

Số: **759** /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày **19** tháng **3** 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 5G
Tháng 01 năm 2026

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 5G: 34 tỉnh, thành phố.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 02/2026: 7.144.807 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: **182838**- VBĐT



Vũ Duy Dự

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI
ĐỘNG MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ 5G**

Tháng 01 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: **439** /VNPT Net -KTM
ngày **19** tháng **3** năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu					
		Tốc độ tải xuống trung bình	Tốc độ tải lên trung bình	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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
1	Tỉnh An Giang	404.05	19.67	0	-	24	91.1
2	Tỉnh Bắc Ninh	292.72	7.05	0	-	24	90.8
3	Tỉnh Cao Bằng	404.65	30.80	0	-	24	90.8
4	Tỉnh Cà Mau	400.46	32.46	0	-	24	91.1
5	Thành phố Cần Thơ	440.28	14.03	0	-	24	91.1
6	Tỉnh Điện Biên	408.21	28.59	0	-	24	90.8
7	Tỉnh Đắk Lắk	380.83	22.02	0	-	24	91.6
8	Thành phố Đà Nẵng	420.74	9.44	0	-	24	91.6
9	Tỉnh Đồng Nai	461.67	9.89	0	-	24	91.1
10	Tỉnh Đồng Tháp	466.11	8.76	0	-	24	91.1
11	Tỉnh Gia Lai	363.74	15.58	0	-	24	91.6
12	Thành phố Hồ Chí Minh	468.78	10.62	0	-	24	91.1
13	Thành phố Hà Nội	361.52	25.61	0	-	24	90.8
14	Thành phố Hải Phòng	299.45	1.01	0	-	24	90.8
15	Tỉnh Hà Tĩnh	313.49	6.93	0	-	24	90.8
16	Thành phố Huế	251.51	4.61	0	-	24	91.6
17	Tỉnh Hưng Yên	296.01	5.22	0	-	24	90.8
18	Tỉnh Khánh Hòa	451.77	17.29	0	-	24	91.6
19	Tỉnh Lào Cai	337.99	21.22	0	-	24	90.8
20	Tỉnh Lai Châu	415.02	31.07	0	-	24	90.8
21	Tỉnh Lâm Đồng	400.22	28.63	0	-	24	91.1
22	Tỉnh Lạng Sơn	339.76	26.74	0	-	24	90.8
23	Tỉnh Nghệ An	311.44	8.67	0	-	24	90.8
24	Tỉnh Ninh Bình	308.65	8.10	0	-	24	90.8
25	Tỉnh Phú Thọ	324.80	6.60	0	-	24	90.8

26	Tỉnh Quảng Ninh	401.68	4.00	0	-	24	90.8
27	Tỉnh Quảng Ngãi	376.70	11.64	0	-	24	91.6
28	Tỉnh Quảng Trị	275.49	3.50	0	-	24	91.6
29	Tỉnh Sơn La	444.08	27.43	4	100	24	90.8
30	Tỉnh Thanh Hóa	329.03	8.26	0	-	24	90.8
31	Tỉnh Tây Ninh	433.82	11.95	0	-	24	91.1
32	Tỉnh Thái Nguyên	326.23	7.72	0	-	24	90.8
33	Tỉnh Tuyên Quang	365.79	22.24	0	-	24	90.8
34	Tỉnh Vĩnh Long	463.00	6.71	0	-	24	91.1
35	Trên toàn mạng	404.05	14.83	4	100	24	91.04

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự