

Số: 788 /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 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 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



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

Tháng 02 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số : **738** /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	402.99	18.50	0	-	24	91.1
2	Tỉnh Bắc Ninh	335.79	8.19	0	-	24	90.8
3	Tỉnh Cao Bằng	377.42	29.75	0	-	24	90.8
4	Tỉnh Cà Mau	400.95	31.53	0	-	24	91.1
5	Thành phố Cần Thơ	452.73	16.09	0	-	24	91.1
6	Tỉnh Điện Biên	410.87	29.40	0	-	24	90.8
7	Tỉnh Đắk Lắk	374.40	21.72	0	-	24	91.6
8	Thành phố Đà Nẵng	419.73	10.63	0	-	24	91.6
9	Tỉnh Đồng Nai	462.78	11.76	0	-	24	91.1
10	Tỉnh Đồng Tháp	428.58	6.90	0	-	24	91.1
11	Tỉnh Gia Lai	332.75	17.20	0	-	24	91.6
12	Thành phố Hồ Chí Minh	482.54	10.62	0	-	24	91.1
13	Thành phố Hà Nội	372.98	27.91	0	-	24	90.8
14	Thành phố Hải Phòng	366.21	4.91	0	-	24	90.8
15	Tỉnh Hà Tĩnh	355.03	8.30	0	-	24	90.8
16	Thành phố Huế	192.41	3.46	0	-	24	91.6
17	Tỉnh Hưng Yên	341.73	7.17	0	-	24	90.8
18	Tỉnh Khánh Hòa	422.32	14.82	0	-	24	91.6
19	Tỉnh Lào Cai	359.83	21.14	0	-	24	90.8
20	Tỉnh Lai Châu	399.91	30.82	0	-	24	90.8
21	Tỉnh Lâm Đồng	403.47	28.63	0	-	24	91.1
22	Tỉnh Lạng Sơn	341.66	26.36	0	-	24	90.8
23	Tỉnh Nghệ An	357.95	9.71	0	-	24	90.8
24	Tỉnh Ninh Bình	345.39	9.66	0	-	24	90.8
25	Tỉnh Phú Thọ	359.26	8.02	0	-	24	90.8

26	Tỉnh Quảng Ninh	401.69	4.00	0	-	24	90.8
27	Tỉnh Quảng Ngãi	346.12	12.86	0	-	24	91.6
28	Tỉnh Quảng Trị	216.83	3.50	0	-	24	91.6
29	Tỉnh Sơn La	436.35	27.43	4	100	24	90.8
30	Tỉnh Thanh Hóa	365.75	8.26	0	-	24	90.8
31	Tỉnh Tây Ninh	426.20	11.95	0	-	24	91.1
32	Tỉnh Thái Nguyên	367.82	7.72	0	-	24	90.8
33	Tỉnh Tuyên Quang	383.34	22.24	0	-	24	90.8
34	Tỉnh Vĩnh Long	451.08	6.71	0	-	24	91.1
35	Trên toàn mạng	379.26	14.83	4	100	24	91.04

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự