TẬP ĐOÀN
BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG

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

Số: 735 /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 điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất
Tháng 02 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 điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất: 34 tỉnh, thành phố.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 02/2026: 26.108.049 thuê bao.

Trân trọng./.

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

Số eOffice: 182838 - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Tháng 02 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : 735 /VNPT Net -KTM ngày 19 tháng 3 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	0.19	99.70	0	-	24	91.1
2	Bắc Ninh	0.32	0.13	99.82	0	-	24	90.8
3	Cao Bằng	0.49	0.21	99.72	0	-	24	90.8
4	Cà Mau	0.24	0.07	99.76	0	-	24	91.1
5	Cần Thơ	0.27	0.27	99.83	0	-	24	91.1
6	Điện Biên	0.50	0.20	99.66	0	-	24	90.8
7	Đăk Lăk	0.33	0.11	99.63	0	-	24	91.6
8	Đà Nẵng	0.35	0.29	99.69	0	-	24	91.6
9	Đồng Nai	0.35	0.24	99.21	0	-	24	91.1
10	Đồng Tháp	0.30	0.22	99.73	0	-	24	91.1
11	Gia Lai	0.39	0.16	99.79	0	-	24	91.6
12	Hồ Chí Minh	0.32	0.17	99.64	0	-	24	91.1
13	Hà Nội	0.28	0.14	99.67	0	-	24	90.8
14	Hải Phòng	0.40	0.17	99.65	0	-	24	90.8
15	Hà Tĩnh	0.30	0.16	99.63	0	-	24	90.8
16	Huế	0.35	0.15	98.01	0	-	24	91.6
17	Hưng Yên	0.24	0.14	99.96	0	-	24	90.8
18	Khánh Hòa	0.29	0.23	99.27	0	-	24	91.6
19	Lào Cai	0.39	0.17	99.74	0	-	24	90.8

20	Lai Châu	0.41	0.20	99.73	0	-	24	90.8
21	Lâm Đồng	0.27	0.11	99.78	0	-	24	91.1
22	Lạng Sơn	0.32	0.11	99.78	0	-	24	90.8
23	Nghệ An	0.35	0.14	99.82	0	-	24	90.8
24	Ninh Bình	0.41	0.13	99.56	0	-	24	90.8
25	Phú Thọ	0.25	0.13	99.61	0	-	24	90.8
26	Quảng Ninh	0.29	0.19	99.42	0	-	24	90.8
27	Quảng Ngãi	0.32	0.15	99.24	0	-	24	91.6
28	Quảng Trị	0.51	0.22	98.89	0	-	24	91.6
29	Sơn La	0.32	0.17	99.81	1	100	24	90.8
30	Thanh Hóa	0.31	0.18	99.93	0	-	24	90.8
31	Tây Ninh	0.34	0.18	99.74	0	-	24	91.1
32	Thái Nguyên	0.24	0.13	99.76	0	-	24	90.8
33	Tuyên Quang	0.50	0.16	99.89	0	-	24	90.8
34	Vĩnh Long	0.49	0.22	99.79	0	-	24	91.1
35	**Trên toàn mạng**	**0.34**	**0.17**	**99.61**	**1**	**100**	**24**	**91.04**

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Vũ Duy Dự