

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ASIM

Số: 109 /ASIMTELECOM-CV

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2022

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

Tên dịch vụ: 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. Kết quả tự kiểm tra

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 các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ của nhà mạng MobiFone.



Tổng giám đốc

Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 109 /ASIMTELECOM-CV ngày 28 tháng 10 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	108.242 mẫu	Đo, thống kê	97,21%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.798 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1.798 cuộc	Đo, thống kê	1,28s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.798 cuộc	Đo, thống kê	0,06%	Phù hợp
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:							
	+Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq V_d$				5,499 Mps	Phù hợp
	+Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq V_u$				1,556 Mps	Phù hợp
5	- Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	256 cuộc	Gọi nhân công	88,23%	Phù hợp



Tổng giám đốc

Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hà Tĩnh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 109/ASIMTELECOM-CV ngày 28 tháng 10 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá	
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	106.613 mẫu	Đo, thống kê	99,03%	Phù hợp	
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.696 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp	
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1.696 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp	
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	1.696 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp	
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình: - Tốc độ tải dữ liệu trung bình: +Tốc độ tải xuống trung bình P _d +Tốc độ tải lên trung bình P _u -Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng								
			≥ V _d	≥ V _d					
			≥ V _u	≥ V _u					
			≥ V _u	≥ V _u	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	22,168 Mps	Phù hợp
		≥ 95%	≥ 95%				98,51%	Phù hợp	

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	256 cuộc	Gọi nhân công	88,23%	Phù hợp



Tổng giám đốc

Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐẬT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ngãi

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 091/ASIM/TELECOM-CV ngày 27 tháng 10 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	129.096 mẫu	Đo, thống kê	97,53%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.013 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	2.013 cuộc	Đo, thống kê	0,83s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%	1.500 mẫu	2.013 cuộc	Đo, thống kê	0,10%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d	≥ V _d	≥ V _d				13,232 Mps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u	≥ V _u	≥ V _u				2,496 Mps	Phù hợp
	- Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng	≥ 95%	≥ 95%	1.500 mẫu			Đo, mô phỏng	100%

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chi tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	253 cuộc	Gọi nhân công	83,59%	Phù hợp



Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Quảng Ngãi

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 109 /ASIMTELECOM-CV ngày 28 tháng 11 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	125.961 mẫu	Đo, thống kê	98,40%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.854 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1.854 cuộc	Đo, thống kê	0,78s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.848 cuộc	Đo, thống kê	0,10%	Phù hợp
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình						
		+Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq V_d$			55,018 Mpps	Phù hợp
		+Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq V_u$	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	29,042 Mpps
	-Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$				100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tin hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	253 cuộc	Gọi nhân công	83,59%	Phù hợp

Tổng giám đốc



Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ WCDMA

Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tây Ninh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 109/ASIM/TELECOM-CV ngày 28 tháng 10 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	176.657 mẫu	Đo, thống kê	98,24%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	2.370 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	2.370 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	2.370 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+Tốc độ tải xuống trung bình P_d	$\geq V_d$	$\geq V_d$				8,227 Mbps	Phù hợp
	+Tốc độ tải lên trung bình P_u	$\geq V_u$	$\geq V_u$				2,467 Mbps	Phù hợp
	-Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$		1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	100%

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	269 cuộc	Gọi nhân công	87,54%	Phù hợp



Tổng giám đốc
 Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY CẬP INTERNET VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
Quý: 3 năm 2022

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Tây Ninh

(Kèm theo bản Kết quả tự kiểm tra, đo kiểm, đánh giá định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 102/ASIM/TELECOM-CV ngày 28 tháng 01 năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	176.952 mẫu	Đo, thống kê	99,35%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy cập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1.778 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy cập dịch vụ trung bình	≤ 10 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1.778 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$					
	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+Tốc độ tải xuống trung bình P _d	$\geq V_d$	$\geq V_d$				52,089 Mps	Phù hợp
	+Tốc độ tải lên trung bình P _u	$\geq V_u$	$\geq V_u$				17,738 Mps	Phù hợp
5	- Tỷ lệ số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu theo từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	1.500 mẫu		Đo, mô phỏng	100%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT TT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2015/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Kiểm tra thực tế	24h trong ngày	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của nhân viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$	250 cuộc	269 cuộc	Gọi nhân công	87,54%	Phù hợp



Tổng giám đốc

Vũ Minh Trí