

Hà Nội, ngày 30 tháng 09 năm 2005

CHỈ THỊ

Về việc đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông

Chất lượng dịch vụ viễn thông có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với người sử dụng dịch vụ và sự phát triển của doanh nghiệp. Nhằm đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, tạo môi trường để doanh nghiệp nâng cao chất lượng và cạnh tranh lành mạnh, trên cơ sở Pháp lệnh Bưu chính Viễn thông, Bộ Bưu chính, Viễn thông đã ban hành Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông (Quyết định số 176/2003/QĐ-BBCVT ngày 10/11/2003) và Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng (Quyết định số 177/2003/QĐ-BBCVT ngày 10/11/2003).

Thực hiện các văn bản trên, các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đã triển khai đăng ký, báo cáo chất lượng dịch vụ. Bộ Bưu chính, Viễn thông cũng đã thực hiện nhiều đợt kiểm tra chất lượng dịch vụ. Công tác quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông đã dần đi vào nề nếp. Các doanh nghiệp đã phần đầu đảm bảo các mức chỉ tiêu chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn ngành. Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực đã đạt được, nhiều doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chưa tuân thủ triệt để quy định về quản lý chất lượng dịch vụ: chưa thực hiện việc công bố trên các phương tiện thông tin đại chúng và niêm yết tại nơi giao dịch các chỉ tiêu chất lượng đã đăng ký; chưa thực hiện nghiêm túc việc báo cáo chất lượng dịch vụ định kỳ hàng quý; một số chỉ tiêu chất lượng đã báo cáo không phù hợp với tiêu chuẩn ngành. Đã có một số vi phạm về việc không đảm bảo chất lượng dịch vụ, gây thiệt hại cho cả khách hàng và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.

Để khắc phục các tồn tại, đẩy mạnh công tác quản lý chất lượng dịch vụ, bảo đảm quyền lợi của người sử dụng dịch vụ, thúc đẩy cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp viễn thông, Internet và chuẩn bị tốt cho việc chủ động hội nhập kinh tế quốc tế, Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông chỉ thị:

1. Các doanh nghiệp viễn thông, Internet:

- a) Thực hiện nghiêm chỉnh các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ của Bộ Bưu chính, Viễn thông, đặc biệt là việc công bố, niêm yết các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đã đăng ký và báo cáo chất lượng dịch vụ hàng quý.

b) Sắp xếp bộ máy quản lý, có đơn vị đầu mối và cán bộ lãnh đạo được phân công để quản lý và điều hành các vấn đề về chất lượng dịch vụ viễn thông.

c) Rà soát các tồn tại về chất lượng dịch vụ đã được Cục Quản lý chất lượng Bưu chính Viễn thông và Công nghệ thông tin thông báo sau các đợt kiểm tra. Tìm biện pháp khắc phục tồn tại và báo cáo phương án, kết quả khắc phục về Bộ Bưu chính, Viễn thông,

d) Trong thời gian trước mắt, đặc biệt tập trung giải quyết các tồn tại về chất lượng dịch vụ điện thoại di động (chỉ tiêu tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công), chất lượng dịch vụ điện thoại cố định (các chỉ tiêu về ghi cước, lập hoá đơn và thanh toán; chỉ tiêu sự cố đường dây thuê bao).

e) Để đảm bảo và nâng cao chất lượng dịch vụ viễn thông, các doanh nghiệp thực hiện những giải pháp sau:

Tăng cường đo kiểm và tập hợp số liệu toàn diện về năng lực mạng, chất lượng dịch vụ viễn thông cung cấp cho khách hàng.

Thực hiện tốt công tác dự báo, quy hoạch mạng, tối ưu hoá mạng lưới, tăng cường năng lực mạng. Có phương án, biện pháp đảm bảo duy trì chất lượng dịch vụ trong các giờ cao điểm và tại những khu vực, thời điểm có sự kiện đặc biệt (tết, lễ hội...).

Phát triển thuê bao, giảm cước, khuyến mại đồng bộ với việc mở rộng, nâng cao năng lực kỹ thuật của mạng và việc phối hợp, kết nối mạng với các doanh nghiệp khác.

Nghiên cứu, xây dựng, cải tạo mạng ngoại vi đảm bảo an toàn và mỹ quan đô thị: xử lý cáp kém chất lượng, quy hoạch thu gọn mạng cáp treo, tăng cường ngầm hoá trong phạm vi đô thị, tăng cường sử dụng chung cơ sở hạ tầng.

Tăng cường kết nối giữa các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập Internet thông qua các doanh nghiệp, đơn vị cung cấp dịch vụ kết nối Internet; bảo đảm dung lượng kết nối trong nước và quốc tế đáp ứng yêu cầu chất lượng dịch vụ Internet.

2. Các đơn vị chức năng của Bộ Bưu chính, Viễn thông:

2.1. Vụ Khoa học – Công nghệ:

a) Nghiên cứu khung các dịch vụ viễn thông phải quản lý chất lượng. Rà soát, sửa đổi các tiêu chuẩn ngành về chất lượng dịch vụ, đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng phù hợp.

b) Chủ trì tổ chức các cuộc họp chuyên đề về chất lượng dịch vụ với các doanh nghiệp và các tổ chức có liên quan để triển khai thống nhất và có hiệu quả trong toàn ngành.

2.2. Cục Quản lý chất lượng Bru chính Viễn thông và Công nghệ thông tin:

- a) Nghiên cứu đề xuất sửa đổi, bổ sung các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông, đảm bảo việc thực thi quản lý chất lượng chặt chẽ hơn, cụ thể hơn.
- b) Nghiên cứu xây dựng và triển khai Đề án giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông. Có kế hoạch tăng cường năng lực đo kiểm chất lượng dịch vụ. Tăng cường phối hợp với doanh nghiệp về quy trình đo kiểm.
- c) Thực hiện công bố báo cáo chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp, kết quả kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ do Cục tiến hành.
- d) Thanh tra Cục Quản lý chất lượng Bru chính Viễn thông và Công nghệ thông tin chủ trì xem xét quy trình xử lý vi phạm về chất lượng dịch vụ, triển khai xử lý vi phạm hành chính về chất lượng dịch vụ theo thẩm quyền.

2.3. Thanh tra Bộ Bru chính, Viễn thông:

Phối hợp với Thanh tra Cục Quản lý chất lượng Bru chính Viễn thông và Công nghệ thông tin rà soát, thống nhất quy trình xử lý vi phạm về chất lượng dịch vụ, thực hiện xử phạt vi phạm hành chính đối với các vi phạm về chất lượng dịch vụ, đặc biệt là các vi phạm nghiêm trọng và lặp lại.

2.4. Vụ Viễn thông:

Nghiên cứu xây dựng quy định, chính sách về kết nối, thuê kênh kết nối giữa các doanh nghiệp nhằm bảo đảm chất lượng dịch vụ toàn trình cung cấp cho khách hàng.

2.5. Vụ Kế hoạch - Tài chính:

- a) Xem xét, kiến nghị điều chỉnh cơ chế quản lý giá cước dịch vụ cho thuê kênh, quy định về giá cước kết nối giữa các doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ.
- b) Hoàn thiện bộ định mức, đơn giá đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông nhằm tạo điều kiện cho việc triển khai công tác quản lý chất lượng.

2.6. Cục Tần số Vô tuyến điện:

Hoàn thiện quy hoạch băng tần và phân bổ tần số vô tuyến điện hợp lý nhằm giảm thiểu can nhiễu. Đẩy mạnh công tác kiểm tra, kiểm soát tần số và xử lý can nhiễu, nâng cao chất lượng thông tin vô tuyến điện.

3. Các Sở Bru chính, Viễn thông:

- a) Chuẩn bị về tổ chức, có đầu mối giám sát về chất lượng dịch vụ viễn thông. Phát hiện và phản ánh các vấn đề tồn tại về chất lượng trên địa bàn về Bộ Bru chính, Viễn thông để có kế hoạch, biện pháp xử lý.

b) Tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về việc quy hoạch, xây dựng cơ sở hạ tầng kỹ thuật trên địa bàn bảo đảm tính đồng bộ, thống nhất, tạo điều kiện cho doanh nghiệp nhanh chóng triển khai mạng ngoại vi và ngầm hoá mạng cáp.

Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông yêu cầu các doanh nghiệp viễn thông, Internet, các đơn vị chức năng của Bộ, các Sở Bưu chính, Viễn thông quán triệt tinh thần của Chỉ thị, tổ chức triển khai và báo cáo kết quả triển khai bằng văn bản về Bộ trong Quý IV năm 2005. Trong quá trình thực hiện có khó khăn vướng mắc cần báo cáo Bộ Bưu chính, Viễn thông để có biện pháp tháo gỡ.

Vụ Khoa học — Công nghệ phối hợp với Cục Quản lý chất lượng Bưu chính Viễn thông và Công nghệ thông tin, Trung tâm thông tin và Bảo Bưu điện Việt Nam tổ chức tuyên truyền rộng rãi tinh thần và việc triển khai thực hiện Chỉ thị này./.

BỘ TRƯỞNG

(Đã ký)

Đỗ Trung Tá