

**2. Danh mục các chủng loại (Cat.) hàng dệt may xuất khẩu sang thị trường Canada có áp dụng hạn ngạch**

Số thứ tự	Mô tả	Cat.	Đơn vị	Quy đổi giữa các Cat.	Phí (VNĐ)/đơn vị hạn ngạch
1	Áo Jacket	1/3a	Chiếc/bộ	1	2.000,0
2	Quần áo mùa đông	2a	Chiếc/bộ	1	2.000,0
3	Bộ quần áo nam	3c	Bộ	1	500,0
4	Áo vest nữ	4a	Chiếc	1	500,0
5	Váy nữ	4c	Chiếc	1	500,0
6	Quần	5a	Chiếc	1	500,0
7	Quần soóc	5b	Chiếc	1	500,0
8	T-shirt	8c	Chiếc	1	500,0
9	Bộ Thể thao	8d	Bộ	1	500,0
10	Quần áo lót	9a	Chiếc/bộ	1	500,0
11	Quần áo ngủ, choàng tắm	10a	Chiếc/bộ	1	500,0
12	Quần áo	13	Chiếc/bộ	1	500,0
13	Áo len	11a	Chiếc	1	500,0
14	Quần áo trẻ em	ItemB	Chiếc/bộ	1	500,0

**BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG**

**QUYẾT ĐỊNH** của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông số 176/2003/QĐ-BBCVT ngày 10/11/2003 ban hành “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông”.

**BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH,  
VIỄN THÔNG**

*Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính, Viễn*

*thông công bố ngày 07 tháng 6 năm 2002 theo Lệnh số 13/2002/L-CTN của Chủ tịch nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;*

*Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông;*

*Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học - Công nghệ,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết

định này "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông".

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo. Quyết định này thay thế cho Quyết định số 143/2001/QĐ-TCBD ngày 28 tháng 02 năm 2001 của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng; Chánh Thanh tra; Vụ trưởng Vụ Khoa học - Công nghệ; Vụ trưởng các Vụ; Cục trưởng Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin; Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông; các doanh nghiệp Bưu chính, Viễn thông và các đại lý Bưu chính, Viễn thông chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

KT. Bộ trưởng Bộ Bưu chính,  
Viễn thông  
*Thứ trưởng thường trực*

MAI LIÊM TRỰC

## **QUY ĐỊNH về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông**

*(ban hành kèm theo Quyết định số 176/2003/QĐ-BBCVT ngày 10 tháng 11 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông).*

## **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông" nhằm: tạo cơ sở pháp lý cho việc quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông; nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp đối với chất lượng dịch vụ, mạng do mình cung cấp hoặc thiết lập; đảm bảo quyền lợi của người sử dụng và tăng cường sự giám sát của xã hội đối với chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông.

**Điều 2.** Đối tượng và phạm vi điều chỉnh:

1. Văn bản này quy định nội dung quản lý nhà nước về chất lượng đối với: các dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông công cộng (sau đây gọi chung là dịch vụ, mạng) trên lãnh thổ Việt Nam.

2. Văn bản này áp dụng đối với: các doanh nghiệp bưu chính, viễn thông (sau đây gọi chung là doanh nghiệp); các đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông.

**Điều 3.** Nội dung quản lý chất lượng dịch vụ, mạng bao gồm:

1. Ban hành, hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng.

2. Quản lý hoạt động đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng.

3. Tổ chức thực hiện việc báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng.

4. Kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng.

5. Giám sát chất lượng dịch vụ, mạng.

6. Thanh tra và xử lý vi phạm.

**Điều 4.** Chất lượng dịch vụ, mạng được quản lý trên cơ sở các văn bản quy phạm pháp luật của Nhà nước liên quan đến quản lý chất lượng; các tiêu chuẩn ngành do Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành; các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam được Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố bắt buộc áp dụng; các chỉ tiêu chất lượng do các doanh nghiệp đăng ký và báo cáo.

**Điều 5.** Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" theo từng thời kỳ phù hợp với chính sách, yêu cầu quản lý và thực tế phát triển bưu chính, viễn thông.

**Điều 6.** Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin trực thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông là cơ quan thực thi việc quản lý chất lượng dịch vụ, mạng trong phạm vi cả nước.

Các Cục Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin khu vực có trách

nhiệm phối hợp với Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện các quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông trên địa bàn thuộc trách nhiệm mình quản lý.

**Điều 7.** Các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng mạng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có nghĩa vụ đăng ký và công bố đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng; thực hiện các chế độ báo cáo; chịu sự giám sát, kiểm tra, thanh tra của Bộ Bưu chính, Viễn thông theo các quy định tại văn bản này và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

**Điều 8.** Các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng mạng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông không thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có nghĩa vụ công bố các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng tự nguyện áp dụng; báo cáo bằng văn bản các chỉ tiêu chất lượng đã công bố về Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin theo địa chỉ nêu ở Điều 14 và tự chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng mà mình công bố.



**Điều 9.** Các đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Bưu chính, Viễn thông theo các quy định tại văn bản này và có trách nhiệm báo cáo chất lượng khi có yêu cầu.

## II. ĐĂNG KÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG

**Điều 10.** Đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng là cam kết của doanh nghiệp về việc đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ, mạng thuộc “Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng”.

**Điều 11.** Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin cấp “Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông” (sau đây gọi tắt là Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng) căn cứ theo:

1. Các tiêu chuẩn ngành được Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành.
2. Các tiêu chuẩn quốc tế, tiêu chuẩn Việt Nam được Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố bắt buộc áp dụng.

**Điều 12.** Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng có giá trị trong một thời hạn nhất định theo từng loại hình dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông.

Thời hạn được ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng.

**Điều 13.** Khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng, các doanh nghiệp phải nộp lệ phí quản lý chất lượng Bưu điện theo quy định của Bộ Tài chính. Trong trường hợp Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành tiêu chuẩn mới về chất lượng dịch vụ, mạng, doanh nghiệp thực hiện đăng ký lại không phải nộp lệ phí, thời hạn của Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng mới là thời hạn của Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng cũ.

**Điều 14.** Hồ sơ đăng ký chất lượng dịch vụ, mạng bao gồm:

1. Đơn đăng ký chất lượng (mẫu như Phụ lục kèm theo);
2. Giấy phép thiết lập mạng, cung cấp dịch vụ;
3. Danh mục chỉ tiêu chất lượng, các điều khoản đăng ký.

Hồ sơ được tiếp nhận tại Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin, 18 Nguyễn Du, Hà Nội.

**Điều 15.** Trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng. Trong trường hợp không cấp, Cục Quản lý chất



lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin phải thông báo cho doanh nghiệp bằng văn bản và ghi rõ lý do.

**Điều 16.** Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng không còn giá trị trong các trường hợp sau:

1. Thời gian thực tế vượt quá thời hạn ghi trên Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng.
2. Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin thông báo hủy bỏ hiệu lực của Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng do dịch vụ, mạng không đảm bảo chất lượng như đã đăng ký.

**Điều 17.** Các doanh nghiệp phải tiến hành đăng ký lại chất lượng dịch vụ, mạng trong các trường hợp sau:

1. Không được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng như nêu tại Điều 15.
2. Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng không còn giá trị, như đã nêu ở Điều 16.
3. Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, mạng mới.
4. Khi doanh nghiệp thay đổi chỉ tiêu, cam kết về chất lượng.

**Điều 18.** Trong thời hạn 15 ngày kể từ khi được cấp Giấy chứng nhận đăng ký chất lượng, doanh nghiệp phải công bố trên phương tiện thông tin đại chúng và

niêm yết công khai tại các điểm giao dịch các chỉ tiêu chất lượng đã đăng ký.

### III. BÁO CÁO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG

**Điều 19.** Doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông có trách nhiệm báo cáo tình trạng thực tế chất lượng dịch vụ, mạng do mình cung cấp theo quy định và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung báo cáo.

**Điều 20.** Chế độ báo cáo chất lượng dịch vụ, mạng bao gồm:

1. Báo cáo định kỳ: Hàng quý các doanh nghiệp đã đăng ký chất lượng có trách nhiệm báo cáo về tình hình chất lượng dịch vụ, mạng do mình cung cấp.
2. Báo cáo đột xuất: Căn cứ vào tình hình thực tế và các trường hợp cụ thể, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin yêu cầu các doanh nghiệp, các đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông báo cáo đột xuất.
3. Địa chỉ tiếp nhận báo cáo như nêu tại Điều 14.

### IV. KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG

**Điều 21.** Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông



tin thực thi việc kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông.

Chậm nhất là 7 ngày trước khi tiến hành kiểm tra, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin phải thông báo bằng văn bản cho doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông về thời gian bắt đầu kiểm tra và nội dung, kế hoạch kiểm tra.

**Điều 22.** Việc kiểm tra chất lượng dịch vụ, mạng căn cứ theo các chỉ tiêu chất lượng mà doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông đã đăng ký, công bố và các tiêu chuẩn quy định tại Điều 11 của văn bản này.

**Điều 23.** Các doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông phải cung cấp đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho cơ quan kiểm tra và chịu trách nhiệm về các nội dung mà mình cung cấp, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra.

**Điều 24.** Việc đo kiểm phục vụ công tác kiểm tra chất lượng do Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin thực hiện. Trong trường hợp cần thiết, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin chỉ định cơ quan đo kiểm được Bộ Bưu chính, Viễn thông công nhận tiến hành đo kiểm. Doanh nghiệp chịu sự kiểm tra có trách nhiệm trả chi phí đo kiểm theo thỏa thuận với đơn vị thực hiện đo kiểm và cung cấp miễn phí,

miễn cước phần dịch vụ, mạng phục vụ công tác đo kiểm chất lượng.

**Điều 25.** Trong thời hạn 15 ngày sau khi có kết quả kiểm tra, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin có trách nhiệm báo cáo Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông và thông báo kết quả kiểm tra cho doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông.

## V. GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ, MẠNG

**Điều 26.** Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin ban hành Quy trình giám sát chất lượng và thực thi việc giám sát chất lượng đối với dịch vụ, mạng thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng".

**Điều 27.** Quy trình giám sát chất lượng đối với từng dịch vụ, mạng phải đảm bảo:

1. Nêu rõ phạm vi, chế độ, phương thức thực hiện giám sát.
2. Định rõ trách nhiệm của cơ quan giám sát và của doanh nghiệp.
3. Các chỉ tiêu giám sát phù hợp với nội dung nêu tại Điều 4 của văn bản này.
4. Việc giám sát không làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của dịch vụ, mạng được giám sát.

**Điều 28.** Kết quả giám sát chất lượng được báo cáo Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông; thông báo trên trang Web của Bộ Bưu chính, Viễn thông và trên phương tiện thông tin đại chúng theo từng quý.

**Điều 29.** Các doanh nghiệp cung cấp hạ tầng mạng, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, viễn thông thuộc "Danh mục dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông bắt buộc quản lý chất lượng" có nghĩa vụ cung cấp miễn phí, miễn cước các dịch vụ, các số liệu có liên quan đến công tác giám sát chất lượng theo yêu cầu của Quy trình giám sát chất lượng.

## VI. THANH TRA VÀ XỬ LÝ

### VI PHẠM

**Điều 30.** Thanh tra Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin chủ trì, thanh tra các Cục

Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin khu vực phối hợp tiến hành thanh tra việc chấp hành quy định về quản lý chất lượng dịch vụ, mạng theo các quy định của pháp luật.

**Điều 31.** Các doanh nghiệp, đại lý dịch vụ bưu chính, viễn thông được thanh tra có nhiệm vụ cung cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các hồ sơ, tài liệu, thông tin cần thiết liên quan đến nội dung thanh tra; tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực thi nhiệm vụ thanh tra.

**Điều 32.** Các hành vi vi phạm về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông sẽ bị xử lý theo các quy định của pháp luật./.

KT. Bộ trưởng Bộ Bưu chính,  
Viễn thông  
*Thứ trưởng thường trực*

MAI LIÊM TRỰC



(Tên doanh nghiệp)

Số: ...../.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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

**ĐƠN ĐĂNG KÝ CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, MẠNG VÀ DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Kính gửi: Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin.

1. Tên doanh nghiệp:

2. Địa chỉ:

Số điện thoại:

Fax:

3. Dịch vụ, mạng đăng ký chất lượng:

a. Tên dịch vụ, mạng:

b. Tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng:

4. Tài liệu kèm theo (Các tài liệu kỹ thuật về chất lượng có liên quan...):

a.

b.

...

Doanh nghiệp cam kết thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính, mạng và dịch vụ viễn thông.

(Tên doanh nghiệp đăng ký chất lượng)

(Ký tên, đóng dấu)