

Số: 476/CV-VNTT
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng dịch
vụ viễn thông

Bình Dương, ngày 10 tháng 10 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 (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Quý 3 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: 27,362 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 Quý 3 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)

Quý 3 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 476/CV-VNTT ngày 10 tháng 10 năm 2025 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)	99.86%	95.54%	99.24%	100.00%	99.75%	(a2)	0	(a3)	24h	94.91%
2	Quảng Ngãi	99.83%	100.00%	(a1)	(a2)	100.00%	(a2)	0	(a3)	24h	94.91%
3	Nghệ An	99.98%	96.00%	(a1)	(a2)	(a2)	98.04%	0	(a3)	24h	94.91%
4	Hải Phòng	99.98%	96.30%	(a1)	(a2)	100.00%	100.00%	0	(a3)	24h	94.91%
5	Đồng Nai (trước đây là Bình Phước)	99.91%	98.08%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	94.91%
6	Gia Lai (trước đây là Bình Định)	100.00%	100.00%	(a1)	(a2)	(a2)	100.00%	0	(a3)	24h	94.91%
	Trên toàn mạng	99.87%	95.79%	99.24%	100.00%	99.75%	99.38%	0	(a3)	24h	94.91%

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM

NET - WIFI - CLOUD
Japan Quality & Service

A : Tầng 16, Tòa nhà WTC Tower, Số 1 Đường Hùng Vương,
Phường Bình Dương, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

T : 0274.222.0222
F : 0274.363.5200

E : cskh@vntt.com.vn
W : www.vntt.com.vn



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	1.8%	40.1%
2	VNPT-VNPT	10.1%	22.4%
3	VNPT-Viettel	2.7%	14.8%
4	VNPT-FPT	6.5%	77.5%
5	VNPT-CMC	0.0%	0.0%
II	Hướng kết nối quốc tế		
1	VNPT-VNPT	4.3%	9.6%
2	VNPT-Viettel	10.8%	81.4%
3	VNPT-FPT	1.5%	9.3%
4	VNPT-CMC	0.0%	0.0%
5	VNPT-Cogent	0.3%	9.1%
6	VNPT-HE	21.3%	46.7%
7	VNPT-Equinix HK IX	0.4%	4.0%

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 - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
- (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.

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH

