SAO LỤC; VĂN PHÒNG; 06/11/2026; 15:44:32 +07:00

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 64 /2026/TT-BKHCN	

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2026

THÔNG TƯ

Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông

Căn cứ Luật Viễn thông số 24/2023/QH15;

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 68/2006/QH11; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật số 70/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 163/2024/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 217/2025/NĐ-CP của Chính phủ về hoạt động kiểm tra chuyên ngành;

Căn cứ Nghị định số 22/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật;

Căn cứ Nghị định số 225/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Viễn thông,

Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

Chương I
Quy định chung

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Thông tư này quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

2. Thông tư này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông; doanh nghiệp viễn thông cung cấp dịch vụ viễn thông tại Việt Nam; tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

Điều 2. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông thực hiện theo quy định tại Điều 69 của Luật Viễn thông.

2. Cục Viễn thông là cơ quan thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện vai trò đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông trên phạm vi cả nước.

3. Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong phạm vi quyền hạn của mình thực hiện chức năng tham mưu, giúp Uỷ ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông tại địa phương.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Doanh nghiệp là doanh nghiệp viễn thông theo quy định tại Khoản 29 Điều 3 Luật Viễn thông.

2. Chất lượng dịch vụ viễn thông là kết quả tổng hợp đánh giá mức độ đáp ứng các chỉ tiêu được nêu tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn cơ sở, tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực và tiêu chuẩn nước ngoài tương ứng với dịch vụ mà doanh nghiệp công bố.

3. Công bố chất lượng dịch vụ:

a) Đối với dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" là việc doanh nghiệp thực hiện thủ tục hành chính công bố chất lượng dịch vụ theo quy định tại Điều 5 của Thông tư này.

b) Đối với các dịch vụ trung tâm dữ liệu, dịch vụ điện toán đám mây, dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet là việc doanh nghiệp thực hiện tự công bố chất lượng dịch vụ theo quy định tại Điều 6 của Thông tư này.

4. Đo chất lượng dịch vụ viễn thông thông qua trải nghiệm của người sử dụng là hoạt động đo, thu thập và đánh giá các thông số về tốc độ kết nối mạng Internet bằng phương thức người sử dụng thực hiện phép đo trên thiết bị đầu cuối kết nối đến Hệ thống đo tốc độ truy nhập Internet Việt Nam của Bộ Khoa học và Công nghệ.

5. Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng được Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành theo quy định tại điểm c, Khoản 6 Điều 55 Luật Viễn thông.

Điều 4. Nguyên tắc quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Bảo đảm công khai, minh bạch, chính xác, rõ ràng; tạo điều kiện để người sử dụng giám sát thông tin về chất lượng dịch vụ viễn thông.

2. Kết hợp giữa trách nhiệm kiểm tra, kiểm soát chất lượng của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông với hoạt động kiểm tra, giám sát và công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông của cơ quan quản lý nhà nước.

3. Việc thu thập, kết nối, khai thác và chia sẻ dữ liệu phải bảo đảm an toàn, an ninh mạng, bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh và không ảnh hưởng đến hoạt động khai thác mạng.

4. Bảo đảm tính khả thi, phù hợp đặc điểm kỹ thuật của từng loại dịch vụ, công nghệ, địa bàn, quy mô cung cấp dịch vụ và điều kiện triển khai thực tế.

Chương II

Công bố, công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông

Điều 5. Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Đối với các dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng", trước khi cung cấp dịch vụ cho công cộng, doanh nghiệp có trách nhiệm thực hiện việc công bố chất lượng dịch vụ theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, mức chất lượng công bố không được trái với mức quy định của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia.

2. Trong hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông, bản thông tin điều kiện sử dụng dịch vụ viễn thông phải có điều khoản về chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp, trong đó ghi rõ: "Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp đã công bố".

3. Thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

a) Doanh nghiệp nộp hồ sơ công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trực tiếp tại Bộ phận Một cửa hoặc thông qua hệ thống bưu chính đến Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi doanh nghiệp đặt trụ sở chính hoặc trực tuyến tại Cổng dịch vụ công quốc gia hoặc ứng dụng định danh quốc gia.

b) Số lượng bộ hồ sơ: 01 bộ.

c) Thành phần hồ sơ bao gồm: Công văn về việc công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 01 của Thông tư này; Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 02 của Thông tư này.

d) Trong thời hạn hai (02) ngày làm việc kể từ khi hồ sơ được tiếp nhận:

Trường hợp hồ sơ được chấp thuận, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cấp cho doanh nghiệp "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" theo Mẫu số 03 của Thông tư này; đồng thời gửi Cục Viễn thông một bản sao để phối hợp trong công tác quản lý.

Trường hợp hồ sơ không được chấp thuận, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có văn bản trả lời doanh nghiệp viễn thông và nêu rõ lý do.

4. Sau khi được cấp "Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông", doanh nghiệp có trách nhiệm công khai "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" theo quy định tại Điều 7 của Thông tư này.

5. Doanh nghiệp phải thực hiện lại và hoàn thành thủ tục công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng mà Bộ Khoa học và Công nghệ thay đổi có hiệu lực thi hành hoặc doanh nghiệp có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố.

Điều 6. Tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

1.Tự công bố chất lượng dịch vụ là việc doanh nghiệp xây dựng các tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng dựa theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn cơ sở, tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn khu vực, tiêu chuẩn nước ngoài tương ứng với từng dịch vụ viễn thông. Đối với các dịch vụ trung tâm dữ liệu, dịch vụ điện toán đám mây, dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet, trước

khi chính thức cung cấp dịch vụ cho công cộng, doanh nghiệp có trách nhiệm tự công bố chất lượng dịch vụ theo Mẫu số 04 của Thông tư này.

2. Đối với dịch vụ viễn thông cơ bản trên Internet, việc tự công bố chất lượng dịch vụ phải tuân theo quy định tại điểm e) Khoản 2 Điều 28 Luật Viễn thông.

3. Đối với các dịch vụ viễn thông khác, khuyến khích doanh nghiệp thực hiện tự công bố chất lượng dịch vụ theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 7. Công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông của doanh nghiệp

1. Doanh nghiệp có trách nhiệm công khai các thông tin về chất lượng đối với các dịch vụ viễn thông do mình cung cấp trong chuyên mục Quản lý chất lượng dịch vụ trên Trang thông tin điện tử chính thức của doanh nghiệp. Trong hợp đồng cung cấp dịch vụ viễn thông, bản thông tin điều kiện sử dụng dịch vụ viễn thông phải có đường dẫn đến chuyên mục Quản lý chất lượng dịch vụ.

2. Nội dung thông tin trong chuyên mục Quản lý chất lượng dịch vụ bao gồm:

a) Tên các dịch vụ viễn thông doanh nghiệp đang cung cấp.

b) Các quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn áp dụng tương ứng với các dịch vụ nêu tại điểm a) Khoản 2 Điều này.

c) Bản công bố, tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.

d) Bản tổng hợp kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông hàng quý.

đ) Thông tin về tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại và hỗ trợ khách hàng liên quan đến chất lượng dịch vụ, bao gồm: đơn vị đầu mối tiếp nhận; phương thức tiếp nhận, quy trình tiếp nhận và xử lý.

3. Thông tin công khai phải minh bạch, chính xác, rõ ràng, dễ truy cập; bảo đảm thuận lợi cho tra cứu và được cập nhật kịp thời khi có thay đổi.

4. Doanh nghiệp chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin công khai theo quy định tại Điều này.

Điều 8. Công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông của cơ quan quản lý nhà nước

1. Cơ quan quản lý nhà nước về viễn thông ở Trung ương và địa phương có trách nhiệm công khai và kịp thời cập nhật các thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông trên Trang thông tin điện tử thuộc thẩm quyền quản lý.

2. Thông tin công khai quy định tại Khoản 1 Điều này bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

a) Quyết định và kết quả kiểm tra theo phương thức nêu tại điểm a) Khoản 1 Điều 14 của Thông tư này (nếu có).

b) Kế hoạch, quyết định và kết quả thực hiện kiểm tra theo phương thức nêu tại điểm b) Khoản 1 Điều 14 của Thông tư này (nếu có).

c) Văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

d) Thông tin kết quả đo chất lượng dịch vụ viễn thông thông qua trải nghiệm của người sử dụng theo phạm vi quản lý.

Chương III

Việc kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" của doanh nghiệp

Điều 9. Trách nhiệm của doanh nghiệp trong kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Chuẩn bị công cụ, giải pháp kỹ thuật phù hợp loại hình, quy mô, phạm vi cung cấp để kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ do doanh nghiệp cung cấp.

2. Thường xuyên kiểm tra, kiểm soát để đảm bảo duy trì chất lượng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp theo đúng mức chất lượng đã công bố.

3. Ban hành và tổ chức thực hiện Quy chế kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ viễn thông tại doanh nghiệp. Quy chế phải bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Quy trình, trình tự các bước thực hiện kiểm tra, kiểm soát việc tuân thủ các quy định pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Quy trình, trình tự các bước thực hiện việc đo đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ viễn thông theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố và việc khắc phục những điểm chưa phù hợp với Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia đã công bố.

c) Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ.

Điều 10. Việc kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Hàng quý, doanh nghiệp viễn thông phải thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ, bao gồm:

a) Kiểm tra việc tuân thủ quy định của Thông tư này.

b) Đo, đánh giá thực tế chất lượng đối với từng dịch vụ viễn thông mà doanh nghiệp cung cấp tại ít nhất ba (03) địa bàn cấp tỉnh theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng. Trường hợp phạm vi cung cấp dịch vụ dưới ba (03) địa bàn cấp tỉnh, doanh nghiệp phải đo, đánh giá tại tất cả địa bàn mà mình cung cấp dịch vụ.

2. Việc lựa chọn địa bàn đo, đánh giá thực tế chất lượng phải bảo đảm không lặp lại trong chu kỳ mười hai (12) tháng gần nhất trừ trường hợp doanh nghiệp cần theo dõi để khắc phục, xác minh suy giảm chất lượng; xử lý phản ánh, khiếu nại hoặc theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước. Đối với dịch vụ truy nhập Internet băng rộng, doanh nghiệp tham khảo kết quả đo chất lượng dịch vụ viễn thông thông qua trải nghiệm của người sử dụng.

3. Việc đo, đánh giá thực tế chất lượng do doanh nghiệp tự thực hiện hoặc thuê Tổ chức đánh giá sự phù hợp thực hiện.

4. Kết quả kiểm tra được lập thành văn bản theo Mẫu số 05 của Thông tư này và công khai theo quy định tại Điều 7 Thông tư này trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày kết thúc quý kiểm tra.

5. Đối với doanh nghiệp không có hạ tầng mạng có thể sử dụng dữ liệu, kết quả của doanh nghiệp sở hữu hạ tầng mạng để thực hiện việc kiểm tra chất lượng dịch vụ định kỳ. Việc sử dụng kết quả, dữ liệu này phải được quy định trong hợp đồng, thỏa thuận giữa các doanh nghiệp.

Chương IV

Cơ sở dữ liệu, báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông

Điều 11. Cơ sở dữ liệu chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Doanh nghiệp có trách nhiệm xây dựng cơ sở dữ liệu về chất lượng dịch vụ viễn thông đối với các dịch vụ mà mình cung cấp; sẵn sàng phối hợp chia sẻ với cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu.

2. Nội dung cơ sở dữ liệu bao gồm:

a) Dữ liệu chi tiết liên quan đến việc công bố chất lượng dịch vụ.

b) Dữ liệu chi tiết để lập báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất, báo cáo sự cố.

c) Dữ liệu chi tiết để lập kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ.

d) Dữ liệu liên quan đến việc kiểm soát chất lượng dịch vụ.

3. Việc xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu phải tuân thủ các quy định của pháp luật về dữ liệu và lưu trữ ít nhất hai (02) năm kể từ ngày lập dữ liệu.

Điều 12. Báo cáo định kỳ và đột xuất về chất lượng dịch vụ viễn thông

1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" phải thực hiện báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông.

2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm báo cáo đột xuất chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp về cơ quan quản lý nhà nước khi có yêu cầu.

3. Báo cáo định kỳ và báo cáo đột xuất thực hiện theo quy định pháp luật về chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 13. Báo cáo sự cố về chất lượng dịch vụ viễn thông

Khi dịch vụ thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" xảy ra sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên toàn địa bàn một hay nhiều tỉnh/thành phố, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên (trừ các sự cố do thảm họa, thiên tai), doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm:

1. Trong thời hạn bốn (04) giờ tiếp theo, doanh nghiệp phải gửi thông báo đến Cục Viễn thông và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra sự cố qua hệ thống văn bản điện tử hoặc thư điện tử hoặc phương thức phù hợp khác theo thông báo của các cơ quan quản lý theo Mẫu số 06 của Thông tư này.

2. Trong thời hạn năm (05) ngày làm việc kể từ ngày xảy ra sự cố, doanh nghiệp có trách nhiệm gửi báo cáo bằng văn bản về nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng và kết quả khắc phục sự cố đến Cục Viễn thông và cơ quan chuyên môn

thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh nơi xảy ra sự cố theo Mẫu số 07 của Thông tư này.

Chương V

Kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông của cơ quan quản lý nhà nước

Điều 14. Hình thức và kế hoạch kiểm tra

1. Các hình thức kiểm tra bao gồm:

a) Kiểm tra khi có dấu hiệu vi phạm hoặc được Bộ trưởng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố giao.

b) Kiểm tra theo kế hoạch chuyên đề trong trường hợp cần thiết theo yêu cầu quản lý nhà nước.

2. Xây dựng kế hoạch kiểm tra chuyên đề

a) Cục Viễn thông căn cứ yêu cầu quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông xây dựng kế hoạch kiểm tra chuyên đề, trình Bộ trưởng phê duyệt trước ngày 20 tháng 11 của năm trước liền kề.

b) Trên cơ sở kế hoạch kiểm tra tại điểm a) Khoản này, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng, trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành kế hoạch kiểm tra chuyên đề trên địa bàn (nếu có).

c) Kế hoạch kiểm tra chuyên đề được gửi đến Thanh tra Chính phủ và cơ quan thanh tra có liên quan để xử lý chồng chéo, trùng lặp theo quy định của pháp luật.

3. Kinh phí bảo đảm cho hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hằng năm của cơ quan quản lý nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Nội dung kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông

Căn cứ mục đích kiểm tra, nội dung kiểm tra bao gồm một phần hoặc toàn bộ các nội dung sau:

a) Việc chấp hành quy định về công bố chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Việc chấp hành quy định về báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông.

c) Việc chấp hành quy định về kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông.

d) Việc chấp hành quy định về kiểm soát chất lượng dịch vụ viễn thông.

đ) Việc chấp hành quy định về công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông.

e) Việc chấp hành quy định về cơ sở dữ liệu chất lượng dịch vụ viễn thông.

g) Đo chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng.

h) Các nội dung quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông khác theo quy định của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 16. Trình tự kiểm tra

1. Cục trưởng Cục Viễn thông, người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành quyết định kiểm tra.

2. Nội dung quyết định kiểm tra tuân theo quy định tại Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 217/2025/NĐ-CP.

3. Địa điểm, thời hạn kiểm tra

a) Đoàn kiểm tra làm việc tại trụ sở chính của doanh nghiệp; các địa bàn doanh nghiệp cung cấp dịch vụ viễn thông.

b) Thời hạn kiểm tra tuân thủ theo quy định tại Khoản 2 Điều 13 Nghị định số 217/2025/NĐ-CP.

4. Tiến hành kiểm tra thực hiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định số 217/2025/NĐ-CP. Tổ chức đánh giá sự phù hợp tiến hành đo chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tại các địa bàn cung cấp dịch vụ (nếu có).

5. Doanh nghiệp được kiểm tra chấp hành đầy đủ các nghĩa vụ theo quy định tại Khoản 02 Điều 9 Nghị định số 217/2025/NĐ-CP.

Chương VI

Giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông

Điều 17. Giám sát dịch vụ viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng"

1. Căn cứ vào chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển của dịch vụ viễn thông, Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quyết định dịch vụ nào trong "Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" phải được giám sát chất lượng và thời gian giám sát.

2. Cục Viễn thông tổ chức thực hiện việc giám sát, lựa chọn và quyết định Tổ chức đánh giá sự phù hợp được Bộ Khoa học và Công nghệ chỉ định thực hiện đo giám sát chất lượng dịch vụ theo quy định tại Thông tư này trên bất kỳ địa bàn cung cấp dịch vụ nào trong phạm vi cả nước. Trong trường hợp cần thiết, Cục Viễn thông phối hợp với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện giám sát chất lượng dịch vụ tại địa phương.

3. Việc giám sát các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông phải tuân thủ phương pháp xác định nêu tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ được giám sát.

4. Kinh phí bảo đảm cho hoạt động giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông được bố trí trong dự toán ngân sách nhà nước hằng năm của cơ quan quản lý nhà nước và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

Chương VII

Đo chất lượng dịch vụ viễn thông

Điều 18. Đo chất lượng dịch vụ viễn thông phục vụ kiểm tra, giám sát

1. Cơ quan quản lý nhà nước tổ chức thực hiện việc đo chất lượng dịch vụ viễn thông phục vụ kiểm tra, giám sát.

2. Đơn vị đo là Tổ chức đánh giá sự phù hợp đã được Bộ Khoa học và Công nghệ chỉ định.

3. Đơn vị đo tiến hành đo lấy mẫu, thu thập dữ liệu, tổng hợp, đánh giá các chỉ tiêu chất lượng. Việc đo kiểm tra, đo giám sát các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông phải tuân thủ phương pháp xác định nêu tại quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng với dịch vụ được kiểm tra, giám sát.

4. Đơn vị đo phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả đo; lưu trữ các số liệu, tài liệu đo kiểm ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày lập báo cáo kết quả đo và giải trình, cung cấp số liệu cho cơ quan có thẩm quyền khi có yêu cầu.

Điều 19. Đo chất lượng dịch vụ viễn thông thông qua trải nghiệm của người sử dụng

1. Cơ quan quản lý nhà nước tổ chức thực hiện việc đo chất lượng dịch vụ viễn thông thông qua trải nghiệm của người sử dụng theo phạm vi quản lý.

2. Kết quả đo chất lượng được công khai hàng tháng trên Trang thông tin điện tử của Cục Viễn thông và cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để người sử dụng, doanh nghiệp tham khảo. Kết quả này không thay thế kết quả đo chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia tương ứng, không sử dụng làm căn cứ để kết luận chất lượng dịch vụ viễn thông phù hợp hoặc không phù hợp quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và không làm phát sinh trách nhiệm xử phạt vi phạm hành chính.

3. Dữ liệu đo được Trung tâm Internet Việt Nam chia sẻ theo từng doanh nghiệp để doanh nghiệp cải thiện, nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông.

4. Việc thu thập, xử lý và thống kê dữ liệu tuân theo phương pháp thống kê được chuẩn hóa và công khai tại website https://speedtest.vn.

Chương VIII

Tổ chức thực hiện

Điều 20. Trách nhiệm của Cục Viễn thông

1. Chủ trì, hướng dẫn thực hiện của Thông tư này.

2. Chủ trì, tổ chức thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy định của Thông tư này trên phạm vi cả nước.

3. Xây dựng cơ sở dữ liệu về chất lượng dịch vụ viễn thông, kết nối với cơ sở dữ liệu của doanh nghiệp và chia sẻ với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh khi sẵn sàng về hạ tầng kỹ thuật.

4. Phối hợp với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trong quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn.

Điều 21. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh

1. Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn theo quy định của pháp luật viễn thông và tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Thông tư này.

2. Phối hợp với Cục Viễn thông trong quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông; phối hợp với Cục Viễn thông, doanh nghiệp trong xử lý sự cố kỹ thuật xảy ra trên địa bàn.

3. Phát hiện, phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng dịch vụ viễn thông trên địa bàn; báo cáo và đề xuất Bộ Khoa học và Công nghệ (Cục Viễn thông) biện pháp xử lý theo thẩm quyền.

Điều 22. Trách nhiệm của Trung tâm Internet Việt Nam

1. Bảo đảm Hệ thống đo tốc độ truy nhập Internet Việt Nam hoạt động an toàn, liên tục, ổn định.

2. Bảo đảm dữ liệu đo được lưu trữ đầy đủ, chính xác; cập nhật, công khai kết quả đo đúng thời hạn.

3. Chia sẻ đầy đủ dữ liệu với cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp.

4. Phối hợp với Cục Viễn thông trong quá trình thực hiện đo và xử lý vướng mắc liên quan.

Điều 23. Trách nhiệm của doanh nghiệp

1. Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông tại Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

2. Bảo đảm và duy trì chất lượng dịch vụ viễn thông như mức đã công bố. Khi có sự cố hoặc khi phát hiện mức chất lượng dịch vụ viễn thông không phù hợp với mức đã công bố phải thực hiện ngay các biện pháp khắc phục để bảo đảm chất lượng dịch vụ.

3. Phối hợp với các đơn vị, doanh nghiệp có liên quan trong việc duy trì chất lượng dịch vụ viễn thông liên mạng.

4. Chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ viễn thông cung cấp cho người sử dụng dịch vụ và chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ viễn thông cung cấp thông qua các đại lý của mình theo hợp đồng sử dụng dịch vụ, hợp đồng đại lý và theo các quy định của pháp luật có liên quan.

5. Cập nhật và chia sẻ dữ liệu về chất lượng dịch vụ viễn thông với cơ sở dữ liệu của cơ quan quản lý nhà nước theo hướng dẫn của Cục Viễn thông.

Điều 24. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 4 năm 2027.

2. Các văn bản sau đây hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành:

a) Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Thông tư số 33/2020/TT-BTTTT ngày 04 tháng 11 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2013/TT-BTTTT ngày 26 tháng 3 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

c) Điều 1, Điều 4 Thông tư số 21/2026/TT-BKHCN ngày 20 tháng 5 năm 2026 của Bộ Khoa học và Công nghệ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Thông tư để phân cấp, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính trong lĩnh vực viễn thông thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ.

Điều 25. Điều khoản chuyển tiếp

1. Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông do Cục Viễn thông hoặc do Ủy ban nhân dân cấp tỉnh cấp trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành tiếp tục có giá trị sử dụng cho đến khi doanh nghiệp phải thực hiện lại thủ tục công bố chất lượng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Đối với doanh nghiệp chưa hoàn thành thủ tục công bố, tự công bố chất lượng dịch vụ trước ngày Thông tư này có hiệu lực, doanh nghiệp phải thực hiện thủ tục công bố, tự công bố chất lượng dịch vụ, công khai thông tin trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

Điều 26. Trách nhiệm thi hành

1. Cục trưởng Cục Viễn thông, Giám đốc Trung tâm Internet Việt Nam, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ, Tổng Giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Thông tư này tại địa phương.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, doanh nghiệp phản ánh về Bộ Khoa học và Công nghệ để xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận:
- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng Chính phủ, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Kiểm toán nhà nước;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Cục Kiểm tra văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật (Bộ Tư pháp);
- Công báo, Cục Thông tin và Truyền thông Chính phủ;
- Bộ KH&CN: Bộ trưởng và các Thứ trưởng, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Cổng Thông tin điện tử Bộ;
- Các doanh nghiệp liên quan;
- Lưu: VT, CVT.

BỘ TRƯỞNG

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Vũ Hải Quân

UỶ BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
VĂN PHÒNG

Số: 45 / SY-VP

Nơi nhận:
- Sở KHCN;
- Cổng TTĐT TP (đăng tải);
- Lưu: VT, N.Đ.Thắng.

SAO Y

Hải Phòng, ngày 01 tháng 11 năm 2026

KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA X.H.C N VIỆT NAM
VĂN PHÒNG ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Nguyễn Thanh Hùng

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 64/2026/TT-BKHCN ngày 31 tháng 10 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ)

Mẫu số	Tên mẫu
Mẫu số 01	Công văn công bố chất lượng dịch vụ
Mẫu số 02	Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông
Mẫu số 03	Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông
Mẫu số 04	Tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông
Mẫu số 05	Kết quả kiểm tra định kỳ
Mẫu số 06	Thông báo ban đầu về sự cố kỹ thuật
Mẫu số 07	Báo cáo sự cố kỹ thuật và kết quả khắc phục sự cố

Mẫu số 01

(TÊN DOANH NGHIỆP) **-------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số: V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông	*....., ngày ... tháng ... năm .....*

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh/thành phố .....

1. Tên doanh nghiệp:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp:

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Fax:

E-mail:

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: ... *(tên dịch vụ viễn thông)* ...

Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: . ..*(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật áp dụng)*

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số ... ngày... tháng ... năm...

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Nơi nhận: - Như trên; - Lưu ...	**NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP** *(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)*

Mẫu số 02

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:

(TÊN DOANH NGHIỆP ĐƯỢC CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN CẤP GIẤY PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)

Địa chỉ: .....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Email: .....

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: .....*(tên dịch vụ viễn thông)*.....

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: ...*(số hiệu, ký hiệu và tên quy chuẩn kỹ thuật áp dụng)*.....
với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	**Tên chỉ tiêu**	**Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng** *(số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật áp dụng)*	**Mức công bố**
1			
2			
...			

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

Mẫu số 03

ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH/THÀNH PHỐ ...** ---	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ---
Số:	

BẢN TIẾP NHẬN

CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

.....*(tên cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận)*..... đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số .... của . ..*(tên, địa chỉ doanh nghiệp được cơ quan có thẩm quyền cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông).*

Công bố chất lượng dịch vụ: .....*(tên dịch vụ viễn thông)*.....

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: *(số hiệu, ký hiệu quy chuẩn kỹ thuật áp dụng).*

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật chất lượng của dịch viễn thông do mình cung cấp.

....., ngày .....tháng.....năm.....

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN

Nơi nhận:
- (doanh nghiệp);
- Lưu: ....

Mẫu số 04

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:

(TÊN DOANH NGHIỆP CUNG CẤP DỊCH VỤ VIỄN THÔNG)

Địa chỉ: .....

Điện thoại: ..... Fax: .....

Email: .....

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: .....*(tên dịch vụ viễn thông)*.....

với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1		
2		
...		

....., ngày ..... tháng ..... năm.....

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

Mẫu số 05

TÊN DOANH NGHIỆP -------	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số: …	*……., ngày … tháng … năm …*

KẾT QUẢ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ

Dịch vụ: *[Ghi tên dịch vụ]*

Kỳ kiểm tra: Quý … năm …

A. Kiểm tra việc tuân thủ

I. Thông tin chung

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng *[Ghi tên đơn vị, địa chỉ, điện thoại, thư điện tử]*

2. Phạm vi cung cấp dịch vụ trong kỳ *[Toàn quốc, khu vực, địa bàn cụ thể]*

3. Thời gian thực hiện kiểm tra *[Từ ngày ... đến ngày ...]*

II. Kiểm tra việc tuân thủ

1) Công bố chất lượng dịch vụ;

2) Công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông;

3) Kiểm tra, kiểm soát chất lượng dịch vụ viễn thông;

4) Thực hiện báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất và báo cáo sự cố (nếu có);

5) Lưu trữ dữ liệu, hồ sơ, tài liệu phục vụ quản lý chất lượng dịch vụ;

6) Tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của người sử dụng;

7) Thực hiện yêu cầu hoặc biện pháp khắc phục của cơ quan quản lý nhà nước (nếu có).

[Ghi kết quả kiểm tra đối với từng nội dung; nguyên nhân, biện pháp khắc phục, thời hạn hoàn thành (nếu có)]

B. Đo, đánh giá thực tế

I. Thông tin chung

1. Địa bàn/khu vực/vùng đo *[Ghi địa bàn, khu vực, vùng đo hoặc tuyến đo]*

2. Đo, đánh giá theo QCVN *[Ghi số hiệu, ký hiệu, tên văn bản áp dụng]*

3. Điều kiện và thời gian đo *[Ghi điều kiện đo, thời gian đo]*

II. Kết quả đo, đánh giá thực tế

1. Kết quả đo

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ (*)	Mức theo QCVN	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá

CHÚ THÍCH: (*) Chỉ áp dụng đối với chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật trong QCVN

2. Kết luận tự đánh giá

[Ghi chỉ tiêu, hiện tượng ghi nhận, nguyên nhân sơ bộ, biện pháp khắc phục]

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)

Mẫu số 06

TÊN DOANH NGHIỆP **-------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số: …	*……., ngày … tháng … năm …*

THÔNG BÁO BAN ĐẦU VỀ SỰ CỐ KỸ THUẬT

Kính gửi:

- Bộ Khoa học và Công nghệ (Cục Viễn thông);
- (Tên Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh).

1. Doanh nghiệp *[Ghi tên doanh nghiệp]*
2. Dịch vụ bị ảnh hưởng *[Ghi rõ tên dịch vụ viễn thông]*
3. Thời điểm phát sinh sự cố *[Ghi thời điểm phát sinh sự cố]*
4. Phạm vi/khu vực ảnh hưởng *[Ghi khu vực, địa bàn hoặc phạm vi ảnh hưởng]*
5. Mức độ ảnh hưởng ước tính *[Ghi số thuê bao/người sử dụng/đơn vị bị ảnh hưởng hoặc mức độ suy giảm chất lượng ước tính]*
6. Nguyên nhân ban đầu *[Ghi nguyên nhân ban đầu nếu xác định được]*
7. Thời gian dự kiến khắc phục *[Ghi thời gian dự kiến khắc phục]*
8. Biện pháp ứng phó tạm thời *[Ghi biện pháp ứng phó, khắc phục tạm thời]*
9. Đầu mối liên hệ *[Ghi họ tên, chức vụ, số điện thoại, thư điện tử]*

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA DOANH NGHIỆP HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO CHUYÊN TRÁCH VỀ BÁO CÁO
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh)

Mẫu số 07

TÊN DOANH NGHIỆP **------**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** **----------**
Số: ...	***....., ngày ... tháng ... năm ...***

BÁO CÁO SỰ CỐ KỸ THUẬT VÀ KẾT QUẢ KHẮC PHỤC SỰ CỐ

Kính gửi:

- Bộ Khoa học và Công nghệ (Cục Viễn thông);
- (Tên Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh).

1. Doanh nghiệp *[Ghi tên doanh nghiệp]*

2. Dịch vụ bị ảnh hưởng *[Ghi rõ tên dịch vụ viễn thông]*

3. Thông tin chung về sự cố *[Ghi mã số sự cố (nếu có), thời điểm phát sinh, thời điểm kết thúc]*

4. Diễn biến sự cố *[Tóm tắt diễn biến chính của sự cố]*

5. Nguyên nhân xác định *[Ghi nguyên nhân chính thức sau khi xác minh]*

6. Phạm vi, mức độ ảnh hưởng thực tế *[Ghi số liệu thực tế và mức độ ảnh hưởng thực tế]*

7. Thời gian khắc phục hoàn toàn *[Ghi ngày, giờ hoàn tất khắc phục]*

8. Biện pháp đã thực hiện *[Ghi các biện pháp kỹ thuật, vận hành, hỗ trợ khách hàng đã thực hiện]*

9. Biện pháp đền bù/hoàn cước/hỗ trợ khách hàng (nếu có) *[Ghi nội dung cụ thể]*

10. Biện pháp phòng ngừa tái diễn *[Ghi biện pháp phòng ngừa tái diễn]*

11. Kiến nghị, đề xuất (nếu có) *[Ghi kiến nghị, đề xuất]*

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT
CỦA DOANH NGHIỆP

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu/ký số)