

Số: 1968 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 14 tháng 7 năm 2025

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
Quý II năm 2025

Kính gửi: Cục Viễn thông

- 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.
- 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.
- 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: 63 tỉnh, thành phố.
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý II/2025: 27.691.636 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 574370 - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý: II năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1968/VNPT Net -KTM ngày 14 tháng 7 năm 2025 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	0.39	0.25	99.99	0	-	24	91.7
2	Bình Dương	0.24	0.24	99.98	0	-	24	91.7
3	Bình Định	0.66	0.33	99.98	0	-	24	92.3
4	Bắc Giang	0.27	0.23	99.97	22	100	24	94.2
5	Bắc Kạn	0.12	0.32	99.99	0	-	24	94.2
6	Bạc Liêu	0.34	0.07	99.94	0	-	24	91.7
7	Bắc Ninh	0.30	0.47	100.00	0	-	24	94.2
8	Bình Phước	0.14	0.17	99.98	0	-	24	91.7
9	Bến Tre	0.24	0.26	99.98	0	-	24	91.7
10	Bình Thuận	0.49	0.23	99.96	0	-	24	91.7
11	Cao Bằng	0.25	0.10	99.97	0	-	24	94.2
12	Cà Mau	0.33	0.21	99.99	0	-	24	91.7
13	Cần Thơ	0.30	0.08	99.96	0	-	24	91.7
14	Điện Biên	0.29	0.20	99.96	0	-	24	94.2
15	Đắk Lắk	0.22	0.28	99.96	0	-	24	92.3
16	Đà Nẵng	0.26	0.10	99.99	0	-	24	92.3
17	Đồng Nai	0.21	0.27	99.99	0	-	24	91.7
18	Đắk Nông	0.36	0.32	99.97	0	-	24	92.3
19	Đồng Tháp	0.37	0.18	99.97	0	-	24	91.7

20	Gia Lai	0.34	0.22	99.99	0	-	24	92.3
21	Hậu Giang	0.28	0.15	99.96	0	-	24	91.7
22	Hòa Bình	0.18	0.10	99.98	0	-	24	94.2
23	Hồ Chí Minh	0.24	0.29	99.92	0	-	24	91.7
24	Hải Dương	0.51	0.22	99.98	1	100	24	94.2
25	Hà Giang	0.30	0.32	99.98	0	-	24	94.2
26	Hà Nội	0.48	0.26	99.97	6	100	24	94.2
27	Hà Nam	0.35	0.24	99.97	3	100	24	94.2
28	Hải Phòng	0.32	0.19	99.99	2	100	24	94.2
29	Hà Tĩnh	0.21	0.18	99.95	0	-	24	94.2
30	Huế	0.23	0.23	100.00	0	-	24	92.3
31	Hưng Yên	0.39	0.39	99.98	0	-	24	94.2
32	Kiên Giang	0.21	0.27	99.99	0	-	24	91.7
33	Khánh Hòa	0.19	0.07	99.98	0	-	24	92.3
34	Kon Tum	0.27	0.26	99.97	0	-	24	92.3
35	Long An	0.25	0.12	99.96	0	-	24	91.7
36	Lào Cai	0.37	0.28	99.98	0	-	24	94.2
37	Lai Châu	0.31	0.24	99.91	0	-	24	94.2
38	Lâm Đồng	0.36	0.32	99.93	0	-	24	91.7
39	Lạng Sơn	0.16	0.12	99.95	1	100	24	94.2
40	Nghệ An	0.20	0.15	99.97	0	-	24	94.2
41	Ninh Bình	0.20	0.21	99.96	0	-	24	94.2
42	Nam Định	0.12	0.16	100.00	0	-	24	94.2
43	Ninh Thuận	0.22	0.25	99.98	0	-	24	91.7
44	Phú Thọ	0.24	0.33	99.91	0	-	24	94.2
45	Phú Yên	0.20	0.12	99.98	0	-	24	92.3
46	Quảng Bình	0.70	0.29	99.99	0	-	24	92.3
47	Quảng Ninh	0.71	0.30	99.97	0	-	24	94.2
48	Quảng Ngãi	0.22	0.22	99.95	0	-	24	92.3
49	Quảng Nam	0.38	0.30	99.97	0	-	24	92.3
50	Quảng Trị	0.43	0.34	99.75	0	-	24	92.3
51	Sơn La	0.80	0.33	100.00	3	100	24	94.2

52	Sóc Trăng	0.28	0.22	100.00	0	-	24	91.7
53	Thái Bình	0.22	0.10	99.97	0	-	24	94.2
54	Tiền Giang	0.16	0.16	99.98	0	-	24	91.7
55	Thanh Hóa	0.17	0.28	99.99	0	-	24	94.2
56	Tây Ninh	0.29	0.30	99.99	0	-	24	91.7
57	Thái Nguyên	0.17	0.10	99.98	0	-	24	94.2
58	Tuyên Quang	0.11	0.20	100.00	0	-	24	94.2
59	Trà Vinh	0.12	0.39	99.93	0	-	24	91.7
60	Vĩnh Long	0.81	0.30	99.97	0	-	24	91.7
61	Vĩnh Phúc	0.83	0.28	99.98	0	-	24	94.2
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	0.17	0.17	99.98	0	-	24	91.7
63	Yên Bái	0.17	0.32	99.92	0	-	24	94.2
64	Trên toàn mạng	0.31	0.23	99.97	0.001	100	24	92.9

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự