

Số: **09** /2019/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **16** tháng **9** năm 2019

THÔNG TƯ

Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất”

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

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 78/2018/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Luật tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật;

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 Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất (QCVN 81:2019/BTTTT).

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2020.

2. Thông tư số 10/2014/TT-BTTTT ngày 28 tháng 8 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2020.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

Nơi nhận:

- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND và Sở TTTT các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cổng TTĐT Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng,
Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ,
Cổng thông tin điện tử Bộ;
- Lưu: VT, KHCN (250).



BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Mạnh Hùng



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN 81:2019/BTTTT

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

*National technical regulation on quality of Internet access service
on the Land Mobile Network*

HÀ NỘI - 2019

Mục lục

1. QUY ĐỊNH CHUNG	5
1.1. Phạm vi điều chỉnh.....	5
1.2. Đối tượng áp dụng.....	5
1.3. Tài liệu viện dẫn.....	5
1.4. Giải thích từ ngữ.....	5
1.5. Chữ viết tắt	7
2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT	8
2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật.....	8
2.1.1. Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến.....	8
2.1.2. Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ.....	8
2.1.3. Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ.....	8
2.1.4. Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi.....	9
2.1.5. Tốc độ tải dữ liệu trung bình.....	9
2.2. Chỉ tiêu chất lượng phục vụ.....	10
2.2.1. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.....	10
2.2.2. HỒi âm khiếu nại của khách hàng	10
2.2.3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng.....	11
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	11
4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN.....	11
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	12
PHỤ LỤC A (Quy định) Yêu cầu chung về đo kiểm.....	13
PHỤ LỤC B (Quy định) Yêu cầu chung về Vùng cung cấp dịch vụ dưới dạng bản đồ số	14
THƯ MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	15

Lời nói đầu

QCVN 81:2019/BTTTT thay thế QCVN 81:2014/BTTTT.

QCVN 81:2019/BTTTT do Cục Viễn thông biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ thẩm định và trình duyệt, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành kèm theo Thông tư số /2019/TT-BTTTT ngày tháng năm 2019.