

CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ASIM

Số: 108 /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 điện thoại 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 ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

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 ~~108~~/ASIMTELECOM-CV ngày ~~28~~ tháng ~~4~~ năm 2022 của Công ty Cổ phần Viễn thông ASIM

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 97%	100.000 mẫu	108.242 mẫu	Đo, thống kê	97,21%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.612 cuộc	Đo, thống kê	100%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.612 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.612 cuộc	Đo, thống kê	99,56%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cuộc - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cuộc sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cuộc sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	13.489 cuộc 13.489 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,00% 0,00%	Phù hợp, Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	13.489 cuộc 13.489 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,00% 0,00%	Phù hợp, Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	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
7	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 nhân được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc	256 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
						Gọi nhân công	88,23 %	Phù hợp


 Tổng giám đốc
 Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quy: 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 108/ ASIMTELLECOM-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	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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 97%	100.000 mẫu	173.657 mẫu	Đo, thống kê	97,53%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.680 cuộc	Đo, thống kê	99,88%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.680 cuộc	Đo, thống kê	0,03%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.680 cuộc	Đo, thống kê	99,41%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cuộc - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cuộc sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cuộc sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	15.040 cuộc 15.040 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,00% 0,00%	Phù hợp, Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	15.040 cuộc 15.040 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,00% 0,00%	Phù hợp, Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2015/BTTTT	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
7	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	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	253 cuộc	Kiểm tra thực tế Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 83,59%	Phù hợp Phù hợp



Trưởng giám đốc
 Vũ Minh Trí

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

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 108/ ASIMTELLECOM-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	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
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 97%	100.000 mẫu	129.096 mẫu	Đo, thống kê	98,24%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập thành công	≥ 98%	≥ 98%	3.000 cuộc	3.394 cuộc	Đo, thống kê	1 00%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.390 cuộc	Đo, thống kê	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng thoại (Tỷ lệ (%) số cuộc gọi có điểm chất lượng thoại lớn hơn hoặc bằng 3,0)	≥ 90%	≥ 90%	3.000 cuộc	3.389 cuộc	Đo, thống kê	99,48%	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cuộc - Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cuộc sai - Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cuộc sai	≤ 0,1% ≤ 0,1%	≤ 0,1% ≤ 0,1%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	15.169 cuộc 15.169 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,09% 0,01%	Phù hợp, Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai - Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01% ≤ 0,01%	≤ 0,01% ≤ 0,01%	10.000 cuộc 10.000 cuộc	15.169 cuộc 15.169 cuộc	Đo, mô phỏng Đo, mô phỏng	0,00% 0,001	Phù hợp, Phù hợp

TT	Chi tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN TT 36:2015/BTTTT	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
7	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 nhân được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	24 giờ trong ngày ≥ 80 %	250 cuộc	269 cuộc	Kiểm tra thực tế Gọi nhân công	24 giờ trong ngày 87,54%	Phù hợp Phù hợp



Ông giám đốc

Vũ Minh Trí