

Số: 042025.08-2/QLCL/BC-FTEL

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

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 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)  
Năm 2025**

**Kính gửi: Cục Viễn thông**

**1. Doanh nghiệp:**

Tên doanh nghiệp được Bộ Thông tin và truyền thông 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,  
Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

**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,  
Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: (024) 7300 2222

Fax: (024) 3795 0047

**3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 59 tỉnh, thành phố (Bắc Giang, Bắc Ninh, Cao Bằng, Điện Biên, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương, Hải Phòng, Hòa Bình, Hưng Yên, Lạng Sơn, Lào Cai, Nam Định, Nghệ An, Ninh Bình, Phú Thọ, Quảng Ninh, Sơn La, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Tuyên Quang, Vĩnh Phúc, Yên Bái, Bình Định, Đà Nẵng, Đắk Lắk, Gia Lai, Huế, Kon Tum, Khánh Hòa, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Trị, An Giang, Bạc Liêu, Bến Tre, Bình Dương, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Đồng Nai, Đồng Tháp, TP. Hồ Chí Minh, Hậu Giang, Kiên Giang, Lâm Đồng, Long An, Ninh Thuận, Sóc Trăng, Tây Ninh, Tiền Giang, Trà Vinh, Vĩnh Long, Vũng Tàu).**

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 4,965,319 (Bằng chữ: Bốn triệu chín trăm sáu mươi lăm ngàn ba trăm mười chín) khách hàng.**

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- CTCP FPT (để b/c);
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu VT, FTQ.

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(Ký, họ tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Đinh Thanh Hải*

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG**  
**DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON**  
**Năm 2025**

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 04/2025.08-2/QLCL/BC-FTEL ngày 25 tháng 11 năm 2025 của Công ty Cổ phần Viễn thông FPT)

| Số TT | Tên chỉ tiêu<br><br>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   | Nội thành, thị xã | Thị trấn, xã |                                                |                                 | 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 |
| 1     | An Giang                                                              | 99.95%                  | 97.90%                          | 99.81%       | 100%                        | 97.87%            | 98.69%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 2     | Bắc Giang                                                             | 99.80%                  | 95.55%                          | 99.31%       | 100%                        | 98.79%            | 99.87%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 3     | Bạc Liêu                                                              | 99.89%                  | 96.43%                          | 98.95%       | 100%                        | 97.99%            | 98.45%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 4     | Bắc Ninh                                                              | 99.58%                  | 95.10%                          | 97.86%       | 100%                        | 97.77%            | 99.07%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 5     | Bến Tre                                                               | 99.99%                  | 98.86%                          | 99.87%       | 100%                        | 99.49%            | 98.75%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 6     | Bình Định                                                             | 99.91%                  | 96.33%                          | 99.55%       | 100%                        | 96.40%            | 98.21%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 7     | Bình Dương                                                            | 99.90%                  | 96.50%                          | 99.06%       | 100%                        | 98.76%            | 99.32%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 8     | Bình Phước                                                            | 99.90%                  | 96.36%                          | 99.49%       | 100%                        | 98.15%            | 99.08%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 9     | Bình Thuận                                                            | 99.99%                  | 98.16%                          | 98.99%       | 100%                        | 98.66%            | 98.73%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 10    | Cà Mau                                                                | 99.89%                  | 97.81%                          | 99.45%       | 100%                        | 98.56%            | 98.51%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 11    | Cần Thơ                                                               | 99.84%                  | 96.87%                          | 99.59%       | 100%                        | 98.99%            | 98.71%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 12    | Cao Bằng                                                              | 99.82%                  | 95.10%                          | 97.50%       | 100%                        | 98.63%            | 98.40%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 13    | Đà Nẵng                                                               | 99.88%                  | 97.32%                          | 98.88%       | 100%                        | 94.03%            | 95.14%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 14    | Đắk Lắk                                                               | 99.60%                  | 95.00%                          | 97.74%       | 100%                        | 95.64%            | 95.98%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 15    | Điện Biên                                                             | 99.92%                  | 95.91%                          | 98.09%       | 100%                        | 99.58%            | 99.11%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 16    | Đồng Nai                                                              | 99.97%                  | 97.96%                          | 99.59%       | 100%                        | 98.95%            | 99.48%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |
| 17    | Đồng Tháp                                                             | 99.90%                  | 98.91%                          | 99.90%       | 100%                        | 98.19%            | 98.97%       | 0%                                             | 100%                            | 24 giờ trong ngày                                                            | 97.86%                                                                                                                                                                                 |

|    |             |        |        |        |      |        |        |    |      |                   |        |
|----|-------------|--------|--------|--------|------|--------|--------|----|------|-------------------|--------|
| 18 | Gia Lai     | 99.51% | 95.00% | 95.00% | 100% | 96.03% | 93.14% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 19 | Hà Nam      | 99.74% | 95.70% | 99.24% | 100% | 96.03% | 97.45% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 20 | Hà Nội      | 99.50% | 95.00% | 98.00% | 100% | 98.11% | 98.78% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 21 | Hà Tĩnh     | 99.50% | 95.00% | 95.00% | 100% | 95.37% | 96.49% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 22 | Hải Dương   | 99.98% | 98.59% | 99.53% | 100% | 94.48% | 96.90% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 23 | Hải Phòng   | 99.61% | 95.23% | 97.32% | 100% | 97.35% | 97.33% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 24 | Hậu Giang   | 99.78% | 97.35% | 99.74% | 100% | 97.79% | 98.52% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 25 | Hồ Chí Minh | 99.85% | 96.23% | 98.77% | 100% | 98.72% | 99.47% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 26 | Hòa Bình    | 99.89% | 95.63% | 97.84% | 100% | 97.98% | 97.50% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 27 | Huế         | 99.50% | 95.16% | 99.15% | 100% | 95.64% | 97.71% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 28 | Hưng Yên    | 99.79% | 96.15% | 98.76% | 100% | 98.24% | 98.85% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 29 | Khánh Hòa   | 99.52% | 97.90% | 99.70% | 100% | 96.32% | 96.43% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 30 | Kiên Giang  | 99.94% | 97.27% | 99.70% | 100% | 98.73% | 98.68% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 31 | Kon Tum     | 99.97% | 95.77% | 98.67% | 100% | 95.55% | 95.07% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 32 | Lâm Đồng    | 99.94% | 96.75% | 99.16% | 100% | 98.68% | 97.37% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 33 | Lạng Sơn    | 99.75% | 96.77% | 96.67% | 100% | 98.86% | 97.21% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 34 | Lào Cai     | 99.92% | 95.80% | 98.86% | 100% | 98.29% | 99.52% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 35 | Long An     | 99.77% | 95.33% | 96.88% | 100% | 97.30% | 98.01% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 36 | Nam Định    | 99.94% | 98.17% | 99.70% | 100% | 98.92% | 99.52% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 37 | Nghệ An     | 99.50% | 95.00% | 95.92% | 100% | 97.85% | 98.52% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 38 | Ninh Bình   | 99.56% | 95.00% | 97.30% | 100% | 98.35% | 98.38% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 39 | Ninh Thuận  | 99.99% | 97.50% | 99.38% | 100% | 98.67% | 99.51% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 40 | Phú Thọ     | 99.70% | 95.01% | 98.03% | 100% | 98.15% | 99.12% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 41 | Phú Yên     | 99.98% | 97.87% | 99.17% | 100% | 94.87% | 95.22% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 42 | Quảng Bình  | 99.99% | 95.22% | 98.42% | 100% | 94.28% | 98.26% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 43 | Quảng Nam   | 99.93% | 96.50% | 99.78% | 100% | 95.26% | 97.01% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 44 | Quảng Ngãi  | 99.97% | 95.08% | 98.77% | 100% | 96.89% | 96.71% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 45 | Quảng Ninh  | 99.66% | 95.00% | 97.64% | 100% | 98.18% | 99.13% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 46 | Quảng Trị   | 99.91% | 95.01% | 97.70% | 100% | 95.45% | 97.66% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 47 | Sóc Trăng   | 99.92% | 96.96% | 99.80% | 100% | 97.61% | 98.55% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 48 | Sơn La      | 99.99% | 97.19% | 99.74% | 100% | 97.13% | 98.13% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 49 | Tây Ninh    | 99.81% | 97.46% | 97.79% | 100% | 98.55% | 98.37% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |
| 50 | Thái Bình   | 99.96% | 96.75% | 99.43% | 100% | 97.96% | 97.77% | 0% | 100% | 24 giờ trong ngày | 97.86% |

|    |                       |               |               |               |             |               |               |           |             |                          |               |
|----|-----------------------|---------------|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|-----------|-------------|--------------------------|---------------|
| 51 | Thái Nguyên           | 99.50%        | 95.00%        | 96.02%        | 100%        | 97.45%        | 98.35%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 52 | Thanh Hóa             | 99.71%        | 95.00%        | 98.41%        | 100%        | 97.66%        | 98.04%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 53 | Tiền Giang            | 99.96%        | 97.18%        | 99.84%        | 100%        | 97.80%        | 98.64%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 54 | Trà Vinh              | 99.96%        | 99.20%        | 99.74%        | 100%        | 99.81%        | 99.54%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 55 | Tuyên Quang           | 99.85%        | 96.35%        | 98.63%        | 100%        | 98.45%        | 99.08%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 56 | Vĩnh Long             | 99.90%        | 98.97%        | 99.78%        | 100%        | 99.14%        | 99.58%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 57 | Vĩnh Phúc             | 99.70%        | 95.82%        | 98.95%        | 100%        | 96.38%        | 97.11%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 58 | Vũng Tàu              | 99.99%        | 98.17%        | 99.63%        | 100%        | 98.96%        | 99.35%        | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
| 59 | Yên Bái               | 99.94%        | 98.51%        | 99.74%        | 100%        | 99.54%        | 100.00%       | 0%        | 100%        | 24 giờ trong ngày        | 97.86%        |
|    | <b>Trên toàn mạng</b> | <b>99.74%</b> | <b>96.04%</b> | <b>98.43%</b> | <b>100%</b> | <b>97.94%</b> | <b>98.43%</b> | <b>0%</b> | <b>100%</b> | <b>24 giờ trong ngày</b> | <b>97.86%</b> |

*Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hỏi âm khiếu nại của khách hàng”: nếu không phát sinh yêu cầu khắc phục mất kết nối, yêu cầu thiết lập dịch vụ và khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ bằng văn bản thì mức chất lượng thực tế được ghi nhận là 100%. Trong báo cáo sử dụng dấu “.” (dấu chấm) làm dấu ngăn cách thập phân.*

| TT       | Hướng kết nối                                              | Mức chiếm dụng băng thông |          |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|
|          |                                                            | Hướng đi                  | Hướng về |
| <b>I</b> | <b>Hướng kết nối từ FPT Telecom đến các ISP trong nước</b> |                           |          |
| <b>1</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - VNPT</b>                    |                           |          |
| 1.1      | Hướng kết nối Hà Nội – VNPT                                | 55.06%                    | 20.23%   |
| 1.2      | Hướng kết nối Đà Nẵng - VNPT                               | 36.76%                    | 12.00%   |
| 1.3      | Hướng kết nối TP.HCM - VNPT                                | 50.24%                    | 12.80%   |
| <b>2</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL</b>                 |                           |          |
| 2.1      | Hướng kết nối Hà Nội – Viettel                             | 86.57%                    | 44.37%   |
| 2.2      | Hướng kết nối Đà Nẵng - Viettel                            | 87.36%                    | 81.82%   |
| 2.3      | Hướng kết nối TP.HCM - Viettel                             | 85.01%                    | 38.95%   |
| <b>3</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - VTC</b>                     |                           |          |
| 3.1      | Hướng kết nối Hà Nội - VTC                                 | 0.80%                     | 9.71%    |
| <b>4</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - CMC</b>                     |                           |          |
| 4.1      | Hướng kết nối Hà Nội - CMC                                 | 31.60%                    | 26.17%   |

|           |                                                                                     |        |        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|
| 4.2       | Hướng kết nối TP.HCM - CMC                                                          | 32.34% | 33.21% |
| <b>5</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - FO</b>                                               |        |        |
| 5.1       | Hướng kết nối Hà Nội - FO                                                           | 0.28%  | 1.12%  |
| 5.2       | Hướng kết nối TP.HCM - FO                                                           | 0.00%  | 0.00%  |
| <b>6</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - VNIX</b>                                             |        |        |
| 6.1       | Hướng kết nối Hà Nội - VNIX                                                         | 48.86% | 60.90% |
| 6.2       | Hướng kết nối TP.HCM - VNIX                                                         | 37.23% | 49.50% |
| <b>7</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - Mobifone</b>                                         |        |        |
| 7.1       | Hướng kết nối Hà Nội - Mobifone                                                     | 32.30% | 34.38% |
| 7.2       | Hướng kết nối TP.HCM - Mobifone                                                     | 16.92% | 7.36%  |
| <b>II</b> | <b>Hướng kết nối từ FPT Telecom đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)</b> |        |        |
| <b>1</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - Landline</b>                                         |        |        |
| 1.1       | Hướng kết nối FPT Telecom - Singapore (landline)                                    | 17.67% | 43.37% |
| 1.2       | Hướng kết nối FPT Telecom - Hong Kong (landline)                                    | 25.47% | 87.54% |
| 1.3       | Hướng kết nối FPT Telecom - Premium Hong Kong (landline)                            | 14.25% | 45.11% |
| <b>2</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - APG</b>                                              |        |        |
| 2.1       | Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG Premium (Singapore)                         | 7.88%  | 33.71% |
| 2.2       | Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG General (Japan)                             | 3.73%  | 53.75% |
| 2.3       | Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG (Hong Kong)                                 | 29.54% | 83.97% |
| <b>3</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - IA</b>                                               |        |        |
| 3.1       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA General (Singapore)                           | 41.57% | 94.44% |
| 3.2       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA Premium (Singapore)                           | 31.78% | 81.21% |
| <b>4</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1</b>                                            |        |        |
| 4.1       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)                                | 19.65% | 60.88% |
| 4.2       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 General (Singapore)                        | 38.32% | 94.60% |
| 4.3       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Germany)                                  | 22.74% | 41.43% |
| 4.4       | Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 Premium (Singapore)                        | 36.44% | 60.49% |
| <b>5</b>  | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - CMI</b>                                              |        |        |
| 5.1       | Hướng kết nối FPT Telecom - CMI General (Singapore)                                 | 42.51% | 69.85% |
| 5.2       | Hướng kết nối FPT Telecom - CMI Premium (Singapore)                                 | 50.05% | 63.22% |



|          |                                                           |        |        |
|----------|-----------------------------------------------------------|--------|--------|
| <b>6</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - APG - CMI</b>              |        |        |
| 6.1      | Hướng kết nối FPT Telecom - APG - CMI (Singapore)         | 12.61% | 36.49% |
| <b>7</b> | <b>Hướng kết nối FPT Telecom - AAE - ZEN</b>              |        |        |
| 7.1      | Hướng kết nối FPT Telecom - AAE - ZEN General (Singapore) | 33.42% | 69.58% |

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

(Ký, ghi rõ họ, tên, đóng dấu)



**TRƯỞNG BAN CHẤT LƯỢNG**

*Dinh Thanh Hải*

