

Số: 136 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Quý IV năm 2025

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp được cấp phép: **Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam.**
Địa chỉ: số 57 Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng, Hà Nội.
Điện thoại: 024.35775104 – Fax: 024.37741093.

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị đầu mối quản lý chất lượng: Tổng công ty Hạ tầng mạng.
Địa chỉ: số 30 Phạm Hùng, Phường Từ Liêm, Hà Nội.
Điện thoại: 024.37736738 – Fax: 024.37736740.

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất: 34 tỉnh, thành phố.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý IV/2025: 26.854.932 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD VNPT Net (để b/c);
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

Số eOffice: 34273 - VBĐT



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: IV năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 136 /VNPT Net -KTM ngày 15 tháng 01 năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương	Tỷ lệ cuộc gọi thiết lập không 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 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
B	C	1	2	3	4	5	6	7
1	An Giang	0.25	0.15	99.40	0	100	24	91
2	Bắc Ninh	0.29	0.28	99.40	0	100	24	91.9
3	Cao Bằng	0.38	0.32	98.60	0	100	24	91.9
4	Cà Mau	0.29	0.08	99.90	0	100	24	91
5	Cần Thơ	0.28	0.23	99.70	0	100	24	91
6	Điện Biên	0.22	0.33	99.80	0	100	24	91.9
7	Đắk Lắk	0.89	0.32	99.90	0	100	24	91.5
8	Đà Nẵng	0.49	0.43	99.90	0	100	24	91.5
9	Đồng Nai	0.32	0.33	99.50	0	100	24	91
10	Đồng Tháp	0.25	0.21	99.90	0	100	24	91
11	Gia Lai	1.05	0.46	99.90	0	100	24	91.5
12	Hồ Chí Minh	0.59	0.24	99.80	0	100	24	91
13	Hà Nội	0.41	0.25	99.40	0	100	24	91.9
14	Hải Phòng	0.27	0.27	99.40	2	100	24	91.9
15	Hà Tĩnh	0.33	0.28	94.40	0	100	24	91.9
16	Huế	0.70	0.55	99.80	0	100	24	91.5
17	Hưng Yên	0.21	0.26	99.90	0	100	24	91.9
18	Khánh Hòa	1.12	0.30	99.70	0	100	24	91.5
19	Lào Cai	0.27	0.33	98.90	0	100	24	91.9

20	Lai Châu	0.33	0.34	99.60	0	100	24	91.9
21	Lâm Đồng	0.26	0.17	99.60	0	100	24	91
22	Lạng Sơn	0.22	0.21	99.10	0	100	24	91.9
23	Nghệ An	0.35	0.28	93.20	0	100	24	91.9
24	Ninh Bình	0.18	0.23	99.70	0	100	24	91.9
25	Phú Thọ	0.20	0.22	99.50	0	100	24	91.9
26	Quảng Ninh	0.25	0.24	99.40	0	100	24	91.9
27	Quảng Ngãi	0.47	0.31	99.80	0	100	24	91.5
28	Quảng Trị	0.90	0.43	98.60	0	100	24	91.5
29	Sơn La	0.29	0.27	99.80	0	100	24	91.9
30	Thanh Hóa	0.30	0.33	99.10	0	100	24	91.9
31	Tây Ninh	0.32	0.28	99.80	0	100	24	91
32	Thái Nguyên	1.17	0.28	96.70	0	100	24	91.9
33	Tuyên Quang	0.49	0.29	98.40	0	100	24	91.9
34	Vĩnh Long	0.69	0.30	99.70	0	100	24	91
35	Trên toàn mạng	0.44	0.29	99.09	0.001	100	24	91.6

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự