



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN XX:202x/BVHTTDL

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH
TRÊN MẠNG INTERNET**

*National technical regulation on
quality of Internet based television service*

HÀ NỘI - 2026

MỤC LỤC

1. QUY ĐỊNH CHUNG	4
1.1. Phạm vi điều chỉnh	4
1.2. Đối tượng áp dụng	4
1.3. Giải thích từ ngữ	4
1.3.1. Khách hàng	4
1.3.2. Chất lượng dịch vụ	4
1.3.3. Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet	4
1.3.4. Đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (ĐVCCDV)	4
1.3.5. Thời gian trễ hiển thị hình ảnh	4
1.3.6. MOS - Điểm đánh giá trung bình	4
1.3.7. Yêu cầu đo kiểm	Error! Bookmark not defined.
1.3.8. Phương pháp xác định	4
1.4. Chữ viết tắt	5
2. QUY ĐỊNH CHẤT LƯỢNG	6
2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	6
2.1.1. Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh	6
2.1.2. Chất lượng video	6
2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ	6
2.2.1. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	6
2.2.2. Hồi âm khiếu nại của khách hàng	6
2.2.3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng	7
3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	7
4. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ	7
5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN	7

Lời nói đầu

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.

QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH TRÊN MẠNG INTERNET
National technical regulation on quality of Internet based television service

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với cơ quan quản lý nhà nước và đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet (sau đây gọi tắt là ĐVCCDV) để thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet theo quy định của pháp luật.

Quy chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet của ĐVCCDV.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Khách hàng

Là tổ chức, cá nhân Việt Nam hoặc nước ngoài sử dụng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet tại Việt Nam.

1.3.2. Chất lượng dịch vụ

Là kết quả tổng hợp các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ đó.

1.3.3. Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet

Là loại hình dịch vụ truyền hình sử dụng kết nối mạng Internet thông qua các địa chỉ tên miền của trang thông tin điện tử hoặc địa chỉ Internet xác định do Việt Nam quản lý, gồm cả ứng dụng Internet.

1.3.4. Đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet

Là đơn vị cung cấp loại hình dịch vụ phát thanh, truyền hình trên mạng Internet theo quy định của pháp luật.

1.3.5. Thời gian trễ hiển thị hình ảnh

Là khoảng thời gian tính từ thời điểm thiết bị đầu cuối khách hàng gửi yêu cầu truy nhập dịch vụ đến thời điểm nhận được khung hình ảnh đầu tiên của dịch vụ.

1.3.6. MOS - Điểm đánh giá trung bình

MOS là điểm đánh giá trung bình thu được từ các phép đánh giá chủ quan theo phương pháp quy định trong các tiêu chuẩn tương ứng. Người tham gia đánh giá chấm điểm chất lượng trên thang 5 mức, từ 1 (Xấu) đến 5 (Xuất sắc). Giá trị MOS được xác định bằng trung bình số học của toàn bộ điểm đánh giá do những người tham gia thử nghiệm đưa ra.

1.3.7. Điều kiện thực hiện đo kiểm

Việc đo kiểm chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet được thực hiện trên mạng Internet băng thông rộng cố định mặt đất và mạng Internet băng thông rộng di động. 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; đối với mạng Internet băng thông rộng di động

là 20 Mbit/s

1.3.8. Phương pháp xác định

Là các phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ với mức lấy mẫu tối thiểu được quy định để cơ quan quản lý nhà nước và ĐVCCDV áp dụng trong việc đo kiểm chất lượng dịch vụ. Mỗi chỉ tiêu chất lượng được quy định một hay nhiều phương pháp xác định khác nhau. Trong trường hợp chỉ tiêu chất lượng dịch vụ được xác định bằng nhiều phương pháp khác nhau quy định tại Quy chuẩn này thì chỉ tiêu chất lượng được đánh giá là phù hợp khi kết quả đánh giá bởi mỗi phương pháp đều phù hợp với mức chỉ tiêu quy định.

1.4. Chữ viết tắt

ĐVCCDV		Đơn vị cung cấp dịch vụ
ITU-T	International Telecommunications Union- Telecommunication Standardization Sector	Liên minh viễn thông quốc tế - Ban Tiêu chuẩn hoá viễn thông
MOS	Mean opinion score	Điểm đánh giá trung bình

2. QUY ĐỊNH CHẤT LƯỢNG

2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.1.1. Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh

2.1.1.1. Định nghĩa

Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh là trung bình cộng của các khoảng thời gian trễ hiển thị hình ảnh.

2.1.1.2. Chỉ tiêu

Thời gian trễ trung bình hiển thị hình ảnh: ≤ 5 s.

2.1.1.3. Phương pháp xác định

Phương pháp mô phỏng: Thực hiện truy cập trang thông tin điện tử/ứng dụng cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet để đo kiểm. Số lượng mẫu đo tối thiểu là 1 000 mẫu đo vào các giờ khác nhau trong ngày. Khoảng cách giữa hai mẫu đo liên tiếp xuất phát từ một đầu cuối tối thiểu là 30 s.

Phương pháp giám sát bằng các tính năng sẵn có của mạng hoặc bằng thiết bị: Thực hiện giám sát liên tục tối thiểu 07 ngày; thời gian giám sát hằng ngày từ 00 giờ 00 phút đến 24 giờ 00 phút.

2.1.2. Chất lượng video

2.1.2.1. Định nghĩa

Chất lượng video là chỉ số tích hợp chất lượng truyền video được xác định bằng cách tính điểm trung bình với thang điểm MOS từ 1 đến 5 theo khuyến nghị ITU-T P.910.

2.1.2.2. Chỉ tiêu

Điểm chất lượng video trung bình MOS: $\geq 3,0$ điểm.

2.1.2.3. Phương pháp xác định

Áp dụng phương pháp đo theo Khuyến nghị ITU-T P.1204 và quy đổi kết quả sang thang điểm MOS. Số lượng mẫu đo tối thiểu 1 000 mẫu đo vào các giờ khác nhau trong ngày, thời lượng mỗi mẫu đo từ 1 phút đến 3 phút. Khoảng cách giữa hai mẫu đo liên tiếp xuất phát từ một đầu cuối tối thiểu là 30 s.

2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.2.1. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

2.2.1.1. Định nghĩa

Khiếu nại của khách hàng là việc khách hàng phản ánh sự không hài lòng về chất lượng dịch vụ được báo cho ĐVCCDV.

2.2.1.2. Chỉ tiêu

- Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng.

2.2.1.3. Phương pháp xác định

Phương pháp thống kê. Thống kê toàn bộ số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.2. Hồi âm khiếu nại của khách hàng

2.2.2.1. Định nghĩa

Hồi âm khiếu nại của khách hàng là ý kiến của ĐVCCDV cho khách hàng có khiếu nại về việc tiếp nhận và xem xét giải quyết khiếu nại.

2.2.2.2. Chỉ tiêu

- ĐVCCDV phải có hời âm cho 100 % khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại.

2.2.2.3. Phương pháp xác định

Phương pháp thống kê. Thống kê toàn bộ hời âm cho khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ trong khoảng thời gian tối thiểu là 3 tháng liên tiếp.

2.2.3. Dịch vụ trợ giúp khách hàng**2.2.3.1. Định nghĩa**

Dịch vụ trợ giúp khách hàng là dịch vụ giải đáp thắc mắc, tư vấn, hướng dẫn sử dụng, tiếp nhận yêu cầu, cung cấp thông tin cho khách hàng về dịch vụ truyền hình trên mạng Internet.

2.2.3.2. Chỉ tiêu

- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại là 24h trong ngày.
- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60 s ≥ 80 %.

2.2.3.3. Phương pháp xác định

- Phương pháp mô phỏng hoặc gọi nhân công. Thực hiện mô phỏng hoặc gọi nhân công tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng. Số cuộc gọi tối thiểu là 250 cuộc gọi vào các giờ khác nhau trong ngày.
- Phương pháp giám sát. Thực hiện giám sát tất cả các cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng thiết bị hoặc bằng tính năng sẵn có của mạng. Số lượng cuộc gọi lấy mẫu tối thiểu là toàn bộ cuộc gọi trong 7 ngày liên tiếp.

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

3.1. Dịch vụ truyền hình trên mạng Internet thuộc phạm vi quy định tại mục 1.1 phải tuân thủ các quy định tại Quy chuẩn này.

4. TRÁCH NHIỆM CỦA ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ

4.1. 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.

4.2. Trách nhiệm cụ thể của đơn vị cung cấp dịch vụ truyền hình trên mạng Internet được quy định tại văn bản về quản lý chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử có trách nhiệm hướng dẫn, tổ chức triển khai quản lý chất lượng dịch vụ truyền hình trên mạng Internet theo Quy chuẩn này.

5.2. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chuẩn này, nếu có vấn đề phát sinh, vướng mắc, tổ chức và cá nhân có liên quan phản ánh bằng văn bản về Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (Cục Phát thanh, truyền hình và thông tin điện tử) để được hướng dẫn, giải quyết./.

THƯ MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] ITU-T Recommendation P.910 (2022), Subjective video quality assessment methods for multimedia applications.
 - [2] ITU-T Recommendation P.1204 (2025), Video quality assessment of streaming services over reliable transport for resolutions up to 4K.
 - [3] ITU-T Recommendation G.1080 (2022), Quality of experience requirements for IPTV services.
 - [4] ITU-T Recommendation Y.1545.1 (2017), Framework for monitoring the quality of service of IP network services.
 - [5] ETSI TR 103 488 V1.1.1 (2019), Guidelines on OTT video streaming service quality evaluation.
 - [6] ETSI TS 102 034 (2006), Digital Video Broadcasting (DVB); Transport of MPEG-2 TS Based DVB Services over IP Based Networks.
 - [7] QCVN 34:2022/BTTTT, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
 - [8] QCVN 81:2019/BTTTT, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất.
 - [9] QCVN 84:2021/BTTTT, Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV.
-