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: 11/2017/TT-BTTTT	*Hà Nội, ngày 23 tháng 6 năm 2017*

THÔNG TƯ

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

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Viễn thông; Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung Điều 15 của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP và Điều 30 của Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, công nghệ thông tin và tần số vô tuyến điện;

Căn cứ Nghị định số 132/2008/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa; 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; Nghị định số 67/2009/NĐ-CP ngày 03 tháng 8 năm 2009 của Chính phủ sửa đổi một số điều của Nghị định số 127/2007/NĐ-CP và Nghị định số 132/2008/NĐ-CP;

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

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông;

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

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

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

"2. Đối với mỗi dịch vụ, báo cáo gửi Cục Viễn thông dưới hình thức bản điện tử (file) có sử dụng chữ ký số hoặc bản giấy theo mẫu Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Phụ lục IV của Thông tư này và mẫu Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại các Phụ lục V, VI, VII và XII của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp viễn thông có cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ thuộc Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng được thay thế hoặc bổ sung mới thì áp dụng theo mẫu Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông tại quy chuẩn thay thế hoặc bổ sung mới".

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

"2. Kết quả tự kiểm tra phải được lập thành văn bản theo mẫu Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại Phụ lục VIII của Thông tư này và mẫu Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại các Phụ lục IX, X, XI và XIII của Thông tư này tương ứng với từng dịch vụ. Trong trường hợp quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ thuộc Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng được thay thế hoặc bổ sung mới thì áp dụng theo mẫu Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông tại quy chuẩn thay thế hoặc bổ sung mới".

3. Bổ sung và thay thế một số Phụ lục như sau:

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

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

Điều 2. Điều khoản thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 9 năm 2017.

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

BỘ TRƯỞNG

Trương Minh Tuấn

Phụ lục V

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý:… năm…

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

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố 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.											
	Trên toàn mạng										

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 35:2011/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất.

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

- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.

- Chỉ tiêu Dịch vụ hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp sử dụng phương pháp giám sát bằng thiết bị hoặc tính năng sẵn có của mạng để xác định số liệu.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Phụ lục VI

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý:… năm…

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

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

Ghi chú:

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

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

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

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

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

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

Phụ lục VII

MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

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

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

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

Quý:… năm…

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

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

TT	Tên chỉ tiêu / Hướng kết nối	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1			
2			

Ghi chú:

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

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

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

- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.

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

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

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

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

Phụ lục IX

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT

Quý:… năm…

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:…

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số…… ngày… tháng… năm… của "tên doanh nghiệp viễn thông"*)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 35:2011/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công - Liên lạc nội tỉnh, thành phố - Liên lạc liên tỉnh	 ≥ 95% ≥ 94%		 1.500 cuộc gọi 1.500 cuộc gọi				
2	Chất lượng thoại (điểm chất lượng thoại trung bình)	≥ 3,5		1.000 cuộc gọi				
3	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	 ≤ 0,1% ≤ 0,1%		 10.000 cuộc 10.000 cuộc				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 35:2011/BTTTT	Mức doanh nghiệp 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 - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	 ≤ 0,01% ≤ 0,01%		 10.000 cuộc 10.000 cuộc				
5	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	 24 giờ trong ngày ≥ 80%		 250 cuộc				

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 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 cột "Mức chất lượng thực tế đạt được" phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi ≥ hoặc ≤.

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

- Đối với chỉ tiêu Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công doanh nghiệp sử dụng phương pháp sử dụng thiết bị đo để xác định số liệu.

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

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

Phụ lục X

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý:… năm…

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:…

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số…… ngày… tháng… năm… của "tên doanh nghiệp viễn thông"*)*

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%		100.000 mẫu				
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%		3.000 cuộc				
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%		3.000 cuộc				
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%		3.000 cuộc				
5	Độ chính xác ghi cước - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	 ≤ 0,1% ≤ 0,1%		 10.000 cuộc 10.000 cuộc				
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập 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				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại. - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc				

Ghi chú:

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

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

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

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

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

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

Phụ lục XI

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ…… (*)

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ…… (*)

Quý:… năm…

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:….

(*Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số… ngày… tháng… năm… của* "tên doanh nghiệp viễn thông")

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	≥ 95%		100 mẫu				
2	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng:							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq 0,8V_{dmax}$		1.000 mẫu				
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq 0,8V_{umax}$		1.000 mẫu				
	- Tốc độ tải xuống trung bình ngoại mạng P_d	$\geq 0,75V_{dmax}$		1.000 mẫu				
3	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (áp dụng cho loại hình dịch vụ được tính cước theo dung lượng truy nhập)	≤ 0,1 %		200 mẫu				

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
4.	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc				

Ghi chú:

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

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

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

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

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

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

Phụ lục XII
MẪU BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000

Quý:… năm…

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

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

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.

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

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

- Tại các ô giao nhau giữa dòng Trên toàn mạng và các cột chỉ tiêu doanh nghiệp ghi giá trị chỉ tiêu tính được theo phương pháp xác định quy định tại QCVN 81:2014/BTTTT trên phạm vi toàn quốc.

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

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

Phụ lục XIII

MẪU KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000

(Ban hành kèm theo Thông tư số 11/2017/TT-BTTTT ngày 23 tháng 6 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000

Quý:… năm…

Tại địa bàn tỉnh, thành phố:….

(*Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số… ngày… tháng… năm… của* "tên doanh nghiệp viễn thông")

Số TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2014/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2014/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%		100.000 mẫu				
2	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ	≥ 90%		1.500 mẫu				
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây		1.500 mẫu				
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 10%		1.500 mẫu				
5	- Tốc độ tải dữ liệu:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P_d	≥ V_{davg}						
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ V_{uavg}						
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu trong từng vùng	≥ 95%						

6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng - Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại - Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80%		250 cuộc				

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu phải tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 81:2014/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.

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

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

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

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

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