháp xác định

Phương pháp thống kê. Thống kê đầy đủ số liệu khắc phục mất kết nối trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

2.2.4.1. Định nghĩa

Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ là sự không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ được báo cho DNCCDV bằng văn bản.

2.2.4.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

2.2.4.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.5. Hồi âm khiếu nại của khách hàng

2.2.5.1. Định nghĩa

Hồi âm khiếu nại của khách hàng là văn bản của DNCCDV thông báo cho khách hàng có văn bản khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại.

2.2.5.2. Chỉ tiêu

DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

2.2.5.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

2.2.6.1. Định nghĩa

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ truy nhập Internet ADSL.

2.2.6.2. Chỉ tiêu

- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24 h trong ngày.

- 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 $\geq 80\%$.

2.2.6.3. Phương pháp xác định

- Mô phỏng hoặc gọi nhân công: thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, số cuộc gọi thử tối thiểu là 250 cuộc gọi vào các giờ khác nhau trong ngày.

- Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng: số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

3. Quy định về quản lý

Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập INTERNET ADSL được quản lý theo quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008).

4. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

4.1. Các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải đảm bảo chất lượng Dịch vụ truy nhập Internet ADSL phù hợp với Quy chuẩn này, thực hiện công bố hợp quy theo Quy định về chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy và công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy (ban hành kèm theo Quyết định số 24/2007/QĐ-BKHCN ngày 28 tháng 9 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ) và chịu sự kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành.

4.2. Trách nhiệm cụ thể của các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và các đại lý dịch vụ viễn thông được quy định tại quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông và các Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổ chức triển khai quản lý chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL theo Quy chuẩn này.

5.2. Quy chuẩn này được áp dụng thay thế cho Tiêu chuẩn ngành TCN 68-227: 2006 “Dịch vụ truy cập internet ADSL - Tiêu chuẩn chất lượng”.

5.3. Trong trường hợp các quy định nêu tại Quy chuẩn này có sự thay đổi, bổ sung hoặc được thay thế thì thực hiện theo quy định tại văn bản mới.

Phụ lục A**(Quy định)****DANH SÁCH CÁC WEBSITE SỬ DỤNG ĐỂ THỰC HIỆN CÁC MẪU ĐO
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET ADSL**

1. Danh sách các website trong nước:

Các website của các DNCCDV;

www.thanhvien.com.vn;

www.tuoiitre.com.vn;

www.dantri.com.vn;

www.vietnamnet.vn;

www.vnexpress.net;

2. Danh sách các website quốc tế:

www.yahoo.com;

www.microsoft.com;

www.amazon.com;

www.download.com;

www.bbc.co.uk;

www.cnn.com.

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**

*National technical regulation
on quality of telephone service on the Fixed Public
Telecommunications Network*

MỤC LỤC

1. QUY ĐỊNH CHUNG

- 1.1. Phạm vi điều chỉnh
- 1.2. Đối tượng áp dụng
- 1.3. Giải thích từ ngữ

2. QUY ĐỊNH VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- 2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật
 - 2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công
 - 2.1.2. Chất lượng thoại
 - 2.1.3. Độ chính xác ghi cước
 - 2.1.4. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai
- 2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ
 - 2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ
 - 2.2.2. Sự cố đường dây thuê bao
 - 2.2.3. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao
 - 2.2.4. Thời gian thiết lập dịch vụ
 - 2.2.5. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ
 - 2.2.6. Hồi âm khiếu nại của khách hàng
 - 2.2.7. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Phụ lục A (Quy định) Mẫu lấy ý kiến khách hàng

Lời nói đầu

QCVN 35: 2011/BTTTT được xây dựng trên cơ sở soát xét, chuyển đổi Tiêu chuẩn ngành TCN 68-176: 2006 “Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất - Tiêu chuẩn chất lượng” ban hành theo Quyết định số 29/2006/QĐ-BBCVT ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông (nay là Bộ Thông tin và Truyền thông).

Các quy định kỹ thuật và phương pháp xác định của QCVN 35: 2011/BTTTT phù hợp với các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông Thế giới (ITU).

QCVN 35: 2011/BTTTT do Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ trình duyệt và được ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/QĐ-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

*National technical regulation
on Quality of telephone service on the
Fixed Public Telecommunications Network*

1. Quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất theo phương thức quay số trực tiếp.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với Cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Quy chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất của các doanh nghiệp.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (viết tắt là DNCCDV) là doanh nghiệp viễn thông thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

1.3.2. Khách hàng (người sử dụng dịch vụ) là các cá nhân, tổ chức Việt Nam hoặc nước ngoài sử dụng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

1.3.3. Chất lượng dịch vụ là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó.

1.3.4. Cuộc gọi được thiết lập thành công là cuộc gọi mà sau khi quay số thuê bao chủ gọi nhận được tín hiệu cho biết đúng trạng thái của thuê bao bị gọi.

1.3.5. Sự cố là hư hỏng của một hoặc một số phần tử của mạng viễn thông cố định mặt đất (ngoại trừ các hư hỏng đường dây thuê bao) dẫn đến việc gián đoạn đường liên lạc của một hoặc một số thuê bao.

1.3.6. Đường dây thuê bao là đường truyền dẫn hữu tuyến hoặc vô tuyến kết nối tổng đài nội hạt của DNCCDV (tính từ điểm đầu nối tại giá phối dây của tổng đài nội hạt) với thiết bị đầu cuối thuê bao một đường của người sử dụng (tính đến điểm kết cuối của mạng viễn thông cố định mặt đất).

1.3.7. Độ dài đàm thoại thực của cuộc gọi là khoảng thời gian đàm thoại giữa chủ gọi và bị gọi, trong đó: thời điểm bắt đầu đàm thoại được tính từ lúc bị gọi nhắc

máy; thời điểm kết thúc cuộc gọi được tính từ lúc một trong hai bên chủ gọi hoặc bị gọi đặt máy hoặc do mạng tự kết thúc cuộc gọi.

1.3.8. Tiếng vọng là tiếng của chính mình mà người đàm thoại nghe được trong quá trình đàm thoại.

1.3.9. Xuyên âm là những âm thanh cảm nhận được (có thể hiểu được hoặc không hiểu được) trong khi đàm thoại xuất phát từ thiết bị đầu cuối khác do mạng của DNCCDV gây ra.

1.3.10. Nhiễu là những tiếng tạp âm như tiếng sôi, ù, lạo xạo, rú rít... nghe thấy trong quá trình đàm thoại do mạng của DNCCDV gây ra, không phải là tiếng ồn ngoại cảnh.

1.3.11. Phương pháp xác định:

Phương pháp xác định là các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ với mức lấy mẫu tối thiểu được quy định để Cơ quan quản lý nhà nước và DNCCDV áp dụng trong việc đo kiểm chất lượng dịch vụ.

Mỗi chỉ tiêu chất lượng được quy định một hay nhiều phương pháp xác định khác nhau. Trong trường hợp chỉ tiêu chất lượng dịch vụ được xác định bằng nhiều phương pháp khác nhau quy định tại Quy chuẩn này thì chỉ tiêu chất lượng được đánh giá là phù hợp khi kết quả đánh giá bởi mỗi phương pháp đều phù hợp với mức chỉ tiêu quy định.

2. Quy định về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công

2.1.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công là tỷ số giữa số cuộc gọi được thiết lập thành công trên tổng số cuộc gọi.

2.1.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công được quy định đối với:

- Liên lạc nội tỉnh, thành phố: $\geq 95\%$
- Liên lạc liên tỉnh: $\geq 94\%$

2.1.1.3. Phương pháp xác định

- Các phương pháp sử dụng thiết bị đo: Tổng số cuộc gọi lấy mẫu cần thiết tối thiểu là 1 500 cuộc gọi đối với từng chỉ tiêu nêu trên. Việc xác định có thể áp dụng một trong hai hoặc kết hợp cả hai phương pháp sau:

+ Phương pháp mô phỏng: Các cuộc gọi mô phỏng phải thực hiện vào các giờ khác nhau trong ngày; số cuộc gọi mô phỏng đồng thời không được vượt quá 32 cuộc gọi đối với Tổng đài điện thoại nội hạt trung tâm (Host) và không quá 16 cuộc gọi đối với các tổng đài khác; khoảng cách giữa hai cuộc gọi liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây.

+ Phương pháp giám sát báo hiệu: Các cuộc gọi lấy mẫu phải vào các giờ khác nhau trong ngày (bao gồm cả giờ cao điểm và thấp điểm); điểm đầu nối máy đo giám sát báo hiệu tại các tổng đài Host hoặc Tổng đài điện thoại chuyển tiếp nội hạt (Local Tandem); việc giám sát được thực hiện trên các luồng báo hiệu hoạt động bình thường hàng ngày và bảo đảm không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng.

- Phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng: số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

2.1.2. Chất lượng thoại

2.1.2.1. Định nghĩa

Chất lượng thoại là chỉ số tích hợp của chất lượng truyền tiếng nói trên kênh thoại được xác định bằng cách tính điểm trung bình với thang điểm MOS từ 1 đến 5 theo khuyến nghị P.800 của Liên minh Viễn thông Thế giới ITU.

2.1.2.2. Chỉ tiêu

Chất lượng thoại trung bình phải $\geq 3,5$ điểm.

2.1.2.3. Phương pháp xác định

- Phương pháp sử dụng thiết bị đo: Phương pháp đo thực hiện theo Khuyến nghị ITU-T P.862 và quy đổi ra điểm MOS theo Khuyến nghị ITU-T P.862.1. Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là 1 000 cuộc vào các giờ khác nhau trong ngày; số cuộc gọi mô phỏng đồng thời không được vượt quá 32 cuộc gọi đối với Tổng đài điện thoại nội hạt trung tâm (Host) và không quá 16 cuộc gọi đối với các tổng đài khác; khoảng cách giữa hai cuộc gọi liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây.

- Phương pháp lấy ý kiến khách hàng: Số khách hàng lấy ý kiến tối thiểu là 1 000 khách hàng đối với mạng có số thuê bao từ 10 000 trở lên hoặc lấy 10% số khách hàng đối với mạng có số thuê bao nhỏ hơn 10 000. Mẫu lấy ý kiến khách hàng qua thư, thư điện tử, fax hoặc điện thoại được quy định tại Phụ lục A.

2.1.3. Độ chính xác ghi cước

2.1.3.1. Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai

2.1.3.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai là tỷ số giữa các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị ghi cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi ghi cước nhưng không có thực;
- Cuộc gọi có thực nhưng không ghi cước;
- Cuộc gọi ghi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi;
- Cuộc gọi mà giá trị tuyệt đối của hiệu số giữa độ dài cuộc gọi ghi cước và độ dài đàm thoại thực lớn hơn 1 giây;

- Cuộc gọi được ghi cước có thời gian bắt đầu sai quá 9 giây về giá trị tuyệt đối so với thời điểm thực lấy theo đồng hồ chuẩn quốc gia.

2.1.3.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai $\leq 0,1\%$.

2.1.3.1.3. Phương pháp xác định

Tổng số cuộc gọi lấy mẫu cần thiết tối thiểu là 10 000 cuộc gọi. Việc xác định có thể áp dụng một trong hai hoặc kết hợp cả hai phương pháp sau:

- Phương pháp mô phỏng: Các cuộc gọi mô phỏng phải thực hiện vào các giờ khác nhau trong ngày; số cuộc gọi mô phỏng đồng thời không được vượt quá 32 cuộc gọi đối với Tổng đài điện thoại nội hạt trung tâm (Host) và không quá 16 cuộc gọi đối với các tổng đài khác; khoảng cách giữa hai cuộc gọi liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây; số cuộc gọi mô phỏng có độ dài từ 1 giây đến 60 giây tối thiểu là 60% của tổng số cuộc gọi mô phỏng.

- Phương pháp giám sát báo hiệu: Các cuộc gọi lấy mẫu phải vào các giờ khác nhau trong ngày; điểm đầu nối máy đo giám sát báo hiệu tại các tổng đài Host hoặc Tổng đài điện thoại chuyên tiếp nội hạt (Local Tandem); việc giám sát được thực hiện trên các luồng báo hiệu hoạt động bình thường hàng ngày và bảo đảm không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng.

2.1.3.2. Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai

2.1.3.2.1. Định nghĩa

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai là tỷ số giữa tổng giá trị tuyệt đối thời gian ghi sai của các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số thời gian của các cuộc gọi.

2.1.3.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai $\leq 0,1\%$.

2.1.3.2.3. Phương pháp xác định

Phương pháp xác định tương tự như đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai (xem 2.1.3.1.3).

2.1.4. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai

2.1.4.1. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai

2.1.4.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị tính cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị tính cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi không có trong số liệu ghi cước nhưng bị tính cước;
- Cuộc gọi có trong số liệu ghi cước nhưng không được tính cước;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu ghi cước;
- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại so với số liệu ghi cước;

- Cuộc gọi mà tiền cước bị tính sai.

2.1.4.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai $\leq 0,01\%$.

2.1.4.1.3. Phương pháp xác định

So sánh tối thiểu 10 000 cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước.

2.1.4.2. Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai

2.1.4.2.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị lập hóa đơn sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị lập hóa đơn sai bao gồm:

- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hóa đơn;
- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hóa đơn;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu tính cước;
- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại so với số liệu tính cước;
- Cuộc gọi mà tiền cước trên hóa đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước.

2.1.4.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai $\leq 0,01\%$.

2.1.4.2.3. Phương pháp xác định

So sánh tối thiểu 10 000 cuộc gọi được lập hóa đơn với số liệu tính cước.

2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ

2.2.1.1. Định nghĩa

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó mạng viễn thông cố định mặt đất sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng và được tính theo công thức sau:

$$D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100\%$$

trong đó: T_r : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ;

T_f : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm DNCCDV và được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

N : Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng;

R_i : Tổng số thuê bao tại thời điểm xảy ra sự cố thứ i ;

r_i : Số thuê bao bị mất liên lạc trong sự cố thứ i ;

t_i : Thời gian sự cố thứ i .

2.2.1.2. Chỉ tiêu

$D \geq 99,5\%$

2.2.1.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng. Thời gian xác định độ khả dụng tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.2. Sự cố đường dây thuê bao

2.2.2.1. Định nghĩa

Sự cố đường dây thuê bao là những hỏng hóc đường dây thuê bao làm cho dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất không thực hiện được. Không kể đến sự cố do thiết bị đầu cuối của khách hàng và/hoặc các nguyên nhân bất khả kháng gây ra (bao gồm: bão, lũ lụt, động đất, phá hoại, dịch họa, hỏa hoạn và trường hợp ngoài tầm kiểm soát của DNCCDV) mà chỉ do mạng lưới viễn thông của DNCCDV gây ra.

Số lần sự cố đường dây thuê bao (F) là tổng số sự cố tính trên 100 thuê bao trong khoảng thời gian 12 tháng và được tính theo công thức sau:

$$F = \sum_{i=1}^{12} \frac{f_i}{R_i} \times 100$$

trong đó: f_i : Số sự cố đường dây thuê bao trong tháng thứ i ;

R_i : Tổng số thuê bao trong tháng thứ i ;

2.2.2.2. Chỉ tiêu

$F \leq 20,8$.

2.2.2.3. Phương pháp xác định

Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng, trong khoảng thời gian 12 tháng liên tiếp.

2.2.3. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao

2.2.3.1. Định nghĩa

Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao được tính từ lúc DNCCDV nhận được thông báo hư hỏng của khách hàng đến lúc sửa chữa xong. Không kể đến sự cố do thiết bị đầu cuối của khách hàng và/hoặc các nguyên nhân bất khả kháng gây ra (bao gồm: bão, lũ lụt, động đất, phá hoại, dịch họa, hỏa hoạn và trường hợp

ngoài tầm kiểm soát của DNCCDV) mà chỉ do mạng lưới viễn thông của DNCCDV gây ra.

2.2.3.2. Chỉ tiêu

- Nội thành, thị xã: $\geq 90\%$ sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ.

- Làng, xã, thị trấn: $\geq 90\%$ sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 48 giờ.

2.2.3.3. Phương pháp xác định

Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.4. Thời gian thiết lập dịch vụ

2.2.4.1. Định nghĩa

Thời gian thiết lập dịch vụ là khoảng thời gian được tính từ lúc DNCCDV tiếp nhận đơn yêu cầu thiết lập dịch vụ điện thoại cố định của khách hàng cho tới khi khách hàng có thể sử dụng được dịch vụ.

2.2.4.2. Chỉ tiêu

- Nội thành, thị xã: $\geq 90\%$ trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày.

- Làng, xã, thị trấn: $\geq 90\%$ trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 15 ngày.

2.2.4.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.5. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

2.2.5.1. Định nghĩa

Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ là sự không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ được báo cho DNCCDV bằng văn bản.

2.2.5.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

2.2.5.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.6. Hồi âm khiếu nại của khách hàng

2.2.6.1. Định nghĩa

Hồi âm khiếu nại của khách hàng là văn bản của DNCCDV thông báo cho khách hàng có văn bản khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại.

2.2.6.2. Chỉ tiêu

DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

2.2.6.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.7. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

2.2.7.1. Định nghĩa

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

2.2.7.2. Chỉ tiêu

- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h trong ngày.

- 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 $\geq 80\%$.

2.2.7.3. Phương pháp xác định

- Mô phỏng hoặc gọi nhân công: thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, số cuộc gọi thử tối thiểu là 250 cuộc gọi vào các giờ khác nhau trong ngày.

- Giám sát bằng thiết bị hoặc tính năng sẵn có của mạng: số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

3. Quy định về quản lý

Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất quản lý theo quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

4. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

4.1. Các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải đảm bảo chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất phù hợp với Quy chuẩn này, thực hiện công bố hợp quy theo Quy định về chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy và công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy (ban hành kèm theo Quyết định số 24/2007/QĐ-BKHCN ngày 28 tháng 9 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ) và chịu sự kiểm tra của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành.

4.2. Trách nhiệm cụ thể của các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và các đại lý dịch vụ viễn thông được quy định tại quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông và các Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổ chức triển khai quản lý chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất theo Quy chuẩn này.

5.2. Quy chuẩn này được áp dụng thay thế cho Tiêu chuẩn ngành TCN 68-176: 2006 “Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất - Tiêu chuẩn chất lượng”.

5.3. Trong trường hợp các quy định nêu tại Quy chuẩn này có sự thay đổi, bổ sung hoặc được thay thế thì thực hiện theo quy định tại văn bản mới.

Phụ lục A
(Quy định)
MẪU LẤY Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

A.1. Mẫu gửi qua thư, thư điện tử hoặc fax

Đề nghị quý vị cho biết:

- Số thuê bao: Thời gian sử dụng dịch vụ:
- Loại máy điện thoại đang sử dụng:

Trong thời gian từ..... đến..... quý vị cho biết ý kiến về chất lượng thoại (tiếng nói) của dịch vụ điện thoại cố định mà quý vị đã sử dụng bằng cách đánh dấu :

- Rất tốt (5 điểm)
- Tốt (4 điểm)
- Trung bình (3 điểm)
- Xấu (2 điểm)
- Rất xấu (1 điểm)

Nếu là trung bình, xấu hoặc rất xấu đề nghị quý vị cho biết lý do:

- Âm lượng nhỏ
- Không nhận được giọng người đối thoại (méo tiếng)
- Nghe tiếng mình vọng lại khi ngừng nói (tiếng vọng)
- Có âm thanh lạ không phải từ phía người đối thoại (xuyên âm)
- Có tiếng ù rít, lạo xạo (nhiều)
- Không thực hiện được cuộc gọi
- Thông báo của tổng đài là không liên lạc được
- Đang nói bị mất giữa chừng

A.2. Mẫu phỏng vấn qua điện thoại:

“Xin chào ông (bà, anh, chị) tôi là..... tại....., chúng tôi kiểm tra chất lượng dịch vụ nên muốn hỏi ông (bà, anh, chị) về chất lượng thoại cố định mà ông (bà, anh, chị) đã sử dụng. Theo ông (bà, anh, chị), trong thời gian sử dụng dịch vụ từ..... đến....., chất lượng thoại (tiếng nói) đạt mức độ nào trong năm mức dưới đây:

- Rất tốt (5 điểm)
- Tốt (4 điểm)

Trung bình (3 điểm)

Xấu (2 điểm)

Rất xấu (1 điểm)

- Nếu đánh dấu vào ô tốt hoặc rất tốt thì nói: "Xin cảm ơn ông (bà, anh, chị)..."

- Nếu đánh dấu vào ô trung bình, xấu hoặc rất xấu thì hỏi tiếp: "Đề nghị ông (bà, anh, chị) cho biết lý do" theo nội dung trả lời đánh dấu vào các ô:

Âm lượng nhỏ

Không nhận được giọng người đối thoại (méo tiếng)

Nghe tiếng mình vọng lại khi ngừng nói (tiếng vọng)

Có âm thanh lạ không phải từ phía người đối thoại (xuyên âm)

Có tiếng ù rít, lạo xạo (nhiều)

Không thực hiện được cuộc gọi

Thông báo của tổng đài là không liên lạc được

Đang nói bị mất giữa chừng

và nói "Xin cảm ơn ông (bà, anh, chị)..."./.

QCVN 36: 2011/BTTTT**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*National technical regulation
on quality of telephone service
on the Public Land Mobile Network*

MỤC LỤC**1. QUY ĐỊNH CHUNG**

- 1.1. Phạm vi điều chỉnh
- 1.2. Đối tượng áp dụng
- 1.3. Giải thích từ ngữ

2. QUY ĐỊNH VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- 2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật
 - 2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công
 - 2.1.2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi
 - 2.1.3. Chất lượng thoại
 - 2.1.4. Độ chính xác ghi cước
 - 2.1.5. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai
- 2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ
 - 2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ
 - 2.2.2. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ
 - 2.2.3. Hồi âm khiếu nại của khách hàng
 - 2.2.4. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ**4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN****5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Phụ lục A (Quy định) Mẫu lấy ý kiến khách hàng

Lời nói đầu

QCVN 36: 2011/BTTTT được xây dựng trên cơ sở soát xét, chuyển đổi Tiêu chuẩn ngành TCN 68-186: 2006 “Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất - Tiêu chuẩn chất lượng” ban hành theo Quyết định số 29/2006/QĐ-BBCVT ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông (nay là Bộ Thông tin và Truyền thông).

Các quy định kỹ thuật và phương pháp xác định của QCVN 36: 2011/BTTTT phù hợp với các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông Thế giới (ITU).

QCVN 36: 2011/BTTTT do Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ trình duyệt và được ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/TT-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

*National technical regulation
on Quality of telephone service
on the Public Land Mobile Network*

1. Quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với Cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Quy chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất của các doanh nghiệp.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (viết tắt là DNCCDV) là doanh nghiệp viễn thông thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

1.3.2. Khách hàng (người sử dụng dịch vụ) là các cá nhân, tổ chức Việt Nam hoặc nước ngoài sử dụng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất do DNCCDV cung cấp.

1.3.3. Chất lượng dịch vụ là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó.

1.3.4. Sự cố là hư hỏng của một hoặc một số phần tử của mạng viễn thông di động mặt đất dẫn đến việc gián đoạn toàn bộ đường liên lạc của một hoặc một số thuê bao.

1.3.5. Cuộc gọi được thiết lập thành công là cuộc gọi mà sau khi quay số thuê bao chủ gọi nhận được tín hiệu cho biết đúng trạng thái của thuê bao bị gọi.

1.3.6. Cuộc gọi bị rơi là cuộc gọi đã được thiết lập thành công nhưng bị mất giữa chừng trong khoảng thời gian đàm thoại mà nguyên nhân là do mạng viễn thông di động mặt đất.

1.3.7. Vùng phủ sóng là vùng địa lý mà trong đó mức tín hiệu tối thiểu thu được là - 100 dBm.

1.3.8. Độ dài đàm thoại thực của cuộc gọi là khoảng thời gian đàm thoại giữa chủ gọi và bị gọi, trong đó: thời điểm bắt đầu đàm thoại được tính từ lúc bên bị gọi nhắc máy; thời điểm kết thúc cuộc gọi được tính từ lúc một trong hai bên chủ gọi hoặc bị gọi đặt máy hoặc do mạng tự kết thúc cuộc gọi.

1.3.9. Tiếng vọng là tiếng của chính mình mà người đàm thoại nghe được trong quá trình đàm thoại.

1.3.10. Xuyên âm là những âm thanh cảm nhận được (có thể hiểu được hoặc không hiểu được) trong khi đàm thoại xuất phát từ thiết bị đầu cuối khác do mạng của DNCCDV gây ra.

1.3.11. Nhiễu là những tiếng tạp âm như tiếng sôi, ù, lạo xạo, rú rít... nghe thấy trong quá trình đàm thoại do mạng của DNCCDV gây ra, không phải là tiếng ồn ngoại cảnh.

1.3.12. Phương pháp xác định

Phương pháp xác định là các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ với mức lấy mẫu tối thiểu được quy định để Cơ quan quản lý Nhà nước và DNCCDV áp dụng trong việc đo kiểm chất lượng dịch vụ.

Mỗi chỉ tiêu chất lượng được quy định một hay nhiều phương pháp xác định khác nhau. Trong trường hợp chỉ tiêu chất lượng dịch vụ được xác định bằng nhiều phương pháp khác nhau quy định tại Quy chuẩn này thì chỉ tiêu chất lượng được đánh giá là phù hợp khi kết quả đánh giá bởi mỗi phương pháp đều phù hợp với mức chỉ tiêu quy định.

2. Quy định về chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công

2.1.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công là tỷ số giữa số cuộc gọi được thiết lập thành công trên tổng số cuộc gọi.

2.1.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công $\geq 92\%$.

2.1.1.3. Phương pháp xác định

- Mô phỏng cuộc gọi: Số lượng cuộc gọi mô phỏng cần thiết tối thiểu là 1 000 cuộc thực hiện vào các giờ khác nhau trong ngày, trong vùng phủ sóng. Khoảng cách giữa hai cuộc gọi mô phỏng liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây.

- Giám sát bằng các tính năng sẵn có của mạng: Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

2.1.2. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi

2.1.2.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi là tỷ số giữa số cuộc gọi bị rơi trên tổng số cuộc gọi được thiết lập thành công.

2.1.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi $\leq 5\%$

2.1.2.3. Phương pháp xác định

- Mô phỏng cuộc gọi: Số lượng cuộc gọi mô phỏng tối thiểu là 1 500 cuộc, phân bố đều theo 3 điều kiện đo kiểm: đo trong nhà; đo ngoài trời ở các vị trí cố định; đo ngoài trời di động. Với mỗi điều kiện đo kiểm thực hiện đo vào các giờ khác nhau trong ngày, trong vùng phủ sóng; độ dài cuộc gọi lấy mẫu trong khoảng từ 60 giây đến 180 giây, trong đó các cuộc gọi từ 60 giây đến 90 giây phải đảm bảo số lượng mẫu ít nhất là 50% tổng số mẫu; khoảng cách giữa hai cuộc gọi mô phỏng liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây.

- Giám sát bằng các tính năng sẵn có của mạng: Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

2.1.3. Chất lượng thoại

2.1.3.1. Định nghĩa

Chất lượng thoại là chỉ số tích hợp của chất lượng truyền tiếng nói trên kênh thoại được xác định bằng cách tính điểm trung bình với thang điểm MOS từ 1 đến 5 theo Khuyến nghị P.800 của Liên minh Viễn thông Thế giới ITU.

2.1.3.2. Chỉ tiêu

Chất lượng thoại trung bình phải $\geq 3,0$ điểm.

2.1.3.3. Phương pháp xác định

- Phương pháp sử dụng thiết bị đo: Phương pháp đo thực hiện theo Khuyến nghị ITU-T P.862 và quy đổi ra điểm MOS theo Khuyến nghị ITU-T P.862.1. Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là 1 000 cuộc vào các giờ khác nhau trong ngày, trong vùng phủ sóng. Khoảng cách giữa hai cuộc gọi mô phỏng liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây.

- Phương pháp lấy ý kiến khách hàng: Số khách hàng lấy ý kiến tối thiểu là 1 000 khách hàng đối với mạng có số thuê bao từ 10 000 trở lên hoặc lấy 10% số khách hàng đối với mạng có số thuê bao nhỏ hơn 10 000. Mẫu lấy ý kiến khách hàng qua thư, thư điện tử, fax hoặc điện thoại được quy định tại Phụ lục A.

2.1.4. Độ chính xác ghi cước

2.1.4.1. Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai

2.1.4.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị ghi cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi ghi cước nhưng không có thực;

- Cuộc gọi có thực nhưng không ghi cước;
- Cuộc gọi ghi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi;
- Cuộc gọi mà giá trị tuyệt đối của hiệu số giữa độ dài cuộc gọi ghi cước và độ dài đàm thoại thực lớn hơn 1 giây;
- Cuộc gọi được ghi cước có thời gian bắt đầu sai quá 9 giây về giá trị tuyệt đối so với thời điểm thực lấy theo đồng hồ chuẩn quốc gia.

2.1.4.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai $\leq 0,1\%$.

2.1.4.1.3. Phương pháp xác định

Tổng số cuộc gọi lấy mẫu cần thiết tối thiểu là 10 000 cuộc gọi. Việc xác định có thể áp dụng một trong hai hoặc kết hợp cả hai phương pháp sau:

- Mô phỏng cuộc gọi: Thực hiện mô phỏng vào các giờ khác nhau trong ngày, trong vùng phủ sóng và theo các hướng nội mạng và liên mạng. Khoảng cách giữa hai cuộc gọi mô phỏng liên tiếp xuất phát từ cùng một thuê bao chủ gọi không nhỏ hơn 10 giây. Số cuộc gọi mô phỏng có độ dài từ 1 giây đến 90 giây tối thiểu là 60% của tổng số cuộc gọi mô phỏng.

- Giám sát báo hiệu: Các cuộc gọi lấy mẫu vào các giờ khác nhau trong ngày. Điểm đầu nối máy giám sát báo hiệu tại các tổng đài và thực hiện trên các luồng báo hiệu hoạt động bình thường hàng ngày của mạng viễn thông di động mặt đất và bảo đảm không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của mạng.

2.1.4.2. Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai

2.1.4.2.1. Định nghĩa

Tỷ lệ thời gian đàm bị ghi cước sai là tỷ số giữa tổng giá trị tuyệt đối thời gian ghi sai của các cuộc gọi bị ghi cước sai trên tổng số thời gian của các cuộc gọi.

2.1.4.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ ghi cước sai về thời gian đàm thoại $\leq 0,1\%$.

2.1.4.2.3. Phương pháp xác định

Phương pháp xác định tương tự như đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai (xem 2.1.4.1.3).

2.1.5. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai

2.1.5.1. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai

2.1.5.1.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị tính cước sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị tính cước sai bao gồm:

- Cuộc gọi không có trong số liệu ghi cước nhưng bị tính cước;
- Cuộc gọi có trong số liệu ghi cước nhưng không được tính cước;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu ghi cước;

- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại so với số liệu ghi cước;

- Cuộc gọi mà tiền cước bị tính sai.

2.1.5.1.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai $\leq 0,01\%$.

2.1.5.1.3. Phương pháp xác định

So sánh tối thiểu 10 000 cuộc gọi được tính cước với số liệu ghi cước.

2.1.5.2. Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai

2.1.5.2.1. Định nghĩa

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai là tỷ số giữa số cuộc gọi bị lập hóa đơn sai trên tổng số cuộc gọi.

Cuộc gọi bị lập hóa đơn sai bao gồm:

- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hóa đơn;
- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hóa đơn;
- Cuộc gọi sai số chủ gọi và/hoặc số bị gọi so với số liệu tính cước;
- Cuộc gọi sai về thời gian bắt đầu và/hoặc thời gian kết thúc và/hoặc độ dài đàm thoại sai so với số liệu tính cước;
- Cuộc gọi mà tiền cước trên hóa đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước.

2.1.5.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai $\leq 0,01\%$.

2.1.5.2.3. Phương pháp xác định

So sánh tối thiểu 10 000 cuộc gọi được lập hóa đơn với số liệu tính cước.

2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ

2.2.1.1. Định nghĩa

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó mạng sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

$$D = \left(1 - \frac{T_f}{T_r}\right) \times 100\%$$

trong đó: T_r : Thời gian xác định độ khả dụng của dịch vụ;

T_f : Thời gian mạng có sự cố thuộc trách nhiệm DNCCDV và được tính theo công thức:

$$T_f = \sum_{i=1}^N \frac{r_i}{R_i} t_i$$

N: Tổng số lần xảy ra sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng;

R_i : Tổng số kênh thoại tại thời điểm xảy ra sự cố thứ i;

r_i : Số kênh thoại bị mất liên lạc trong sự cố thứ i;

t_i : Thời gian sự cố thứ i.

2.2.1.2. Chỉ tiêu

$D \geq 99,5\%$

2.2.1.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ các sự cố trong thời gian xác định độ khả dụng. Thời gian xác định độ khả dụng tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.2. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

2.2.2.1. Định nghĩa

Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ là sự không hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ được báo cho DNCCDV bằng văn bản.

2.2.2.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

2.2.2.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.3. Hồi âm khiếu nại của khách hàng

2.2.3.1. Định nghĩa

Hồi âm khiếu nại của khách hàng là văn bản của DNCCDV thông báo cho khách hàng có văn bản khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại.

2.2.3.2. Chỉ tiêu

DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

2.2.3.3. Phương pháp xác định

Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ trong thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.4. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

2.2.4.1. Định nghĩa

Dịch vụ hỗ trợ khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng, cung cấp thông tin liên quan cho khách hàng về dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất.

2.2.4.2. Chỉ tiêu

- Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại là 24h trong ngày.

- 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 $\geq 80\%$.

2.2.4.3. Phương pháp xác định

- Mô phỏng hoặc gọi nhân công: thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, số cuộc gọi thử tối thiểu là 250 cuộc gọi vào các giờ khác nhau trong ngày.

- Giám sát bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng: số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

3. Quy định về quản lý

Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất được quản lý theo quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

4. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

4.1. Các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải đảm bảo chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất phù hợp với Quy chuẩn này, thực hiện công bố hợp quy theo Quy định về chứng nhận hợp chuẩn, chứng nhận hợp quy và công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy (ban hành kèm theo Quyết định số 24/2007/QĐ-BKHCN ngày 28 tháng 9 năm 2007 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ) và chịu sự kiểm tra thường xuyên, đột xuất của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành.

4.2. Trách nhiệm cụ thể của các Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và các đại lý dịch vụ viễn thông được quy định tại quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông (Quyết định số 27/2008/QĐ-BTTTT ngày 22 tháng 4 năm 2008 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông).

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông và các Sở Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổ chức triển khai quản lý chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất theo Quy chuẩn này.

5.2. Quy chuẩn này được áp dụng thay thế tiêu chuẩn ngành mã số TCN 68-186: 2006 “Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất - Tiêu chuẩn chất lượng”.

5.3. Trong trường hợp các quy định nêu tại Quy chuẩn này có sự thay đổi, bổ sung hoặc được thay thế thì thực hiện theo quy định tại văn bản mới.

Phụ lục A
(Quy định)
MẪU LẤY Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

A.1. Mẫu gửi qua thư, thư điện tử hoặc fax

Đề nghị quý vị cho biết:

- Số thuê bao: Thời gian sử dụng dịch vụ di động:

- Loại máy điện thoại di động đang sử dụng:

Trong thời gian từ..... đến..... quý vị cho biết ý kiến về chất lượng thoại (tiếng nói) của dịch vụ điện thoại di động mà quý vị đã sử dụng bằng cách đánh dấu :

Rất tốt (5 điểm)

Tốt (4 điểm)

Trung bình (3 điểm)

Xấu (2 điểm)

Rất xấu (1 điểm)

Nếu là trung bình, xấu hoặc rất xấu đề nghị quý vị cho biết lý do:

Âm lượng nhỏ

Không nhận được giọng người đối thoại (méo tiếng)

Nghe tiếng mình vọng lại khi ngừng nói (tiếng vọng)

Có âm thanh lạ không phải từ phía người đối thoại (xuyên âm)

Có tiếng ù rít, lạo xạo (nhiều)

Không thực hiện được cuộc gọi

Thông báo của tổng đài là không liên lạc được

Đang nói bị mất giữa chừng

A.2. Mẫu phỏng vấn qua điện thoại:

“Xin chào ông (bà, anh, chị) tôi là..... tại....., chúng tôi kiểm tra chất lượng dịch vụ nên muốn hỏi ông (bà, anh, chị) về chất lượng thoại của dịch vụ điện thoại di động mà ông (bà, anh, chị) đã sử dụng. Đề nghị ông (bà, anh, chị) cho biết loại máy điện thoại di động của mình, thời gian sử dụng dịch vụ di động. Theo ông (bà, anh, chị), trong thời gian sử dụng dịch vụ từ..... đến....., chất lượng thoại (tiếng nói) đạt mức độ nào trong năm mức dưới đây:

Rất tốt (5 điểm)

Tốt (4 điểm)

Trung bình (3 điểm)

Xấu (2 điểm)

Rất xấu (1 điểm)

- Nếu đánh dấu vào ô tốt hoặc rất tốt thì nói: "Xin cảm ơn ông (bà, anh, chị)..."

- Nếu đánh dấu vào ô trung bình, xấu hoặc rất xấu thì hỏi tiếp: "Đề nghị ông (bà, anh, chị) cho biết lý do" theo nội dung trả lời đánh dấu vào các ô:

Âm lượng nhỏ

Không nhận được giọng người đối thoại (méo tiếng)

Nghe tiếng mình vọng lại khi ngừng nói (tiếng vọng)

Có âm thanh lạ không phải từ phía người đối thoại (xuyên âm)

Có tiếng ù rít, lạo xạo (nhiều)

Không thực hiện được cuộc gọi

Thông báo của tổng đài là không liên lạc được

Đang nói bị mất giữa chừng

và nói "Xin cảm ơn ông (bà, anh, chị)..."./.