

nhập khẩu (nếu có) và tối đa không quá số tiền chênh lệch giá của doanh nghiệp đã thực nộp vào ngân sách nhà nước theo Giấy xác nhận của Kho bạc nhà nước. Các doanh nghiệp sẽ không được hoàn thu chênh lệch giá đối với những vật tư, nguyên liệu được xác định là không đủ điều kiện để hoàn thuế nhập khẩu đã nộp.

3.4. Trên cơ sở quyết định hoàn thu chênh lệch giá của cơ quan hải quan, Kho bạc nhà nước tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện việc hoàn chênh lệch giá cho các doanh nghiệp. Nguồn hoàn trả được hạch toán vào tài khoản của Quỹ hỗ trợ xuất khẩu mở tại Kho bạc nhà nước.

#### 4. Truy thu chênh lệch giá.

4.1. Các doanh nghiệp có vật tư, nguyên liệu nhập khẩu thuộc diện không thu chênh lệch giá nói tại tiết 2.1, điểm 2 Phần I của Thông tư này nếu sử dụng số vật tư, nguyên liệu này vào những mục đích khác với mục đích đã được xác định làm căn cứ để không thu chênh lệch giá phải kê khai, truy nộp chênh lệch giá.

4.2. Căn cứ để tính truy thu chênh lệch giá được thực hiện theo nguyên tắc tính chênh lệch giá quy định tại tiết 1.1, điểm 1, Phần I, Mục B Thông tư số 150/1999/TT-BTC ngày 21/12/1999 của Bộ Tài chính hướng dẫn thi hành Quyết định số 195/1999/QĐ-TTg và được áp dụng theo quy định tại thời điểm tính truy thu chênh lệch giá.

4.3. Thời hạn kê khai truy nộp và thời hạn nộp truy thu chênh lệch giá được xác định theo thời hạn truy thu thuế nhập khẩu quy định tại Phần II, Mục E Thông tư số 172/1998/TT-BTC.

### III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 1 năm 2001.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, đề nghị các Bộ, ngành, địa phương và doanh nghiệp phản ánh về Bộ Tài chính để nghiên cứu xem xét hướng dẫn bổ sung./.

KT. Bộ trưởng Bộ Tài chính  
*Thứ trưởng*

TRẦN VĂN TÁ

#### TỔNG CỤC BƯU ĐIỆN

**QUYẾT ĐỊNH số 27/2001/QĐ-TCBĐ**  
**ngày 09/1/2001 ban hành Quy định về việc xây dựng, ban hành và công bố tiêu chuẩn trong ngành Bưu điện.**

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC  
BƯU ĐIỆN

*Căn cứ Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa ngày 04 tháng 1 năm 2000;*

*Căn cứ Nghị định số 12/CP ngày 11/3/1996 của Chính phủ về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Tổng cục Bưu điện;*

*Căn cứ Nghị định số 109/1997/NĐ-CP ngày 12/11/1997 của Chính phủ về bưu chính và viễn thông;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc xây dựng, ban hành và công bố tiêu chuẩn trong ngành Bưu điện.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Vụ trưởng các Vụ Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế, Chính sách Bưu điện, Kinh tế kế hoạch, Tổ chức cán bộ, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Tổng cục Bưu điện và các doanh nghiệp bưu chính - viễn thông chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

KT. Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện  
*Phó Tổng cục trưởng*

**TRẦN ĐỨC LAI**

## **QUY ĐỊNH về việc xây dựng, ban hành và công bố tiêu chuẩn trong ngành Bưu điện**

*(ban hành kèm theo Quyết định số 27/2001/QĐ-TCBD ngày 09/1/2001 của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện).*

### *Chương I*

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Bản Quy định này xác định các nguyên tắc cơ bản đối với việc xây dựng và ban hành Tiêu chuẩn Ngành và quy định về việc công bố tiêu chuẩn có hiệu lực bắt buộc áp dụng trong ngành Bưu điện.

**Điều 2.** Các đơn vị trực thuộc Tổng cục Bưu điện, các doanh nghiệp bưu chính - viễn thông, các tổ chức có hoạt động liên quan đến lĩnh vực bưu chính - viễn thông, khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính - viễn thông và các đối tượng khác tham gia vào hoạt động xây dựng Tiêu chuẩn Ngành đều phải tuân thủ những yêu cầu trong Quy định này.

**Điều 3.** Trong Quy định này một số khái niệm được hiểu như sau:

1. Tiêu chuẩn: là tài liệu được thiết lập bằng cách thỏa thuận, do một cơ quan được thừa nhận phê duyệt nhằm cung cấp những quy tắc, hướng dẫn hoặc các đặc tính cho những hoạt động hoặc kết quả hoạt động để sử dụng chung và lặp đi lặp lại nhằm đạt được mức độ trật tự tối ưu trong một khung cảnh nhất định.

2. Quy phạm: là tài liệu hướng dẫn thực hành hoặc các thủ tục cho việc thiết kế, sản xuất, lắp đặt hoặc sử dụng thiết bị, công trình hoặc sản phẩm.

3. Tiêu chuẩn Ngành: là tiêu chuẩn, quy phạm được Tổng cục Bưu điện ban hành với hiệu lực bắt buộc áp dụng.

4. Chấp thuận tiêu chuẩn quốc tế thành Tiêu chuẩn Ngành: là ban hành một Tiêu chuẩn Ngành trên cơ sở một tiêu chuẩn quốc tế tương đương hay chấp thuận tiêu chuẩn quốc tế có hiệu lực như Tiêu chuẩn Ngành kèm theo việc ghi rõ mọi thay đổi.

5. Tiêu chuẩn tương đương: là các tiêu chuẩn cho cùng một đối tượng nhưng do các cơ quan tiêu chuẩn hóa khác nhau ban hành để thiết lập khả năng thay thế lẫn nhau của các sản phẩm, quy trình và dịch vụ. Tiêu chuẩn tương đương có thể có các thay đổi về hình thức và nội dung ở mức cho phép.

Thay đổi cho phép về hình thức là các thay đổi về hình thức không làm biến đổi nội dung, như các ghi chú, các thông tin hướng dẫn bổ sung, và các thay đổi về hình thức không làm thay đổi cấu trúc và cách đánh số các điều khoản.

Thay đổi cho phép về nội dung là các thay đổi về nội dung không làm cho một điều khoản nào đó được chấp nhận trong tiêu chuẩn quốc tế trở nên không chấp nhận được trong Tiêu chuẩn Ngành và ngược lại.

6. Bộ phận soạn thảo là đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xây dựng Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành để trình Tổng cục Bưu điện quyết định việc ban hành.

#### **Điều 4.**

1. Tiêu chuẩn Ngành được xây dựng theo các phương pháp sau:

- Phương pháp tự nghiên cứu xây dựng;
- Phương pháp soát xét sửa đổi;
- Phương pháp chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế.

2. Việc xây dựng Tiêu chuẩn Ngành theo các phương pháp trên phải tuân thủ các yêu cầu về thủ tục được quy định tại Chương III của Quy định này.

3. Việc xây dựng Tiêu chuẩn Ngành theo phương pháp chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế, ngoài các yêu cầu về thủ tục được quy định tại Chương III, phải tuân thủ thêm hai yêu cầu sau:

- Bản thuyết minh xây dựng tiêu chuẩn phải bao gồm nội dung phân tích khả năng áp dụng tiêu chuẩn quốc tế ở Việt Nam, sở cứ lựa chọn tiêu chuẩn quốc tế và sở cứ lựa chọn phương pháp chấp thuận.

- Các ý kiến đóng góp trong quá trình trưng cầu ý kiến phải nêu rõ được tính xác thực, tính

tương đương của bản dịch, tính hợp lý của các thay đổi về hình thức và nội dung.

4. Tổng cục Bưu điện khuyến khích việc xây dựng và ban hành Tiêu chuẩn Ngành đồng thời bằng cả tiếng Việt và tiếng Anh.

5. Cơ quan quản lý có thẩm quyền có thể cho phép đơn giản hóa thủ tục xây dựng tiêu chuẩn theo phương pháp chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế khi xét thấy không có bất kỳ thay đổi nào hoặc có những thay đổi ở mức cho phép về mặt nội dung.

#### **Điều 5.**

1. Trong những trường hợp cần thiết, Tổng cục Bưu điện quyết định công bố các Tiêu chuẩn Việt Nam, tiêu chuẩn của các ngành khác, tiêu chuẩn nước ngoài và tiêu chuẩn quốc tế là bắt buộc áp dụng trong ngành Bưu điện.

2. Quyết định công bố bắt buộc áp dụng có thể bao gồm những ghi chú về nội dung thay đổi và có thể không kèm theo nội dung cụ thể của tiêu chuẩn.

#### **Điều 6.**

1. Tiêu chuẩn Ngành bao gồm các dạng yêu cầu nhằm thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước của Tổng cục Bưu điện đối với chất lượng vật tư, thiết bị, mạng lưới, dịch vụ bưu chính - viễn thông và tần số vô tuyến điện:

- a) Yêu cầu về chất lượng mạng lưới và dịch vụ;
- b) Yêu cầu liên quan tới khả năng cùng hoạt động giữa các nhà khai thác;
- c) Yêu cầu về an toàn (điện, bức xạ, vv...), mức độ gây nhiễu điện từ, khả năng hoạt động bình thường của vật tư, thiết bị, mạng lưới và dịch vụ;
- d) Các dạng yêu cầu khác do Tổng cục Bưu điện quy định theo yêu cầu quản lý trong từng thời kỳ.

Phạm vi các yêu cầu cho một số đối tượng tiêu chuẩn hóa cụ thể được quy định tại các Phụ lục 1, Phụ lục 2, Phụ lục 3, Phụ lục 4 và Phụ lục 5. Tổng cục Bưu điện quy định các yêu cầu cụ thể khác tùy theo từng loại vật tư, thiết bị, mạng lưới và dịch vụ và theo yêu cầu quản lý trong từng thời kỳ.

2. Các dạng yêu cầu khác (các yêu cầu chi tiết cho thiết kế, chế tạo, lựa chọn thiết bị, khai thác, bảo dưỡng, vv...) thuộc phạm vi tiêu chuẩn cơ sở do doanh nghiệp bưu chính - viễn thông xây dựng theo quy định tại Pháp lệnh Chất lượng hàng hóa. Các dạng yêu cầu này cũng có thể được đưa vào phần Phụ lục tham khảo của Tiêu chuẩn Ngành, nếu xét thấy cần thiết.

Tiêu chuẩn cơ sở không được trái với Tiêu chuẩn Ngành.

### Chương II

#### CÁC YÊU CẦU CHUNG ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN NGÀNH

**Điều 7.** Tiêu chuẩn Ngành bao gồm một số tối thiểu các yêu cầu kỹ thuật phục vụ trực tiếp mục tiêu quản lý nhà nước của Tổng cục Bưu điện trong lĩnh vực bưu chính - viễn thông và được định lượng ở mức tối thiểu.

**Điều 8.** Tiêu chuẩn Ngành phải được xây dựng theo nguyên tắc ít phụ thuộc nhất vào một công nghệ cụ thể nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho sáng tạo và đổi mới công nghệ. Trong trường hợp phải lựa chọn, công nghệ được lựa chọn phải là công nghệ đã hoặc có nhiều tiềm năng được chấp nhận rộng rãi trên thị trường nhằm đảm bảo sự chủ động cho doanh nghiệp và người sử dụng trong việc lựa chọn thiết bị và dịch vụ.

**Điều 9.** Tiêu chuẩn Ngành xây dựng mới phải đảm bảo các nguyên tắc sau:

- Đảm bảo cho hệ thống Tiêu chuẩn Ngành không mâu thuẫn và trùng lặp về những yêu cầu kỹ thuật;

- Các yêu cầu kỹ thuật trong Tiêu chuẩn Ngành phải có khả năng đo kiểm, đánh giá được một cách khách quan;

- Các yêu cầu kỹ thuật trong Tiêu chuẩn Ngành phải được diễn đạt chính xác, súc tích và đơn nghĩa;

- Các yêu cầu kỹ thuật về định lượng trong Tiêu chuẩn Ngành phải được thể hiện dưới dạng các giá trị giới hạn hoặc giá trị danh định kèm theo giá trị dung sai cho phép.

### Chương III

#### THỦ TỤC XÂY DỰNG TIÊU CHUẨN NGÀNH

**Điều 10.** Trên cơ sở các dạng yêu cầu quy định tại Điều 6, các đối tượng quy định tại Điều 2 đều có thể đề xuất các Tiêu chuẩn Ngành cần xây dựng theo mẫu quy định tại Phụ lục 6.

**Điều 11.** Mọi đề xuất về Tiêu chuẩn Ngành cần xây dựng phải thể hiện được sự cần thiết và tính khả thi, bao gồm:

- Tên Dự thảo tiêu chuẩn và mục đích xây dựng;

- Nội dung, phạm vi áp dụng và đối tượng bị điều chỉnh;

- Tài liệu kỹ thuật có liên quan.

**Điều 12.** Thuyết minh mục đích xây dựng Tiêu chuẩn Ngành phải nêu rõ:

- Bản chất và quy mô của vấn đề cần được Nhà nước quản lý về mặt kỹ thuật;

- Đánh giá nhu cầu và mức độ quản lý nhà nước;

- Mục tiêu cụ thể của quản lý nhà nước.

**Điều 13.** Việc lập kế hoạch xây dựng Tiêu chuẩn Ngành bao gồm: xác định nội dung chi tiết và khối lượng các công việc cần thực hiện, nhu cầu về thời gian, nhân lực và tài chính.

Kế hoạch xây dựng Tiêu chuẩn Ngành phải được Tổng cục Bưu điện phê duyệt.

#### **Điều 14.**

1. Việc biên soạn Tiêu chuẩn Ngành phải tập trung vào một số khâu chủ yếu sau:

- Nghiên cứu, tổng hợp các yêu cầu kỹ thuật đặc trưng;
- Nghiên cứu, lựa chọn các yêu cầu kỹ thuật thiết yếu trên cơ sở các mục tiêu quản lý nhà nước;
- Đối chiếu với thực tế mạng lưới bưu chính - viễn thông Việt Nam;
- Đối chiếu với các Tiêu chuẩn Ngành, các quy định đang có hiệu lực của Tổng cục Bưu điện và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan của Nhà nước.

2. Trong quá trình biên soạn các yêu cầu kỹ thuật, cho phép tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành đang có hiệu lực, và các tiêu chuẩn đã được Tổng cục Bưu điện công bố bắt buộc áp dụng trong ngành Bưu điện.

Kết quả của giai đoạn biên soạn là Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành

**Điều 15.** Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành cần phải được gửi đi xin ý kiến của các đối tượng có liên quan đến việc áp dụng tiêu chuẩn tối thiểu hai lần.

Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành, đơn vị, cá nhân được hỏi ý kiến có trách nhiệm trả lời

chính thức bằng văn bản tới đơn vị gửi xin ý kiến.

Trong vòng 7 ngày làm việc kể từ khi hết thời hạn nêu trên, nếu đơn vị, cá nhân được hỏi ý kiến không có văn bản trả lời chính thức thì xem như đồng ý với nội dung Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành.

**Điều 16.** Hồ sơ gửi kèm Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành để xin ý kiến phải bao gồm các tài liệu sau:

- Dự thảo tiêu chuẩn;
- Thuyết minh Dự thảo tiêu chuẩn. Yêu cầu đối với Thuyết minh dự thảo tiêu chuẩn được quy định tại Phụ lục 7;
- Kế hoạch xây dựng tiêu chuẩn;
- Các tiêu chuẩn quốc tế trong trường hợp xây dựng tiêu chuẩn theo phương pháp chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế;
- Các phần có liên quan của tiêu chuẩn quốc tế nước ngoài và các tài liệu kỹ thuật được tham khảo trong bản thuyết minh tiêu chuẩn;
- Phiếu trưng cầu ý kiến. Mẫu phiếu trưng cầu ý kiến được quy định tại Phụ lục 8.

**Điều 17.** Ngoài các nội dung quy định tại Điều 16, Hồ sơ về dự thảo tiêu chuẩn để Hội đồng nghiệm thu các cấp quyết định các sửa đổi, bổ sung cần thiết phải bao gồm thêm:

- Các ý kiến đóng góp;
- Thuyết minh việc tiếp thu, các sửa đổi bổ sung đã thực hiện đối với dự thảo tiêu chuẩn.

#### **Điều 18.**

1. Trên cơ sở Hồ sơ về dự thảo tiêu chuẩn, Hội đồng nghiệm thu các cấp quyết định các sửa đổi, bổ sung cần thiết một cách cụ thể theo nguyên tắc đồng thuận. Mẫu phiếu đánh giá dự thảo tiêu

chuẩn và mẫu biên bản họp Hội đồng đánh giá được quy định tại Phụ lục 9 và Phụ lục 10.

2. Đối với các yêu cầu kỹ thuật mà Hội đồng nghiệm thu các cấp không phê chuẩn được theo nguyên tắc đồng thuận, cơ quan quản lý các cấp tổ chức tìm giải pháp và quyết định các sửa đổi, bổ sung cần thiết.

**Điều 19.** Ngoài các nội dung quy định tại Điều 17, Hồ sơ về dự thảo tiêu chuẩn nộp cơ quan quản lý có thẩm quyền phải bao gồm thêm Bản thuyết minh việc tiếp thu, các sửa đổi bổ sung đã thực hiện đối với dự thảo tiêu chuẩn theo kết luận của Hội đồng nghiệm thu và của cơ quan quản lý có thẩm quyền.

**Điều 20.** Hồ sơ phê duyệt ban hành dự thảo tiêu chuẩn phải bao gồm:

- Tờ trình của Vụ Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế báo cáo tóm tắt quá trình xây dựng tiêu chuẩn, kết quả thẩm định của Hội đồng nghiệm thu cấp Ngành, đề xuất của Vụ Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế về việc ban hành;
- Biên bản nghiệm thu dự thảo tiêu chuẩn của Hội đồng nghiệm thu cấp Ngành;
- Bản Dự thảo Tiêu chuẩn Ngành.

#### Chương IV

### CHẤP THUẬN ÁP DỤNG TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ

**Điều 21.** Tổng cục Bưu điện khuyến khích việc xây dựng Tiêu chuẩn Ngành theo phương pháp chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế.

**Điều 22.** Tiêu chuẩn quốc tế được lựa chọn làm

cơ sở cho việc xây dựng Tiêu chuẩn Ngành phải thỏa mãn các tiêu chí sau:

- Không trái với các quy định đang có hiệu lực của Tổng cục Bưu điện;
- Phù hợp với mục tiêu quản lý của Tổng cục Bưu điện.

**Điều 23.** Tổng cục Bưu điện khuyến khích việc lựa chọn các tiêu chuẩn quốc tế đã được nhiều quốc gia chấp thuận với hiệu lực bắt buộc áp dụng và các tiêu chuẩn quốc tế cho các hệ thống viễn thông toàn cầu (khu vực) mà Việt Nam tham gia.

**Điều 24.** Khi xây dựng Tiêu chuẩn Ngành trên cơ sở chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế tương đương, nội dung của tiêu chuẩn quốc tế được chuyển thành nội dung Tiêu chuẩn Ngành theo một trong năm hình thức:

- Hình thức dịch nguyên vẹn (translation);
- Hình thức bao hàm hay tham chiếu (inclusion or reference);
- Hình thức biên soạn lại (redrafting);
- Hình thức tái bản (complete reprint);
- Hình thức trang bìa quốc gia (cover-sheet).

Các hình thức chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế nêu trên được quy định chi tiết tại các Điều 25, 26, 27, 28, 29 dưới đây.

**Điều 25.**

1. Hình thức dịch nguyên vẹn là hình thức chấp thuận áp dụng trong đó tiêu chuẩn quốc tế được dịch trọn vẹn sang tiếng Việt hoặc có kèm theo các thay đổi cho phép về hình thức và nội dung nếu cần thiết. Các thay đổi này được đưa vào ngay sau các điều khoản bị thay đổi.

2. Bản tiêu chuẩn dịch nguyên vẹn được ban

hành với trang bìa của Tổng cục Bưu điện, lời nói đầu của Tổng cục Bưu điện và kèm theo quyết định ban hành của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.

3. Đối với trường hợp ban hành song ngữ (tiếng Anh và tiếng Việt), phải có thông báo về giá trị pháp lý của nguyên bản hoặc của bản dịch trong trường hợp có nghi ngờ hay tranh chấp do cách biên dịch, nếu không có thông báo này thì hai bản có giá trị pháp lý ngang nhau.

4. Bản đơn ngữ phải chỉ rõ ngôn ngữ của bản gốc.

5. Cả bản đơn ngữ và song ngữ phải có các ghi chú nói rõ những thay đổi về biên tập hay kỹ thuật. Những thay đổi này phải được đưa ngay sau những điều khoản có liên quan tới và phải được chỉ rõ bằng cách đánh dấu "\*" bên lề của điều khoản đó hoặc được chỉ ra trong lời nói đầu.

6. Mức độ tương đương của tiêu chuẩn phụ thuộc vào tính chất, nội dung của các ghi chú được bổ sung thêm và phải ghi rõ trong lời nói đầu.

#### **Điều 26.**

1. Hình thức bao hàm hay tham chiếu là hình thức chấp thuận áp dụng trong đó Tiêu chuẩn Ngành sao chép hay tham chiếu nguyên vẹn tiêu chuẩn quốc tế với cùng lĩnh vực áp dụng. Theo hình thức bao hàm hay tham chiếu, tiêu chuẩn quốc tế được ban hành dưới dạng một bộ phận của Tiêu chuẩn Ngành.

2. Nếu Tiêu chuẩn Ngành sao chép hay tham chiếu nguyên vẹn tiêu chuẩn quốc tế với cùng lĩnh vực áp dụng nhưng đề cập đến cả các đối tượng khác chưa được bao hàm trong tiêu chuẩn quốc tế thì tiêu chuẩn quốc tế đó được xem là được chấp thuận áp dụng nguyên vẹn.

3. Nếu Tiêu chuẩn Ngành sao chép hay tham chiếu nguyên vẹn tiêu chuẩn quốc tế với cùng lĩnh vực áp dụng nhưng bổ sung một số yêu cầu khác của cùng đối tượng tiêu chuẩn hóa thì tiêu chuẩn quốc tế đó được xem là được chấp thuận áp dụng nguyên vẹn.

4. Nếu một Tiêu chuẩn Ngành tham chiếu đến một tiêu chuẩn quốc tế có phạm vi áp dụng rộng hơn thì tiêu chuẩn quốc tế đó không được xem là chấp thuận nguyên vẹn.

#### **Điều 27.**

1. Hình thức biên soạn lại là hình thức chấp thuận áp dụng nhưng có biên soạn lại, trong đó các điều khoản bị sửa đổi được ghi rõ.

2. Tiêu chuẩn quốc tế biên soạn lại được trình bày theo quy định của Tổng cục Bưu điện.

#### **Điều 28.**

1. Hình thức tái bản là hình thức chấp thuận áp dụng trong đó nội dung chính của tiêu chuẩn quốc tế được tái bản nguyên vẹn (kèm theo hoặc không kèm theo bản dịch).

2. Khi tiêu chuẩn quốc tế được tái bản thành Tiêu chuẩn Ngành thì tiêu chuẩn đó được ban hành với trang bìa, lời nói đầu của Tổng cục Bưu điện và kèm theo quyết định ban hành của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.

3. Các ghi chú và các thông tin hướng dẫn cho từng điều khoản cụ thể, nếu có, phải được đưa ngay tại các điều khoản có liên quan.

#### **Điều 29.**

1. Hình thức trang bìa quốc gia là hình thức chấp thuận áp dụng trong đó tiêu chuẩn quốc tế được gắn kèm nguyên vẹn với trang bìa của Tổng cục Bưu điện và quyết định ban hành của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.

2. Quyết định về việc chấp thuận áp dụng tiêu chuẩn quốc tế, các ghi chú, các thông tin hướng dẫn, nếu có, phải được đưa vào ngay trên trang bìa.

### Chương V

## TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 30.** Vụ Khoa học công nghệ và hợp tác quốc tế thuộc Tổng cục Bưu điện chịu trách nhiệm hướng dẫn, tổ chức và giám sát hoạt động xây dựng, ban hành và công bố tiêu chuẩn trong ngành Bưu điện theo Quy định này.

**Điều 31.** Mọi đơn vị thuộc Tổng cục Bưu điện có trách nhiệm tham gia hoạt động xây dựng Tiêu chuẩn Ngành trong phạm vi chức năng và nhiệm vụ được giao.

**Điều 32.** Bộ phận soạn thảo Tiêu chuẩn Ngành chịu trách nhiệm:

- Nghiên cứu xây dựng dự thảo tiêu chuẩn;
- Tổ chức xin ý kiến về dự thảo tiêu chuẩn;
- Chuẩn bị hồ sơ kèm dự thảo gửi đi xin ý kiến;
- Tổ chức các buổi họp để đạt được sự đồng thuận đối với dự thảo nếu cần thiết;
- Chuẩn bị hồ sơ về dự thảo tiêu chuẩn trình Hội đồng nghiệm thu các cấp;
- Chuẩn bị hồ sơ xây dựng tiêu chuẩn nộp cơ quan quản lý có thẩm quyền.

**Điều 33.** Trong những trường hợp cần thiết Tổng cục Bưu điện yêu cầu các doanh nghiệp bưu chính - viễn thông xây dựng dự thảo tiêu chuẩn và trình Tổng cục Bưu điện xem xét ban hành.

### Chương VI

## ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 34.** Quy định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký. Mọi quy định trước đây trái với Văn bản này đều bị bãi bỏ.

**Điều 35.** Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, đề nghị phản ảnh với Tổng cục Bưu điện để kịp thời xem xét bổ sung hoặc sửa đổi./.

KT. Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện  
*Phó Tổng cục trưởng*

TRẦN ĐỨC LAI

### Phụ lục 1

## YÊU CẦU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN NGÀNH VỀ THIẾT BỊ ĐẦU CUỐI THUÊ BAO VÀ THIẾT BỊ VÔ TUYẾN

### 1. Phạm vi các yêu cầu kỹ thuật và mục tiêu quản lý nhà nước đối với thiết bị đầu cuối thuê bao và thiết bị vô tuyến:

1.1. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo an toàn và sức khỏe cho người sử dụng và cho nhân viên của các nhà khai thác.

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu an toàn về điện và các yêu cầu về an toàn khác như sốc âm thanh (acoustic shock), an toàn cơ học (độ bền vững trong sử dụng, không có các cạnh sắc), bảo vệ con người đối với bức xạ điện từ (thông qua các hiệu ứng nhiệt và không nhiệt của bức xạ không có tác



dụng ion hóa) và an toàn đối với bức xạ laser để đảm bảo an toàn và sức khỏe cho người sử dụng và cho nhân viên của các nhà khai thác.

1.2. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo khả năng tương thích điện từ trường.

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu về tương thích điện từ trường nhằm đảm bảo các thiết bị có khả năng chống nhiễu thích hợp và mức bức xạ không gây nhiễu (không ảnh hưởng) đến mạng viễn thông công cộng và các thiết bị điện tử khác.

1.3. Yêu cầu kỹ thuật nhằm bảo vệ mạng lưới đối với các ảnh hưởng có hại.

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu nhằm đảm bảo thiết bị không gây hại hoạt động của mạng lưới cũng như không được sử dụng sai lệch tài nguyên mạng đến mức gây ra suy giảm chất lượng không thể chấp nhận được.

1.4. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo sử dụng có hiệu quả phổ tần số vô tuyến điện.

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu nhằm đảm bảo thiết bị vô tuyến điện sử dụng có hiệu quả phổ tần số vô tuyến điện được phân bổ cho thông tin mặt đất/vệ tinh và nguồn tài nguyên quỹ đạo để tránh nhiễu có hại giữa các hệ thống thông tin đặt trong vũ trụ và mặt đất và các hệ thống kỹ thuật khác.

1.5. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo khả năng cùng hoạt động với mạng.

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu nhằm đảm bảo thiết bị

thực hiện được các chức năng cơ bản điều khiển cuộc gọi (thiết lập, thay đổi, tính cước, duy trì và xóa các kết nối ảo hay thực) khi kết nối với mạng để thực hiện dịch vụ tải tin giữa hai điểm kết cuối mạng mà người sử dụng có thể truy cập được.

1.6. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo tính tương thích về mặt sử dụng trong các trường hợp dịch vụ phổ cập (thoại cố định, thoại di động GSM).

Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị phải có (trực tiếp hoặc tham chiếu đến các Tiêu chuẩn Ngành thích hợp) các yêu cầu nhằm đảm bảo tính tương thích về sử dụng thiết bị đầu cuối - thiết bị đầu cuối giữa các hệ thống giống nhau cung cấp dịch vụ thoại cố định và dịch vụ thoại di động GSM.

1.7. Yêu cầu kỹ thuật nhằm đảm bảo một số mục tiêu quản lý đặc biệt.

Trong một số trường hợp đặc biệt, Tiêu chuẩn Ngành cho thiết bị có thêm một số yêu cầu đặc thù nhằm:

- Bảo vệ dữ liệu cá nhân và tính riêng tư của người sử dụng;

- Đảm bảo khả năng cung cấp một số tính năng nhằm ngăn ngừa gian lận;

- Đảm bảo khả năng cung cấp một số tính năng đảm bảo truy cập dịch vụ khẩn cấp;

- Đảm bảo khả năng cung cấp một số tính năng nhằm hỗ trợ những người sử dụng bị tàn tật.

## 2. Yêu cầu kỹ thuật liên quan đến đo kiểm:

### 2.1. Phương pháp đo kiểm.

Phương pháp đo kiểm phải được quy định rõ ràng và phù hợp với mục đích chứng nhận hợp chuẩn thiết bị. Phương pháp đo kiểm phải khách quan, cho các kết quả chính xác và lặp lại để đảm

LuậtSoft  
 Tel: +84 93 345 6684  
 www.LuatSoft.com  
 01659702

bảo rằng các phép đo trong những điều kiện xác định là so sánh được với nhau.

## 2.2. Quy trình đo kiểm.

Tiêu chuẩn Ngành phải quy định trình tự đo kiểm nếu trình tự này có thể ảnh hưởng đến kết quả đo kiểm. Quy trình đo kiểm có thể tham chiếu các tiêu chuẩn đo kiểm quốc tế.

## 2.3. Lấy mẫu đo kiểm.

Khi cần đo kiểm một số mẫu để xác định sự phù hợp với một yêu cầu kỹ thuật cụ thể, Tiêu chuẩn Ngành phải quy định số mẫu yêu cầu.

## Phụ lục 2

### YÊU CẦU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN NGÀNH VỀ CHẤT LƯỢNG MẠNG VIỄN THÔNG CÔNG CỘNG

#### 1. Khái niệm.

Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng mạng viễn thông là văn bản pháp quy kỹ thuật quy định một số yêu cầu về năng lực của mạng lưới đối với việc chuyển tải thông tin từ thuê bao đến thuê bao một cách nhanh chóng, trung thực và trọn vẹn đến đúng địa chỉ yêu cầu.

#### 2. Loại thông số chất lượng chung.

Năng lực của mạng lưới được đánh giá trên cơ sở ba chức năng cơ bản là thiết lập truy cập, chuyển tải thông tin và giải phóng truy cập theo ba tiêu chí chất lượng là tốc độ, độ chính xác và độ tin cậy, trong đó tốc độ, độ chính xác và độ tin cậy được hiểu như sau:

- Tốc độ: Tốc độ là tiêu chí chất lượng thể hiện

khoảng thời gian sử dụng để thực hiện một chức năng hoặc tốc độ thực hiện một chức năng.

- Độ chính xác: Độ chính xác là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ chuẩn xác mà chức năng đó được thực hiện.

- Độ tin cậy: Độ tin cậy là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ chắc chắn của việc thực hiện một chức năng trong một khoảng thời gian quy định mà không tính đến tốc độ và độ chính xác.

Chín loại thông số chất lượng tương ứng là:

- Tốc độ thiết lập truy cập, Tốc độ chuyển tải thông tin, Tốc độ giải phóng truy cập.

- Độ chính xác thiết lập truy cập, Độ chính xác chuyển tải thông tin, Độ chính xác giải phóng truy cập.

- Độ tin cậy thiết lập truy cập, Độ tin cậy chuyển tải thông tin, Độ tin cậy giải phóng truy cập.

#### 3. Phạm vi các yêu cầu kỹ thuật.

3.1. Tổng cục Bưu điện quản lý chất lượng mạng lưới trên cơ sở chín loại thông số chất lượng chung. Tổng cục Bưu điện cụ thể hóa các loại thông số chất lượng chung bằng các yêu cầu kỹ thuật về chất lượng đặc thù cho từng loại mạng lưới.

3.2. Mỗi loại thông số chất lượng phải được cụ thể hóa bằng tối thiểu một yêu cầu kỹ thuật về chất lượng mạng lưới.

3.3. Quy định khung các yêu cầu kỹ thuật về chất lượng mạng chuyển mạch kênh và chất lượng mạng chuyển mạch gói phù hợp với khuyến nghị I.350 của Liên minh Viễn thông thế giới ITU-T và được trích dẫn tại Bảng 1 và Bảng 2 của Phụ lục này.

Bảng 1

QUAN HỆ ĐỊNH TÍNH GIỮA CÁC THÔNG SỐ CHẤT LƯỢNG CHUNG VÀ CÁC  
YÊU CẦU CHẤT LƯỢNG MẠNG CHUYỂN MẠCH KÊNH

Thông số chung		Yêu cầu chất lượng mạng chuyển mạch kênh													
		Yêu cầu sơ cấp												Yêu cầu thứ cấp	
		Trễ thiết lập kết nối	Trễ cảnh báo	Xác suất thiết lập kết nối sai	Xác suất thiết lập kết nối bị từ chối	Trễ lan truyền	Số phút suy giảm chất lượng	Số giây bị lỗi nghiêm trọng	Số giây bị lỗi	Trễ đứt mạch	Trễ giải phóng kết nối	Xác suất giải phóng sớm	Xác suất từ chối xóa kết nối	Thời gian mạng ngừng dịch vụ	Độ khả dụng của mạng lưới
Sơ cấp	Tốc độ truy cập	X	X												
	Độ chính xác truy cập			X											
	Độ tin cậy truy cập				X										
	Tốc độ chuyển tải thông tin					X									
	Độ chính xác chuyển tải thông tin					X	X	X							
	Độ tin cậy chuyển tải thông tin														
	Độ tin cậy giải phóng truy cập								X	X					
	Độ chính xác giải phóng truy cập										X				
	Độ tin cậy giải phóng truy cập											X			
Dẫn xuất	Độ khả dụng												X	X	

Bảng 2

QUAN HỆ ĐỊNH TÍNH GIỮA CÁC THÔNG SỐ CHẤT LƯỢNG CHUNG VÀ CÁC YÊU CẦU  
CHẤT LƯỢNG MẠNG CHUYỂN MẠCH GÓI

Thông số chung		Yêu cầu chất lượng mạng chuyển mạch gói													
		Yêu cầu sơ cấp											Yêu cầu thứ cấp		
		Trễ thiết lập mạch ảo	Xác suất thiết lập mạch ảo sai	Xác suất chối thiết lập kết nối ảo	Trễ truyền gói dữ liệu	Thông lượng	Tỷ lệ lỗi dư	Xác suất khởi động lại	Xác suất kích thích khởi động lại	Trễ xóa mạch ảo	Xác suất từ chối xóa mạch ảo	Xác suất đứt sớm mạch ảo	Xác suất kích thích đứt sớm mạch ảo	Thời gian mạng ngừng hoạt động	Độ khả dụng của mạng
Sơ cấp	Tốc độ truy cập	X													
	Độ chính xác truy cập		X												
	Độ tin cậy truy cập			X											
	Tốc độ chuyển tải thông tin				X	X									
	Độ chính xác chuyển tải thông tin						X	X	X						
	Độ tin cậy chuyển tải thông tin						X	X	X						
	Độ tin cậy giải phóng truy cập									X					
	Độ chính xác giải phóng truy cập														
	Độ tin cậy giải phóng truy cập										X	X	X		
Thứ cấp	Độ khả dụng													X	X

3.4. Nguyên tắc lựa chọn một yêu cầu chất lượng cụ thể.

Một yêu cầu chất lượng cụ thể trong Tiêu chuẩn Ngành phải thỏa mãn một số yêu cầu sau:

- Liên quan đến các sự kiện hay các trạng thái quan sát được tại giao diện các phần tử kết nối;

- Đo kiểm được tại giao diện các phần tử kết nối. Việc xác định chúng không phụ thuộc vào các đặc trưng nội tại của mạng (một phần của mạng) và không phụ thuộc vào các giả định về các nguyên nhân hư hỏng hay suy giảm chất lượng không quan sát được tại các giao diện.

3.5. Nguyên tắc xác định mức độ của yêu cầu.

Các yêu cầu chất lượng mạng lưới phải kết hợp hài hòa lợi ích kinh tế của các doanh nghiệp bưu chính - viễn thông và yêu cầu về mức độ hài lòng của xã hội đối với chất lượng các dịch vụ viễn thông được cung cấp trên mạng lưới đó.

### Phụ lục 3

#### YÊU CẦU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN NGÀNH VỀ KẾT NỐI MẠNG

1. Nguyên tắc xây dựng các tiêu chuẩn kết nối mạng và lựa chọn các yêu cầu kỹ thuật.

Việc xây dựng các tiêu chuẩn kết nối mạng và lựa chọn các yêu cầu kỹ thuật phải đảm bảo những mục tiêu quản lý sau:

1.1. Đảm bảo quyền kết nối bình đẳng (không phân biệt đối xử).

1.2. Đủ chi tiết để các mạng viễn thông kết nối với nhau cung cấp được các dịch vụ cơ bản.

1.3. Khả thi về mặt kỹ thuật và kinh tế.

1.4. Mở để cho phép và thúc đẩy phát triển việc cung cấp dịch vụ mới trên các mạng viễn thông kết nối với nhau.

#### 2. Điểm kết nối.

Điểm kết nối là điểm vật lý nơi hai mạng viễn thông kết nối với nhau để cuộc gọi có thể chuyển từ mạng này sang mạng khác.

#### 3. Tuyến kết nối.

Tuyến kết nối là tuyến thiết lập một hay nhiều đường truyền dẫn đi qua điểm kết nối và kết nối hai mạng viễn thông với nhau.

#### 4. Điểm kết cuối mạng.

Điểm kết cuối mạng là các điểm kết nối vật lý có những đặc tính kỹ thuật cần thiết để có thể qua đó truy nhập vào mạng lưới và thực hiện liên lạc có hiệu quả thông qua mạng. Khi một mạng viễn thông kết nối với một mạng viễn thông khác, các điểm kết nối hai mạng - nơi cuộc gọi được chuyển giao từ mạng viễn thông này sang mạng viễn thông khác - được coi là các điểm kết cuối mạng.

#### 5. Giao diện kết nối mạng.

Giao diện kết nối mạng là tập hợp những thông số kỹ thuật và thủ tục, tại điểm kết cuối mạng được sử dụng cho kết nối các mạng viễn thông với nhau, cần thiết cho việc cùng hoạt động và cùng nhau cung cấp dịch vụ đến khách hàng của các mạng lưới.

6. Tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối mạng viễn thông.

Tiêu chuẩn kỹ thuật kết nối mạng viễn thông là các tài liệu kỹ thuật đưa ra các yêu cầu kỹ thuật đối với giao diện kết nối mạng, yêu cầu chất lượng đồng bộ mạng và yêu cầu chất lượng đối với tuyến kết nối.

**7. Tiêu chuẩn giao diện kết nối mạng.**

Tiêu chuẩn giao diện kết nối mạng là các tài liệu kỹ thuật đưa ra các yêu cầu kỹ thuật đối với giao diện kết nối mạng nhằm đảm bảo khả năng cùng hoạt động và khả năng cùng cấp một dịch vụ đến khách hàng của các mạng lưới được kết nối.

**8. Các giao diện kết nối mạng.**

Tổng cục Bưu điện quản lý các giao diện kết nối sau, phân loại theo bản chất của các thông số kỹ thuật giao diện:

- Giao diện điện vật lý;
- Giao diện truyền dẫn;
- Giao diện báo hiệu.

**9. Phạm vi các tiêu chuẩn giao diện điện vật lý.**

Tiêu chuẩn giao diện điện vật lý bao gồm những yêu cầu điện và vật lý thiết yếu đối với giao diện phân cấp số dùng cho kết nối mạng. Ưu tiên chấp thuận các yêu cầu kỹ thuật thích hợp trong các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông thế giới như G.703 và G.958.

**10. Phạm vi các tiêu chuẩn giao diện truyền dẫn.**

Tiêu chuẩn giao diện truyền dẫn bao gồm những yêu cầu thiết yếu đối với cấu trúc khung đồng, các yêu cầu đối với thủ tục đồng bộ khung và thủ tục kiểm tra độ dư vòng. Ưu tiên chấp thuận các yêu cầu kỹ thuật thích hợp trong các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông thế giới như G.704 và G.706.

**11. Phạm vi các tiêu chuẩn giao diện báo hiệu.**

Tiêu chuẩn giao diện báo hiệu bao gồm những thủ tục báo hiệu thiết yếu để thiết lập cuộc gọi.

**12. Phạm vi tiêu chuẩn chất lượng đồng bộ mạng.**

Tiêu chuẩn chất lượng đồng bộ mạng bao gồm những yêu cầu thích hợp đối với tín hiệu đồng bộ trong những chế độ và phương thức đồng bộ khác nhau nhằm giảm thiểu hiệu ứng đồng bộ nhiều lần (cascading timing). Ưu tiên chấp thuận các yêu cầu kỹ thuật thích hợp trong các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông thế giới như G.811, G.812 và G.822.

**13. Phạm vi tiêu chuẩn chất lượng tuyến kết nối.**

Tiêu chuẩn chất lượng tuyến kết nối bao gồm những yêu cầu chất lượng truyền dẫn số. Ưu tiên chấp thuận các yêu cầu kỹ thuật thích hợp trong các Khuyến nghị của Liên minh Viễn thông thế giới như G.821, G.823, G.826.

**Phụ lục 4**

**YÊU CẦU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN  
NGÀNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ  
VIỄN THÔNG**

**1. Khái niệm Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ viễn thông.**

Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ viễn thông là văn bản pháp quy kỹ thuật quy định một số yêu cầu về năng lực cung cấp và hỗ trợ sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính - viễn thông cũng như một số yêu cầu về năng lực của bản thân dịch vụ trong việc cung cấp khả năng liên lạc một cách nhanh chóng, trung thực và trọn vẹn theo yêu cầu của người sử dụng.

Năng lực của dịch vụ là khả năng dịch vụ được cung cấp cho người sử dụng trong những giới hạn quy định và điều kiện cho trước trong suốt thời gian người sử dụng yêu cầu.

## 2. Năng lực cung cấp và hỗ trợ sử dụng dịch vụ.

Cung cấp và hỗ trợ sử dụng dịch vụ bao gồm các hoạt động bán hàng, cung cấp, thay đổi, ngừng và khôi phục dịch vụ, tính cước và lập hóa đơn, quản lý mạng và dịch vụ do khách hàng thực hiện.

Năng lực cung cấp và hỗ trợ dịch vụ được hiểu như sau:

- Năng lực bán hàng là năng lực thực hiện tất cả các hoạt động thích hợp kể từ khi liên hệ được thiết lập giữa doanh nghiệp bưu chính - viễn thông với khách hàng đến khi hợp đồng cung cấp dịch vụ được ký kết;

- Năng lực cung cấp dịch vụ là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc cung cấp dịch vụ kể từ khi hợp đồng cung cấp dịch vụ có hiệu lực đến khi khách hàng sử dụng được dịch vụ;

- Năng lực thay đổi dịch vụ theo yêu cầu khách hàng là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc thay đổi dịch vụ kể từ khi khách hàng yêu cầu thay đổi dịch vụ cho đến khi các thay đổi thỏa mãn yêu cầu của khách hàng;

- Năng lực hỗ trợ dịch vụ là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc hỗ trợ dịch vụ nhằm làm cho khách hàng sử dụng được dịch vụ;

- Năng lực sửa chữa là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc khôi phục dịch vụ đối với khách hàng sau khi có hỏng hóc dẫn đến mất một phần hay toàn bộ dịch vụ;

- Năng lực ngừng dịch vụ là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc ngừng dịch vụ kể từ khi khách hàng yêu cầu ngừng dịch vụ cho đến khi việc ngừng này thỏa mãn yêu cầu của khách hàng;

- Năng lực tính cước và lập hóa đơn là năng lực

thực hiện các hoạt động gắn liền với tính cước và lập hóa đơn đối với dịch vụ cho khách hàng;

- Khách hàng thực hiện quản lý mạng và dịch vụ là năng lực thực hiện các hoạt động gắn liền với việc thực hiện các thay đổi xác định trước đối với dịch vụ hoặc cấu hình mạng theo yêu cầu của khách hàng.

Năng lực cung cấp và hỗ trợ dịch vụ được đánh giá theo ba tiêu chí chất lượng là tốc độ, độ chính xác và độ tin cậy, trong đó tốc độ, độ chính xác và độ tin cậy được hiểu như sau:

- Tốc độ: Tốc độ là tiêu chí chất lượng thể hiện khoảng thời gian sử dụng để thực hiện một hoạt động cung cấp hỗ trợ dịch vụ hoặc tốc độ thực hiện một hoạt động cung cấp hỗ trợ dịch vụ;

- Độ chính xác: Độ chính xác là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ chuẩn xác mà một hoạt động cung cấp hỗ trợ dịch vụ được thực hiện;

- Độ tin cậy: Độ tin cậy là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ chắc chắn của việc thực hiện một hoạt động cung cấp hỗ trợ dịch vụ trong một khoảng thời gian quy định mà không tính đến tốc độ và độ chính xác.

## 3. Loại thông số chất lượng dịch vụ được cung cấp.

Năng lực của dịch vụ hay chất lượng kỹ thuật dịch vụ được đánh giá thông qua các loại thông số chất lượng như được quy định tại Mục 2 Phụ lục 2.

## 4. Phạm vi các yêu cầu kỹ thuật.

4.1. Tổng cục Bưu điện quản lý chất lượng dịch vụ trên cơ sở các yêu cầu về năng lực cung cấp hỗ trợ dịch vụ và chín loại thông số chất lượng.

4.2. Yêu cầu về năng lực cung cấp và hỗ trợ dịch vụ bao gồm tối thiểu, nhưng không giới hạn bởi các yêu cầu sau:

- Yêu cầu về thời gian trung bình cung cấp dịch vụ;

- Yêu cầu về thời gian khôi phục dịch vụ;
- Yêu cầu về thời gian ngừng dịch vụ;
- Yêu cầu về xác suất lập hóa đơn sai;
- Yêu cầu về xác suất tính sai cước.

4.3. Mỗi loại thông số chất lượng dịch vụ phải được cụ thể hóa bằng một yêu cầu về chất lượng dịch vụ.

4.4. Khung toàn diện cho tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ (bao gồm cả các yêu cầu năng lực cung cấp hỗ trợ dịch vụ) được quy định tại Bảng 3.

4.5. Các yêu cầu năng lực dịch vụ được quy định tại Bảng 4.

4.6. Việc áp dụng Bảng 3 và Bảng 4 tùy thuộc vào từng loại hình dịch vụ cụ thể, mức độ nhạy cảm của khách hàng đối với từng yêu cầu trong trường hợp một dịch vụ cụ thể.

4.7. Đối với các yêu cầu chất lượng liệt kê trong Bảng 3 và Bảng 4 và chưa được quy định cụ thể trong Tiêu chuẩn Ngành, các yêu cầu chất lượng này phải nằm trong Danh mục các yêu cầu chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp bưu chính - viễn thông có trách nhiệm tự theo dõi và báo cáo Tổng cục Bưu điện khi có yêu cầu.

**Bảng 3**

**BẢNG XÁC ĐỊNH KHUNG CÁC YÊU CẦU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

Tiêu chí chất lượng		Tốc độ	Độ chính xác	Độ tin cậy
Chức năng dịch vụ				
Năng lực bán hàng				
Năng lực quản lý dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Năng lực cung cấp dịch vụ</li> <li>Năng lực thay đổi dịch vụ</li> <li>Năng lực hỗ trợ dịch vụ</li> <li>Năng lực sửa chữa dịch vụ</li> <li>Năng lực ngừng dịch vụ</li> </ul>			
Chất lượng kỹ thuật dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thiết lập truy cập dịch vụ</li> <li>Chuyển tải thông tin khách hàng</li> <li>Giải phóng truy cập</li> </ul>			
Tính cước và lập hóa đơn				
Quản lý mạng và dịch vụ do khách hàng thực hiện				



Bảng 4

BẢNG QUAN HỆ ĐỊNH TÍNH GIỮA CÁC THÔNG SỐ CHẤT LƯỢNG CHUNG VÀ CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT DỊCH VỤ

Thông số chất lượng chung		Thông số chất lượng kỹ thuật dịch vụ															
		Thông số chất lượng sơ cấp											Thông số chất lượng thứ cấp				
		Trễ truy nhập	Xác suất truy nhập sai	Xác suất từ chối truy nhập	Tốc độ chuyển tải thông tin	Tốc độ chuyển tải thông tin người sử dụng	Xác suất lỗi thông tin người sử dụng	Xác suất chuyển thừa thông tin người sử dụng	Xác suất chuyển sai thông tin người sử dụng	Xác suất mất thông tin người sử dụng	Trễ xóa truy nhập	Xác suất xóa sai truy nhập	Xác suất từ chối giải phóng truy nhập	Độ khả dụng của dịch vụ	Xác suất từ chối chuyển thông tin người sử dụng	Thời gian ngừng dịch vụ	
Sơ cấp	Tốc độ truy cập	X															
	Độ chính xác truy cập		X														
	Độ tin cậy truy cập			X													
	Tốc độ chuyển tải thông tin				X	X											
	Độ chính xác chuyển tải thông tin					X	X	X									
	Độ tin cậy chuyển tải thông tin								X								
	Độ tin cậy giải phóng truy cập									X							
	Độ chính xác giải phóng truy cập										X						
	Độ tin cậy giải phóng truy cập											X					
Thứ cấp	Độ khả dụng												X	X		X	

## **5. Nguyên tắc lựa chọn yêu cầu chất lượng dịch vụ.**

Mỗi một yêu cầu chất lượng dịch vụ cụ thể trong Tiêu chuẩn Ngành phải thỏa mãn một số yêu cầu sau:

- Liên quan đến các hiệu ứng khách hàng cảm nhận được, không phụ thuộc vào các giả định về các nguyên nhân hư hỏng hay suy giảm chất lượng không quan sát được tại các điểm truy cập dịch vụ;

- Không phụ thuộc vào cấu trúc, tổ chức nội tại của mạng lưới khi xác định các giá trị định lượng;

- Đánh giá được một cách khách quan tại các điểm truy cập dịch vụ.

## **6. Nguyên tắc xác định mức độ yêu cầu.**

Chất lượng dịch vụ phải ở mức mà xã hội chấp nhận được trong những điều kiện kinh tế xã hội nhất định, được thể hiện qua mức độ hài lòng của khách hàng.

### **Phụ lục 5**

## **YÊU CẦU CỤ THỂ ĐỐI VỚI TIÊU CHUẨN NGÀNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

### **1. Khái niệm Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ bưu chính.**

Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ bưu chính là văn bản pháp quy kỹ thuật quy định các yêu cầu về năng lực cung cấp và hỗ trợ sử dụng dịch vụ của doanh nghiệp bưu chính và về năng lực của chính dịch vụ, cho phép khách hàng khả năng gửi và nhận vật phẩm hàng hóa và tin tức một cách nhanh chóng, trung thực và trọn vẹn giữa hai địa điểm theo yêu cầu của khách hàng.

Năng lực của dịch vụ là khả năng dịch vụ được cung cấp cho khách hàng trong những giới hạn quy định và điều kiện cho trước, khi người sử dụng yêu cầu.

### **2. Yêu cầu về năng lực cung cấp và hỗ trợ sử dụng dịch vụ.**

Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ bưu chính phải có các yêu cầu về năng lực cung cấp và hỗ trợ dịch vụ, bao gồm:

- Yêu cầu về khả năng truy cập, sử dụng dịch vụ;

- Yêu cầu về mức độ hài lòng của khách hàng;

- Yêu cầu về trách nhiệm pháp lý và giải quyết bồi thường, khiếu nại.

### **3. Yêu cầu về năng lực dịch vụ được cung cấp.**

Tiêu chuẩn Ngành về chất lượng dịch vụ bưu chính phải có các yêu cầu về năng lực dịch vụ được cung cấp, bao gồm:

- Tốc độ: Tốc độ là tiêu chí chất lượng thể hiện khoảng thời gian sử dụng để thực hiện việc cung cấp dịch vụ;

- Độ tin cậy: Độ tin cậy là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ chắc chắn của việc thực hiện một chức năng trong một khoảng thời gian quy định mà không tính đến tốc độ và độ an toàn;

- Độ và an toàn: Độ an toàn là tiêu chí chất lượng thể hiện mức độ trọn vẹn của vật phẩm hàng hóa và tin tức tại nơi nhận.

### **4. Nguyên tắc lựa chọn yêu cầu chất lượng dịch vụ.**

Một yêu cầu chất lượng dịch vụ quy định trong Tiêu chuẩn Ngành phải thỏa mãn một số yêu cầu sau:

- Liên quan đến các hiệu ứng khách hàng cảm nhận được;

- Không phụ thuộc vào cấu trúc, tổ chức nội tại của mạng lưới khi xác định các giá trị định lượng.

### 5. Nguyên tắc xác định mức độ yêu cầu.

Chất lượng dịch vụ phải ở mức mà xã hội chấp nhận được trong những điều kiện kinh tế xã hội nhất định, được thể hiện qua mức độ hài lòng của khách hàng.

## Phụ lục 7

### YÊU CẦU ĐỐI VỚI BẢN THUYẾT MINH DỰ THẢO TIÊU CHUẨN

**1. Khái niệm:** Thuyết minh dự thảo tiêu chuẩn là tài liệu giải thích nhằm tạo điều kiện cho các đối tượng tham gia vào quá trình đánh giá dự thảo tiêu chuẩn có các nhận xét xác đáng về nội dung tiêu chuẩn, mục đích, ý nghĩa thực tiễn, tính khả thi của tiêu chuẩn và trên cơ sở đó

(\*) Không in các Phụ lục 6, 8, 9, 10

cơ quan quản lý có quyết định đúng đắn về việc ban hành và áp dụng tiêu chuẩn.

### 2. Bản thuyết minh bao gồm các nội dung chính sau:

2.1. Tên gọi tiêu chuẩn.

2.2. Đặt vấn đề: tóm tắt đặc điểm, tình hình đối tượng tiêu chuẩn hóa trong ngoài nước, lý do và mục đích xây dựng tiêu chuẩn.

2.3. Sở cứ xây dựng các yêu cầu kỹ thuật: tổng hợp, phân tích các tài liệu kỹ thuật, các kết quả nghiên cứu,... làm cơ sở cho việc biên soạn từng yêu cầu kỹ thuật.

2.4. Giải thích nội dung tiêu chuẩn: tóm tắt các nội dung chính của tiêu chuẩn, nêu rõ sự gắn kết của các yêu cầu kỹ thuật cụ thể với các mục tiêu quản lý của Tổng cục Bưu điện nhà nước được đưa ra trong bản Quy định này; trình bày rõ các điểm sửa đổi, bổ sung so với các yêu cầu kỹ thuật quốc tế (khu vực) tương đương và số cũ.

2.5. Mối tương quan đối với Hệ thống Tiêu chuẩn Ngành: nêu rõ mối tương quan của dự thảo tiêu chuẩn đối với các Tiêu chuẩn Ngành hiện hành, các văn bản pháp quy hiện hành có liên quan./.