

Số: 1042 /VNPT Net-KTM
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông.

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 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 I năm 2025

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.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết Quý I/2025: 9.668.217 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: 296189 - 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: I năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 1042 /VNPT Net - KTM ngày 17 tháng 4 năm 2025 của VNPT Net)

STT	Tên Tỉnh/ thành phố	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, thị xã	Thị trấn, xã				
1	An Giang	100%	99.93%	99.96%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
2	Bình Dương	100%	97.95%	97.04%	100%	100%	99.84%	0	100%	24	99.14%
3	Bình Định	100%	96.07%	96.85%	99.62%	99.69%	100%	0	100%	24	97.34%
4	Bắc Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	95.20%
5	Bắc Cạn	100%	98.22%	99.90%	100%	100%	100%	0	100%	24	98%
6	Bạc Liêu	100%	99.64%	99.60%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
7	Bắc Ninh	100%	99.06%	99.93%	100%	99.90%	100%	0	100%	24	96.48%
8	Bình Phước	100%	99.75%	99.96%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
9	Bến Tre	100%	97.09%	99.34%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
10	Bình Thuận	100%	99.35%	100%	99.64%	99.81%	100%	0	100%	24	99.14%
11	Cao Bằng	99.92%	99.59%	99.80%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.79%
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	99.14%
14	Điện Biên	100%	100%	99.68%	100%	100%	92.45%	0	100%	24	98.17%
15	Đắk Lắk	100%	99.95%	100%	100%	99.83%	100%	0	100%	24	98.97%
16	Đà Nẵng	100%	99.72%	99.52%	98.34%	99.95%	99.40%	0	100%	24	97.34%
17	Đồng Nai	100%	99.91%	99.89%	100%	99.66%	99.87%	0	100%	24	99.14%
18	Đắk Nông	99.95%	99.77%	99.01%	100%	98.13%	97.58%	0	100%	24	99%
19	Đồng Tháp	100%	97.90%	98.33%	100%	98.36%	98.69%	0	100%	24	99.14%

20	Gia Lai	100%	94.66%	95.68%	100%	100%	100%	0	100%	24	100%
21	Hậu Giang	100%	95.86%	99.13%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
22	Hòa Bình	100%	99.82%	99.31%	100%	100%	100%	0	100%	24	98%
23	Hồ Chí Minh	100%	98.81%	99.86%	100%	99.99%	100%	0	100%	24	99.15%
24	Hải Dương	100%	96.39%	97.82%	100%	100%	99.96%	0	100%	24	98.17%
25	Hà Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.17%
26	Hà Nội	99.99%	98.28%	98.34%	100%	99.54%	99.94%	0.001	100%	24	98.17%
27	Hà Nam	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.33%
28	Hải Phòng	100%	98.17%	99.49%	100%	99.87%	99.97%	0.002	83.33%	24	97.71%
29	Hà Tĩnh	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.17%
30	Thừa Thiên Huế	100%	99.84%	99.91%	100%	100%	100%	0	100%	24	92.15%
31	Hưng Yên	100%	99.71%	99.77%	100%	100%	99.64%	0	100%	24	98.17%
32	Kiên Giang	100%	99.93%	99.94%	0%	99.13%	99.90%	0	100%	24	99.14%
33	Khánh Hòa	100%	95.65%	99.65%	91.66%	98.45%	99.84%	0	100%	24	97.34%
34	Kon Tum	100%	99.64%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.60%
35	Long An	100%	97.94%	99.30%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.13%
36	Lào Cai	100%	99.60%	99.59%	98.79%	100%	99.90%	0	100%	24	98.17%
37	Lai Châu	100%	99.25%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	96.60%
38	Lâm Đồng	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%
39	Lạng Sơn	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0.002	100%	24	98.17%
40	Nghệ An	100%	99.81%	99.76%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.17%
41	Ninh Bình	100%	99.97%	99.99%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.17%
42	Nam Định	100%	99.91%	99.83%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.17%
43	Ninh Thuận	100%	88.14%	96.08%	100%	98.06%	99.32%	0	100%	24	99.14%
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	97.34%
46	Quảng Bình	100%	99.16%	99.41%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.61%
47	Quảng Ninh	100%	99.96%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.18%
48	Quảng Ngãi	100%	98.71%	99.84%	100%	100%	99.88%	0	100%	24	100%
49	Quảng Nam	100%	95.31%	96.21%	100%	99.80%	100%	0	100%	24	92.15%
50	Quảng Trị	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	98.97%
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	99.14%
53	Thái Bình	99.99%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	97.61%
54	Tiên Giang	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	100%	24	99.14%

55	Thanh Hóa	100%	99.56%	99.95%	100%	100%
56	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	100%
57	Thái Nguyên	100%	98.97%	99.99%	100%	100%
58	Tuyên Quang	100%	96.39%	95.82%	100%	100%
59	Trà Vinh	100%	99.27%	100%	100%	100%
60	Vĩnh Long	100%	100%	99.51%	100%	96.20%
61	Vĩnh Phúc	100%	95.21%	99.50%	100%	99.80%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	99.82%	99.96%	100%	100%
63	Yên Bái	100%	99.84%	96.29%	99.48%	100%
64	Trên toàn mạng	100%	98.70%	99.26%	98.21%	99.77%

TT	Tên chỉ tiêu
I	Hướng kết nối
1	Hướng quốc tế
1	Hướng kết nối đi China
2	Hướng kết nối đi Châu Âu
3	Hướng kết nối đi Hongkong
	Hướng kết nối đi Japan
4	Hướng kết nối đi Singapore
5	Hướng kết nối đi USA
II	Hướng kết nối sang ISP khác
1	Hướng kết nối đi FPT
2	Hướng kết nối đi VIETTEL
III	Hướng kết nối VNIX
1	Hướng kết nối đi VNNIC

55	Thanh Hóa	100%	99.56%	99.95%	100%	100%
56	Tây Ninh	100%	100%	100%	100%	100%
57	Thái Nguyên	100%	98.97%	99.99%	100%	100%
58	Tuyên Quang	100%	96.39%	95.82%	100%	100%
59	Trà Vinh	100%	99.27%	100%	100%	100%
60	Vĩnh Long	100%	100%	99.51%	100%	96.20%
61	Vĩnh Phúc	100%	95.21%	99.50%	100%	99.80%
62	Bà Rịa - Vũng Tàu	100%	99.82%	99.96%	100%	100%
63	Yên Bái	100%	99.84%	96.29%	99.48%	100%
64	Trên toàn mạng	100%	98.70%	99.26%	98.21%	99.77%

TT	Tên chỉ tiêu
I	Hướng kết nối
1	Hướng quốc tế
1	Hướng kết nối đi China
2	Hướng kết nối đi Châu Âu
3	Hướng kết nối đi Hongkong
	Hướng kết nối đi Japan
4	Hướng kết nối đi Singapore
5	Hướng kết nối đi USA
II	Hướng kết nối sang ISP khác
1	Hướng kết nối đi FPT
2	Hướng kết nối đi VIETTEL
III	Hướng kết nối VNIX
1	Hướng kết nối đi VNNIC

PHÓ TỔNG C

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

M.S.C.N: 0117
NAM TÚ LIÊM - TP. HÀ NỘI

Vũ Du

Vũ Duy Dự