

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 072026.08-2/QLCL/BC-FTEL

Hà Nội, ngày 15 tháng 06 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)**

6 tháng năm 2026

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp	
Tên doanh nghiệp được Bộ Khoa học và Công nghệ cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông	CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT
Địa chỉ	Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, Số 17 phố Duy Tân, phường Cầu Giấy, Hà Nội.
Điện thoại	(024) 7300 2222
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp	
Tên đơn vị	Ban Chất lượng
Địa chỉ	Tầng 8, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Cầu Giấy, Hà Nội.
Điện thoại	(024) 7300 2222
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông	33/34 tỉnh thành (ngoại trừ Lai Châu)
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết tháng báo cáo	5,335,876

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

(Ký, họ tên, đóng dấu chữ ký số)



TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG

Dinh Thanh Hải

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
06 tháng năm 2026

STT	Tên Tỉnh/ thành phố	Tên chỉ tiêu											
		Tốc độ tải xuống trung bình (Gb/s)	Tốc độ tải lên trung bình (Gb/s)	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	Thành phố Hà Nội	2,383.15	375.88	99.50%	95.00%	97.89%	100%	97.87%	98.92%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
2	Tỉnh Cao Bằng	9.10	1.70	99.96%	97.57%	97.13%	100%	97.66%	98.81%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
3	Tỉnh Tuyên Quang	153.00	108.78	99.78%	96.15%	98.68%	100%	98.69%	98.74%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
4	Tỉnh Điện Biên	12.64	2.19	99.88%	95.93%	97.22%	100%	99.68%	98.17%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
5	Tỉnh Lai Châu												
6	Tỉnh Sơn La	36.81	4.87	99.90%	96.89%	99.60%	100%	97.88%	99.48%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
7	Tỉnh Lào Cai	63.33	7.97	99.93%	96.20%	98.90%	100%	98.59%	99.22%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
8	Tỉnh Thái Nguyên	149.11	19.88	99.50%	95.00%	97.46%	100%	98.90%	98.81%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
9	Tỉnh Lạng Sơn	39.99	5.24	99.76%	96.92%	98.94%	100%	98.16%	96.90%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
10	Tỉnh Quảng Ninh	200.74	29.99	99.66%	95.66%	97.91%	100%	98.28%	98.76%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
11	Tỉnh Bắc Ninh	353.96	38.94	99.50%	95.03%	97.17%	100%	97.81%	98.71%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
12	Tỉnh Phú Thọ	930.66	754.36	99.52%	95.01%	96.87%	100%	97.90%	98.47%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
13	Thành phố Hải Phòng	506.98	79.64	99.61%	95.64%	98.79%	100%	97.81%	98.22%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
14	Tỉnh Hưng Yên	237.22	33.80	99.82%	96.65%	98.93%	100%	98.93%	99.10%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
15	Tỉnh Ninh Bình	202.11	25.67	99.74%	95.23%	99.26%	100%	98.53%	99.31%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
16	Tỉnh Thanh Hóa	164.39	22.13	99.63%	97.35%	99.09%	100%	97.87%	98.72%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
17	Tỉnh Nghệ An	110.79	20.46	99.91%	95.05%	98.64%	100%	97.97%	98.80%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
18	Tỉnh Hà Tĩnh	44.76	5.38	99.54%	95.02%	97.27%	100%	96.56%	97.64%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
19	Tỉnh Quảng Trị	46.52	6.46	99.98%	95.36%	98.81%	100%	95.29%	95.65%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
20	Thành phố Huế	142.71	17.01	99.96%	97.81%	99.66%	100%	95.25%	96.44%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
21	Thành phố Đà Nẵng	333.61	66.98	99.85%	96.47%	99.75%	100%	95.78%	97.46%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
22	Tỉnh Quảng Ngãi	66.51	8.45	99.98%	95.20%	98.85%	100%	95.91%	96.96%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
23	Tỉnh Gia Lai	228.88	28.11	99.91%	97.28%	99.04%	100%	95.86%	94.92%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
24	Tỉnh Khánh Hòa	272.55	33.13	99.96%	97.47%	99.43%	100%	96.72%	97.65%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%

25	Tỉnh Đắk Lắk	114.88	13.92	99.95%	97.62%	99.62%	100%	95.20%	96.03%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
26	Tỉnh Lâm Đồng	234.01	30.56	99.82%	97.29%	99.48%	100%	98.87%	98.70%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
27	Tỉnh Đồng Nai	444.35	59.53	99.94%	95.32%	99.51%	100%	98.82%	98.87%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
28	Thành phố Hồ Chí Minh	2,522.62	357.03	99.77%	95.05%	98.46%	100%	98.64%	99.50%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
29	Tỉnh Tây Ninh	209.95	27.70	99.76%	97.81%	98.71%	100%	98.86%	99.01%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
30	Tỉnh Đồng Tháp	150.22	19.37	99.93%	97.36%	99.21%	100%	98.92%	98.78%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
31	Tỉnh Vĩnh Long	129.40	17.91	99.95%	99.21%	99.84%	100%	99.57%	99.70%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
32	Tỉnh An Giang	244.03	29.78	99.89%	98.83%	99.85%	100%	98.63%	99.16%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
33	Thành phố Cần Thơ	216.68	29.11	99.83%	98.26%	99.86%	100%	98.87%	99.29%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
34	Tỉnh Cà Mau	76.68	11.51	99.93%	96.94%	99.34%	100%	98.26%	98.89%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%
35	Trên toàn mạng	11,032.32	2,293.44	99.73%	95.84%	98.58%	100%	98.05%	98.67%	0%	100.00%	24h trong ngày	96.03%

TT	Hướng kết nối	Tên chỉ tiêu	Mức chiếm dụng băng thông	
			Hướng đi	Hướng về
1	Hướng kết nối từ FPT Telecom đến các ISP trong nước			
1	Hướng kết nối FPT Telecom - VNPT			
1.1	Hướng kết nối Hà Nội – VNPT		49.02%	18.81%
1.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - VNPT		30.37%	10.54%
1.3	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT		61.94%	20.20%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL			
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel		85.29%	64.25%
2.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - Viettel		60.02%	85.12%
2.3	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel		85.31%	36.35%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC			
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC		1.11%	7.10%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC			
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC		24.40%	34.08%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC		44.69%	30.94%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - FO			
5.1	Hướng kết nối Hà Nội - FO		0.46%	3.54%
5.2	Hướng kết nối TP.HCM - FO		0.00%	0.00%
6	Hướng kết nối FPT Telecom - VNIX			
6.1	Hướng kết nối Hà Nội - VNIX		79.16%	30.83%
6.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - VNIX		34.34%	3.52%
6.3	Hướng kết nối TP.HCM - VNIX		63.95%	30.54%
7	Hướng kết nối FPT Telecom - Mobifone			
7.1	Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone		25.00%	35.18%
7.2	Hướng kết nối Đà Nẵng - Mobifone		7.56%	1.73%
7.3	Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone		19.23%	8.94%

II	Hướng kết nối từ FPT Telecom đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - Landline		
1.1	Hướng kết nối FPT Telecom - Singapore (landline)	14.13%	60.93%
1.2	Hướng kết nối FPT Telecom - Hong Kong (landline)	21.51%	70.01%
1.3	Hướng kết nối FPT Telecom - Premium Hong Kong (landline)	3.01%	35.00%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - APG		
	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG Premium (Singapore)	31.70%	81.49%
2.3	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG General (Japan)	6.44%	59.48%
2.4	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Hong Kong)	0.00%	63.96%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - IA		
3.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA Premium (Singapore)	39.96%	61.29%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-I		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-I (Hong Kong)	18.38%	51.08%
4.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-I (Germany)	24.55%	34.16%
4.3	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-I Premium (Singapore)	21.49%	44.51%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - CMI		
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom - CMI Premium (Singapore)	46.06%	63.68%
6	Hướng kết nối FPT Telecom - APG - CMI		
6.1	Hướng kết nối FPT Telecom - APG - CMI (Singapore)	24.31%	67.31%
7	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE - ZEN		
7.1	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE - ZEN General (Singapore)	36.08%	75.26%
8	Hướng kết nối FPT Telecom - NTG - SJC		
8.1	Hướng kết nối FPT Telecom NTG - SJC (Hong Kong)	0.00%	60.89%
8.2	Hướng kết nối FPT Telecom NTG - SJC General (Singapore)	24.96%	73.23%
8.3	Hướng kết nối FPT Telecom NTG - SJC Premium (Singapore)	39.08%	71.65%

Hướng dẫn:

- Chỉ nhập cột số liệu, bao gồm *số nguyên* hoặc *số thập phân*, các cột khác giữ nguyên không được chỉnh sửa hoặc xóa
- Nhập đúng định dạng format của excel sẵn có: dấu phẩy để ngăn cách phần nghìn, dấu chấm ngăn cách phần thập phân, tối đa 2 chữ số sau dấu chấm phần thập phân

Ghi chú:

- (*) Tên công nghệ sử dụng là một trong 02 công nghệ: FTTH/xPON, Modem cáp truyền hình,
- Định nghĩa và phương pháp xác định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ để lập báo cáo phải tuân thủ 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.
- Đối với Dịch vụ trợ giúp khách hàng, Tốc độ tải xuống trung bình, Tốc độ tải lên trung bình, Thời gian khắc phục mất kết nối, Thời gian thiết lập dịch vụ, mức chiếm dụng băng thông: doanh nghiệp thực hiện báo cáo hàng tháng và báo cáo 6 tháng, 1 năm; sử dụng phương pháp giám sát bằng tính năng sẵn có của mạng để xác định số liệu.
- Đối với Độ khả dụng của dịch vụ, Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ, Hồi âm khiếu nại của khách hàng: doanh nghiệp thực hiện báo cáo số liệu thống kê 6 tháng, 1 năm.

