

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ASIM

Số: ~~107~~/ASIMTELECOM-CV

V/v: Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

CỘNG HÒA 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý 3 năm 2022**

- 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
- 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
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63**
- 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 của 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

Vũ Minh Trí

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý: 3 năm 2022

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1027/ASIMTELECOM-CV
ngày 28. tháng 10. năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông Asim)

Số TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khấu 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	99,18	0,34	99,91	0	100	24h trong ngày	87.23
2	TP Hồ Chí Minh	99,74	0,05	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
3	Bình Định	98,89	0,13	99,92	0	100	24h trong ngày	87.23
4	Đà Nẵng	99,71	0,05	99,89	0	100	24h trong ngày	87.23
5	Phú Yên	99,44	0,21	99,92	0	100	24h trong ngày	87.23
6	Quảng Nam	99,37	0,08	99,76	0	100	24h trong ngày	87.23
7	Quảng Ngãi	99,23	0,17	99,87	0	100	24h trong ngày	87.23
8	Quảng Trị	98,19	0,39	99,9	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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		99,76	0,1	99,9	0	100	24h trong ngày	87.23
10	Điện Biên		99,65	0,33	99,7	0	100	24h trong ngày	87.23
11	Hà Nam		99,62	0,76	99,84	0	100	24h trong ngày	87.23
12	Hòa Bình		99,75	0,77	99,64	0	100	24h trong ngày	87.23
13	Lai Châu		99,51	0,57	99,72	0	100	24h trong ngày	87.23
14	Lào Cai		99,66	0,81	99,76	0	100	24h trong ngày	87.23
15	Nam Định		98,99	0,68	99,95	0	100	24h trong ngày	87.23
16	Ninh Bình		99,71	0,57	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
17	Phú Thọ		99,63	0,9	99,75	0	100	24h trong ngày	87.23
18	Sơn La		99	0,87	99,83	0	100	24h trong ngày	87.23
19	Vĩnh Phúc		99,33	0,9	99,83	0	100	24h trong ngày	87.23
20	Yên Bái		98,71	0,9	99,44	0	100	24h trong ngày	87.23
21	Bắc Cạn		98,93	0,05	99,69	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm 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	99,37	0,78	99,71	0	100	24h trong ngày	87.23
23	Bắc Ninh	99,09	0,59	99,78	0	100	24h trong ngày	87.23
24	Cao Bằng	100,37	0,54	99,81	0	100	24h trong ngày	87.23
25	Hà Giang	99,67	0,08	99,67	0	100	24h trong ngày	87.23
26	Hải Dương	99,91	0,45	99,85	0	100	24h trong ngày	87.23
27	Hải Phòng	99,85	0,18	99,84	0	100	24h trong ngày	87.23
28	Hung Yên	99,75	0,64	99,93	0	100	24h trong ngày	87.23
29	Lạng Sơn	98,56	0,72	99,86	0	100	24h trong ngày	87.23
30	Quảng Ninh	98,1	0,38	99,68	0	100	24h trong ngày	87.23
31	Thái Bình	98,62	0,53	99,92	0	100	24h trong ngày	87.23
32	Thái Nguyên	98,8	0,73	99,61	0	100	24h trong ngày	87.23
33	Tuyên Quang	99,45	0,86	99,8	0	100	24h trong ngày	87.23
34	Hà Tĩnh	99,58	0,67	99,88	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm 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	99,6	0,93	99,8	0	100	24h trong ngày	87.23
36	Quảng Bình	99,64	0,45	99,91	0	100	24h trong ngày	87.23
37	Thanh Hóa	99,74	0,64	99,85	0	100	24h trong ngày	87.23
38	Đắc Nông	99,84	0,57	99,88	0	100	24h trong ngày	87.23
39	Đắc Lắc	99,67	0,31	99,95	0	100	24h trong ngày	87.23
40	Gia Lai	99,74	0,4	99,89	0	100	24h trong ngày	87.23
41	Khánh Hòa	99,67	0,12	99,64	0	100	24h trong ngày	87.23
42	Kon Tum	99,84	0,54	99,86	0	100	24h trong ngày	87.23
43	Bà Rịa Vũng Tàu	99,78	0,1	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
44	Bình Dương	99,9	0,16	99,86	0	100	24h trong ngày	87.23
45	Bình Phước	99,85	0,83	99,76	0	100	24h trong ngày	87.23
46	Bình Thuận	99,9	0,15	99,84	0	100	24h trong ngày	87.23
47	Đông Nai	99,76	0,12	99,9	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chi tiêu	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khấu 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		99,53	0,31	99,9	0	100	24h trong ngày	87.23
49	Long An		99,62	0,08	99,9	0	100	24h trong ngày	87.23
50	Ninh Thuận		99,59	0,17	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
51	Tây Ninh		99,5	0,21	99,93	0	100	24h trong ngày	87.23
52	An Giang		99,49	0,16	99,92	0	100	24h trong ngày	87.23
53	Bạc Liêu		99,57	0,48	99,95	0	100	24h trong ngày	87.23
54	Bến Tre		99,57	0,48	99,95	0	100	24h trong ngày	87.23
55	Cà Mau		99,7	0,21	99,98	0	100	24h trong ngày	87.23
56	Cần Thơ		99,71	0,86	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
57	Đồng Tháp		99,06	0,05	99,96	0	100	24h trong ngày	87.23
58	Hậu Giang		99,86	0,06	99,99	0	100	24h trong ngày	87.23
59	Kiên Giang		99,7	0,07	99,94	0	100	24h trong ngày	87.23
60	Sóc Trăng		99,54	0,23	99,93	0	100	24h trong ngày	87.23

Số TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	Độ khả dụng của dịch vụ	Khấu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khấu 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	99,65	0,19	99,97	0	100	24h trong ngày	87.23
62	Trà Vinh	99,88	0,11	99,97	0	100	24h trong ngày	87.23
63	Vĩnh Long	99,32	0,19	99,99	0	100	24h trong ngày	87.23
	Trên toàn mạng	99,66	0,13	99,88	0,00	100	24h trong ngày	87.23



Vũ Minh Trí