

Số: 1676 /VNPT Net-KTM  
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng  
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 02 tháng 7 năm 2024

**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 II năm 2024**

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, quận Đống Đa, 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 Mỹ Đình 1, quận Nam 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: 63 tỉnh, thành phố.

Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng 5/2024 là 9.374.897 thuê bao.

Trân trọng./ 

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ban CLG Tập đoàn (b/c);
- Ban CN Tập đoàn (b/c);
- TGĐ VNPT Net;
- Lưu: VP, KTM, Sonlm.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Số eOffice: 529494 - VBĐT

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**  
**Quý: II năm 2024**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 1676/VNPT Net - KTM ngày 02 tháng 7 năm 2024 của VNPT Net)

Số TT	Tên chỉ tiêu  Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương	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	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, 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, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	100%	99.97%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
2	Bình Dương	100%	96.22%	99.84%	100%	99.76%	99.74%	0	100%	24	95.81%
3	Bình Định	100%	96.05%	98.77%	98.61%	100%	100%	0	100%	24	90.89%
4	Bắc Giang	100%	100%	100%	100%	100%	99.96%	0	100%	24	86.90%
5	Bắc Cạn	100%	100%	99.86%	100%	100%	99.87%	0	100%	24	95.20%
6	Bạc Liêu	100%	100%	100%	100%	99.35%	100%	0	100%	24	95.81%
7	Bắc Ninh	100%	99.27%	99.93%	100%	99.85%	100%	0	100%	24	90.05%
8	Bình Phước	100%	99.53%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
9	Bến Tre	99.99%	97.75%	99.61%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
10	Bình Thuận	100%	99.88%	100%	99.81%	91.22%	98.39%	0	100%	24	95.81%
11	Cao Bằng	100%	99.73%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.60%
12	Cà Mau	100%	99.11%	99.58%	100%	99.59%	99.84%	0	100%	24	95.81%
13	Cần Thơ	100%	95.60%	97.30%	93.03%	100%	99.80%	0	100%	24	95.81%
14	Điện Biên	100%	77.18%	99.69%	100%	97.84%	100%	0	100%	24	91.93%
15	Đắk Lắk	100%	99.94%	99.99%	99.96%	100%	100%	0	100%	24	93.17%
16	Đà Nẵng	100%	99.78%	99.87%	99.82%	100%	100%	0	100%	24	98.42%
17	Đồng Nai	100%	99.56%	99.90%	83.33%	99.80%	100%	0	100%	24	95.81%
18	Đắk Nông	99.96%	87.18%	90.96%	100%	100%	97.76%	0	100%	24	87.46%
19	Đồng Tháp	100%	96.31%	99.86%	100%	97.96%	99.74%	0	100%	24	95.81%

20	<b>Gia Lai</b>	100%	98.75%	97.13%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
21	<b>Hậu Giang</b>	100%	99.76%	99.84%	100%	99.33%	100%	0	100%	24	87.46%
22	<b>Hòa Bình</b>	100%	100%	99.96%	100%	100%	99.87%	0	100%	24	98.40%
23	<b>Hồ Chí Minh</b>	100%	96.27%	96.47%	100%	99.97%	100%	0	100%	24	95.81%
24	<b>Hải Dương</b>	100%	95.35%	99.78%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
25	<b>Hà Giang</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
26	<b>Hà Nội</b>	100%	98.42%	98.82%	100%	99.66%	99.91%	0.002	100%	24	86.90%
27	<b>Hà Nam</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.78%
28	<b>Hải Phòng</b>	100%	98.96%	99.65%	99.53%	99.87%	100%	0.003	100%	24	91.93%
29	<b>Hà Tĩnh</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
30	<b>Thừa Thiên Huế</b>	100%	99.98%	99.97%	100%	100%	100%	0	100%	24	90.89%
31	<b>Hưng Yên</b>	100%	99.57%	99.86%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
32	<b>Kiên Giang</b>	100%	99.97%	99.99%	100%	98.44%	99.79%	0	100%	24	95.81%
33	<b>Khánh Hòa</b>	100%	96.92%	99.09%	0%	99.84%	99.90%	0	100%	24	90.60%
34	<b>Kon Tum</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.03%
35	<b>Long An</b>	100%	99.78%	99.90%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
36	<b>Lào Cai</b>	100%	100%	99.96%	96.42%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
37	<b>Lai Châu</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	87.69%
38	<b>Lâm Đồng</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
39	<b>Lạng Sơn</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.30%
40	<b>Nghệ An</b>	100%	99.80%	99.88%	99.70%	100%	92.86%	0	100%	24	91.93%
41	<b>Ninh Bình</b>	99.92%	99.58%	99.84%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
42	<b>Nam Định</b>	100%	99.95%	99.99%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
43	<b>Ninh Thuận</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
44	<b>Phú Thọ</b>	100%	96.51%	98.69%	100%	100%	100%	0	100%	24	86.90%
45	<b>Phú Yên</b>	100%	99.78%	99.95%	100%	99.23%	99.64%	0	100%	24	90.89%
46	<b>Quảng Bình</b>	100%	98.99%	99.71%	100%	98.60%	100%	0	100%	24	90.89%
47	<b>Quảng Ninh</b>	100%	99.95%	99.98%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
48	<b>Quảng Ngãi</b>	100%	99.09%	95.53%	100%	99.20%	99.82%	0	100%	24	93.55%
49	<b>Quảng Nam</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	87.34%
50	<b>Quảng Trị</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	87.34%
51	<b>Sơn La</b>	100%	100%	97.25%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	100%
52	<b>Sóc Trăng</b>	100%	99.56%	99.94%	100%	97.48%	100%	0	100%	24	95.81%
53	<b>Thái Bình</b>	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	86.90%
54	<b>Tiên Giang</b>	100%	99.58%	99.76%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%

55	Thanh Hóa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
56	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
57	Thái Nguyên	100%	99.01%	100%	99.90%	100%	100%	0	100%	24	90.39%
58	Tuyên Quang	100%	99.70%	99.96%	100%	100%	100%	0	100%	24	91.93%
59	Trà Vinh	100%	99.49%	99.92%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.81%
60	Vĩnh Long	100%	77.27%	99.53%	100%	97.39%	99.77%	0	100%	24	95.81%
61	Vĩnh Phúc	100%	95.21%	99.50%	100%	99.80%	100%	0	100%	24	88.98%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	99.15%	99.99%	100%	99.97%	100%	0	100%	24	95.81%
63	Yên Bái	100%	99.98%	99.91%	100%	100%	99.88%	0	100%	24	86.90%
64	Trên toàn mạng	100.00%	98.24%	99.44%	97.94%	99.59%	99.79%	0	100%	24h/ngày	93.16%

	Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	<b>Hướng quốc tế</b>		
1	Hướng kết nối Trung Quốc	7.09	6.46
2	Hướng kết nối Châu Âu	4.97	17.60
3	Hướng kết nối Hồng Kông	7.48	42.26
4	Hướng kết nối Singapore	5.50	15.00
5	Hướng kết nối Mỹ	36.00	32.47
II	<b>Hướng kết nối sang ISP khác</b>		
1	Hướng kết nối Viettel	32.71	46.20
2	Hướng kết nối FPT	15.64	42.76
III	<b>Hướng kết nối VNIX</b>		
1	Hướng kết nối VNIX Hà Nội và TP HCM	8.56	18.95



**Vũ Duy Dự**