

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

Hà Nội, ngày 15 tháng 01 năm 2025

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 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 12/2024 là 9.498.168 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.

Số eOffice: 45026 - VBĐT

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỒNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
 Quý: IV năm 2024

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 181 /VNPT Net - KTM ngày 15 tháng 01 năm 2025 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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây |
| | | | | | | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã | | | | |
| 1 | An Giang | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99.97% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 2 | Bình Dương | 100% | 96.37% | 99.51% | 99.21% | 99.91% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 3 | Bình Định | 100% | 96.32% | 99.74% | 100% | 99.41% | 100% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 4 | Bắc Giang | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 5 | Bắc Cạn | 99.98% | 99.09% | 99.01% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.20% |
| 6 | Bạc Liêu | 100% | 99.88% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 7 | Bắc Ninh | 99.97% | 95.17% | 95.05% | 97.50% | 99.58% | 99.94% | 0 | 100% | 24 | 95.65% |
| 8 | Bình Phước | 100% | 99.77% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.11% |
| 9 | Bến Tre | 99.99% | 97.54% | 99.23% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 10 | Bình Thuận | 100% | 99.61% | 100% | 99.86% | 99.43% | 99.70% | 0 | 100% | 24 | 98.11% |
| 11 | Cao Bằng | 99.92% | 99.59% | 99.80% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.82% |
| 12 | Cà Mau | 100% | 99.11% | 99.58% | 100% | 99.59% | 99.84% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 13 | Cần Thơ | 100% | 99.05% | 98.16% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 14 | Điện Biên | 100% | 88.5% | 99.77% | 100% | 100% | 100% | 0.003 | 100% | 24 | 95.14% |
| 15 | Đắk Lắk | 100% | 99.95% | 100% | 100% | 99.83% | 100% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 16 | Đà Nẵng | 100% | 99.81% | 99.52% | 99.12% | 99.89% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.42% |
| 17 | Đồng Nai | 100% | 99.12% | 99.71% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 18 | Đắk Nông | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 99% |
| 19 | Đồng Tháp | 100% | 97.90% | 98.33% | 100% | 98.36% | 98.69% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|------|----|--------|
| 20 | Gia Lai | 100% | 96.57% | 96.59% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 100% |
| 21 | Hậu Giang | 100% | 95.86% | 99.13% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 22 | Hòa Bình | 100% | 99.82% | 99.31% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.20% |
| 23 | Hồ Chí Minh | 100% | 97.59% | 99.69% | 100% | 99.96% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 24 | Hải Dương | 100% | 49.50% | 59.88% | 100% | 99.37% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 25 | Hà Giang | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 26 | Hà Nội | 100% | 98.20% | 98.10% | 100% | 99.48% | 99.32% | 0.001 | 100% | 24 | 95.14% |
| 27 | Hà Nam | 100% | 99.98% | 99.92% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 99.55% |
| 28 | Hải Phòng | 100% | 98.64% | 96.32% | 89.07% | 99% | 99.79% | 0.003 | 100% | 24 | 94.57% |
| 29 | Hà Tĩnh | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 30 | Thừa Thiên Huế | 100% | 99.63% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 31 | Hưng Yên | 100% | 99.71% | 99.77% | 100% | 100% | 99.64% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 32 | Kiên Giang | 100% | 99.95% | 100% | 100% | 98.81% | 99.91% | 0 | 100% | 24 | 98.11% |
| 33 | Khánh Hòa | 100% | 95.65% | 99.65% | 91.66% | 98.45% | 99.84% | 0 | 100% | 24 | 92.55% |
| 34 | Kon Tum | 100% | 99.78% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 99.60% |
| 35 | Long An | 100% | 99.78% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 36 | Lào Cai | 100% | 99.60% | 99.59% | 98.79% | 100% | 99.90% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 37 | Lai Châu | 100% | 99.25% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 99.33% |
| 38 | Lâm Đồng | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 39 | Lạng Sơn | 100% | 100% | 100% | 99.60% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.06% |
| 40 | Nghệ An | 100% | 99.81% | 99.76% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 41 | Ninh Bình | 100% | 99.97% | 99.99% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 42 | Nam Định | 100% | 99.92% | 99.98% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 43 | Ninh Thuận | 100% | 88.14% | 96.08% | 100% | 98.06% | 99.32% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 44 | Phú Thọ | 100% | 96.51% | 98.69% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 45 | Phú Yên | 100% | 96.51% | 98.69% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 46 | Quảng Bình | 100% | 99.78% | 99.95% | 100% | 99.23% | 99.64% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 47 | Quảng Ninh | 100% | 99.96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 48 | Quảng Ngãi | 99.20% | 99.97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.18% |
| 49 | Quảng Nam | 100% | 95.31% | 96.21% | 100% | 99.80% | 100% | 0 | 100% | 24 | 100% |
| 50 | Quảng Trị | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 92.15% |
| 51 | Sơn La | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0.001 | 100% | 24 | 100% |
| 52 | Sóc Trăng | 100% | 99.57% | 99.25% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 53 | Thái Bình | 99.99% | 98.08% | 96.60% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 54 | Tiên Giang | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|------|----------|--------|
| 55 | Thanh Hóa | 100% | 99.90% | 99.89% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 56 | Tây Ninh | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.11% |
| 57 | Thái Nguyên | 100% | 98.97% | 99.99% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 93.81% |
| 58 | Tuyên Quang | 100% | 95.04% | 96.97% | 99.80% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 95.14% |
| 59 | Trà Vinh | 100% | 99.63% | 99.93% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 60 | Vĩnh Long | 100% | 89.81% | 99.36% | 100% | 98.23% | 97.33% | 0 | 100% | 24 | 97.25% |
| 61 | Vĩnh Phúc | 100% | 95.21% | 99.50% | 100% | 99.80% | 100% | 0 | 100% | 24 | 97.82% |
| 62 | Bà Rịa - Vũng Tàu | 100% | 99.79% | 100% | 100% | 100% | 100% | 0 | 100% | 24 | 98.11% |
| 63 | Yên Bái | 99.99% | 98.64% | 100% | 100% | 98.80% | 99.67% | 0 | 100% | 24 | 97.61% |
| 64 | Trên toàn mạng | 99.98% | 97.21% | 98.66% | 98.97% | 99.53% | 99.72% | 0 | 100% | 24h/ngày | 96.57% |

| | Hướng kết nối | Mức chiếm dụng băng thông trung bình | |
|-----|-------------------------------------|--------------------------------------|----------|
| | | Hướng đi | Hướng về |
| I | Hướng quốc tế | | |
| 1 | Hướng kết nối Trung Quốc | 7.62 | 12.17 |
| 2 | Hướng kết nối Châu Âu | 7.38 | 29.17 |
| 3 | Hướng kết nối Hồng Kông | 8.79 | 32.09 |
| 4 | Hướng kết nối Singapore | 3.48 | 24.08 |
| 5 | Hướng kết nối Mỹ | 31.09 | 45.06 |
| II | Hướng kết nối sang ISP khác | | |
| 1 | Hướng kết nối Viettel | 25.72 | 31.95 |
| 2 | Hướng kết nối FPT | 11.81 | 37.41 |
| III | Hướng kết nối VNIX | | |
| 1 | Hướng kết nối VNIX Hà Nội và TP HCM | 11.28 | 11.33 |

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vũ Duy Dự