

Số: 1969 /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 truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt
đất sử dụng công nghệ WCDMA và LTE, LTE - A
Quý II 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, 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: 63 tỉnh, thành phố.
4. 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG
NGHỆ WCDMA VÀ LTE, LTE - A**

Quý: II năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1969 /VNPT Net -KTM ngày 14 tháng 7 năm 2025 của VNPT Net)

STT	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	Tên chỉ tiêu						
		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	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	An Giang	16.37	37.05	2.63	0	-	24	92
2	Bắc Giang	7.45	28.40	3.55	0	-	24	92
3	Bắc Kạn	11.85	37.66	3.40	0	-	24	92
4	Bạc Liêu	11.05	35.39	3.15	22	100	24	94
5	Bắc Ninh	5.72	25.44	4.42	0	-	24	94
6	Bến Tre	16.81	34.81	2.23	0	-	24	92
7	Bình Định	15.09	42.11	4.07	0	-	24	94
8	Bình Dương	8.32	29.42	2.77	0	-	24	92
9	Bình Phước	20.27	36.18	3.14	0	-	24	92
10	Bình Thuận	9.39	34.23	3.36	0	-	24	92
11	Cà Mau	19.15	34.06	3.22	0	-	24	94
12	Cần Thơ	18.60	42.12	3.60	0	-	24	92
13	Cao Bằng	14.54	32.27	2.81	0	-	24	92
14	Đà Nẵng	6.71	28.53	4.20	0	-	24	94
15	Đắk Nông	16.25	30.00	3.21	0	-	24	92

16	Đắk Lắk	20.00	33.95	3.23	0	-	24	92
17	Điện Biên	15.04	33.24	2.88	0	-	24	92
18	Đồng Nai	9.02	34.91	2.95	0	-	24	92
19	Đồng Tháp	18.90	38.80	2.79	0	-	24	92
20	Gia Lai	7.84	31.33	3.00	0	-	24	92
21	Hà Giang	15.57	32.92	2.89	0	-	24	92
22	Hà Nam	5.38	26.78	3.70	0	-	24	94
23	Hà Nội	7.44	29.59	3.14	0	-	24	92
24	Hà Tĩnh	7.82	31.56	3.74	13	100	24	94
25	Hải Dương	8.75	29.24	3.44	3	100	24	94
26	Hải Phòng	5.62	26.29	2.84	0	-	24	94
27	Hậu Giang	8.99	32.84	2.82	0	-	24	94
28	Hòa Bình	9.04	36.57	3.60	5	100	24	94
29	Huế	11.37	40.49	4.34	0	-	24	94
30	Hưng Yên	9.77	28.67	4.06	0	-	24	92
31	Khánh Hòa	7.86	29.53	3.46	0	-	24	94
32	Kiên Giang	9.60	32.66	3.15	0	-	24	92
33	Kon Tum	15.11	37.30	3.02	0	-	24	92
34	Lai Châu	11.04	31.98	2.89	0	-	24	92
35	Lâm Đồng	17.08	35.72	3.42	0	-	24	92
36	Lạng Sơn	9.04	33.74	2.76	0	-	24	94
37	Lào Cai	7.74	33.32	3.09	0	-	24	94
38	Long An	10.17	28.08	2.67	0	-	24	92
39	Nam Định	9.77	32.63	3.90	42	100	24	94
40	Nghệ An	8.71	33.69	3.90	0	-	24	94
41	Ninh Bình	5.84	30.90	3.85	0	-	24	94
42	Ninh Thuận	10.58	34.05	3.37	0	-	24	94
43	Phú Thọ	10.22	35.75	2.98	0	-	24	92
44	Phú Yên	10.02	41.93	4.13	0	-	24	94
45	Quảng Bình	9.61	39.62	4.13	0	-	24	92
46	Quảng Nam	8.92	39.87	4.02	0	-	24	92
47	Quảng Ngãi	10.83	39.78	4.02	0	-	24	94

48	Quảng Ninh	10.48	27.35	2.68	0	-	24	92
49	Quảng Trị	9.15	38.61	4.16	0	-	24	92
50	Sóc Trăng	8.66	32.68	2.80	0	-	24	92
51	Sơn La	8.97	32.36	3.10	8	100	24	94
52	Tây Ninh	8.20	36.18	3.18	0	-	24	92
53	Thái Bình	9.70	31.45	2.94	0	-	24	94
54	Thái Nguyên	9.05	36.59	4.01	0	-	24	92
55	Thanh Hóa	6.00	35.45	3.59	1	100	24	94
56	Tiền Giang	10.48	39.29	2.76	0	-	24	92
57	TP Hồ Chí Minh	10.48	36.73	3.96	0	-	24	94
58	Trà Vinh	6.99	37.68	2.21	0	-	24	94
59	Tuyên Quang	8.07	37.20	3.39	0	-	24	92
60	Vĩnh Long	7.39	35.79	2.48	0	-	24	92
61	Vĩnh Phúc	7.66	32.50	3.89	0	-	24	94
62	Vũng Tàu	7.71	41.09	3.35	0	-	24	92
63	Yên Bái	10.23	34.70	3.29	0	-	24	94
64	Trên toàn mạng	10.63	34.14	3.33	0	100	24	93

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự