

**TCVN 8069:2009**

**DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VÔ TUYẾN NỘI THỊ  
CÔNG CỘNG PHS – CÁC YÊU CẦU**

*Telephone service on the PHS system -  
Requirements*

**HÀ NỘI - 2009**



**MỤC LỤC**

	<i>Trang</i>
Lời nói đầu .....	4
1 Phạm vi áp dụng .....	5
2 Định nghĩa và chữ viết tắt .....	5
2.1 Định nghĩa .....	5
2.2 Chữ viết tắt .....	6
3 Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ .....	6
3.1 Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật .....	6
3.2 Chỉ tiêu chất lượng phục vụ .....	9
Phụ lục (quy định) - Mẫu lấy ý kiến khách hàng .....	11

## Lời nói đầu

TCVN 8069:2009 được xây dựng trên cơ sở soát xét, chuyển đổi từ Tiêu chuẩn Ngành TCN 68-228:2004 “Dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS – Tiêu chuẩn chất lượng” do Bộ Bưu chính, Viễn thông (nay là Bộ Thông tin và Truyền thông) ban hành theo Quyết định số 33/2004/QĐ-BBCVT ngày 29/7/2004. Các yêu cầu kỹ thuật được xây dựng dựa trên các khuyến nghị của Liên minh Viễn thông Quốc tế (ITU), Viện Tiêu chuẩn Viễn thông châu Âu (ETSI), có tham khảo tiêu chuẩn của một số nước trong khu vực và kết quả khảo sát, đánh giá hiện trạng cung cấp dịch vụ tại Việt Nam.

TCVN 8069:2009 do Cục Quản lý chất lượng Công nghệ thông tin và Truyền thông biên soạn, Bộ Thông tin và Truyền thông đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

# **Dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS – Các yêu cầu**

*Telephone service on the PHS system - Requirements*

## **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này quy định các chỉ tiêu chất lượng cho dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS.

## **2 Định nghĩa và chữ viết tắt**

### **2.1 Định nghĩa**

#### **2.1.1 Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ (DNCCDV)**

Doanh nghiệp được Cơ quan có thẩm quyền cấp phép thiết lập mạng và cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS.

#### **2.1.2 Khách hàng**

Người sử dụng dịch vụ điện thoại trên mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS do DNCCDV cung cấp.

#### **2.1.3 Chuyên gia**

Những cá nhân khách quan, có kinh nghiệm trong lĩnh vực âm học hoặc lĩnh vực đánh giá chất lượng điện thoại do Cơ quan có thẩm quyền chỉ định để đánh giá chất lượng thoại trong mạng vô tuyến nội thị công cộng PHS.

#### **2.1.4 Nội thị**

Khái niệm “nội thị” được sử dụng trong tiêu chuẩn này bao gồm:

- Các quận của thành phố trực thuộc trung ương;
- Các thị trấn, huyện trực thuộc tỉnh;
- Các phường của thành phố trực thuộc tỉnh;
- Các phường của thị xã.

#### **2.1.5 Chất lượng dịch vụ**

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.

#### **2.1.6 Cuộc gọi được thiết lập thành công**

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

#### **2.1.7 Cuộc gọi bị rơi**