

Số: 137 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2026

BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất
sử dụng công nghệ FTTH/xPON
Quý IV 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 băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON: 34 tỉnh, thành phố.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý IV/2025: 9.737.642 thuê bao.
Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 34283 - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON

Quý: IV năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ~~137~~ /VNPT Net - KTM ngày 15 tháng 01 năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên Tỉnh/ thành phố	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ			Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
			Nội thành, Phường	Xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao				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, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây
						Nội thành, Phường	Xã				
1	An Giang	100%	99.72%	99.60%	100%	100%	99.72%	0	100%	24	99.71%
2	Bắc Ninh	100%	98.73%	99.88%	94.11%	99.94%	100%	0	-	24	98.09%
3	Cà Mau	99.99%	99.67%	99.77%	100%	100%	100%	0	-	24	98%
4	Cần Thơ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
5	Cao Bằng	100%	99.61%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
6	Đà Nẵng	100%	99.06%	99.93%	100%	99.90%	99.89%	0	-	24	98.28%
7	Đắk Lắk	99.99%	99.35%	99.89%	99.89%	100%	99.40%	0	-	24	98.27%
8	Điện Biên	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
9	Đồng Nai	100%	98.07%	99.56%	100%	99.38%	100%	0	-	24	100%
10	Đồng Tháp	100%	97.06%	99.93%	100%	98.71%	99.81%	0	-	24	98.85%
11	Gia Lai	100%	99.60%	98.25%	100%	100%	100%	0.001	100%	24	97.78%

12	Hà Nội	100%	97.86%	98.19%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	96.97%
13	Hà Tĩnh	100%	96.51%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.12%
14	Hải Phòng	100%	81.70%	88.05%	100%	100%	99.51%	0.003	100%	24	96.97%
15	Huế	100%	99.78%	100%	99.22%	99.96%	100%	0	-	24	95.97%
16	Hưng Yên	100%	99.78%	99.82%	100%	99.88%	100%	0	-	24	96.97%
17	Khánh Hòa	100%	99.68%	99.80%	100%	100%	100%	0	-	24	95.97%
18	Lai Châu	99.93%	99.33%	98.36%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
19	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.003	100%	24	97.85%
20	Lạng Sơn	100%	99.98%	100%	100%	100%	100%	0.003	100%	24	97.78%
21	Lào Cai	100%	96.15%	99.92%	100%	99.91%	100%	0	-	24	97.78%
22	Nghệ An	99.92%	95.87%	100%	100%	100%		0	-	24	96.97%
23	Ninh Bình	100%	99.79%	99.94%	100%	100%	100%	0	-	24	99.88%
24	Phú Thọ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
25	Quảng Ngãi	100%	98.28%	99.31%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
26	Quảng Ninh	100%	100%	99.87%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
27	Quảng Trị	99.76%	99.84%	99.98%	100%	100%	99.76%	0	-	24	100%
28	Sơn La	100%	99.72%	99.81%	100%	100%	100%	0.001	100%	24	100%
29	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
30	Thái Nguyên	100%	84.90%	95.59%	100%	92.56%	91.88%	0	-	24	98.85%
31	Thanh Hóa	100.00%	98.72%	99.66%	99.77%	99.47%	99.58%	0	100%	24h/ngày	98.36%
32	Hồ Chí Minh	100%	99.86%	99.98%	100%	100%	99.97%	0	-	24	98.85%
33	Tuyên Quang	100%	98.73%	99.88%	94.11%	99.94%	100%	0	-	24	96.97%
34	Vĩnh Long	100%	82.84%	91.53%	100%	70.72%	100%	0	-	24	99.71%
35	Trên toàn mạng	99.99%	97.65%	99.01%	99.62%	98.83%	99.68%	0.001	100%	24h/ngày	98.27%

TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông (%)	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối quốc tế		
1	Hướng kết nối đi China	16.20	17.72
2	Hướng kết nối đi Châu Âu	6.56	60.76
3	Hướng kết nối đi Hongkong	14.97	60.51
4	Hướng kết nối đi Japan	1.25	65.00
5	Hướng kết nối đi Singapore	11.14	52.33
6	Hướng kết nối đi USA	18.83	48.94
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối đi FPT	17.12	55.15
2	Hướng kết nối đi VIETTEL	41.25	42.98
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối đi VNNIC	13.24	18.89

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự