CÔNG TY CỔ PHẦN **VIỄN THÔNG ASIM** --- Số: 106/ASIMTELECOM-CV V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** --- *Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2022*

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý 3 năm 2022

---

1. **Doanh nghiệp**
   - Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM
   - Địa chỉ: 1/18 Nguyễn Văn Mại, Phường 4, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
   - Điện thoại: (84)2873004664
2. **Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng**
   - Tên đơn vị: Phòng Viễn thông – Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM
   - Địa chỉ: số 5 Điện Biên Phủ, phường Cửa Nam, quận Ba Đình, Hà Nội
   - Điện thoại: 0983988088
3. **Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông**: 63
4. **Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo**: 203.511

Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM đang cung cấp dịch vụ viễn thông tới khách hàng theo hình thức mua lại gói dịch vụ vủa MobiFone, do vậy toàn bộ chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM áp dụng theo chất lượng dịch vụ thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất của nhà mạng MobiFone.

Tổng Giám đốc

M.S.D.N: 0315981331 - C.T.C.P * CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ASIM * THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Vũ Minh Trí

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 106/ASIMTELECOM-CV
ngày 28 tháng 10 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Asim)

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	87.23
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	87.23
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	87.23
4	Đã Nẵng	0	100	24h trong ngày	87.23
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	87.23
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	87.23
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	87.23
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	87.23
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	87.23
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	87.23
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	87.23
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	87.23
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	87.23
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	87.23
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	87.23
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	87.23
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	87.23
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	87.23
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	87.23
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	87.23
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	87.23
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	87.23
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	87.23
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	87.23
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	87.23
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	87.23
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	87.23
39	Đắc Lắc	0	100	24h trong ngày	87.23
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	87.23
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	87.23
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	87.23
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	87.23
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	87.23
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	87.23
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	87.23
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	87.23
49	Long An	0	100	24h trong ngày	87.23
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	87.23
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	87.23
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	87.23
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	87.23
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	87.23
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	87.23
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	87.23
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	87.23
	Trên toàn mạng	**0,00**	**100**	**24h trong ngày**	**87.23**

Tổng Giám đốc

M.S.D.N: 0315981... C.T.C.P ★ CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ASIM ★ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Vũ Minh Trí

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 3 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 106. /ASIMTELECOM-CV
ngày..28. tháng..10.. năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Asim)

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	2	100	24h trong ngày	87.23
2	TP Hồ Chí Minh	0	100	24h trong ngày	87.23
3	Bình Định	0	100	24h trong ngày	87.23
4	Đã Nẵng	0	100	24h trong ngày	87.23
5	Phú Yên	0	100	24h trong ngày	87.23
6	Quảng Nam	0	100	24h trong ngày	87.23
7	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	87.23
8	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
9	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	87.23
10	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	87.23
11	Hà Nam	0	100	24h trong ngày	87.23
12	Hòa Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	87.23
14	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	87.23
15	Nam Định	0	100	24h trong ngày	87.23
16	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
17	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	87.23
18	Sơn La	0	100	24h trong ngày	87.23
19	Vĩnh Phúc	0	100	24h trong ngày	87.23
20	Yên Bái	0	100	24h trong ngày	87.23
21	Bắc Cạn	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
22	Bắc Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
23	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
24	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	87.23
25	Hà Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
26	Hải Dương	0	100	24h trong ngày	87.23
27	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	87.23
28	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	87.23
29	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	87.23
30	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
31	Thái Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
32	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	87.23
33	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	87.23
34	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
35	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	87.23
36	Quảng Bình	0	100	24h trong ngày	87.23
37	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	87.23
38	Đắc Nông	0	100	24h trong ngày	87.23
39	Đắc Lắc	0	100	24h trong ngày	87.23
40	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	87.23
41	Khánh Hòa	0	100	24h trong ngày	87.23
42	Kon Tum	0	100	24h trong ngày	87.23
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0	100	24h trong ngày	87.23
44	Bình Dương	0	100	24h trong ngày	87.23
45	Bình Phước	0	100	24h trong ngày	87.23
46	Bình Thuận	0	100	24h trong ngày	87.23
47	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
48	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	87.23
49	Long An	0	100	24h trong ngày	87.23
50	Ninh Thuận	0	100	24h trong ngày	87.23
51	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	87.23
52	An Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
53	Bạc Liêu	0	100	24h trong ngày	87.23
54	Bến Tre	0	100	24h trong ngày	87.23
55	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	87.23
56	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	87.23
57	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	87.23
58	Hậu Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
59	Kiên Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
60	Sóc Trăng	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chỉ tiêu / Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
				Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
61	Tiền Giang	0	100	24h trong ngày	87.23
62	Trà Vinh	0	100	24h trong ngày	87.23
63	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	87.23
	Trên toàn mạng	**0,001**	**100**	**24h trong ngày**	**87.23**

Tổng Giám đốc

M.S.D.N: 0315[illegible] C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ASIM
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Vũ Minh Trí