


BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ THÔNG TIN DI ĐỘNG MẶT ĐẤT – DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI
Quý: I 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	Hồi 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	99.70%	1.00%	99.71%	0	0	24h / ngày	94.60%
2.	Bắc Giang	99.84%	0.84%	99.60%	0	0	24h / ngày	94.60%
3.	Bắc Cạn	99.87%	1.42%	99.56%	0	0	24h / ngày	94.60%
4.	Bạc Liêu	99.69%	1.22%	99.59%	0	0	24h / ngày	94.60%
5.	Bắc Ninh	99.82%	0.81%	99.72%	0	0	24h / ngày	94.60%
6.	Bến Tre	99.73%	0.97%	99.64%	0	0	24h / ngày	94.60%
7.	Bình Định	99.93%	0.56%	99.87%	0	0	24h / ngày	94.60%
8.	Bình Dương	99.83%	0.76%	99.91%	0	0	24h / ngày	94.60%
9.	Bình Phước	99.85%	1.03%	99.77%	0	0	24h / ngày	94.60%
10.	Bình Thuận	99.89%	0.50%	99.56%	0	0	24h / ngày	94.60%
11.	Cà Mau	99.44%	1.70%	99.59%	0	0	24h / ngày	94.60%
12.	Cần Thơ	99.78%	0.81%	99.78%	0	0	24h / ngày	94.60%
13.	Cao Bằng	99.90%	0.70%	99.85%	0	0	24h / ngày	94.60%
14.	Đà Nẵng	99.93%	0.54%	99.88%	0	0	24h / ngày	94.60%
15.	Đắk Lắk	99.94%	0.33%	99.70%	0	0	24h / ngày	94.60%
16.	Đắk Nông	99.92%	0.61%	99.58%	0	0	24h / ngày	94.60%
17.	Điện Biên	99.96%	0.68%	99.62%	0	0	24h / ngày	94.60%
18.	Đồng Nai	99.84%	0.61%	99.83%	0	0	24h / ngày	94.60%
19.	Đồng Tháp	99.71%	1.07%	99.80%	0	0	24h / ngày	94.60%
20.	Gia Lai	99.94%	0.61%	99.85%	0	0	24h / ngày	94.60%
21.	Hà Giang	99.87%	1.50%	99.52%	0	0	24h / ngày	94.60%



