

Số: **836** /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày **19** tháng 03 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 LTE, LTE – A và các phiên bản tiếp theo
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 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 tháng 02/2026: 26.108.049 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: **182938** - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vũ Duy Dự

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

Tháng 02 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số **736** /VNPT Net -KTM ngày **15** tháng 03 năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		Tốc độ tải xuống tối thiểu	Tốc độ tải xuống trung bình	Tốc độ tải lên trung bình	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
1	Tỉnh An Giang	9.11	33.24	3.55	0	-	24	91.1
2	Tỉnh Bắc Ninh	5.25	27.47	3.51	0	-	24	90.8
3	Tỉnh Cao Bằng	7.58	31.35	3.49	0	-	24	90.8
4	Tỉnh Cà Mau	14.17	34.43	3.50	0	-	24	91.1
5	Thành phố Cần Thơ	8.03	36.29	3.54	0	-	24	91.1
6	Tỉnh Điện Biên	7.95	31.74	3.46	0	-	24	90.8
7	Tỉnh Đắk Lắk	10.88	35.28	3.48	0	-	24	91.6
8	Thành phố Đà Nẵng	7.99	35.07	3.58	0	-	24	91.6
9	Tỉnh Đồng Nai	8.05	35.68	3.55	0	-	24	91.1
10	Tỉnh Đồng Tháp	8.70	36.59	3.57	0	-	24	91.1
11	Tỉnh Gia Lai	8.43	34.81	3.52	0	-	24	91.6
12	Thành phố Hồ Chí Minh	7.86	37.39	3.56	0	-	24	91.1
13	Thành phố Hà Nội	7.04	29.62	3.51	0	-	24	90.8
14	Thành phố Hải Phòng	5.37	27.65	3.56	0	-	24	90.8
15	Tỉnh Hà Tĩnh	5.99	29.04	3.53	0	-	24	90.8

16	Thành phố Huế	9.25	39.93	3.53	0	-	24	91.6
17	Tỉnh Hưng Yên	4.37	26.13	3.52	0	-	24	90.8
18	Tỉnh Khánh Hòa	7.48	29.87	3.56	0	-	24	91.6
19	Tỉnh Lào Cai	6.56	32.00	3.53	0	-	24	90.8
20	Tỉnh Lai Châu	6.90	29.74	3.55	0	-	24	90.8
21	Tỉnh Lâm Đồng	9.37	33.56	3.52	0	-	24	91.1
22	Tỉnh Lạng Sơn	8.10	33.19	3.46	0	-	24	90.8
23	Tỉnh Nghệ An	7.80	31.26	3.52	0	-	24	90.8
24	Tỉnh Ninh Bình	5.74	29.18	3.53	0	-	24	90.8
25	Tỉnh Phú Thọ	5.45	32.99	3.54	0	-	24	90.8
26	Tỉnh Quảng Ninh	5.34	28.05	3.57	0	-	24	90.8
27	Tỉnh Quảng Ngãi	9.63	37.81	3.53	0	-	24	91.6
28	Tỉnh Quảng Trị	10.67	38.71	3.53	0	-	24	91.6
29	Tỉnh Sơn La	7.55	31.62	3.55	4	100	24	90.8
30	Tỉnh Thanh Hóa	4.93	33.53	3.49	0	-	24	90.8
31	Tỉnh Tây Ninh	7.66	31.08	3.55	0	-	24	91.1
32	Tỉnh Thái Nguyên	9.69	37.33	3.53	0	-	24	90.8
33	Tỉnh Tuyên Quang	7.12	33.61	3.52	0	-	24	90.8
34	Tỉnh Vĩnh Long	7.58	34.50	3.57	0	-	24	91.1
35	Trên toàn mạng	7.75	32.93	3.53	4	100	24	91.04

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự