UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI
CÔNG TY CP VIỄN THÔNG HÀ NỘI
HANOI TELECOM (HTC)

Số: 109 /HTC-VNM-ĐN

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2016

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ:
Dịch vụ thông tin di động mặt đất – Dịch vụ điện thoại
Quý I năm 2016

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội
   Địa chỉ: Số 2, Chùa Bộc, phường Trung Tự, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội
   Điện thoại: 04.35729833
   Fax: 04.35729834
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
   Tên đơn vị: Trung tâm thông tin di động Vietnamobile
   Địa chỉ: Tầng 6, số 7 Chùa Bộc, phường Trung Tự, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội
   Điện thoại: 04.35730123
   Fax: 04.37556526
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 63
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 8.733.368.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI
KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI

ThS. Nguyễn Anh Dũng

Nơi gửi:
- Như trên;
- Tổng giám đốc (để b/c);
- Lưu Vt, PĐN.

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.	Đắc Lắc	99.94%	0.33%	99.70%	0	0	24h / ngày	94.60%
16.	Đắc 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%