

Số: 1188 /VNPT Net-KTM

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 23 tháng 4 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
Tháng 03 năm 2026

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 I/2026: 9.768.130 thuê bao.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

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

Số eOffice: 277923 - VBĐT



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
Tháng 3 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1188 /VNPT Net - KTM ngày 23 tháng 4 năm 2026 của VNPT Net)

STT	Tên Tỉnh/ thành phố	Tốc độ tải xuống trung bình	Tốc độ tải lên trung bình	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	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
							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	Tỉnh An Giang	312.04	312.07	100%	98.87%	99.49%	100%	99.55%	99.96%	0	-	24	92.78%
2	Tỉnh Bắc Ninh	508.35	484.03	99.91%	98.73%	99.88%	94.11%	99.94%	100%	0	-	24	94.43%
3	Tỉnh Cao Bằng	442.16	372.06	99.93%	99.67%	99.77%	100%	100%	100%	0	-	24	94.43%
4	Tỉnh Cà Mau	317.84	292.5	99.90%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	90.50%
5	Thành phố Cần Thơ	314.08	275.53	100.00%	99.61%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	90.47%
6	Tỉnh Điện Biên	370.54	300.66	99.78%	99.06%	99.93%	100%	99.90%	99.89%	0	-	24	98.28%
7	Tỉnh Đắk Lắk	326.48	311.53	99.93%	99.35%	99.89%	99.89%	100%	99.40%	0	-	24	94.43%
8	Thành phố Đà Nẵng	348.97	368.66	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
9	Tỉnh Đồng Nai	313.55	310.11	100%	99.47%	99.48%	100%	100%	100%	0	-	24	94.43%

10	Tỉnh Đồng Tháp	361.88	384.28	99.88%	97.06%	99.93%	100%	98.71%	99.81%	0	-	24	92.28%
11	Tỉnh Gia Lai	320.87	344.44	99.55%	99.60%	96.40%	100%	99.59%	99.80%	0	-	24	92.29%
12	Thành phố Hồ Chí Minh	326.36	297.7	99.81%	97.86%	98.19%	100%	100%	100%	0	-	24	92.28%
13	Thành phố Hà Nội	298.34	288.95	99.79%	98.57%	97.84%	99.56%	99.63%	100%	0	-	24	90.47%
14	Thành phố Hải Phòng	379.58	358.04	99.96%	81.70%	88.05%	100%	100%	99.51%	0	-	24	96.97%
15	Tỉnh Hà Tĩnh	549.92	414.7	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	94.43%
16	Thành phố Huế	302.34	363.72	99.95%	99.78%	99.82%	100%	99.88%	100%	0	-	24	97.50%
17	Tỉnh Hưng Yên	357.35	312.11	99.99%	99.68%	99.80%	100%	100%	100%	0	-	24	94.81%
18	Tỉnh Khánh Hòa	337.25	300.97	99.78%	99.33%	98.36%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
19	Tỉnh Lào Cai	641.54	660.98	99.98%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
20	Tỉnh Lai Châu	299.32	246.5	99.86%	99.10%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
21	Tỉnh Lâm Đồng	307.92	265.37	99.93%	96.15%	99.92%	100%	99.91%	100%	0	-	24	94.43%
22	Tỉnh Lạng Sơn	403.48	376.62	100.00%	95.87%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
23	Tỉnh Nghệ An	336.18	267.52	99.96%	99.79%	99.94%	100%	100%	100%	0	-	24	99.88%
24	Tỉnh Ninh Bình	363.98	329.7	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
25	Tỉnh Phú Thọ	396.22	342.48	99.92%	98.28%	99.31%	100%	100%	100%	0	-	24	94.43%
26	Tỉnh Quảng Ninh	393.73	345.77	99.96%	100%	99.87%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
27	Tỉnh Quảng Ngãi	276.13	327.69	99.97%	99.78%	99.98%	99.88%	100%	100%	0	-	24	100%
28	Tỉnh Quảng Trị	272.03	283.51	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
29	Tỉnh Sơn La	313.34	286.71	99.83%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
30	Tỉnh Thanh Hóa	265.28	253.64	99.93%	84.90%	95.59%	100%	92.56%	91.88%	0	-	24	98.85%

31	Tỉnh Tây Ninh	298.16	288.05	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24h/ngày	94.43%
32	Tỉnh Thái Nguyên	498.57	314.78	99.92%	99.86%	99.98%	100%	100%	99.97%	0	-	24	98.85%
33	Tỉnh Tuyên Quang	368.32	342.28	99.89%	98.73%	99.88%	94.11%	99.94%	100%	0	-	24	96.97%
34	Tỉnh Vĩnh Long	342.15	329.03	100%	88.09%	93.90%	100%	93.48%	98.78%	0	-	24	99.71%
35	Trên toàn mạng	360.71	333.90	99.91%	97.65%	99.01%	99.62%	98.83%	99.68%	0.00	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	19.78	15.85
2	Hướng kết nối đi Châu Âu	5.83	57.60
3	Hướng kết nối đi Hongkong	23.65	60.28
4	Hướng kết nối đi Japan	1.34	61.57
5	Hướng kết nối đi Singapore	14.96	50.78
6	Hướng kết nối đi USA	10.60	53.11
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối đi FPT	18.48	53.99
2	Hướng kết nối đi VIETTEL	40.36	42.74
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối đi VNNIC	7.34	27.07

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự