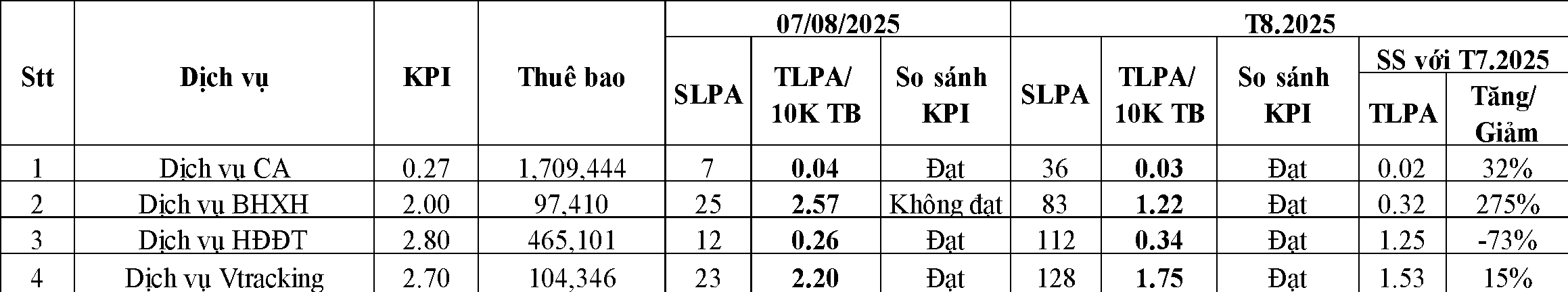
| **CÔNG TY DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VIETTEL**  KHU VỰC MIỀN BẮC  Số: /BC-GQKN | **CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  *Hà Nội, ngày ${day} tháng ${month} năm ${year}* |
| --- | --- |

**BÁO CÁO**

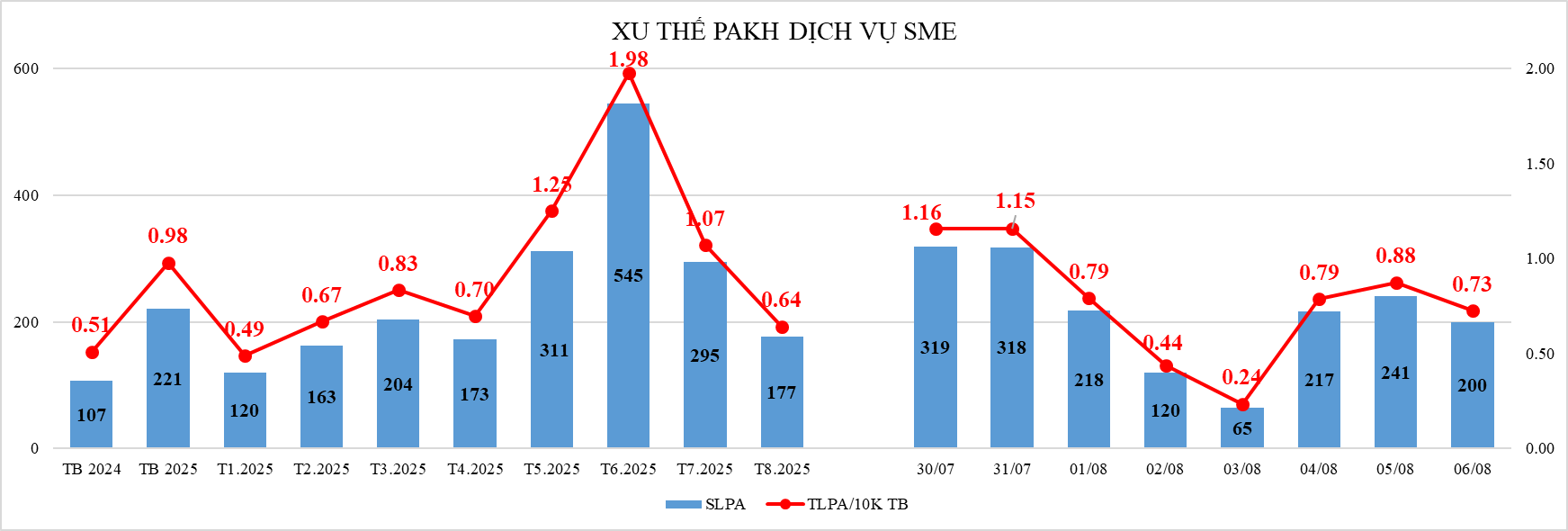
**CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SME NGÀY ${day}/${month}/${year}**

1. **Dịch vụ SME**

* Ngày ${day}/${month} tiếp nhận ${num\_PA}PA, ${pct\_change\_week}% so với cùng kỳ tuần trước (${num\_PA\_last\_week}PA), ${pct\_change\_month}% so với cùng kỳ tháng trước (${num\_PA\_last\_month}PA). Tỷ lệ phản ánh/10K TB các dịch vụ ${passed\_by\_day}/4 đạt KPI.
* Luỹ kế ${month}.${year} tiếp nhận ${num\_PA\_cumulative}PA (TB: ${avg\_PA\_per\_day}PA/ngày) – ${pct\_change\_avg}% so với TB ngày tháng trước (${avg\_PA\_per\_day\_last\_month}PA/ngày). Tỷ lệ phản ánh/10K TB các dịch vụ ${passed\_by\_month}/4 đạt KPI.



* *Biểu đồ xu thế tiếp nhận dịch vụ SME:*

****

* **Kết quả xử lý:** Lũy kế tháng ${month}/${year} đã xử lý ${closed\_complaint\_this\_month}PA (${closed\_complaint\_percent}%), nguyên nhân sau xử lý:

**PHÒNG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**