

**CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP
THANH TOÁN VIỆT NAM**

Số: 188./QĐ-VNPAY

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 15 tháng 02 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

V/v Bổ sung một số thay đổi theo quy định pháp luật mới đối với Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM

- Căn cứ Văn bản hợp nhất số 05/VBHN-BTTTT ban hành ngày 15 tháng 12 năm 2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
- Căn cứ Thông tư số 47/2025/TT-BKHCN ban hành ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Căn cứ Giấy phép Cung cấp Dịch vụ viễn thông không có hạ tầng mạng số 221/GP-BKHCN do Bộ Khoa học và Công nghệ cấp ngày 02 tháng 06 năm 2025 cho Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam;
- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (“VNPAY”);

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông – Phiên bản 2.0” của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Đơn vị và toàn thể cán bộ nhân viên VNPAY có liên quan chịu trách nhiệm thi hành và tuân thủ Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Cục Viễn thông (để báo cáo);
- Lưu HCTH.



**TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Tánh**

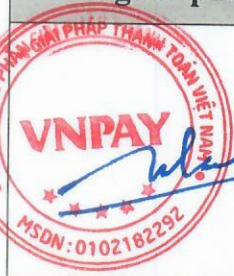


CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM



QUY CHẾ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Mã hiệu: QC-DVVT-002

Phiên bản: 2.0

Người phê duyệt	Người xem xét	Người soạn thảo
		
Tổng Giám đốc Lê Tánh	Trưởng phòng DVVT Nguyễn Thị Hương	Trần Mai Linh

Hà Nội, 2026

 <p>VNPAY Chau cuộc sống đến gần hơn</p>	<p>QUY CHẾ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG</p>	<p>Mã số: QC-DVTT-002 Phiên bản: V2.0 Ngày hiệu lực: 15 /02/2026</p>
<p>VNPAY</p>		

THEO DÕI LỊCH SỬ SỬA ĐỔI

STT	Nội dung	Ngày hiệu lực	Phiên bản	Ghi chú
1	Ban hành mới	16/07/2025	01	
2	Bổ sung một số thay đổi theo quy định pháp luật mới	15 /02 /2026	02	Căn cứ theo quy định tại Thông tư số 47/2025/TT-BKHCN ban hành ngày 24 tháng 12 năm 2025 của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ

MỨC BẢO MẬT

Lưu hành nội bộ: Tài liệu này chứa các thông tin nội bộ của VNPAY. Nội dung của tài liệu này không được tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không có sự cho phép của VNPAY.

MỤC LỤC

MỤC LỤC 2

QUY CHẾ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG..... 3

Điều 1. Quy định chung..... 3

Điều 2. Nội dung tự kiểm tra 3

Điều 3. Trách nhiệm của các Đơn vị chức năng tại VNPAY 8

PHỤ LỤC I..... 10

1. Mẫu 1: Mẫu Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông 12

2. Mẫu 2: Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông 13



QUY CHẾ TỰ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Điều 1. Quy định chung

- 1.1. Quy định này áp dụng cho việc kiểm tra tuân thủ các quy định công bố, báo cáo, tự kiểm tra, tự giám sát và công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông đối với Dịch vụ thoại kết hợp giải pháp hiển thị thông tin về nguồn gửi sử dụng tên định danh theo quy định của pháp luật (Voice Brandname) và Dịch vụ nhắn tin kết hợp giải pháp hiển thị thông tin về nguồn gửi sử dụng tên định danh theo quy định của pháp luật (SMS Brandname) theo Giấy phép Cung cấp Dịch vụ Viễn thông không có hạ tầng mạng số 221/GP-BKHCN do Bộ Khoa học và Công nghệ cấp ngày 02 tháng 06 năm 2025 cho Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam.
- 1.2. Quy chuẩn kỹ thuật áp dụng cho Dịch vụ Voice Brandname và Dịch vụ SMS Brandname được xây dựng dựa trên quy chuẩn kỹ thuật của VNPAY.
- 1.3. Quy chế này được ban hành trong sáu mươi (60) ngày kể từ ngày VNPAY chính thức cung cấp dịch vụ viễn thông.

Điều 2. Nội dung tự kiểm tra

- 2.1. Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - a) Mức chỉ tiêu công bố theo tiêu chuẩn kỹ thuật của VNPAY tự nguyện áp dụng đối với dịch vụ viễn thông do VNPAY cung cấp.
 - b) Thủ tục công bố: Tự công bố chất lượng theo tiêu chuẩn tự nguyện áp dụng đối với các dịch vụ viễn thông không thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” trên trang thông tin điện tử (website) của VNPAY: www.vnpay.vn.
 - c) Thời hạn công bố: Trong thời hạn sáu mươi (60) ngày kể từ ngày doanh nghiệp viễn thông bắt đầu cung cấp dịch vụ.
- 2.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - a) Báo cáo định kỳ:
 - Yêu cầu: VNPAY tự thực hiện.
 - Các loại báo cáo: Báo cáo tháng/ 6 tháng/ năm
 - Thời gian thực hiện:
 - + Với báo cáo định kỳ hằng tháng: Trước ngày 15 của tháng báo cáo;
 - + Với báo cáo định kỳ 6 tháng: Trước ngày 15 tháng 6 của năm báo cáo;
 - + Với báo cáo định kỳ hằng năm: Trước ngày 15 tháng 12 của năm báo cáo.
 - Thời gian chốt số liệu báo cáo: Thời gian chốt số liệu báo cáo thực hiện theo quy định tại các khoản 1,2,3 và 4 Điều 12 Nghị định số 09/2019/NĐ-CP. Cụ thể:
 - + Với báo cáo định kỳ hằng tháng: Tính từ ngày 15 tháng trước đến ngày 14 của tháng thuộc kỳ báo cáo;
 - + Với báo cáo định kỳ 6 tháng: Thời gian chốt số liệu 6 tháng đầu năm được tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 6 của kỳ báo cáo. Thời gian

chốt số liệu 6 tháng cuối năm được tính từ ngày 15 tháng 6 đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

+ Với báo cáo định kỳ hằng năm: Tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo.

- Tần suất thực hiện báo cáo định kỳ:
 - + Với báo cáo tháng: 01 lần/ 01 tháng (các tháng: 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11);
 - + Với báo cáo 6 tháng: 01 lần/ năm (báo cáo 6 tháng thay cho báo cáo tháng 6);
 - + Với báo cáo năm: 01 lần/ năm (báo cáo năm thay cho báo cáo tháng 12).
- Nội dung báo cáo: Theo Mẫu 2 được quy định tại Phụ lục II của Quy chế này.

b) Báo cáo đột xuất:

- VNPAY có trách nhiệm báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp về Cục viễn thông khi có yêu cầu.
- VNPAY có trách nhiệm báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền quản lý địa bàn về chất lượng dịch vụ viễn thông do mình cung cấp khi có yêu cầu.

c) Lưu trữ các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo:

- Khi có yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền, VNPAY có trách nhiệm:
 - + Giải trình, cung cấp số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo và chịu trách nhiệm về tính kịp thời, chính xác và đầy đủ đối với các nội dung của số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo.
 - + Đảm bảo điều kiện kỹ thuật, nhân sự để cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền truy nhập vào hệ thống thiết bị của doanh nghiệp nhằm thẩm tra số liệu.
- VNPAY có trách nhiệm lưu trữ các số liệu, tài liệu sử dụng để lập báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày báo cáo.

2.3. Tự kiểm tra:

2.3.1. Kiểm tra tuân thủ:

a) Nội dung kiểm tra:

- Kiểm tra công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trên website của Công ty.
- Kiểm tra các báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông định kỳ và đột xuất (nếu có).
- Kiểm tra kết quả thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông.
- Kiểm tra công tác giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông.
- Kiểm tra việc công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông lên website của Công ty.

b) Kế hoạch kiểm tra: Định kỳ hàng tháng.

c) Quy trình kiểm tra:

STT	Đơn vị thực hiện	Nội dung kiểm tra
1	<ul style="list-style-type: none"> - Phòng Dịch vụ Viễn thông - Phòng Marketing 	Kiểm tra việc công bố chất lượng dịch vụ viễn thông trên website của Công ty: đối chiếu nội dung

STT	Đơn vị thực hiện	Nội dung kiểm tra
		công bố, thời hạn công bố, tính đầy đủ, chính xác của thông tin.
2	- Phòng Dịch vụ Viễn thông - Khối Công nghệ	Kiểm tra các báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông định kỳ và đột xuất; rà soát số liệu đo kiểm, chỉ tiêu chất lượng, mức độ đáp ứng tiêu chuẩn kỹ thuật và SLA.
3	- Phòng Dịch vụ Viễn thông - Phòng Tuân thủ và Điều phối dự án - Phòng Pháp chế	Kiểm tra kết quả thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông: số liệu, biên bản, quy trình đo kiểm, tính pháp lý và tính tuân thủ trong báo cáo.
4	- Phòng Dịch vụ Viễn thông - Phòng Giám sát Dịch vụ 24/7- Khối Công nghệ	Kiểm tra công tác giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông: theo dõi sự cố, cảnh báo, log vận hành, xử lý sự cố và mức độ đáp ứng SLA.
5	- Phòng Dịch vụ Viễn thông - Phòng Marketing	Kiểm tra việc công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông lên website của Công ty đúng hạn và đúng nội dung được phê duyệt.

2.3.2. Đo kiểm, đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông

a) Kế hoạch đo kiểm:

- Thời gian thực hiện kế hoạch đo kiểm: Trong vòng 15 (mười lăm) ngày làm việc đầu tiên hàng tháng.
- Nội dung đo kiểm bao gồm: thử nghiệm, lấy mẫu, đo kiểm và đánh giá chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy chuẩn kỹ thuật VNPAY tự nguyện áp dụng. Danh sách các chỉ tiêu đo kiểm cần kiểm tra của Dịch vụ Voice Brandname và Dịch vụ SMS Brandname được quy định tại Phụ lục I của Quy chế này.
- Địa điểm thực hiện:
 - + Với Dịch vụ Voice Brandname: Thực hiện đo kiểm tại điểm giao tiếp SIP giữa VNPAY và nhà mạng MNO.
 - + Với Dịch vụ SMS Brandname: Thực hiện đo kiểm tại điểm SMS Gateway VNPAY: từ hệ thống Đối tác của VNPAY tới SMS Gateway VNPAY và từ SMS Gateway VNPAY tới hệ thống của Nhà mạng viễn thông.
- Các phòng ban tham gia đo kiểm:
 - + Khối Công nghệ: Phòng Giá trị Gia tăng, Phòng Hạ tầng, Phòng An ninh Hệ thống, Phòng Tuân thủ và Điều phối Dự án, Phòng AI và Công nghệ Dữ liệu, và các phòng ban khác theo quyết định từng thời điểm (nếu có) do Ban Lãnh đạo ban hành.
 - + Các Phòng ban chức năng: Phòng Dịch vụ Viễn thông, Phòng Pháp chế, Phòng Marketing.

b) Trình tự đo kiểm, xử lý kết quả đo kiểm và trách nhiệm của tổ chức đo kiểm:

Bước	Đơn vị thực hiện	Nội dung
1	- Phòng Dịch vụ Viễn thông	Test dịch vụ viễn thông; ghi nhận kết quả ban đầu
2	- Phòng Dịch vụ Viễn thông	Lấy mẫu chương trình gửi tin nhắn/cuộc gọi để đo kiểm
3	- Các Phòng ban thuộc Khối Công nghệ	Đo kiểm chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn kỹ thuật; thu thập số liệu thực tế
4	- Các Phòng ban thuộc Khối Công nghệ	Phân tích và đánh giá chất lượng dịch vụ dựa trên kết quả đo kiểm
5	- Phòng Dịch vụ Viễn thông	Tổng hợp kết quả thử nghiệm & đo kiểm, lập Báo cáo chất lượng dịch vụ
6	- Phòng Pháp chế - Phòng Tuân thủ & Điều phối dự án	Rà soát báo cáo: pháp lý, tuân thủ, quy chế; kiến nghị nếu cần
7	- Phòng Dịch vụ Viễn thông phối hợp các đơn vị liên quan	Trình Ban Lãnh đạo ký duyệt Báo cáo chất lượng dịch vụ
8	- Phòng Dịch vụ Viễn thông - Phòng Marketing	Công bố công khai kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ trên website Công ty
9	- Phòng Dịch vụ Viễn thông	Gửi Báo cáo chất lượng dịch vụ viễn thông cho Cục Viễn thông trước ngày 20 đầu quý
10	- Phòng Hành chính Tổng hợp	Thực hiện lưu trữ văn bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông và Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cho từng dịch vụ cùng với số liệu đo kiểm, số liệu xây dựng các kết quả đó ít nhất là 02 (hai) năm kể từ ngày các kết quả đó được lập; báo cáo, giải trình với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.

2.3.3. Lưu trữ các số liệu, tài liệu liên quan đến việc tự kiểm tra:

- Kết quả tự kiểm tra phải được lập thành văn bản theo Mẫu 2 được quy định tại Phụ lục II – Các văn bản mẫu của Quy chế này và mẫu Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông quy định tại các Phụ lục 1, 2 của Mẫu 2.
- VNPAY phải lưu trữ văn bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông và Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ viễn thông cho từng dịch vụ cùng với số liệu đo kiểm, số liệu xây dựng các kết quả đó ít nhất là hai (02) năm kể từ ngày các

kết quả đó được lập; báo cáo, giải trình với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền khi có yêu cầu.

2.4. Tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông:

- VNPAY được Bộ Khoa học và Công nghệ cấp Giấy phép Cung cấp Dịch vụ viễn thông không có hạ tầng mạng số 221/GP-BKHCN, các dịch vụ viễn thông VNPAY cung cấp theo giấy phép này không thuộc “Danh mục dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng” được quy định tại Thông tư 32/2020/TT-BTTTT ngày 04/11/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ). VNPAY thực hiện tự giám sát chất lượng dịch vụ thường xuyên đối với các dịch vụ viễn thông được nêu tại Giấy phép Cung cấp Dịch vụ viễn thông không có hạ tầng mạng số 221/GP-BKHCN VNPAY theo quy định của VNPAY.
- VNPAY tự giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông theo quy định nội bộ số QT-VHGS-001.
- Chỉ tiêu đo kiểm chất lượng dịch vụ viễn thông theo thực tế nội bộ VNPAY được quy định tại Phụ lục I của Quy chế này.

2.5. Công khai thông tin về chất lượng dịch vụ viễn thông

- VNPAY được Bộ Khoa học và Công nghệ cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông nên VNPAY có trách nhiệm xây dựng mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” trên website của doanh nghiệp để công khai thông tin về công tác quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp. Nội dung thông tin mà VNPAY phải công khai trong mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” tối thiểu bao gồm:

(1) Các dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp;

(2) Các quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn tham khảo cho từng dịch vụ mà doanh nghiệp đang cung cấp;

(3) Bản tự công bố chất lượng các dịch vụ viễn thông mà doanh nghiệp đang cung cấp theo Mẫu 1 được quy định tại Phụ lục II – Các văn bản mẫu của Quy chế này;

(4) Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông theo Mẫu số 07.6/VT được quy định tại Phụ lục II của Thông tư 47/2025/TT-BKHCN của Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành ngày 24/12/2025 quy định chế độ báo cáo định kỳ thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Khoa học và Công nghệ;

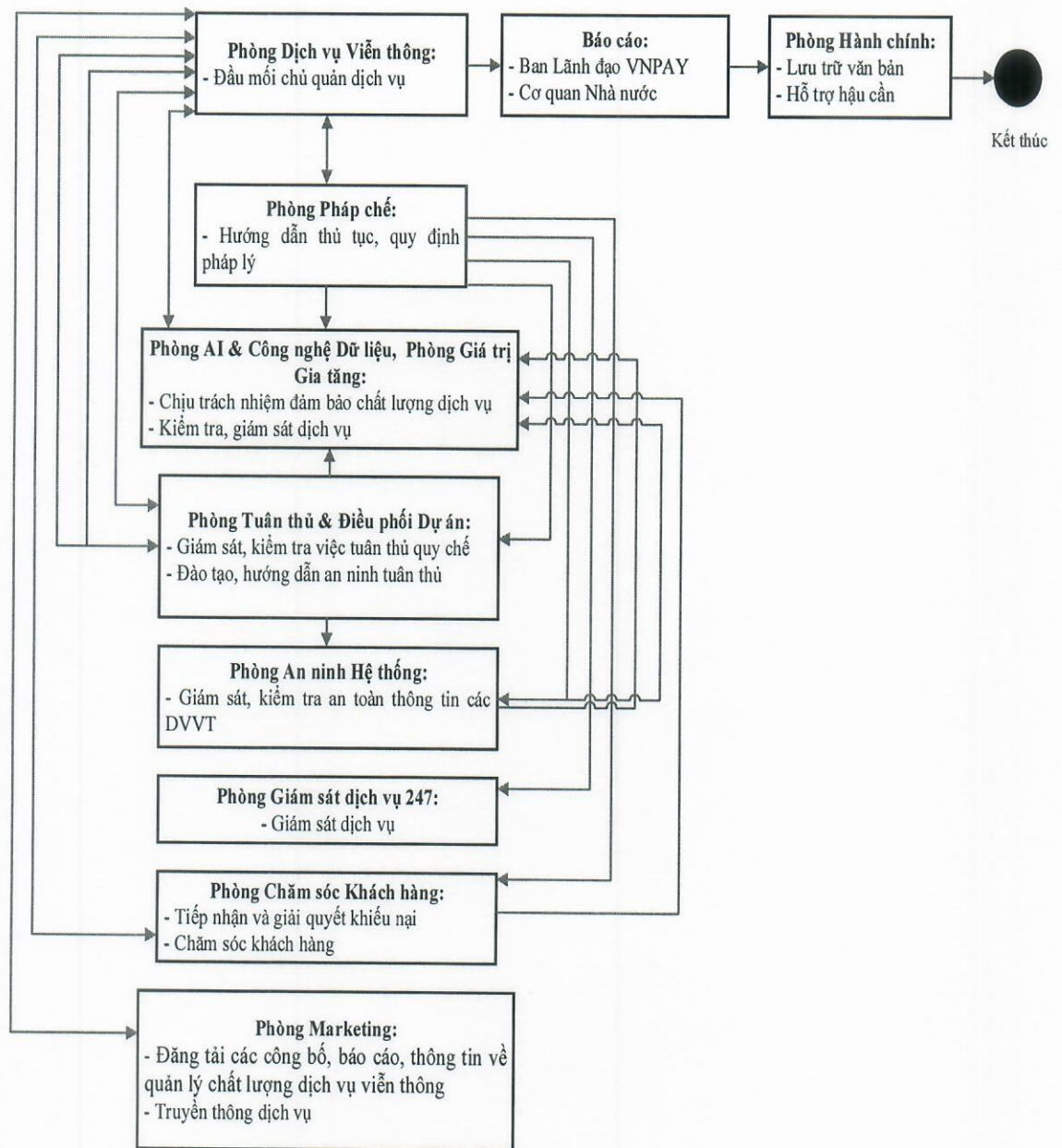
(5) Các bản Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông và Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng cho từng dịch vụ theo Mẫu 2 được quy định tại Phụ lục II – Các văn bản mẫu của Quy chế này;

(6) Địa chỉ, số điện thoại tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng

(7) Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng

(8) Các thông tin hỗ trợ khách hàng.

Điều 3. Trách nhiệm của các Đơn vị chức năng tại VNPAY



Lưu đồ các Đơn vị chức năng tại VNPAY

3.1. Phòng Dịch vụ Viễn thông

- a) Đầu mối chủ quản dịch vụ.
- b) Tiếp nhận các tư vấn, hướng dẫn của bộ phận pháp chế của công ty.
- c) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị triển khai công tác kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông

- d) Thực hiện báo cáo lãnh đạo VNPAY về việc thực hiện Quy chế này theo quy định nội bộ tại VNPAY.
 - e) Thực hiện báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền các nội dung khác theo quy định của pháp luật.
- 3.2. Phòng Pháp chế
- Nghiên cứu các quy định pháp lý liên quan, tư vấn, hướng dẫn Phòng Dịch vụ Viễn thông và các phòng ban chức năng liên quan tuân thủ các quy định tại văn bản pháp luật và các văn bản khác liên quan (nếu có):
- 3.3. Phòng AI và Công nghệ dữ liệu – Trung tâm Khoa học dữ liệu và Phòng Giá trị Gia Tăng (thuộc Khối Công nghệ)
- a) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông.
 - b) Lưu trữ các log viễn thông theo quy định của Điểm d, Điều 2.2 của Quy chế này.
- 3.4. Phòng Tuân thủ và Điều phối Dự án - Khối Công nghệ
- a) Giám sát, kiểm tra việc tuân thủ quy chế này
 - b) Đào tạo, truyền thông các quy định an toàn thông tin
- 3.5. Phòng An ninh hệ thống – Khối Công nghệ
- Giám sát, kiểm tra an toàn thông tin các dịch vụ viễn thông
- 3.6. Phòng Giám sát dịch vụ 24/7 – Khối Công nghệ
- a) Giám sát dịch vụ, theo dõi cảnh báo lỗi dịch vụ.
 - b) Phối hợp với các đơn vị xử lý sự cố, đảm bảo chất lượng dịch vụ.
- 3.7. Phòng Chăm sóc Khách hàng
- a) Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại.
 - b) Chăm sóc khách hàng, giải đáp thắc mắc, hướng dẫn sử dụng dịch vụ.
- 3.8. Phòng Hành chính tổng hợp
- a) Hỗ trợ công tác hậu cần, tạo điều kiện tốt nhất cho các đơn vị phòng ban nội bộ hoàn thành nhiệm vụ.
 - b) Lưu trữ văn bản, tài liệu.
- 3.9. Phòng Marketing
- a) Đăng tải các công bố, báo cáo, thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông do VNPAY cung cấp lên website của Công ty.
 - b) Truyền thông về dịch vụ của Công ty.

PHỤ LỤC I
CÁC CHỈ TIÊU ĐO KIỂM CẦN KIỂM TRA CỦA DỊCH VỤ VOICE
BRANDNAME VÀ SMS BRANDNAME

(Đính kèm Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông – Phiên bản 2.0)

1. Các chỉ tiêu đo kiểm cần kiểm tra của Dịch vụ Voice Brandname:

TT	Chỉ tiêu	Cách thức kiểm tra	Tiêu chuẩn
1	Tỷ lệ sẵn sàng hệ thống Gateway server, MNP	Dùng công cụ giám sát (Prometheus, log nội bộ...) để theo dõi uptime của hệ thống theo tháng. Các node giám sát sẽ gửi ping hoặc heartbeat định kỳ để kiểm tra hệ thống.	$\geq 99.5\%$
2	Độ trễ từ thiết bị đối tác đến Gateway server	Dùng timestamp trong SIP/SDP/RTP để đo one-way latency từ đối tác đến Gateway. Capture bằng Wireshark. Thực hiện đo trên khoảng 1000 phiên SIP mẫu để lấy giá trị trung bình.	$\leq 100\text{ms}$
3	Tỷ lệ mất gói (packet loss) Sip message	Capture và phân tích traffic SIP bằng công cụ như Wireshark hoặc tcpdump. Đếm số gói SIP gửi đi (từ log đối tác) và số gói nhận được tại Gateway (từ log server). Đo trên các session liên tục trong 1 giờ cao điểm, lặp lại 10 lần	$\leq 0.1\%$
4	Tốc độ xử lý SIP request	Ghi lại timestamp khi Gateway nhận và xử lý xong SIP request, rồi dùng hệ thống log (ELK...) để tính thời gian xử lý trung bình	$\leq 300\text{ms}$
5	Hỗ trợ giao thức	Dùng SIPP để gửi request test qua UDP/TCP trên port 5060/5061 và kiểm tra phản hồi. Đồng thời audit mã nguồn Gateway và rà soát firewall định kỳ	SIP/UDP hoặc SIP/TCP (port 5060/ 5061)
6	Tỷ lệ thiết lập cuộc gọi thành công (ASR)	Lấy dữ liệu log SIP, tính tỷ lệ cuộc gọi thành công. Đo trên tối thiểu 10.000 cuộc gọi và phân tích riêng giờ cao điểm.	$\geq 92\%$
7	Tỷ lệ hiển thị đúng brandname	Thử nghiệm CNAM trên thiết bị Android/iOS với ít nhất 100 cuộc gọi từ các MNO khác nhau, kết hợp log HLR/VLR để xác nhận Caller Name. Dùng ADB để capture màn hình Android khi cần	100% (nếu hợp lệ)
8	Độ trễ thiết lập cuộc gọi từ khi hệ thống	Ghi timestamp khi Gateway nhận SIP INVITE và khi gửi ACK/200 OK hoặc forward đến	$\leq 500\text{ms}$

TT	Chỉ tiêu	Cách thức kiểm tra	Tiêu chuẩn
	gateway nhận được yêu cầu thiết lập cuộc gọi đến khi gửi Sip message đến đầu ra hệ thống nhà mạng MNO	MNO. Dùng log hệ thống để tính thời gian xử lý, trung bình trên 1000 phiên test với SIPp	
9	Khả năng cập nhật dữ liệu MNP	Kết nối Gateway với database MNP qua API real-time hoặc polling <1 phút. Test bằng simulate thay đổi MNP, đo thời gian từ thay đổi đến khi cache (Redis) được cập nhật, xác nhận qua query log; mục tiêu <5 giây.	Real-time
10	Giới hạn truy cập hệ thống gateway	Kiểm tra firewall/ACL trên Gateway (iptables, AWS Security Groups), audit log truy cập (Fail2Ban, syslog) để đảm bảo chỉ IP whitelist được phép. Thực hiện penetration test định kỳ để xác minh.	Theo whitelist IP

2. Các chỉ tiêu đo kiểm cần kiểm tra của Dịch vụ SMS Brandname:

TT	Chỉ tiêu	Cách thức kiểm tra	Tiêu chuẩn
1	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn	Đo tỷ lệ truy nhập thành công hệ thống SMS Gateway của VNPAY	$\geq 95\%$
2	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn	Đo thời gian trung bình từ khi VNPAY nhận tin nhắn từ đối tác và gửi thành công đến hệ thống SMS Gateway của nhà mạng	≤ 5 giây
3	Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin	Đo tỷ lệ VNPAY chuyển tiếp tin nhắn thành công từ đối tác sang hệ thống SMS Gateway của nhà mạng	$\geq 92\%$
4	Thời gian xử lý tin nhắn	Đo thời gian trung bình từ khi hệ thống đối tác của VNPAY gửi lệnh gửi tin nhắn đến khi tin nhắn được nhà mạng chuyển thành công tới thiết bị khách hàng	≤ 20 giây

PHỤ LỤC II
CÁC VĂN BẢN MẪU

(Đính kèm Quy chế tự kiểm tra chất lượng dịch vụ viễn thông – Phiên bản 2.0)

1. Mẫu 1: Mẫu Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

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 ĐƯỢC BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ 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)

STT	Tên chỉ tiêu	Định nghĩa	Cam kết
1			
2			
...			

Ghi chú: (Nếu có)

.....,ngày... tháng ... năm...

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)

HÀNH VI

2. Mẫu 2: Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông

CÔNG TY CỔ PHẦN GIẢI PHÁP THANH TOÁN VIỆT NAM **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: / ngày tháng năm.....

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ
CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ:....

Tháng.../ 6 tháng/Năm 20....

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị:
- Địa chỉ:
- Điện thoại:

3. Kết quả tự kiểm tra:**3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:****3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:**

- Công bố “Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website
- Đã công bố. Ngày công bố: .../.../20..., trên website:
- Chưa công bố.
- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:
- Không.
- Có sự thay đổi:
 - + Nội dung thay đổi:...
 - + Thực hiện lại việc công bố chất lượng:
 - Đã thực hiện. Ngày hoàn thành .../.../20...
 - Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ: Tháng/ 6 tháng/ Năm....
- Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
- Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:
 - Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.
 - Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,
 - Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
 - Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số mẫu brandname kiểm tra:.....
- Số tin nhắn đo kiểm:.....
- Số tin nhắn brandname đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY:....
- Số tin nhắn brandname không đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY:
- Số mẫu cuộc gọi voice brandname kiểm tra:
- Số cuộc gọi voice brandname đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY:
- Số cuộc gọi voice brandname không đạt tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ của VNPAY:

Chi tiết Kết quả tự đo kiểm chỉ tiêu chất lượng dịch vụ tại Phụ lục 1 và Phụ lục 2 của Mẫu 2 này.

3.3. Giám sát chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Các công cụ sử dụng để giám sát dịch vụ:

STT	Công cụ

- Thời gian giám sát: 24/7
- Cảnh báo lỗi:
 - Có cảnh báo Không cảnh báo
- Phối hợp xử lý lỗi với đối tác:
 - Kịp thời Chậm

3.4. Công khai thông tin chất lượng dịch vụ viễn thông

- Đã đăng tin trên website Công ty.
- Chưa đăng tin trên website Công ty.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

PHỤ LỤC 1

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VOICE BRANDNAME

Tháng.../ 6 tháng/ Năm

(Kèm theo Mẫu 2 - Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số... ngày.....tháng.....năm của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY))

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ sẵn sàng hệ thống Gateway server, MNP	Là tỷ lệ hệ thống Gateway server, MNP hoạt động ổn định, sẵn sàng phục vụ dịch vụ Voice Brandname	$\geq 99.5\%$	Dùng công cụ giám sát (Prometheus, log nội bộ...) để theo dõi uptime của hệ thống theo tháng. Các node giám sát sẽ gửi ping hoặc heartbeat định kỳ để kiểm tra hệ thống.		
2	Độ trễ từ thiết bị đối tác đến Gateway server	Là khoảng thời gian truyền gói tin SIP từ hệ thống đối tác đến Gateway server của VNPAY	$\leq 100\text{ms}$	Dùng timestamp trong SIP/SDP/RTP để đo one-way latency từ đối tác đến Gateway. Capture bằng Wireshark. Thực hiện đo trên khoảng 1000 phiên SIP mẫu để lấy giá trị trung bình.		

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
3	Tỷ lệ mất gói (packet loss) Sip message	Là tỷ lệ gói SIP message bị mất trong quá trình truyền qua mạng IP	$\leq 0.1\%$	Capture và phân tích traffic SIP bằng công cụ như Wireshark hoặc tcpdump. Đếm số gói SIP gửi đi (từ log đối tác) và số gói nhận được tại Gateway (từ log server). Đo trên các session liên tục trong 1 giờ cao điểm, lặp lại 10 lần		
4	Tốc độ xử lý SIP request	Là thời gian hệ thống Gateway của VNPAY xử lý SIP request	$\leq 300\text{ms}$	Ghi lại timestamp khi Gateway nhận và xử lý xong SIP request, rồi dùng hệ thống log (ELK...) để tính thời gian xử lý trung bình		
5	Hỗ trợ giao thức		SIP/UDP hoặc SIP/TCP (port 5060/5061)	Dùng SIPp để gửi request test qua UDP/TCP trên port 5060/5061 và kiểm tra phản hồi. Đồng thời audit mã nguồn		

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
				Gateway và rà soát firewall định kỳ		
6	Tỷ lệ thiết lập cuộc gọi thành công (ASR)	Là tỷ lệ số cuộc gọi SIP được thiết lập thành công (người nhận nghe máy) trên tổng số cuộc gọi phát đi	$\geq 92\%$	Lấy dữ liệu log SIP, tính tỷ lệ cuộc gọi thành công. Đo trên tối thiểu 10.000 cuộc gọi và phân tích riêng giờ cao điểm.		
7	Tỷ lệ hiển thị đúng brandname	Là tỷ lệ cuộc gọi hiển thị đúng tên thương hiệu đã đăng ký trên thiết bị của thuê bao nhận cuộc gọi	100% (nếu hợp lệ)	Thử nghiệm CNAM trên thiết bị Android/iOS với ít nhất 100 cuộc gọi từ các MNO khác nhau, kết hợp log HLR/VLR để xác nhận Caller Name. Dùng ADB để capture màn hình Android khi cần		
8	Độ trễ thiết lập cuộc gọi từ khi hệ thống gateway	Là khoảng thời gian từ khi hệ thống Gateway nhận yêu cầu thiết lập cuộc gọi đến	$\leq 500\text{ms}$	Ghi timestamp khi Gateway nhận SIP INVITE và khi gửi ACK/200 OK hoặc forward đến MNO.		

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	nhận được yêu cầu thiết lập cuộc gọi đến khi gửi Sip message đến đầu ra hệ thống nhà mạng MNO	khi gửi SIP message đến đầu ra hệ thống nhà mạng MNO.		Dùng log hệ thống để tính thời gian xử lý, trung bình trên 1000 phiên test với SIPp		
9	Khả năng cập nhật dữ liệu MNP	Là khả năng hệ thống cập nhật dữ liệu MNP ngay lập tức khi có thay đổi	Real-time	Kết nối Gateway với database MNP qua API real-time hoặc polling <1 phút. Test bằng simulate thay đổi MNP, đo thời gian từ thay đổi đến khi cache (Redis) được cập nhật, xác nhận qua query log; mục tiêu <5 giây.		
10	Giới hạn truy cập hệ thống gateway	Là hệ thống chỉ cho phép truy cập từ các IP đã được đăng ký/ cho phép.	Theo whitelist IP	Kiểm tra firewall/ACL trên Gateway (iptables, AWS Security Groups), audit log truy cập (Fail2Ban, syslog)		

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 01/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
				để đảm bảo chỉ IP whitelist được phép. Thực hiện penetration test định kỳ để xác minh.		

Ghi chú:

- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

PHỤ LỤC 2**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SMS BRANDNAME**

Tháng.../6 tháng/Năm

(Kèm theo Mẫu 2 - Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số... ngày.....tháng.....năm của Công ty Cổ phần Giải pháp Thanh toán Việt Nam (VNPAY))

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn	Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ tin nhắn là tỷ lệ truy nhập thành công hệ thống SMS Gateway của VNPAY.	≥ 95%	Đo tỷ lệ truy nhập thành công hệ thống SMS Gateway của VNPAY		
2	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ tin nhắn được tính từ thời điểm hệ thống SMS Gateway của VNPAY nhận tin nhắn từ đối tác và gửi thành công đến hệ thống SMS Gateway của nhà mạng.	≤ 5 giây	Đo thời gian trung bình từ khi VNPAY nhận tin nhắn từ đối tác và gửi thành công đến hệ thống SMS Gateway của nhà mạng		
3	Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin	Tỷ lệ gửi tin nhắn thành công đến thuê bao đủ điều kiện nhận tin là tỷ lệ VNPAY chuyển tiếp tin nhắn của đối tác sang hệ	≥ 92%	Đo tỷ lệ VNPAY chuyển tiếp tin nhắn thành công từ đối tác sang hệ thống SMS Gateway của nhà mạng		

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Định nghĩa	Mức theo Bản tự công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 02/2025 trên website vnpay.vn	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
		thống SMS Gateway của nhà mạng.				
4	Thời gian xử lý tin nhắn	Thời gian xử lý tin nhắn là giá trị trung bình của khoảng thời gian từ khi hệ thống Đối tác của VNPAY khởi tạo lệnh gửi tin nhắn, truyền qua hệ thống VNPAY và VNPAY chuyển tiếp đến nhà mạng, đến khi tin nhắn được nhà mạng chuyển thành công tới thiết bị của Khách hàng.	≤ 20 giây	Đo thời gian trung bình từ khi hệ thống đối tác của VNPAY gửi lệnh gửi tin nhắn đến khi tin nhắn được nhà mạng chuyển thành công tới thiết bị khách hàng		

Ghi chú:

- Tại cột “Mức chất lượng thực tế đạt được” phải ghi một giá trị cụ thể, không ghi \geq hoặc \leq
- Tại cột “Tự đánh giá” ghi là “Phù hợp” nếu kết quả đo kiểm thực tế đạt được từ mức doanh nghiệp công bố trở lên, nếu kết quả đo kiểm thực tế không đạt được mức doanh nghiệp công bố thì ghi là “không phù hợp”.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

