

Số: 3024 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 29 tháng 10 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 III 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: 34 tỉnh, thành phố.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý III/2025: 27,501,890 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 978253 - VBĐT



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: III năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 3024 /VNPT Net -KTM ngày 29 tháng 10 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	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
1	An Giang	17.27	38.13	2.66	0	-	24	90
2	Bắc Ninh	5.70	25.11	4.17	0	-	24	91.4
3	Cà Mau	19.39	34.56	3.16	0	-	24	91.4
4	Cần Thơ	19.24	43.01	3.62	0	-	24	90
5	Cao Bằng	14.53	32.15	2.70	0	-	24	90
6	Đà Nẵng	6.51	28.12	4.06	3	100	24	91.4
7	Đắk Lắk	20.00	34.50	3.25	0	-	24	91.5
8	Điện Biên	14.53	33.28	2.82	0	-	24	91.5
9	Đồng Nai	9.30	35.39	2.90	0	-	24	90
10	Đồng Tháp	18.73	38.92	2.85	0	-	24	90
11	Gia Lai	7.64	31.75	2.95	0	-	24	91.5
12	Hà Nội	7.56	29.49	3.20	0	-	24	90
13	Hà Tĩnh	6.53	29.93	3.59	1	100	24	91.4
14	Hải Phòng	5.49	26.25	2.74	5	100	24	91.4
15	Huế	14.07	41.20	4.38	0	-	24	91.4

16	Hưng Yên	13.50	28.59	3.86	0	-	24	91.5
17	Khánh Hòa	7.79	29.67	3.50	0	-	24	91.4
18	Lai Châu	16.45	31.64	2.79	0	-	24	91.5
19	Lâm Đồng	22.37	35.94	3.42	0	-	24	91.4
20	Lạng Sơn	15.28	33.65	2.69	0	-	24	91.4
21	Lào Cai	16.42	33.31	3.05	0	-	24	90
22	Nghệ An	8.99	32.93	3.67	22	100	24	91.4
23	Ninh Bình	5.71	30.70	3.51	0	-	24	91.4
24	Phú Thọ	18.86	36.17	2.78	0	-	24	91.4
25	Quảng Ngãi	14.38	39.68	3.99	0	-	24	91.4
26	Quảng Ninh	5.74	27.85	2.60	0	-	24	91.4
27	Quảng Trị	12.97	38.82	4.01	0	-	24	91.5
28	Sơn La	16.99	32.53	3.04	0	-	24	91.5
29	Tây Ninh	14.79	36.49	3.18	16	100	24	91.4
30	Thái Nguyên	12.64	36.65	3.83	0	-	24	91.4
31	Thanh Hóa	5.77	34.86	3.38	0	-	24	90
32	Hồ Chí Minh	10.98	37.57	3.87	14	100	24	91.4
33	Tuyên Quang	11.86	37.70	3.43	0	-	24	91.4
34	Vĩnh Long	15.44	36.00	2.47	0.01	-	24	91.05
35	Trên toàn mạng	12.75	33.90	3.30	0.01	100	24	91.05

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự