

Số: 26/CV-VNTT

Bình Dương, ngày 19 tháng 01 năm 2026

V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch
vụ viễn thông

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 (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Năm 2025

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. Doanh nghiệp:

Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (“VNTT”)

Địa chỉ: Tầng 16, Tòa nhà WTC Tower, Số 1 đường Hùng Vương, phường Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: (0274) 2220222

2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:

Tên đơn vị: Phòng Vận hành mạng viễn thông và dịch vụ ICT - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam (“VNTT”)

Địa chỉ: Tòa nhà eDatacenter, Số 2 Đường số 3, phường Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh.

Điện thoại: (0274) 2220401

3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông:
06 tỉnh/TP.

4. Tổng số khách hàng (thuê bao dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) tính đến hết kỳ báo cáo: 28,934 thuê bao.

(Đính kèm Bản chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON Năm 2025).

Nơi nhận:

- Như trên;
- BTGD;
- TP.VHMT&DVICT; GDKDVT;
- GĐTTDVKH&QLC;
- Lưu VT.

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH



BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
(dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 26/CV-VNTT ngày 19 tháng 01 năm 2026 của Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam)

STT	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 (*)	Hồi 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	TP.Hồ Chí Minh (trước đây là Bình Dương)	99.80%	96.25%	98.97%	99.96%	99.53%	(a2)	0	(a3)	24h	92.46%
2	Quảng Ngãi	99.73%	95.83%	(a1)	(a2)	98.36%	(a2)	1	1	24h	92.46%
3	Nghệ An	99.96%	96.00%	(a1)	(a2)	(a2)	99.36%	0	(a3)	24h	92.46%
4	Hải Phòng	99.95%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	92.46%
5	Đồng Nai (trước đây là Bình Phước)	99.87%	98.64%	(a1)	(a2)	(a2)	98.95%	0	(a3)	24h	92.46%
6	Gia Lai (trước đây là Bình Định)	99.58%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	92.46%
	Trên toàn mạng	99.81%	96.33%	98.97%	99.96%	99.52%	99.34%	1	1	24h	92.46%



TT	Tên chỉ tiêu/Hướng kết nối	Mức chiếm dụng băng thông (*)	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối trong nước		
1	VNPT-VNIX	2.2%	49.9%
2	VNPT-VNPT	10.4%	21.9%
3	VNPT-Viettel	2.7%	16.7%
4	VNPT-FPT	5.1%	57.0%
5	VNPT-CMC	0.0%	0.0%
II	Hướng kết nối quốc tế		
1	VNPT-VNPT	3.9%	9.7%
2	VNPT-Viettel	7.5%	88.1%
3	VNPT-FPT	1.3%	8.6%
4	VNPT-CMC	0.0%	0.0%
5	VNPT-Cogent	0.4%	14.2%
6	VNPT-HE	23.5%	43.5%
7	VNPT-Equinix HK IX	0.7%	4.6%

Ghi chú:

- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 34:2022/BTTTT.
- (a1): Trong kỳ trên địa bàn không có sự cố.
- (a2): Trong kỳ không phát sinh yêu cầu thiết lập dịch vụ.
- (a3): Trong kỳ không có khiếu nại của khách hàng nên không có hồi âm khiếu nại.
- (*)Số liệu thống kê Quý 4 năm 2025.

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH

