

Hà nội, ngày tháng 8 năm 2026

**BẢN TỔNG HỢP Ý KIẾN, TIẾP THU, GIẢI TRÌNH Ý KIẾN GÓP Ý
ĐỐI VỚI DỰ THẢO QUY CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN
HÌNH TRÊN MẠNG INTERNET**

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn năm 2025, Cơ quan chủ trì soạn thảo đã tổ chức lấy ý kiến đối với hồ sơ dự thảo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.

1. Kết quả lấy ý kiến

Trong quá trình xây dựng dự thảo QCVN về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử phối hợp Vụ Khoa học công nghệ, Đào tạo và Môi trường tổ chức lấy ý kiến:

- Có văn bản gửi 07 Bộ ngành, gồm: Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Tài chính; Bộ Công an; Bộ Quốc phòng; Bộ Nội vụ; Bộ Công thương cùng Ủy ban tiêu chuẩn đo lường chất lượng;

- Có văn bản gửi 12 doanh nghiệp đang có Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền trên mạng Internet.

- Đăng tải lấy ý kiến rộng rãi trên Cổng thông tin về Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tiêu chuẩn đo lường chất lượng và Cổng thông tin của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

- Tổng số các cơ quan, tổ chức có văn bản trả lời: 06 văn bản, cụ thể:

+ Nhất trí/ không có ý kiến: 2 các cơ quan, tổ chức.

(1) Bộ Nội vụ; (2) Bộ Tài chính và (3) Không nhận được ý kiến góp ý trên cổng thông tin điện tử của Bộ, Cơ sở dữ liệu quốc gia về Tiêu chuẩn đo lường chất lượng.

+ Nhất trí một phần/ có ý kiến bổ sung, góp ý: 04 các cơ quan, tổ chức.

(1) Bộ Khoa học và Công nghệ; (2) Bộ Công thương; (3) Bộ Công an và (4) Bộ Quốc phòng.

2. Kết quả cụ thể như sau:

Nội dung góp ý		Ý kiến đơn vị soạn thảo
1. Bộ Nội vụ		
	Nhất trí với nội dung dự thảo	
2. Bộ Tài chính		
	Không phát sinh ý kiến đối với dự thảo QCVN	

3. Bộ Quốc phòng		
3.1	Ý kiến chung: Thống nhất với Hồ sơ dự thảo QCVN	
3.2	Đối với dự thảo QCVN	
	Bổ sung chỉ tiêu “Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ” hoặc “Tỷ lệ gián đoạn phát sóng không vượt quá mức ngưỡng quy định” vào mục 2.1, mục 2	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Các chỉ tiêu trong dự thảo QCVN đã đánh giá toàn trình khách hàng sử dụng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet gồm đăng nhập, trải nghiệm dịch vụ. Đăng nhập được đánh giá thông qua chỉ tiêu “Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh” hoặc Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ hoặc “Tỷ lệ gián đoạn phát sóng không vượt quá mức ngưỡng quy định”. Trong dự thảo QCVN lựa chọn chỉ tiêu “Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh”. - Qua theo dõi hoạt động thị trường, các doanh nghiệp đang có hoạt động cung cấp dịch vụ thường đảm bảo dịch vụ hoạt động ổn định, liên tục, ít xảy ra gián đoạn dịch vụ. Ngoài ra, chỉ tiêu về “Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ” hoặc “Tỷ lệ gián đoạn phát sóng không vượt quá mức ngưỡng quy định” hiện trên thị trường chưa có trang thiết bị đo có thể đo, định lượng được chỉ tiêu này.
	Xem xét điều chỉnh chỉ tiêu đánh giá chất lượng hình ảnh: MOS $\geq 3,5$ hoặc MOS $\geq 4,0$ đối với dịch vụ HD hoặc full HD	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, giải trình, như sau:</i> Mức MOS ≥ 3 được lấy theo tham chiếu tại khuyến nghị ITU-T P900. Đây là mức tối thiểu bắt buộc đơn vị cung cấp dịch vụ phải đáp ứng khi cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Đơn vị cung cấp dịch vụ căn cứ vào thực tế năng lực mạng của mình có thể công bố mức MOS $\geq 3,5$ hoặc MOS $\geq 4,0$ khi thực hiện công bố chất lượng cho khách hàng. Khách hàng sẽ lựa chọn doanh nghiệp có mức MOS mà mình mong muốn khi đăng ký sử dụng dịch vụ.
	Mục 4 đề nghị điều chỉnh “Việc đánh giá chất lượng hình ảnh phải thực hiện trong điều kiện mạng truy nhập đáp	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, giải trình, như sau:</i>

	ứng điều kiện yêu cầu kỹ thuật tối thiểu và đảm bảo tách trách nhiệm giữa đơn vị cung cấp dịch vụ với đơn vị cung cấp hạ tầng Internet”.	- Trong mục 1.3.7 đã quy định “Điều kiện thực hiện đo kiểm” quy định tốc độ tải xuống tối thiểu của mạng Internet tại thời điểm đo kiểm, cụ thể tại thời điểm đo kiểm, tốc độ tải xuống tối thiểu đối với mạng Internet băng thông rộng cố định mặt đất là 50 Mbit/s (tham khảo theo QCVN 34:2022/BTTTT); đối với mạng Internet băng thông rộng di động là 20 Mbit/s (theo bảng 3, mục 6.1 khuyến nghị ITU-T P.1204) - Việc quy định ngưỡng tốc độ tải xuống tối thiểu nêu trên không nhằm quy định lại chất lượng dịch vụ truy nhập Internet, mà nhằm thiết lập điều kiện đo kiểm cần thiết để giảm thiểu ảnh hưởng của mạng truy nhập đến kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet. Khi điều kiện về tốc độ tải xuống tối thiểu được đáp ứng, việc đánh giá các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truyền hình sẽ là cơ sở để xác định trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình.
	Mục 4, nghiên cứu bổ sung quy định công khai chất lượng dịch vụ “Đơn vị cung cấp dịch vụ định kỳ công khai các chỉ tiêu chất lượng chủ yếu trên website hoặc ứng dụng cung cấp dịch vụ”.	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - QCVN là các quy định về các mức chất lượng dịch vụ phải đáp ứng theo Luật Tiêu chuẩn, quy chuẩn. - Đối với việc công bố chất lượng là hoạt động quản lý nhà nước và đã được quy định tại Thông tư 24/2016/TT-BTTTT về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình. Đơn vị cung cấp dịch vụ phải công khai chất lượng trên website, phòng giao dịch theo quy định tại Thông tư này.
4. Bộ Công an		
4.1	Ý kiến chung: Cần thiết phải ban hành QCVN, nhằm đảm bảo quyền lợi khách hàng, doanh nghiệp có cơ sở đổi tối ưu, nâng cao chất lượng cũng như cam kết mức chất lượng tối thiểu cho khách hàng sử dụng dịch vụ	
4.2	Đối với dự thảo QCVN	

	Các chỉ tiêu trong Dự thảo mới tập trung vào chất lượng kỹ thuật dịch vụ (thời gian trễ, chất lượng hình ảnh, khiếu nại...) chưa có yêu cầu về đảm bảo an ninh thông tin, bảo vệ dữ liệu khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đề nghị: + Nghiên cứu bổ sung yêu cầu kiểm soát dữ liệu đầu vào, đầu ra nhằm phòng ngừa nguy cơ bị khai thác trái phép thông tin khách hàng; + Bổ sung trách nhiệm đơn vị cung cấp dịch vụ yêu cầu bảo vệ dữ liệu cá nhân và phối hợp cung cấp thông tin khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Theo Luật Tiêu chuẩn, quy chuẩn: nội dung quy chuẩn chỉ quy định các chỉ tiêu kỹ thuật với mức ngưỡng và phương pháp đo đối với các chỉ tiêu về mặt kỹ thuật. - Đối với các quy định về bảo đảm an ninh thông tin đã được quy định tại các văn bản pháp luật khác như Luật Báo chí, Nghị định số 242/2026/NĐ-CP ngày 26/6/2026 của Chính phủ và các Thông tư hướng dẫn liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình. - Đối với Kiểm soát, bảo vệ dữ liệu cá nhân người dùng: Nghị định 13/2023/NĐ-CP ngày 17/04/2023 của Chính phủ đã quy định chi tiết bảo vệ dữ liệu cá nhân, trong đó Điều 3, khoản 6 có quy định “Dữ liệu cá nhân được áp dụng các biện pháp bảo vệ, bảo mật trong quá trình xử lý, bao gồm cả việc bảo vệ trước các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân và phòng, chống sự mất mát, phá hủy hoặc thiệt hại do sự cố, sử dụng các biện pháp kỹ thuật”. Nghị định cũng đã quy định trách nhiệm của bên trong Kiểm soát dữ liệu cá nhân, đơn vị cung cấp dịch vụ phải tuân thủ quy định pháp luật.
	Đối tượng áp dụng: Dự thảo hiện giới hạn ở dịch vụ cung cấp qua tên miền và địa chỉ Internet do Việt Nam quản lý, chưa bao quát các nền tảng dịch vụ xuyên biên giới không có pháp nhân tại Việt Nam. Tại khoản 3 điều 25, luật An ninh mạng năm 2025 đã có quy định yêu cầu lưu trữ dữ liệu, đặt chi nhánh hoặc văn phòng đại diện tại Việt Nam đối với doanh nghiệp nước ngoài khi có quy định của Bộ trưởng Bộ Công An nhưng Dự thảo QCVN và Thuyết minh chưa dẫn chiếu. Đề nghị đơn vị nghiên cứu bổ sung nội	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Hoạt động cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình tại Việt Nam phải tuân thủ quy định tại Nghị định 242/2026/NĐ-CP, cụ thể: Đối tượng là các đơn vị hoặc doanh nghiệp được thành lập theo quy định pháp luật Việt Nam. Do vậy, một doanh nghiệp nước ngoài muốn cung cấp tại Việt Nam phải thành lập pháp nhân hoặc thông qua doanh nghiệp Việt Nam. Như vậy, doanh nghiệp ở nước ngoài không là đối tượng cung

	dung “Giao Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với Bộ Công An rà soát, kiến nghị áp dụng quy định nêu trên đối với các nền tảng xuyên biên giới không tuân thủ QCVN”.	cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình tại Việt Nam. - Quy chuẩn về truyền hình OTT tập trung quy định các mức chỉ tiêu về kỹ thuật các đơn vị cung cấp dịch vụ cần đạt được, không quy định quy trình, thủ tục quản lý nhà nước cụ thể. Quy trình quản lý cụ thể như công bố, đo kiểm, kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ theo Quy chuẩn đang được quy định cụ thể tại Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT. - Bộ VHTTDL sẽ phối hợp với Bộ Công an trong các tình huống quản lý phát sinh để thực hiện tốt chức năng quản lý nhà nước được quy định tại Nghị định số 242/2026/NĐ-CP.
	Dự thảo QCVN hiện chỉ quy định chất lượng hình ảnh chưa có chất lượng âm thanh	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> Hiệu chỉnh chỉ tiêu 2.2 “Chất lượng hình ảnh” thành “Chất lượng video” phù hợp với tài liệu tham chiếu ITU-T P.1204 và đánh giá được cả chất lượng âm thanh và chất lượng hình ảnh.
4.3	Về thuyết minh	
	Mục 2.1 sửa đổi nội dung “ ...bằng cách tải ứng dụng xuống các thiết bị thông minh như ...” thành “...bằng cách truy nhập các ứng dụng hoặc trình duyệt...”	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> Bổ sung tại mục 2.1 trang 4 Thuyết minh dự thảo QCVN, bổ sung thông tin về ứng dụng để truy cập dịch vụ.
5. Bộ Khoa học và Công nghệ		
5.1	Đề nghị nghiên cứu khoản 6 Điều 27 Nghị định 22/2026/NĐ-CP ngày 16/01/2026 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 (Nghị định số 22/2026/NĐ-CP) để thực hiện theo yêu cầu	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> Cơ quan soạn thảo nghiên cứu kỹ Khoản 6 Điều 27 Nghị định 22/2026/NĐ-CP ngày 16/01/2026 của Chính phủ, đảm bảo việc đánh giá tác động tuân thủ theo phương pháp định tính Nghị định 22/2026/NĐ-CP ngày 16/01/2026 của Chính phủ.
5.2	Chưa làm rõ vấn đề cần quản lý; nguyên nhân của các bất cập; mức độ rủi ro của đối tượng quản lý; căn cứ lựa chọn biện pháp quản lý bằng QCVN thay vì các biện pháp quản lý	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> Cơ quan soạn thảo tiếp thu và đã nghiêm túc bổ sung các nội dung chi

	khác đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet; chưa làm rõ các khó khăn, vướng mắc phát sinh trong công tác kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm hoặc quản lý chất lượng dịch vụ khi chưa có QCVN	tiết thuyết minh và báo cáo đánh giá tác động.
5.3	Đề nghị bổ sung/hoàn thiện thuyết minh về cơ sở lựa chọn các ngưỡng chỉ tiêu, năng lực thử nghiệm, chi phí tuân thủ, lộ trình áp dụng và phương án chuyển tiếp đối với các đơn vị đang cung cấp dịch vụ để bảo đảm tính khả thi khi áp dụng (theo nội dung thuyết minh, hiện tại chưa có phòng thử nghiệm có năng lực đo kiểm chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, tuy nhiên chưa đánh giá tác động của việc thiếu năng lực đánh giá sự phù hợp đối với tính khả thi của QCVN sau khi ban hành)	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, bổ sung làm rõ các nội dung, như sau:</i> - Ngưỡng chỉ tiêu được lựa chọn trên cơ sở tham chiếu các tiêu chuẩn quốc tế cũng như trong nước về chất lượng dịch vụ truyền hình. - Đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, việc đo kiểm chủ yếu dựa trên phần mềm, hệ thống đo và phương pháp thử, không phụ thuộc hoàn toàn vào các thiết bị chuyên dụng như đối với đo kiểm vô tuyến hoặc điện từ. Vì vậy, việc xây dựng năng lực thử nghiệm không phải là rào cản lớn và có thể thực hiện trong thời gian chuẩn bị trước khi QCVN có hiệu lực. - Đối với nội dung: Để bảo đảm thuận lợi cho doanh nghiệp và các tổ chức đánh giá sự phù hợp. Trong dự thảo Thông tư ban hành, Tổ soạn thảo đã đề xuất lộ trình áp dụng sau 1 năm kể từ ngày QCVN được ban hành để để các phòng đo kiểm, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ xây dựng năng lực đánh giá sự phù hợp trước thời điểm QCVN có hiệu lực.
5.4	Nội dung đánh giá tác động chủ yếu mang tính định tính, chưa lượng hóa chi phí tuân thủ của doanh nghiệp (ví dụ: chi phí đầu tư hệ thống đo kiểm, chi phí đánh giá sự phù hợp và lợi ích dự kiến đạt được sau khi QCVN được ban hành)	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Trong quá trình xây dựng dự thảo QCVN, đơn vị soạn thảo đã tổ chức hội thảo, lấy ý kiến chuyên gia và các đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên Internet để đánh giá tính khả thi và tác động của các quy định dự kiến áp dụng. Qua trao đổi, các đơn vị cung cấp dịch vụ cho biết hiện đã có hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, khai thác và giám sát chất lượng dịch vụ theo yêu cầu của QCVN.

		- Đối với các đơn vị thực hiện đo kiểm trong lĩnh vực phát thanh, truyền hình, khi QCVN có hiệu lực, các đơn vị có nhu cầu và đủ điều kiện sẽ chủ động đầu tư, bổ sung trang thiết bị đo kiểm phù hợp với các chỉ tiêu kỹ thuật quy định tại QCVN để thực hiện đánh giá sự phù hợp. Chi phí đầu tư thiết bị, nhân lực và đánh giá sự phù hợp sẽ phụ thuộc vào năng lực hiện có, phạm vi đo kiểm và phương án tổ chức thực hiện của từng đơn vị nên khó xác định một mức chi phí chung tại thời điểm xây dựng QCVN. - Về lợi ích, việc ban hành QCVN tạo cơ sở kỹ thuật thống nhất để đo kiểm, đánh giá và quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên Internet; đồng thời góp phần bảo đảm quyền lợi người sử dụng, nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo mặt bằng kỹ thuật thống nhất giữa các đơn vị cung cấp dịch vụ. Vì vậy, đơn vị soạn thảo đánh giá ban hành QCVN có lợi ích rõ ràng đối với cơ quan quản lý, doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ.
5.5	Đề nghị bổ sung đánh giá, so sánh các phương án quản lý đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet, làm rõ sự cần thiết của việc áp dụng biện pháp quản lý bằng QCVN thay vì các công cụ quản lý khác; đồng thời đánh giá tác động của phương án được lựa chọn đối với hoạt động của doanh nghiệp, khả năng đáp ứng của cơ quan quản lý và nguy cơ phát sinh rào cản kỹ thuật trong thương mại hoặc chi phí tuân thủ không cần thiết	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, bổ sung làm rõ các nội dung, như sau:</i> Bổ sung nội dung đánh giá, so sánh các phương án quản lý đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet tại Mục 2.2.2 và Mục 2.3 trong báo cáo đánh giá tác động.
5.6	Đề nghị rà soát thống nhất thuật ngữ “dịch vụ truyền hình trên mạng Internet”, “đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet”, “khách hàng/người sử dụng dịch vụ”, “điều kiện đo kiểm”, “yêu cầu lấy mẫu đo kiểm” trong dự thảo QCVN, thuyết minh và báo cáo đánh giá tác	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> - Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet”, “đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet”: thống nhất sử dụng thuật ngữ đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (ĐVCCDV)

	động; bảo đảm phù hợp với quy định về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ phát thanh, truyền hình	- Khách hàng/người sử dụng dịch vụ: thống nhất sử dụng thuật ngữ “Khách hàng” trong dự thảo Quy chuẩn. - “điều kiện đo kiểm”, “yêu cầu lấy mẫu đo kiểm”: Thống nhất sử dụng thuật ngữ “Điều kiện thực hiện đo kiểm”
5.7	Theo Khoản 12 Điều 3 Luật Viễn thông 2023, dịch vụ truyền hình trên mạng Internet là dịch vụ ứng dụng viễn thông. Khoản 2 Điều 20 Luật này cũng quy định rõ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ ứng dụng viễn thông phải tuân thủ các quy định về kết nối, quản lý tài nguyên, tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật viễn thông. Do đó, để đảm bảo tính thống nhất của hệ thống pháp luật và tránh chồng chéo với chức năng quản lý hạ tầng viễn thông, đề nghị cơ quan chủ trì soạn thảo rà soát, điều chỉnh Dự thảo QCVN theo hướng không đưa vào các chỉ tiêu thuộc phạm vi hạ tầng kỹ thuật truyền dẫn của doanh nghiệp viễn thông	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> Dự thảo quy chuẩn hiện quy định chỉ tiêu liên quan đến chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet gồm các chỉ tiêu kỹ thuật và chỉ tiêu phục vụ nhằm đánh giá toàn trình chất lượng dịch vụ từ đăng nhập tới sử dụng dịch vụ đảm bảo quyền lợi sử dụng dịch vụ của khách hàng. Phù hợp với các khuyến nghị của các tổ chức quốc tế uy tín, kinh nghiệm quốc tế và quy định pháp luật về viễn thông, quy định pháp luật về cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình. Các chỉ tiêu tại dự thảo Quy chuẩn không thuộc các chỉ tiêu thuộc phạm vi hạ tầng kỹ thuật truyền dẫn của doanh nghiệp viễn thông.
5.8	Đề nghị cơ quan chủ trì rà soát, thực hiện đầy đủ trình tự, thủ tục xây dựng QCVN theo quy định của Nghị định số 22/2026/NĐ-CP, trong đó lưu ý việc tổ chức lấy ý kiến, tham vấn các đối tượng chịu tác động và đăng tải hồ sơ trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng theo quy định	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> Dự thảo QCVN đã thực hiện lấy ý kiến các đơn vị, doanh nghiệp theo đúng đề án xây dựng QCVN. Dự thảo cũng đã được đăng tải: + Cổng thông tin điện tử Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch + Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật.
5.9	Đề nghị rà soát bảo đảm các yêu cầu trong QCVN là các mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý kỹ thuật đối với đối tượng quản lý; không quy định các nội dung mang tính quy trình quản lý, tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc nghĩa vụ hành chính của doanh nghiệp không thuộc phạm vi điều chỉnh của QCVN	Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, <i>giải trình</i> như sau: - Sửa đổi mục 4 dự thảo QCVN “Trách nhiệm của đơn vị cung cấp dịch vụ” như sau: “Các đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet có trách nhiệm đảm bảo chất lượng dịch vụ truyền hình trên

		mạng Internet tuân thủ Quy chuẩn này.” - Các nội dung về quy trình quản lý, tổ chức cung cấp dịch vụ hoặc nghĩa vụ hành chính của doanh nghiệp không thuộc phạm vi điều chỉnh của QCVN đã được quy định tại Nghị định số 242/2026/NĐ-CP; Thông tư số 24/2016/TT-BTTTT.
5.10	Lời nói đầu đề nghị bổ sung đơn vị thẩm định	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> QCVN xx:202x/BVHTTDL do Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử biên soạn, Vụ Khoa học Công nghệ, Đào tạo và Môi trường thẩm định và trình duyệt, Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành kèm theo Thông tư số/202x/TT-BVHTTDL ngày ... thángnăm 202x.
5.11	Các điểm 2.1.1.3; 2.1.2.3 và 2.2.3.3, chỉ quy định số lượng mẫu đo lớn (1.000 mẫu đo, giám sát liên tục 07 ngày), tuy nhiên đo trên tối thiểu 02 mạng Internet cố định và 02 mạng Internet di động; Quy định này cần được rà soát, làm rõ tiêu chí lựa chọn mạng đo kiểm để bảo đảm mẫu đo có tính đại diện. Thực tế thị phần, vùng phủ và chất lượng của các mạng Internet tại Việt Nam có sự chênh lệch; nếu lựa chọn các mạng có thị phần thấp hoặc phạm vi cung cấp hạn chế thì kết quả đo kiểm có thể chưa phản ánh đầy đủ điều kiện sử dụng phổ biến trên thị trường giám sát liên tục 07 ngày)	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> Quy chuẩn cho phép thực hiện 2 phương pháp đo kiểm là mô phỏng và giám sát từ mạng lõi của doanh nghiệp. - Với phương pháp giám sát tại mạng lõi của doanh nghiệp sẽ giám sát toàn bộ sử dụng dịch vụ thực tế của thuê bao truyền hình trên Internet hiện có của doanh nghiệp, đảm bảo chính xác chất lượng dịch vụ mà thuê bao đang thụ hưởng. - Với phương pháp mô phỏng: trước khi thực hiện đo kiểm đã có quy định phải kiểm tra tốc độ tải đảm bảo điều kiện cần để thực hiện đo kiểm chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet. Như vậy, điều kiện để đo chất lượng dịch vụ truyền hình OTT là tốc độ tải xuống Internet cần đáp ứng điều kiện cụ thể thì mới tiến hành đo kiểm.
5.12	Cần làm rõ chủ thể thực hiện đo kiểm, năng lực thử nghiệm, đánh giá sự phù hợp và tính khả thi trong quá trình triển khai, đề xuất phương án đơn phương thừa nhận kết quả thử nghiệm để đảm bảo không gây cản trở	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Theo quy định của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia quy định các chỉ

	trong hoạt động sản xuất, kinh doanh dịch vụ (tại Thuyết minh có nêu hiện chưa có phòng thử nghiệm được chỉ định có năng lực đo kiểm chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet)	tiêu kỹ thuật, mức giới hạn, phương pháp thử, phương pháp đo và các yêu cầu quản lý đối với đối tượng quản lý. Việc xác định tổ chức đánh giá sự phù hợp, chỉ định phòng thử nghiệm, công nhận năng lực thử nghiệm hoặc thừa nhận kết quả thử nghiệm được thực hiện theo quy định của pháp luật về đánh giá sự phù hợp và được triển khai sau khi Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia được ban hành, làm căn cứ cho việc xây dựng năng lực đánh giá sự phù hợp. - Theo quy định pháp luật hiện hành, các đơn vị đo kiểm được cấp chỉ định có thể tham gia việc đo kiểm, tuy nhiên, thực tế chỉ có Trung tâm thuộc Cục Tần số vô tuyến điện, Trung tâm đo kiểm thuộc Cục Viễn thông (Bộ KHCN) có năng lực đo kiểm và được chỉ định một số chỉ tiêu về tại QCVN về tín hiệu truyền hình DVB-T2. Duy nhất chỉ có Trung tâm đo kiểm dịch vụ phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử (thuộc Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử) là đơn vị được chỉ định các chỉ tiêu đo kiểm theo các QCVN về truyền hình cáp (tương tự, số, IPTV); truyền hình mặt đất kỹ thuật số DVB-T2, truyền hình vệ tinh DVB-S2. Dự kiến khi QCVN về truyền hình OTT được ban hành, Trung tâm đo kiểm Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử sẽ đầu tư thiết bị đo kiểm theo Quy chuẩn này để phục vụ công tác quản lý nhà nước.
5.13	Điểm 2.2 (khoản 2.2.1; 2.2.2 và 2.2.3), quy định các chỉ tiêu mang tính dịch vụ khách hàng hơn là yêu cầu kỹ thuật như: số lượng khiếu nại; thời gian hồi âm khiếu nại; dịch vụ trợ giúp khách hàng 24/24h; tỷ lệ cuộc gọi thành công $\geq 80\%$. Đề nghị rà soát sự phù hợp của việc đưa các nội dung này vào QCVN vì đây không phải là	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Đối với dịch vụ truyền hình nói chung, dịch vụ truyền hình trên mạng Internet nói riêng: chất lượng dịch vụ được phản ánh qua các thông số kỹ thuật của hệ thống cung cấp dịch vụ và các chỉ tiêu phản ánh mức độ đáp ứng của doanh nghiệp

	mức giới hạn của đặc tính kỹ thuật của dịch vụ truyền hình trên mạng Internet	đối với khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ. - Các chỉ tiêu phục vụ trong dự thảo QCVN đều là các chỉ tiêu định lượng, có thể kiểm tra, đánh giá và giám sát thông qua hồ sơ, dữ liệu của doanh nghiệp, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người sử dụng dịch vụ. Do vậy, nếu chỉ quy định các chỉ tiêu kỹ thuật của hệ thống mà không quy định các chỉ tiêu phản ánh chất lượng phục vụ đối với người sử dụng thì chưa phản ánh đầy đủ chất lượng của dịch vụ, chưa đáp ứng yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo mục tiêu của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật. Hơn nữa nhóm chỉ tiêu này phù hợp với thông lệ về quy chuẩn chất lượng dịch vụ của Việt Nam cũng như trên thế giới.
5.14	Đề nghị rà soát, loại bỏ các chỉ tiêu thuộc phạm vi chất lượng dịch vụ viễn thông của dự thảo. Các chỉ tiêu này phụ thuộc chủ yếu vào chất lượng mạng truy nhập Internet và hạ tầng viễn thông, không hoàn toàn thuộc phạm vi kiểm soát của đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet. Việc tiếp tục quy định các nội dung này trong QCVN có thể dẫn đến chồng chéo với các QCVN về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet đã được ban hành, gây khó khăn trong xác định trách nhiệm quản lý và làm tăng chi phí tuân thủ của doanh nghiệp	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> Quy chuẩn chỉ quy định các chỉ tiêu đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (từ đăng nhập sử dụng dịch vụ truyền hình, tới sử dụng dịch vụ: Thời gian khách hàng đợi để có thể sử dụng được dịch vụ, chất lượng video khi trải nghiệm dịch vụ), không mâu thuẫn trong hệ thống tiêu chuẩn, quy chuẩn Việt Nam. Các chỉ tiêu tại dự thảo Quy chuẩn không thuộc các chỉ tiêu thuộc phạm vi hạ tầng kỹ thuật truyền dẫn của doanh nghiệp viễn thông.
5.15	Mục 3, về quy định quản lý, đề nghị dự thảo QCVN và Thông tư ban hành QCVN làm rõ cơ chế quản lý chất lượng sau khi QCVN có hiệu lực, gồm: trách nhiệm công bố hợp quy của đơn vị cung cấp dịch vụ; căn cứ, phương thức đánh giá sự phù hợp; yêu cầu về tổ chức thử nghiệm, tổ chức chứng nhận (nếu có); chu kỳ đo kiểm, chế độ lưu giữ kết quả đo và chế độ báo cáo phục vụ công tác quản lý nhà	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> - Lược bỏ quy định 4.2 “Trách nhiệm công bố hợp quy của đơn vị cung cấp dịch vụ” đảm bảo phù hợp với Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật. - Các nội dung về căn cứ, phương thức đánh giá sự phù hợp, chu kỳ đo kiểm, chế độ lưu giữ kết quả đo và chế độ báo cáo phục vụ công tác

	nước. Nội dung này cần được thiết kế phù hợp với Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật, Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa và các văn bản hướng dẫn thi hành, bảo đảm khả thi, minh bạch và không tạo thủ tục vượt quá yêu cầu quản lý	quản lý nhà nước được quy định tại Thông tư 24:2016/BTTTT Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình đã có các yêu cầu về quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.
6. Bộ Công thương		
6.1	Đề nghị đơn vị soạn thảo rà soát các thuật ngữ, các tham số, các chỉ tiêu kỹ thuật có trích dẫn tham khảo Tiêu chuẩn, kinh nghiệm của các nước phát triển để có sự thay đổi, điều chỉnh, bổ sung phù hợp với điều kiện của Việt nam trong quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.	<i>Cơ quan soạn thảo xin tiếp thu, như sau:</i> Cơ quan soạn thảo rà soát dự thảo QCVN, Dự thảo đang sử dụng tài liệu khuyến nghị của các tổ chức quốc tế, gồm: ETSI, ITU; kinh nghiệm quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet của quốc tế và căn cứ tính hình thực tiễn quản lý chất lượng dịch vụ tại Việt Nam để xây dựng dự thảo Quy chuẩn, cụ thể: + Tài liệu ETSI TR 103 488 V1.1.1 (2019-01) “Guidelines on OTT Video Streaming; Service Quality Evaluation Procedures”; + Tài liệu ITU-T P.1204 “Video quality assessment of streaming services over reliable transport for resolutions up to 4K”; + Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet của các nước Pakistan, Rwanda, Ghana, Thái Lan; + Thực tiễn quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet các đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên Internet lớn tại Việt Nam, các doanh nghiệp đang áp dụng TCVN 10298: 2014 – Tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet
6.2	Xem xét, đánh giá năng lực các phòng thử nghiệm, đo kiểm trong nước để nâng cao năng lực kiểm tra, giám sát và đánh giá chất lượng dịch vụ một cách minh bạch, khách quan; hậu kiểm hiệu quả.	<i>Cơ quan soạn thảo xin giải trình, như sau:</i> - Theo quy định pháp luật hiện hành, các đơn vị đo kiểm được cấp chỉ định có thể tham gia việc đo kiểm, tuy nhiên, thực tế chỉ có Trung tâm thuộc Cục Tần số vô tuyến điện,

		Trung tâm đo kiểm thuộc Cục Viễn thông (Bộ KHCN) có năng lực đo kiểm và được chỉ định một số chỉ tiêu về tại QCVN về tín hiệu truyền hình DVB-T2. Duy nhất chỉ có Trung tâm đo kiểm dịch vụ phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử (thuộc Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử) là đơn vị được chỉ định các chỉ tiêu đo kiểm theo các QCVN về truyền hình cáp (tương tự, số, IPTV); truyền hình mặt đất kỹ thuật số DVB-T2, truyền hình vệ tinh DVB-S2. Dự kiến khi QCVN về truyền hình OTT được ban hành, Trung tâm đo kiểm Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử sẽ đầu tư thiết bị đo kiểm theo Quy chuẩn này để phục vụ công tác quản lý nhà nước.
--	--	---

3. Tổng kết, đánh giá:

Trên cơ sở ý kiến góp ý, cơ quan soạn thảo đã tiếp thu, chỉnh sửa và hoàn thiện dự thảo theo các nội dung sau:

- Về hồ sơ và trình tự xây dựng: Cơ quan soạn thảo đã thực hiện lấy ý kiến các cơ quan, doanh nghiệp theo đề án xây dựng QCVN; hồ sơ cũng đã được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật

- Về vấn đề an toàn thông tin, dữ liệu cá nhân và nền tảng xuyên biên giới: Không bổ sung các yêu cầu về bảo vệ dữ liệu cá nhân, an ninh thông tin vào QCVN do đây là các nội dung đã được điều chỉnh tại Nghị định số 13/2023/NĐ-CP; việc đưa thêm vào QCVN có thể dẫn đến trùng lặp quy định. Đối với nền tảng xuyên biên giới, không bổ sung nội dung giao các Bộ phối hợp rà soát vào QCVN vì đây là vấn đề về tổ chức thực hiện và thẩm quyền quản lý nhà nước, không phải yêu cầu kỹ thuật thuộc phạm vi của quy chuẩn

- Về đánh giá tác động:

+ Đánh giá tác động được thực hiện theo phương pháp định tính. Trong quá trình xây dựng, đơn vị soạn thảo đã tham vấn các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ để đánh giá tính khả thi. Các doanh nghiệp hiện đã có hạ tầng kỹ thuật phục vụ vận hành, khai thác và giám sát chất lượng; chi phí đầu tư bổ sung thiết bị đo kiểm, nhân lực và đánh giá sự phù hợp sẽ phụ thuộc vào năng lực và phương án tổ chức của từng đơn vị nên khó xác định một mức chi phí chung. Việc ban hành

QCVN được đánh giá mang lại lợi ích thông qua việc thiết lập cơ sở kỹ thuật thống nhất, nâng cao chất lượng dịch vụ và bảo đảm quyền lợi người sử dụng

+ Làm rõ vấn đề cần quản lý, nguyên nhân của các bất cập, mức độ rủi ro và sự cần thiết phải áp dụng QCVN đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet; đồng thời bổ sung đánh giá, so sánh các phương án quản lý và tác động của phương án lựa chọn. Việc ban hành QCVN được xác định là giải pháp tạo ra các yêu cầu kỹ thuật và phương pháp đo thống nhất, làm cơ sở cho công tác quản lý chất lượng, kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm

- Về nội dung thuyết minh dự thảo QCVN:

+ Bổ sung luận điểm, sở cứ, điều kiện mạng truy nhập khi thực hiện đo kiểm điều kiện mạng truy nhập khi thực hiện đo kiểm để tách biệt trách nhiệm đơn vị cung cấp dịch vụ và đơn vị có hạ tầng mạng Internet. Cụ thể, tốc độ tải xuống tối thiểu đối với mạng Internet băng thông rộng cố định mặt đất là 50 Mbit/s (tham khảo theo QCVN 34:2022/BTTTT); đối với mạng Internet băng thông rộng di động là 20 Mbit/s (theo bảng 3, mục 6.1 khuyến nghị ITU-T P.1204). Các mức tốc độ này chỉ nhằm thiết lập điều kiện đo kiểm cần thiết, giảm ảnh hưởng của mạng truy nhập đến kết quả đánh giá chất lượng dịch vụ truyền hình, không nhằm quy định lại chất lượng dịch vụ truy nhập Internet.

- Về dự thảo QCVN:

+ Điều kiện đo kiểm và phân định trách nhiệm: Đã làm rõ điều kiện mạng truy nhập khi thực hiện đo kiểm. Dự thảo quy định tốc độ tải xuống tối thiểu 50 Mbit/s đối với mạng Internet băng rộng cố định mặt đất và 20 Mbit/s đối với mạng Internet băng rộng di động.

+ Phạm vi và trách nhiệm quản lý: Đã rà soát, thống nhất thuật ngữ và loại bỏ các nội dung mang tính quy trình quản lý, nghĩa vụ hành chính không thuộc phạm vi QCVN (mục 4).

Như vậy, các cơ quan tham gia góp ý thống nhất về sự cần thiết ban hành QCVN, đồng thời đánh giá việc xây dựng quy chuẩn là cần thiết nhằm tạo cơ sở kỹ thuật thống nhất cho công tác quản lý, đo kiểm và giám sát chất lượng dịch vụ, bảo vệ quyền lợi người sử dụng và tạo điều kiện để doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ.