TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM **TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1189 /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 4 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;
- TGĐ VNPT Net (để b/c);
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

Số eOffice: 277923 VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Tháng 4 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1189 /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	Hồi âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ trợ giúp khách hàng	
								Chưa có đường dây thuê bao					
					Nội thành, Phường	Xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Nội thành, Phường	Xã			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
1	Tỉnh An Giang	311.23	303.49	99.98%	99.72%	99.60%	100%	100%	99.72%	0	100%	24	99.71%
2	Tỉnh Bắc Ninh	650.39	648.95	99.96%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.09%
3	Tỉnh Cao Bằng	538.47	480.65	99.98%	99.59%	99.54%	100%	100%	100%	0	-	24	98%
4	Tỉnh Cà Mau	317.2	290.34	100.00%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
5	Thành phố Cần Thơ	311.41	276.44	99.90%	99.61%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
6	Tỉnh Điện Biên	473.84	411.17	99.94%	99.06%	99.93%	100%	99.90%	99.89%	0	-	24	98.28%
7	Tỉnh Đắk Lắk	335.11	305.44	100.00%	99.35%	99.89%	99.89%	100%	99.40%	0	-	24	98.27%
8	Thành phố Đà Nẵng	348.5	442.11	99.98%	99.49%	99.74%	100%	99.79%	100%	0	-	24	98.85%
9	Tỉnh Đồng Nai	336.92	355.47	99.99%	98.07%	99.56%	100%	99.38%	100%	0	-	24	100%
10	Tỉnh Đồng Tháp	362.67	388.05	99.96%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%

11	Tỉnh Gia Lai	378.29	474.36	99.97%	99.60%	98.25%	100%	100%	100%	0.001	100%	24	97.78%
12	Thành phố Hồ Chí Minh	325.03	295.12	99.98%	97.86%	98.19%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	96.97%
13	Thành phố Hà Nội	332.47	364.9	99.99%	96.51%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.12%
14	Thành phố Hải Phòng	472.47	508.17	99.97%	99.74%	100%	99.92%	100%	99.74%	0.003	100%	24	96.97%
15	Tỉnh Hà Tĩnh	705.2	524.71	99.99%	99.78%	100%	99.22%	99.96%	100%	0	-	24	95.97%
16	Thành phố Huế	334.95	495.85	100.00%	99.78%	99.82%	100%	99.88%	100%	0	-	24	96.97%
17	Tỉnh Hưng Yên	461.74	430.39	99.95%	99.44%	99.57%	99.37%	100%	100%	0	-	24	95.97%
18	Tỉnh Khánh Hòa	360.2	352.12	100.00%	99.33%	98.36%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
19	Tỉnh Lào Cai	637.34	667.63	99.98%	100%	100%	100%	100%	100%	0.003	100%	24	97.85%
20	Tỉnh Lai Châu	311.11	250.56	99.99%	99.13%	98.17%	100%	100%	100%	0.003	100%	24	97.78%
21	Tỉnh Lâm Đồng	309.87	269.88	100.00%	96.15%	99.92%	100%	99.91%	100%	0	-	24	97.78%
22	Tỉnh Lạng Sơn	474.62	456.06	99.97%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
23	Tỉnh Nghệ An	383.41	328.69	100.00%	98.63%	98.56%	99.44%	98.87%	100%	0	-	24	99.88%
24	Tỉnh Ninh Bình	439.26	413.69	99.97%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
25	Tỉnh Phú Thọ	413.51	382.79	99.99%	98.28%	99.31%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
26	Tỉnh Quảng Ninh	393.25	353.26	99.98%	95.05%	97.40%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
27	Tỉnh Quảng Ngãi	330.3	474.12	99.98%	99.68%	99.94%	99.90%	100%	100%	0	-	24	100%
28	Tỉnh Quảng Trị	312.55	398.12	99.97%	99.53%	99.58%	100%	100%	100%	0.001	100%	24	100%
29	Tỉnh Sơn La	328.49	302.37	99.97%	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
30	Tỉnh Thanh Hóa	270.89	281.34	99.97%	99.96%	95.59%	100%	92.56%	100%	0	-	24	98.85%
31	Tỉnh Tây Ninh	388.055	364.445	99.98%	98.72%	99.66%	99.77%	99.47%	99.58%	0	100%	24h/ngày	98.36%

32	Tỉnh Thái Nguyên	581.22	430.04	99.98%	100%	100%	100%	99.74%	100%	0	-	24	98.85%
33	Tỉnh Tuyên Quang	444.78	426.33	99.99%	99.69%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
34	Tỉnh Vĩnh Long	339.42	331.2	99.98%	82.84%	91.53%	100%	70.72%	100%	0	-	24	99.71%
35	**Trên toàn mạng**	**400.56**	**393.95**	**99.98%**	**98.66%**	**99.18%**	**99.93%**	**98.83%**	**99.95%**	**0.001**	**100%**	**24h/ngày**	**98.27%**

TT	Tên chỉ tiêu / Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông (%)	
		Hướng đi	Hướng về
I	**Hướng quốc tế**		
1	Hướng kết nối đi China	19.01	15.85
2	Hướng kết nối đi Châu Âu	1.21	57.60
3	Hướng kết nối đi Hongkong	19.34	60.28
4	Hướng kết nối đi Japan	1.10	61.57
5	Hướng kết nối đi Singapore	14.68	50.78
6	Hướng kết nối đi USA	4.49	53.11
II	**Hướng kết nối sang ISP khác**		
1	Hướng kết nối đi FPT	19.95	46.14
2	Hướng kết nối đi VIETTEL	43.70	41.37
III	**Hướng kết nối VNIX**		
1	Hướng kết nối đi VNNIC	4.72	34.22

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY HẠ TẦNG MẠNG TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Vũ Duy Dự