

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: 1043 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2025

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 WCDMA và LTE, LTE - A

Quý I năm 2025

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, quận Đống Đa, 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 Mỹ Đình 1, quận Nam 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: 63 tỉnh, thành phố.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý I/2025: 27.589.590 thuê bao.

Trân trọng.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - Ban CLG Tập đoàn (b/c);
 - Ban CN Tập đoàn (b/c);
 - TGĐ VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

Số eOffice: 296189 - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

(Ký)



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 WCDMA VÀ
LTE, LTE - A
Quý: I năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1043 /VNPT Net - KTM
 Ngày 17 tháng 4 năm 2025 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu					Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
		Tốc độ tải dữ liệu tối thiểu theo hướng xuống (Vdmin)	Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng xuống (Vd)	Tốc độ tải dữ liệu trung bình theo hướng lên (Vu)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của 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	An Giang	7.27	36.52	2.79	-	-	24	91
2	Bắc Giang	7.68	28.61	3.72	17	100	24	90
3	Bắc Kạn	6.69	37.33	3.65	-	-	24	90
4	Bạc Liêu	7.97	35.79	3.25	-	-	24	91
5	Bắc Ninh	5.91	26.58	4.64	-	-	24	90
6	Bến Tre	8.90	35.51	2.40	-	-	24	91
7	Bình Định	11.60	43.95	4.17	-	-	24	93
8	Bình Dương	8.78	30.49	2.91	-	-	24	91
9	Bình Phước	16.44	37.22	3.24	-	-	24	91
10	Bình Thuận	9.29	35.11	3.46	-	-	24	91
11	Cà Mau	10.69	34.33	3.30	-	-	24	91
12	Cần Thơ	13.71	43.66	3.84	-	-	24	91
13	Cao Bằng	12.98	32.34	2.89	-	-	24	90
14	Đà Nẵng	7.43	31.00	4.39	-	-	24	93
15	Đắk Nông	18.70	31.72	3.30	-	-	24	93

16	Đăk Lăk	15.95	34.79	3.39	-	-	24	93
17	Điện Biên	11.31	30.59	2.97	-	-	24	90
18	Đồng Nai	8.78	35.86	3.11	-	-	24	91
19	Đồng Tháp	11.12	39.06	2.99	-	-	24	91
20	Gia Lai	8.30	32.36	3.04	-	-	24	93
21	Hà Giang	13.27	33.05	2.95	4	100	24	90
22	Hà Nam	5.58	27.87	3.88	-	-	24	90
23	Hà Nội	7.56	30.12	3.21	1	100	24	90
24	Hà Tĩnh	7.78	32.16	3.94	-	-	24	90
25	Hải Dương	8.63	29.91	3.63	-	-	24	90
26	Hải Phòng	6.34	27.56	2.88	8	100	24	90
27	Hậu Giang	8.69	34.13	2.95	-	-	24	91
28	Hòa Bình	8.54	36.63	3.84	-	-	24	90
29	Huế	10.36	40.78	4.46	-	-	24	93
30	Hưng Yên	9.96	29.36	4.36	-	-	24	90
31	Khánh Hòa	7.75	29.90	3.70	-	-	24	93
32	Kiên Giang	10.53	33.17	3.28	-	-	24	91
33	Kon Tum	15.42	38.07	3.06	-	-	24	93
34	Lai Châu	9.73	32.22	3.07	-	-	24	90
35	Lâm Đồng	17.88	36.61	3.59	-	-	24	91
36	Lạng Sơn	8.83	34.05	2.87	12	100	24	90
37	Lào Cai	8.65	33.34	3.16	-	-	24	90
38	Long An	10.05	28.64	2.83	-	-	24	91
39	Nam Định	8.51	32.25	4.10	-	-	24	90
40	Nghệ An	8.98	33.99	4.16	-	-	24	90
41	Ninh Bình	6.29	32.41	4.04	-	-	24	90
42	Ninh Thuận	9.73	34.71	3.47	-	-	24	91
43	Phú Thọ	10.68	36.46	3.05	-	-	24	90
44	Phú Yên	10.27	43.07	4.22	-	-	24	93
45	Quảng Bình	10.07	40.05	4.19	-	-	24	93
46	Quảng Nam	10.22	43.43	4.36	-	-	24	93
47	Quảng Ngãi	10.92	41.93	4.14	-	-	24	93

48	Quảng Ninh	5.81	28.66	2.62	-	-	24	90
49	Quảng Trị	7.82	38.55	4.25	-	-	24	93
50	Sóc Trăng	8.42	33.56	2.86	-	-	24	91
51	Sơn La	14.23	32.92	3.21	6	100	24	90
52	Tây Ninh	8.47	36.51	3.33	-	-	24	91
53	Thái Bình	9.26	31.78	3.14	-	-	24	90
54	Thái Nguyên	8.50	36.46	4.23	17	100	24	90
55	Thanh Hóa	6.22	36.88	3.82	-	-	24	90
56	Tiền Giang	11.79	39.80	2.96	-	-	24	91
57	TP Hồ Chí Minh	10.39	37.84	4.15	-	-	24	91
58	Trà Vinh	7.95	38.71	2.32	-	-	24	91
59	Tuyên Quang	7.91	36.96	3.65	-	-	24	90
60	Vĩnh Long	7.03	36.50	2.56	-	-	24	91
61	Vĩnh Phúc	7.69	32.33	4.06	-	-	24	90
62	Vũng Tàu	10.57	43.05	3.64	-	-	24	91
63	Yên Bái	8.91	34.19	3.41	-	-	24	90
64	Trên toàn mạng	9.71	34.86	3.48	0.00	100	24	90

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự