

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý: IV năm 2016

Số TT	Tên chỉ 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 khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
							Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1.	An Giang	99.79%	0.83%	99.88%	0	0	24h / ngày	94%
2.	Bắc Giang	99.86%	0.92%	99.80%	0	0	24h / ngày	94%
3.	Bắc Cạn	99.85%	1.45%	99.87%	0	0	24h / ngày	94%
4.	Bạc Liêu	99.75%	1.20%	99.79%	0	0	24h / ngày	94%
5.	Bắc Ninh	99.84%	0.81%	99.93%	0	0	24h / ngày	94%
6.	Bến Tre	99.84%	0.78%	99.94%	0	0	24h / ngày	94%
7.	Bình Định	99.93%	0.90%	99.54%	0	0	24h / ngày	94%
8.	Bình Dương	99.81%	0.89%	99.92%	0	0	24h / ngày	94%
9.	Bình Phước	99.73%	1.72%	99.40%	0	0	24h / ngày	94%
10.	Bình Thuận	99.80%	0.61%	99.43%	0	0	24h / ngày	94%
11.	Cà Mau	99.78%	1.58%	99.78%	0	0	24h / ngày	94%
12.	Cần Thơ	99.83%	0.68%	99.88%	0	0	24h / ngày	94%
13.	Cao Bằng	99.86%	0.97%	99.95%	0	0	24h / ngày	94%
14.	Đà Nẵng	99.80%	0.96%	99.76%	0	0	24h / ngày	94%
15.	Đắk Lắk	99.95%	0.46%	99.64%	0	0	24h / ngày	94%
16.	Đắk Nông	99.93%	0.79%	99.49%	0	0	24h / ngày	94%
17.	Điện Biên	99.96%	1.39%	99.44%	0	0	24h / ngày	94%
18.	Đồng Nai	99.78%	0.80%	99.56%	0	0	24h / ngày	94%
19.	Đồng Tháp	99.80%	0.83%	99.93%	0	0	24h / ngày	94%
20.	Gia Lai	99.94%	0.74%	99.82%	0	0	24h / ngày	94%
21.	Hà Giang	99.78%	1.62%	99.98%	0	0	24h / ngày	94%

22.	Hà Nam	99.52%	1.25%	99.73%	0	0	24h / ngày	94%
23.	Hà Nội	99.69%	0.73%	99.92%	0	0	24h / ngày	94%
24.	Hà Tĩnh	99.92%	1.36%	99.40%	0	0	24h / ngày	94%
25.	Hải Dương	99.85%	0.73%	99.89%	0	0	24h / ngày	94%
26.	Hải Phòng	99.88%	0.44%	99.88%	0	0	24h / ngày	94%
27.	Hậu Giang	99.83%	0.95%	99.93%	0	0	24h / ngày	94%
28.	Hòa Bình	99.93%	1.14%	99.20%	0	0	24h / ngày	94%
29.	Hung Yên	99.84%	0.89%	99.83%	0	0	24h / ngày	94%
30.	Khánh Hòa	99.90%	0.65%	99.45%	0	0	24h / ngày	94%
31.	Kiên Giang	99.75%	1.20%	99.85%	0	0	24h / ngày	94%
32.	Kon Tum	99.95%	0.60%	99.72%	0	0	24h / ngày	94%
33.	Lai Châu	99.92%	0.99%	99.91%	0	0	24h / ngày	94%
34.	Lâm Đồng	99.80%	0.63%	99.45%	0	0	24h / ngày	94%
35.	Lạng Sơn	99.71%	1.97%	99.91%	0	0	24h / ngày	94%
36.	Lào Cai	99.72%	1.86%	99.82%	0	0	24h / ngày	94%
37.	Long An	99.84%	0.87%	99.83%	0	0	24h / ngày	94%
38.	Nam Định	99.81%	1.08%	99.77%	0	0	24h / ngày	94%
39.	Nghệ An	99.85%	0.90%	99.82%	0	0	24h / ngày	94%
40.	Ninh Bình	99.85%	0.92%	99.81%	0	0	24h / ngày	94%
41.	Ninh Thuận	99.79%	0.60%	99.54%	0	0	24h / ngày	94%
42.	Phú Thọ	99.92%	1.43%	99.31%	0	0	24h / ngày	94%
43.	Phú Yên	99.94%	0.97%	99.53%	0	0	24h / ngày	94%
44.	Quảng Bình	99.94%	0.93%	99.42%	0	0	24h / ngày	94%
45.	Quảng Nam	99.94%	0.84%	99.56%	0	0	24h / ngày	94%
46.	Quảng Ngãi	99.95%	0.85%	99.30%	0	0	24h / ngày	94%
47.	Quảng Ninh	99.83%	1.00%	99.85%	0	0	24h / ngày	94%
48.	Quảng Trị	99.96%	0.47%	99.49%	0	0	24h / ngày	94%
49.	Sóc Trăng	99.85%	1.02%	99.95%	0	0	24h / ngày	94%
50.	Son La	99.94%	1.22%	99.59%	0	0	24h / ngày	94%
51.	Tây Ninh	99.78%	0.88%	99.94%	0	0	24h / ngày	94%
52.	Thái Bình	99.79%	0.92%	99.77%	0	0	24h / ngày	94%
53.	Thái Nguyên	99.80%	1.15%	99.78%	0	0	24h / ngày	94%
54.	Thanh Hóa	99.78%	0.99%	99.74%	0	0	24h / ngày	94%
55.	TPHCM	99.79%	0.67%	99.93%	0	0	24h / ngày	94%
56.	Huế	99.94%	0.97%	99.71%	0	0	24h / ngày	94%
57.	Tiền Giang	99.82%	0.85%	99.93%	0	0	24h / ngày	94%

58.	Trà Vinh	99.82%	1.04%	99.92%	0	0	24h / ngày	94%
59.	Tuyên Quang	99.85%	1.67%	99.23%	0	0	24h / ngày	94%
60.	Vĩnh Long	99.84%	0.89%	99.95%	0	0	24h / ngày	94%
61.	Vĩnh Phúc	99.85%	0.62%	99.90%	0	0	24h / ngày	94%
62.	Vũng Tàu	99.90%	0.65%	99.55%	0	0	24h / ngày	94%
63.	Yên Bái	99.93%	1.84%	99.46%	0	0	24h / ngày	94%

TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC ĐỐI NGOẠI

ThS. Võ Đăng Việt Linh