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: 08/2013/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 26 tháng 3 năm 2013*

THÔNG TƯ
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 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 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; Nghị định số 50/2011/NĐ-CP ngày 24 tháng 6 năm 2011 của Chính phủ sửa đổi 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;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Thông tư này quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

2. Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông; các tổ chức, cá nhân cung cấp, sử dụng dịch vụ viễn thông tại Việt Nam.

Điều 2. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Cục Viễn thông trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông được giao thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông trên phạm vi cả nước.

2. Các Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn quản lý của mình theo các nội dung được phân công tại Thông tư này.

Điều 3. Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng

Theo từng thời kỳ, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" phù hợp với chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển của dịch vụ viễn thông.

Chương II
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 4. Trách nhiệm công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông có trách nhiệm:

1. Thực hiện việc công bố chất lượng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đối với các dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng", mức chất lượng công bố không được trái với mức quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia.

2. Tự công bố chất lượng theo tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng đối với các dịch vụ viễn thông không thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" trên trang thông tin điện tử (website) của doanh nghiệp viễn thông.

3. Trong hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ trả sau, trong bản thông tin điều kiện sử dụng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ trả trước phải có điều khoản về chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp viễn thông cung cấp, trong đó ghi rõ: "Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố".

Điều 5. Thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng"

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

2. Số lượng bộ hồ sơ: 01 bộ.

3. Thành phần hồ sơ bao gồm:

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông.

b) Công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo mẫu tại Phụ lục I của Thông tư này.

c) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo mẫu tại Phụ lục II của Thông tư này.

4. Trong thời hạn năm (05) 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.

5. Sau khi được cấp "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông", doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm:

a) Đăng tải "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website của doanh nghiệp theo quy định tại Điều 22 Chương VII của Thông tư này.

b) Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại nơi dễ nhìn thấy và dễ dàng đọc được tại tất cả các điểm giao dịch có thực hiện việc ký hợp đồng cung cấp dịch vụ với khách hàng và các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng của doanh nghiệp viễn thông.

Điều 6. Thời hạn công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Đối với dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng", doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông có trách nhiệm:

1. Hoàn thành thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Điều 5 của Thông tư này trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực áp dụng hoặc kể từ ngày doanh nghiệp viễn thông bắt đầu cung cấp dịch vụ.

2. Thực hiện lại và hoàn thành thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Điều 5 của Thông tư này trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia mà Bộ Thông tin và Truyền thông thay đổi có hiệu lực thi hành hoặc doanh nghiệp viễn thông có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố.

Chương III
BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 7. Báo cáo định kỳ

1. Trong thời hạn hai mươi (20) ngày đầu tiên hàng quý, doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông gửi báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp trong quý trước đó về Cục Viễn thông.

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 và VII 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. Cục Viễn thông có trách nhiệm xây dựng cơ sở dữ liệu về báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông và chia sẻ số liệu báo cáo với các Sở Thông tin và Truyền thông thông qua môi trường mạng hoặc bằng văn bản theo quy định.

Điều 8. Báo cáo đột xuất

1. Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp về Cục Viễn thông khi có yêu cầu.

2. Doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông trên địa bàn do Sở Thông tin và Truyền thông quản lý có trách nhiệm báo cáo Sở Thông tin và Truyền thông về chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp khi có yêu cầu.

3. Khi dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên thì trong thời hạn ba (03) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự cố, doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm báo cáo bằng văn bản về nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng và việc khắc phục sự cố gửi Cục Viễn thông và các Sở Thông tin và Truyền thông nơi sự cố xảy ra.

Điều 9. Lưu trữ số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo

1. Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, các doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông có trách nhiệm:

a) Giải trình, cung cấp số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo và chịu trách nhiệm về tính kịp thời, chính xác và đầy đủ đối với các nội dung của số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo.

b) Hỗ trợ kỹ thuật để cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền truy nhập vào hệ thống thiết bị của doanh nghiệp nhằm thẩm tra số liệu.

2. Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày báo cáo.

Chương IV
ĐO KIỂM CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 10. Kế hoạch đo kiểm

1. Tháng một hàng năm, Cục Viễn thông ban hành kế hoạch đo kiểm chất lượng đối với dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng".

2. Nội dung đo kiểm bao gồm thử nghiệm, lấy mẫu, đo kiểm và đánh giá chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia.

3. Đối với một dịch vụ của một doanh nghiệp viễn thông, trong cùng một đợt đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông theo kế hoạch thì việc đo kiểm có thể được thực hiện trên nhiều địa bàn tỉnh, thành phố mà doanh nghiệp viễn thông đó có cung cấp dịch vụ.

4. Đối với mỗi loại dịch vụ viễn thông, trong cùng một đợt đo kiểm theo kế hoạch thì việc đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông có thể được thực hiện với nhiều doanh nghiệp viễn thông trên cùng một địa bàn tỉnh, thành phố.

5. Ngoài kế hoạch đo kiểm quy định tại Khoản 1 Điều này, trong trường hợp cần thiết, Cục Viễn thông quyết định tiến hành việc đo kiểm đột xuất.

Điều 11. Trình tự đo kiểm, xử lý kết quả đo kiểm và trách nhiệm của tổ chức đo kiểm

1. Trên cơ sở kế hoạch đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông đã ban hành, Cục Viễn thông yêu cầu tổ chức đo kiểm đã được Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ định tiến hành đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp viễn thông. Trong trường hợp cần thiết, Cục Viễn thông phối hợp với các Sở Thông tin và Truyền thông trong công tác đo kiểm trên địa bàn quản lý của Sở.

2. Trước khi tiến hành đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông, tổ chức đo kiểm phải thông báo cho doanh nghiệp viễn thông về địa điểm, thời gian, nội dung tiến hành đo kiểm.

3. Doanh nghiệp viễn thông được đo kiểm có nhiệm vụ cung cấp đầy đủ số liệu, tài liệu phục vụ cho công tác đo kiểm và phối hợp thực hiện công tác đo kiểm theo yêu cầu của Cục Viễn thông, của tổ chức đo kiểm.

4. Kết thúc đợt đo kiểm tổ chức đo kiểm có trách nhiệm: lập kết quả đo kiểm báo cáo Cục Viễn thông, hàng quý công khai kết quả đo kiểm trên website của Cục Viễn thông theo quy định tại Điều 21 Chương VII của Thông tư này.

5. Nếu kết quả đo kiểm chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp viễn thông không phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia hoặc chỉ tiêu mà doanh nghiệp đã công bố, Cục Viễn thông tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Các tổ chức đo kiểm thực hiện việc đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đo kiểm, lưu trữ các số liệu đo kiểm ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập báo cáo kết quả đo kiểm và giải trình, cung cấp các số liệu đo kiểm cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Điều 12. Chi phí đo kiểm

Chi phí lấy mẫu, thử nghiệm, đo kiểm và đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông theo kế hoạch đo kiểm chất lượng dịch vụ hoặc theo quyết định đo kiểm đột xuất được bố trí trong kinh phí hoạt động của Cục Viễn thông.

Chương V
KIỂM TRA VIỆC CHẤP HÀNH CÁC QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Mục 1
VIỆC KIỂM TRA CỦA CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 13. Kế hoạch kiểm tra

1. Cục Viễn thông xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra đối với các doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông trong tháng một hàng năm. Trên cơ sở kế hoạch kiểm tra do Cục Viễn thông ban hành, các Sở Thông tin và Truyền thông xây dựng và ban hành kế hoạch kiểm tra các doanh nghiệp viễn thông kinh doanh dịch vụ viễn thông trên địa bàn quản lý trong tháng hai hàng năm.

2. Cục Viễn thông, các Sở Thông tin và Truyền thông phối hợp chặt chẽ trong việc xây dựng kế hoạch cũng như triển khai thực hiện kế hoạch kiểm tra nhằm bảo đảm hiệu quả và tránh chồng chéo.

Điều 14. Nội dung kiểm tra

1. Nội dung kiểm tra của Cục Viễn thông:

a) Việc chấp hành quy định về công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Việc chấp hành quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông.

c) Việc chấp hành quy định về tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông.

d) Việc chấp hành quy định về tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông.

đ) Việc chấp hành quy định về công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông.

e) Các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông khác theo quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Nội dung kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông:

Thực hiện việc kiểm tra theo chức năng quản lý nhà nước của Sở như các nội dung quy định tại Khoản 1 Điều này đối với các chi nhánh hoặc đơn vị trực thuộc của doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn.

Điều 15. Trình tự kiểm tra

1. Cơ quan quản lý nhà nước ra quyết định đối với từng đợt kiểm tra trong đó nêu rõ thành phần đoàn kiểm tra; nội dung, thời gian kiểm tra và gửi doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra trước ngày tiến hành kiểm tra ít nhất là bảy (07) ngày làm việc.

2. Việc kiểm tra phải được lập thành biên bản. Biên bản kiểm tra phải có chữ ký của trưởng đoàn kiểm tra và người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra ủy quyền bằng văn bản. Trường hợp người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra ủy quyền bằng văn bản không ký biên bản thì biên bản có chữ ký của trưởng đoàn kiểm tra và các thành viên đoàn kiểm tra vẫn có giá trị.

3. Nếu phát hiện có vi phạm các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông thì đoàn kiểm tra báo cáo người ra quyết định kiểm tra để xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Cơ quan kiểm tra phải thực hiện việc lưu trữ hồ sơ, kết quả kiểm tra.

Điều 16. Doanh nghiệp viễn thông chuẩn bị cho việc kiểm tra

1. Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra hoặc người được người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp viễn thông được kiểm tra ủy quyền bằng văn bản phải làm việc với đoàn kiểm tra trong suốt quá trình kiểm tra và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

2. Chuẩn bị đầy đủ các nội dung, tài liệu, số liệu và phương tiện cần thiết cho việc kiểm tra; cung cấp và giải trình kịp thời số liệu, tài liệu theo yêu cầu của đoàn kiểm tra; chịu trách nhiệm về nội dung của các số liệu, tài liệu do mình cung cấp cho đoàn kiểm tra.

Mục 2
VIỆC TỰ KIỂM TRA CỦA DOANH NGHIỆP

Điều 17. Ban hành quy chế tự kiểm tra

Trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực áp dụng hoặc kể từ ngày doanh nghiệp viễn thông bắt đầu cung cấp dịch vụ viễn thông, doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông phải:

1. Ban hành quy chế tự kiểm tra với tên gọi "Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông" đối với các dịch vụ thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng", quy chế phải bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Quy trình, trình tự các bước thực hiện tự kiểm tra việc tuân thủ các quy định của Thông tư này.

b) Quy trình, trình tự các bước thực hiện việc tự đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố và việc khắc phục những điểm chưa phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố.

2. Gửi quy chế về Cục Viễn thông bằng đường bưu chính hoặc trực tiếp.

Điều 18. Thực hiện việc tự kiểm tra

1. Hàng quý, doanh nghiệp viễn thông phải thực hiện tự kiểm tra, bao gồm:

a) Kiểm tra việc tuân thủ quy định của Thông tư này.

b) Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng từng 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.

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 và XI của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ.

3. Doanh nghiệp viễn thông phải lưu trữ văn bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông và Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cho từng dịch vụ cùng với số liệu đo kiểm, số liệu xây dựng các kết quả đó ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày các kết quả đó được lập; báo cáo, giải trình với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Chương VI
GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 19. Giám sát đối với các dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng"

1. Căn cứ vào chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển của dịch vụ viễn thông, Bộ Thông tin và Truyền thông quyết định dịch vụ nào trong "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" phải được giám sát chất lượng và thời gian giám sát.

2. Cục Viễn thông tổ chức thực hiện việc giám sát, lựa chọn và quyết định tổ chức đo kiểm nào trong số các tổ chức đo kiểm đã được Bộ Thông tin và Truyền thông chỉ định thực hiện đo giám sát chất lượng dịch vụ theo quy định tại Thông tư này trên bất kỳ địa bàn cung cấp dịch vụ nào trong phạm vi cả nước. Trong trường hợp cần thiết, Cục Viễn thông phối hợp với các Sở Thông tin và Truyền thông thực hiện giám sát chất lượng dịch vụ trên địa bàn quản lý của Sở.

3. Việc giám sát các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông phải tuân thủ phương pháp xác định nêu tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ được giám sát.

4. Tổ chức đo kiểm thực hiện đo kiểm giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đo kiểm giám sát; lưu trữ các số liệu, tài liệu đo kiểm giám sát ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập báo cáo kết

quả đo kiểm giám sát và báo cáo cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.

5. Chi phí thực hiện việc giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông của Cục Viễn thông được bố trí trong kinh phí hoạt động của Cục.

Điều 20. Việc tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp viễn thông

1. Các doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông phải thường xuyên tự giám sát chất lượng dịch vụ đối với tất cả các dịch vụ thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" mà mình cung cấp.

2. Trong trường hợp dịch vụ mà mình cung cấp có sự cố thì doanh nghiệp viễn thông phải thực hiện báo cáo đột xuất như quy định tại Khoản 3 Điều 8 của Thông tư này.

Chương VII
CÔNG KHAI THÔNG TIN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 21. Cơ quan quản lý nhà nước công khai thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Cục Viễn thông công khai và kịp thời cập nhật trên website của Cục các thông tin sau:

a) Kế hoạch đo kiểm của Cục Viễn thông đối với chất lượng dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông.

b) Kế hoạch kiểm tra của Cục Viễn thông đối với các doanh nghiệp viễn thông về việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

c) Kết quả đo kiểm của tổ chức đo kiểm được Cục Viễn thông yêu cầu đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông.

d) Kết quả kiểm tra của Cục Viễn thông về việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông.

2. Sở Thông tin và Truyền thông công khai và kịp thời cập nhật trên website của Sở các thông tin sau:

a) Kế hoạch kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông đối với các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn về việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Kết quả kiểm tra của Sở Thông tin và Truyền thông về việc chấp hành các quy định quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông của các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn.

3. Hàng năm, Cục Viễn thông có trách nhiệm công khai thông tin về chất lượng dịch vụ viễn thông trên website của Bộ Thông tin và Truyền thông, các phương tiện thông tin đại chúng.

Điều 22. Doanh nghiệp viễn thông công khai thông tin về chất lượng dịch vụ viễn thông

Doanh nghiệp viễn thông được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông có trách nhiệm xây dựng mục "Quản lý chất lượng dịch vụ" trên website của doanh nghiệp để công khai thông tin về công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp. Nội dung thông tin mà doanh nghiệp phải công khai trong mục "Quản lý chất lượng dịch vụ" tối thiểu bao gồm:

1. Các dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp.

2. Các quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn áp dụng cho từng dịch vụ nêu tại Khoản 1 Điều này.

3. Bản công bố chất lượng các dịch vụ viễn thông mà doanh nghiệp đang cung cấp.

4. Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông mà doanh nghiệp đã gửi Cục Viễn thông.

5. Các bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông và Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng cho từng dịch vụ theo quy định tại Điều 18 Chương V của Thông tư này.

6. Địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

7. Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng.

8. Các thông tin hỗ trợ khách hàng.

Chương VIII
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 23. Cục Viễn thông

1. Chủ trì, hướng dẫn việc thực hiện Thông tư này.

2. Chủ trì, phối hợp với các Sở Thông tin và Truyền thông triển khai thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại địa bàn quản lý của Sở.

3. Nghiên cứu, đề xuất với Bộ Thông tin và Truyền thông những vấn đề liên quan đến công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

Điều 24. Các Sở Thông tin và Truyền thông

1. Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn quản lý của mình theo các nội dung được phân công.

2. Phối hợp với Cục Viễn thông trên cơ sở kế hoạch đo kiểm, kế hoạch kiểm tra đã được Cục Viễn thông công bố trên website của Cục.

3. Truy cập website của Cục Viễn thông để lấy thông tin về báo cáo, công bố chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp viễn thông và các thông tin khác về quản lý chất lượng dịch vụ như đã nêu tại Khoản 1 Điều 21 của Thông tư này.

4. Phát hiện và phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng trên địa bàn; báo cáo và đề xuất với Bộ Thông tin và Truyền thông, Cục Viễn thông các biện pháp xử lý.

Điều 25. Các doanh nghiệp viễn thông

1. Sắp xếp đơn vị đầu mối, phân công cán bộ lãnh đạo để tổ chức và triển khai thực hiện các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông được quy định tại Thông tư này trong toàn doanh nghiệp và đến tất cả các chi nhánh, các đơn vị trực thuộc trên địa bàn các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2. Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

3. Đảm bảo và duy trì chất lượng dịch vụ viễn thông như mức đã công bố. Khi có sự cố hoặc khi phát hiện mức chất lượng dịch vụ viễn thông không phù hợp với mức đã công bố phải thực hiện ngay các biện pháp khắc phục để đảm bảo chất lượng dịch vụ.

4. Phối hợp với các đơn vị, doanh nghiệp viễn thông có liên quan trong việc duy trì chất lượng dịch vụ viễn thông liên mạng.

5. Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ viễn thông cung cấp cho người sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm về các đại lý của mình theo hợp đồng sử dụng dịch vụ, hợp đồng đại lý và các quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 26. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10/5/2013 và bãi bỏ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, viễn thông" ban hành kèm theo Quyết định số 33/2006/QĐ-BBCVT ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

Điều 27. Trách nhiệm thi hành

1. Chánh Văn phòng; Cục trưởng Cục Viễn thông; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; 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.

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

BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Bắc Son

Phụ lục I

MẪU CÔNG VĂN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

(TÊN DOANH NGHIỆP ĐƯỢC BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)	**CỘNG HÒA 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/Tiêu chuẩn áp dụng:... *(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng)...*

4. Tài liệu kèm theo

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;

b) 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 II

MẪU BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:

(TÊN DOANH NGHIỆP ĐƯỢC BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)

Địa chỉ:.....

Điện thoại:..... Fax:.....

Email:.....

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ:... *(tên dịch vụ viễn thông)*.....

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng:... *(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng)*.....

với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ (*tên dịch vụ viễn thông*.....) như sau:

STT	**Tên chỉ tiêu**	**Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/ tiêu chuẩn áp dụng** *(số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật/ tiêu chuẩn áp dụng)*	**Mức công bố**
1			
2			
...			

....., ngày.... tháng.... năm....

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)

Phụ lục III
MẪU BẢN TIẾP NHẬN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

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

BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số.... của... *(tên, địa chỉ doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông)*.

Công bố chất lượng dịch vụ:..... *(tên dịch vụ viễn thông)*.....

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: (*số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng)*.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với tiêu chuẩn/quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn chất lượng của dịch viễn thông do mình cung cấp.

Nơi nhận: - (Doanh nghiệp); - Lưu VT, CL.	*Hà Nội, ngày..... tháng..... năm.....* **CỤC TRƯỞNG**

Phụ lục IV

MẪU BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

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

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ:...

Quý... năm...

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông:.....

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo:.....

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

Phụ lục V

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

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	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
1											
2											

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 tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

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 THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08 /2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

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 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
1								
2								

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 36:2011/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 tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

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 VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

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	Lưu lượng sử dụng trung bình		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	
		Hướng đi	Hướng về		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 và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1												
2												

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 34:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet ADSL.

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

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)

Phụ lục VIII
MẪU KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

(TÊN DOANH NGHIỆP ĐƯỢC BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:	*....., ngày..... tháng..... năm.....*

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ:...
Quý... năm 20...

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

- Tên đơn vị:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:

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

- Tên đơn vị:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông"

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:

☐ Đã gửi, ngày gửi:.../.../20...

☐ Chưa gửi.

- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website.....

☐ Đã công bố. Ngày công bố:.../.../20..., trên website:

☐ Chưa công bố.

- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại các điểm giao dịch:

+ Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra:...

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra:...

☐ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành.../.../20...

☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết:...

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết:...

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...

☐ Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

☐ Không.

☐ Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi:...

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

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

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ

- Báo cáo định kỳ:

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

☐ Chưa báo cáo.

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

☐ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

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

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

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

☐ Không có sự cố.

☐ Có... sự cố: + Tại... ngày.../.../20..., sự cố về..., mức độ ảnh hưởng...

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

☐ Chưa báo cáo.

+ ...

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:...

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm:..... gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố:..... gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố:..... gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:.... bản.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục IX

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

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

Quý:... năm...

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:...

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra 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	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
A	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công							
	- Liên lạc nội tỉnh, thành phố	≥ 95%		1500 cuộc gọi				
	- Liên lạc liên tỉnh	≥ 94%		1500 cuộc gọi				
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5		1000 cuộc gọi				
3	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%		10.000 cuộc gọi				
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%		10.000 cuộc gọi				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
4	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%		10.000 cuộc gọi				
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%		10.000 cuộc gọi				
B	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**							
5	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%		Thống kê toàn bộ sự cố trong quý				
6	Sự cố đường dây thuê bao (số lần sự cố/100 thuê bao/1năm)	≤ 20,8		Thống kê đầy đủ số sự cố đường dây thuê bao và tổng số thuê bao theo từng tháng trong quý				
7	Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao			Thống kê đầy đủ số liệu sửa chữa sự cố đường thuê bao trong quý				
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 24 giờ)	≥ 90%						
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ sự cố đường dây thuê bao được sửa chữa xong trong vòng 48 giờ)	≥ 90%						

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
8	Thời gian thiết lập dịch vụ			Thống kê toàn bộ trường hợp cung cấp dịch vụ điện thoại cố định và việc phát triển thuê bao trong quý				
	- Nội thành, thị xã (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 7 ngày)	≥ 90%						
	- Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian ≤ 15 ngày)	≥ 90%						
9	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25		Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng trong quý				
10	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%		Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	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
11	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 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc gọi				

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".

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 THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI

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 36:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**							
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 92%		1000 cuộc				
2	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 5%		1500 cuộc				
3	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,0		1000 cuộc				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4	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				
5	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hóa đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%		10.000 cuộc 10.000 cuộc				
B	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**							
6	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%		Thống kê toàn bộ các sự cố trong quý				
7	Khiếu nại của khách hàng về CLDV (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	≤ 0,25		Thống kê toàn bộ khiếu nại của khách hàng trong quý				
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%		Thống kê toàn bộ văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong quý				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
9	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 giờ trong 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".

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 VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

(Ban hành kèm theo Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT - DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET (ADSL)

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	QCVN 34: 2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tốc độ tải dữ liệu trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng + Tốc độ tải xuống trung bình + Tốc độ tải lên trung bình - Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng + Tốc độ tải xuống trung bình + Tốc độ tải lên trung bình	 $\geq 0,8\ P_{dmax}$ $\geq 0,8\ P_{umax}$ $\geq 0,6\ P_{dmax}$ $\geq 0,6\ P_{umax}$		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34: 2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
2	Lưu lượng sử dụng trung bình - Hướng kết nối...: + Hướng đi: + Hướng về: - Hướng kết nối...:	 ≤ 70% ≤ 70%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai	≤ 0,1%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
4	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
5	Thời gian thiết lập dịch vụ							
	5.1. Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
	5.2. Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:							

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34: 2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	- Nội thành, thị xã (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định) - Làng, xã, thị trấn (Trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định)	≥ 90% ≥ 90%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
6	Thời gian khắc phục mất kết nối - Nội thành, thị xã (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 36 giờ) - Làng, xã, thị trấn (Tỷ lệ số lần mất kết nối được khắc phục trong khoảng thời gian ≤ 72 giờ)	≥ 90% ≥ 90%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
7	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/ 3 tháng)	≤ 0,25		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				
8	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (Tỷ lệ hồi âm khiếu nại cho khách hàng trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	QCVN 34: 2011/ BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
9	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 giờ trong ngày ≥ 80%		Theo quy định tại QCVN 34:2011/BTTTT				

Ghi chú:

- Tại cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi 01 giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

- Đối với chỉ tiêu" Tốc độ tải dữ liệu trung bình" doanh nghiệp phải đo kiểm, đánh giá tốc độ tải dữ liệu trung bình của tất cả các loại hình tốc độ theo hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng.

- 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".

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)