



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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*

HÀ NỘI - 2011

Mục lục

1. QUY ĐỊNH CHUNG	5
1.1. Phạm vi điều chỉnh	5
1.2. Đối tượng áp dụng	5
1.3. Giải thích từ ngữ	5
2. QUY ĐỊNH VỀ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	6
2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	6
2.1.1. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	6
2.1.2. Chất lượng thoại	6
2.1.3. Độ chính xác ghi cước	7
2.1.4. Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai	8
2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	9
2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ	9
2.2.2. Sự cố đường dây thuê bao	9
2.2.3. Thời gian chờ sửa chữa sự cố đường dây thuê bao	10
2.2.4. Thời gian thiết lập dịch vụ	10
2.2.5. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	10
2.2.6. Hồi âm khiếu nại của khách hàng	11
2.2.7. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	11
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	11
4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN	12
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	12
Phụ lục A (Quy định) Mẫu lấy ý kiến khách hàng	13

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 5 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. Nhiều 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 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.

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 hoá 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 hoá đơn sai

2.1.4.2.1. Định nghĩa

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

Cuộc gọi bị lập hoá đơn sai bao gồm:

- Cuộc gọi có trong số liệu tính cước nhưng không được lập hoá đơn;
- Cuộc gọi không có trong số liệu tính cước nhưng có trong hoá 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 hoá đơn bị ghi sai so với số liệu tính cước.

2.1.4.2.2. Chỉ tiêu

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

2.1.4.2.3. Phương pháp xác định

So sánh tối thiểu 10 000 cuộc gọi được lập hoá 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:

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

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

Thông 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 hoạ, hoả 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, địch hoạ, hoả 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: ≥ 90 % sự cố đường thuê bao được sửa chữa xong trong khoảng thời gian ≤ 24 giờ.
- Làng, xã, thị trấn: ≥ 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: ≥ 90 % trường hợp cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày.
- Làng, xã, thị trấn: ≥ 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 ≥ 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) ..."

QCVN 35:2011/BTTTT

- 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)..."./.
