

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

Hà Nội, ngày tháng 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 5 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.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Số eOffice: 359378 - VBĐT

Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỔ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
Tháng 5 năm 2026

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số /VNPT Net - KTM ngày tháng 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 khuyến 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	310.46	303.85	99.91	99.72%	99.60%	100%	100%	99.72%	0	-	24	99.71%
2	Tỉnh Bắc Ninh	642.44	638.65	99.91	99.90%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.09%
3	Tỉnh Cao Bằng	542.85	492.89	99.96	99.74%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98%
4	Tỉnh Cà Mau	335.08	299.99	99.83	99.5%	99.8%	99.64%	100%	100%	0	-	24	98.85%
5	Thành phố Cần Thơ	352.08	320.72	99.98	99.61%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
6	Tỉnh Điện Biên	495.6	430.38	99.98	96%	99.79%	98.08%	100%	100%	0	-	24	98.28%
7	Tỉnh Đắk Lắk	327.91	299.59	99.95	99.35%	99.89%	99.89%	100%	99.40%	0	-	24	98.27%
8	Thành phố Đà Nẵng	349.81	489.92	99.99	99.49%	99.74%	100%	99.79%	100%	0	-	24	98.85%
9	Tỉnh Đồng Nai	339.62	364.07	99.78	99.09%	99.91%	100%	100%	100%	0	-	24	99.45%
10	Tỉnh Đồng Tháp	355.66	385.51	99.93	100%	100%	100%	99.90%	99.93%	0	-	24	98.85%

11	Tỉnh Gia Lai	381.7	474.88	99.95	99.74%	99.37%	100%	99.72%	100%	0	-	24	97.78%
12	Thành phố Hồ Chí Minh	324.78	288.76	99.94	97.86%	98.19%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
13	Thành phố Hà Nội	334.09	354.72	99.97	96.51%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.12%
14	Thành phố Hải Phòng	475.8	513.71	99.94	99.70%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
15	Tỉnh Hà Tĩnh	779.31	637.74	99.97	99.54%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	95.97%
16	Thành phố Huế	333.99	499.38	99.93	99.78%	99.82%	100%	99.88%	100%	0	-	24	96.97%
17	Tỉnh Hưng Yên	494.39	469.95	100.00	99.44%	99.57%	99.37%	100%	100%	0	-	24	98.77%
18	Tỉnh Khánh Hòa	352.65	348.15	99.98	99.12%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	98.85%
19	Tỉnh Lào Cai	644.69	669.37	99.94	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	97.85%
20	Tỉnh Lai Châu	309.7	283.99	99.58	99.13%	98.17%	100%	100%	100%	0	-	24	97.78%
21	Tỉnh Lâm Đồng	309.15	267.63	99.84	96.15%	99.92%	100%	99.91%	100%	0	-	24	97.78%
22	Tỉnh Lạng Sơn	489.07	476.9	100.00	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
23	Tỉnh Nghệ An	426.86	395.87	99.90	98.51%	98.87%	100%	99.45%	100%	0	-	24	99.88%
24	Tỉnh Ninh Bình	444.72	412.42	99.99	100%	100%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
25	Tỉnh Phú Thọ	434.86	394.94	99.94	98.28%	99.31%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
26	Tỉnh Quảng Ninh	460.41	429.44	99.95	95.35%	96.18%	100%	100%	100%	0	-	24	96.97%
27	Tỉnh Quảng Ngãi	331.07	471.38	99.89	100%	100%	99.88%	100%	100%	0	-	24	100%
28	Tỉnh Quảng Trị	314.58	397.65	99.97	99.53%	99.58%	100%	100%	100%	0	-	24	100%
29	Tỉnh Sơn La	330.57	305.58	99.34	100 %	99,82%	100 %	100 %	99,56 %	0	-	24	97.78%
30	Tỉnh Thanh Hóa	270.28	281.32	99.97	99.03%	99.34%	100%	99.90%	100%	0	-	24	98.85%
31	Tỉnh Tây Ninh	290.58	274.6	99.96	98.72%	99.66%	99.77%	99.47%	99.58%	0	-	24h/ngày	98.36%

32	Tỉnh Thái Nguyên	655.63	592.48	99.97	100%	100%	100%	99.74%	100%	0	-	24	98.85%
33	Tỉnh Tuyên Quang	464.84	437.04	99.89	99.39%	99.89%	93.54%	100%	99.79%	0	-	24	96.97%
34	Tỉnh Vĩnh Long	341.35	328.96	99.89	89.01%	97.01%	100%	95.74%	95.15%	0	-	24	99.71%
35	Trên toàn mạng	413.13	412.72	99.91	98.66%	99.18%	99.93%	98.83%	99.95%	0.00	100%	24h/ngày	98.27%

TT	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông (%)	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối		
1	Hướng quốc tế		
1	Hướng kết nối đi China	20.32	15.56
2	Hướng kết nối đi Châu Âu	1.96	59.06
3	Hướng kết nối đi Hongkong	19.85	60.35
4	Hướng kết nối đi Japan	1.15	59.90
5	Hướng kết nối đi Singapore	15.43	52.35
6	Hướng kết nối đi USA	5.09	52.80
II	Hướng kết nối sang ISP khác		
1	Hướng kết nối đi FPT	19.58	47.19
2	Hướng kết nối đi VIETTEL	44.92	41.08
III	Hướng kết nối VNIX		
1	Hướng kết nối đi VNNIC	4.56	34.88

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Vũ Duy Dự