



Số: 40 /2015/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 25 tháng 12 năm 2015

THÔNG TƯ**Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại 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 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 132/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 10 năm 2013 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 điện thoại 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 điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất (QCVN 36:2015/BTTTT).

Điều 2. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2016 và thay thế “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất”, ký hiệu QCVN 36:2011/BTTTT ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/TT-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về viễn thông.

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. *NS*

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 (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Công TTĐT Chính phủ;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Công thông tin điện tử Bộ;
- Lưu: VT, KHCN.

BỘ TRƯỞNG**Nguyễn Bắc Sơn**



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

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**

*National technical regulation
on Quality of telephone service
on the Public Land Mobile Network*

HÀ NỘI - 2015

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
2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT	6
2.1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật.....	6
2.1.1. Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	6
2.1.2. Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	6
2.1.3. Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	7
2.1.4. Chất lượng thoại	7
2.1.5. Độ chính xác ghi cước	7
2.1.5.1. Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai.....	7
2.1.5.2. Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai.....	8
2.1.6. 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. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.....	10
2.2.3. Hồi âm khiếu nại của khách hàng	10
2.2.4. Dịch vụ trợ giúp khách hàng.....	10
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	11
4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN	11
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....	11
PHỤ LỤC A (Quy định) Vị trí đo kiểm	12

Lời nói đầu

QCVN 36:2015/BTTTT thay thế QCVN 36:2011/BTTTT.

QCVN 36:2015/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 40 /2015/TT-BTTTT ngày 25 tháng 12 năm 2015.