

Số: 138 /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 truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt**  
**đất sử dụng công nghệ WCDMA và LTE, LTE - A**  
**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 truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất sử dụng công nghệ WCDMA và LTE, LTE - A: 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 (đề b/c);
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

Số eOffice: 34273 - VBĐT



**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG  
NGHỆ WCDMA VÀ LTE, LTE - A**

**Quý: IV năm 2025**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số *138* /VNPT Net -KTM ngày *15* tháng 01 năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống (Vdmin)	Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống (Vd)	Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên (Vu)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	An Giang	17.58	34.74	3.08	0	100	24	91
2	Bắc Ninh	6.46	26.51	3.96	0	100	24	91.9
3	Cà Mau	15.29	35.09	3.22	0	100	24	91.9
4	Cần Thơ	21.11	37.06	3.21	0	100	24	91
5	Cao Bằng	10.71	32.68	2.82	0	100	24	91
6	Đà Nẵng	15.62	34.60	3.96	0	100	24	91.9
7	Đắk Lắk	19.18	36.12	3.45	0	100	24	91.5
8	Điện Biên	7.74	34.08	2.97	0	100	24	91.5
9	Đồng Nai	10.86	35.74	3.01	0	100	24	91
10	Đồng Tháp	18.29	38.99	2.90	0	100	24	91
11	Gia Lai	8.56	35.49	3.42	0	100	24	91.5
12	Hà Nội	9.17	29.35	3.18	0	100	24	91
13	Hà Tĩnh	7.39	28.83	3.75	0	100	24	91.9
14	Hải Phòng	5.51	26.21	3.10	9	100	24	91.9
15	Huế	6.36	42.13	4.22	0	100	24	91.9

16	Hưng Yên	12.69	28.35	3.67	0	100	24	91.5
17	Khánh Hòa	10.45	31.12	3.43	0	100	24	91.9
18	Lai Châu	7.71	32.00	2.88	0	100	24	91.5
19	Lâm Đồng	15.69	33.95	3.35	0	100	24	91.9
20	Lạng Sơn	16.60	34.27	2.84	0	100	24	91.9
21	Lào Cai	17.69	34.14	3.27	0	100	24	91
22	Nghệ An	15.98	32.10	3.88	0	100	24	91.9
23	Ninh Bình	8.63	30.10	3.76	0	100	24	91.9
24	Phú Thọ	6.40	34.08	3.40	0	100	24	91.9
25	Quảng Ngãi	12.36	38.80	3.60	0	100	24	91.9
26	Quảng Ninh	5.56	27.48	2.72	0	100	24	91.9
27	Quảng Trị	17.72	40.33	4.02	0	100	24	91.5
28	Sơn La	17.03	33.27	3.22	0	100	24	91.5
29	Tây Ninh	17.21	31.24	2.92	4	100	24	91.9
30	Thái Nguyên	5.97	36.45	3.86	0	100	24	91.9
31	Thanh Hóa	10.47	34.62	3.58	0	100	24	91
32	Hồ Chí Minh	11.63	35.33	3.58	0	100	24	91.9
33	Tuyên Quang	14.30	35.04	3.25	0	100	24	91.9
34	Vĩnh Long	14.70	36.50	2.35	0	100	24	91
35	Trên toàn mạng	12.31	33.73	3.35	0.01	100	24	91.58

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**Vũ Duy Dự**