

Số: 1184 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 23 tháng 4 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 4 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 Quý I/2026: 8.361.564 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 277923 - VBĐT



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

Tháng 4 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1184 /VNPT Net -KTM
ngày 22 tháng 4 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	413.68	4.57	0	-	24	91.1
2	Tỉnh Bắc Ninh	320.12	8.52	0	-	24	90.8
3	Tỉnh Cao Bằng	372.98	29.96	0	-	24	90.8
4	Tỉnh Cà Mau	438.13	8.70	0	-	24	91.1
5	Thành phố Cần Thơ	379.01	29.85	0	-	24	91.1
6	Tỉnh Điện Biên	417.33	8.62	0	-	24	90.8
7	Tỉnh Đắk Lắk	380.82	23.86	0	-	24	91.6
8	Thành phố Đà Nẵng	379.82	26.71	0	-	24	91.6
9	Tỉnh Đồng Nai	438.83	4.57	0	-	24	91.1
10	Tỉnh Đồng Tháp	420.11	4.57	0	-	24	91.1
11	Tỉnh Gia Lai	455.74	29.52	0	-	24	91.6
12	Thành phố Hồ Chí Minh	366.18	27.36	0	-	24	91.1
13	Thành phố Hà Nội	357.22	8.34	0	-	24	90.8
14	Thành phố Hải Phòng	381.48	6.04	0	-	24	90.8
15	Tỉnh Hà Tĩnh	148.93	2.78	0	-	24	90.8
16	Thành phố Huế	333.93	7.96	0	-	24	91.6
17	Tỉnh Hưng Yên	424.43	10.62	0	-	24	90.8
18	Tỉnh Khánh Hòa	381.25	29.90	0	-	24	91.6
19	Tỉnh Lào Cai	420.74	27.40	0	-	24	90.8
20	Tỉnh Lai Châu	339.34	25.75	0	-	24	90.8
21	Tỉnh Lâm Đồng	330.98	27.91	0	-	24	91.1
22	Tỉnh Lạng Sơn	333.60	9.53	0	-	24	90.8
23	Tỉnh Nghệ An	326.78	9.86	0	-	24	90.8
24	Tỉnh Ninh Bình	246.59	5.98	0	-	24	90.8
25	Tỉnh Phú Thọ	172.81	2.28	0	-	24	90.8

26	Tỉnh Quảng Ninh	405.51	5.44	0	-	24	90.8
27	Tỉnh Quảng Ngãi	185.14	2.89	0	-	24	91.6
28	Tỉnh Quảng Trị	417.04	27.51	0	-	24	91.6
29	Tỉnh Sơn La	408.43	29.02	4	100	24	90.8
30	Tỉnh Thanh Hóa	331.59	8.61	0	-	24	90.8
31	Tỉnh Tây Ninh	357.26	9.98	0	-	24	91.1
32	Tỉnh Thái Nguyên	436.93	7.65	0	-	24	90.8
33	Tỉnh Tuyên Quang	406.32	10.17	0	-	24	90.8
34	Tỉnh Vĩnh Long	454.89	5.95	0	-	24	91.1
35	Trên toàn mạng	364.23	14.36	4	100	24	91.0

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự