

Số: 012025/QLCL
V/v Báo cáo định kỳ chất lượng
dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 06 tháng 3 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 I năm 2025

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Doanh nghiệp:

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

Địa chỉ: Lô L.29B-31B-33B đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận
Đông, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

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 Pháp chế và Đảm bảo chất lượng

Địa chỉ: Tầng 17, tòa nhà FPT Tower, Số 10 Phạm Văn Bạch, phường Dịch Vọng, quận Cầu
Giấy, 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:

61 tỉnh, thành phố (An Giang, Bà Rịa - Vũng Tàu, Bắc Giang, Bạc Liêu, Bắc Ninh, Bến Tre, Bình
Định, Bình Dương, Bình Phước, Bình Thuận, Cà Mau, Cần Thơ, Cao Bằng, Đà Nẵng, Đắk Lắk,
Đắk Nông, Điện Biên, Đồng Nai, Đồng Tháp, Gia Lai, Hà Nam, Hà Nội, Hà Tĩnh, Hải Dương,
Hải Phòng, Hậu Giang, Hồ Chí Minh, Hòa Bình, Huế, Hưng Yên, Khánh Hòa, Kiên Giang, Kon
Tum, Lai Châu, Lâm Đồng, Lạng Sơn, Lào Cai, Long An, Nam Định, Nghệ An, Ninh Bình, Ninh
Thuận, Phú Thọ, Phú Yên, Quảng Bình, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Quảng Ninh, Quảng Trị, Sóc
Trăng, Sơn La, Tây Ninh, Thái Bình, Thái Nguyên, Thanh Hóa, Tiền Giang, Trà Vinh, Tuyên
Quang, Vĩnh Long, Vĩnh Phúc, Yên Bái)

**4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết báo cáo: 261 (Bằng chữ: Hai trăm sáu mươi một)
khách hàng.**

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban TGD (để b/c);
- Lưu: FTILQA.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



CHỦ TỊCH
Trần Hải Dương

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG 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 012025/QLCL ngày 06 tháng 3 năm 2025 của Công ty TNHH Một thành viên Viễn thông quốc tế FPT)

Số TT	Tên chỉ tiêu	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	An Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
2	Bà Rịa - Vũng Tàu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
3	Bắc Giang	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
4	Bạc Liêu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
5	Bắc Ninh	99.96%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
6	Bến Tre	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
7	Bình Định	99.98%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
8	Bình Dương	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
9	Bình Phước	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
10	Bình Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
11	Cà Mau	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
12	Cần Thơ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
13	Cao Bằng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
14	Đà Nẵng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
15	Đắk Lắk	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
16	Đắk Nông	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%

Linh

17	Điện Biên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
18	Đồng Nai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
19	Đồng Tháp	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
20	Gia Lai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
21	Hà Nam	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
22	Hà Nội	99.98%	95.24%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
23	Hà Tĩnh	99.95%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
24	Hải Dương	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
25	Hải Phòng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
26	Hậu Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
27	Hồ Chí Minh	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
28	Hòa Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
29	Huế	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
30	Hưng Yên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
31	Khánh Hòa	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
32	Kiên Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
33	Kon Tum	99.89%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
34	Lai Châu	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
35	Lâm Đồng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
36	Lạng Sơn	99.96%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
37	Lào Cai	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
38	Long An	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
39	Nam Định	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
40	Nghệ An	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
41	Ninh Bình	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
42	Ninh Thuận	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
43	Phú Thọ	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
44	Phú Yên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
45	Quảng Bình	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
46	Quảng Nam	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
47	Quảng Ngãi	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
48	Quảng Ninh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
49	Quảng Trị	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
50	Sóc Trăng	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
51	Sơn La	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%

Lol

PHỔ
T
NH VỊ
H
T
G

52	Tây Ninh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
53	Thái Bình	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
54	Thái Nguyên	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
55	Thanh Hóa	99.99%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
56	Tiền Giang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
57	Trà Vinh	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
58	Tuyên Quang	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
59	Vĩnh Long	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
60	Vĩnh Phúc	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
61	Yên Bái	100.00%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%
	Trên toàn mạng	99.99%	99.92%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	0%	100%	24 giờ trong ngày	93.93%

Ghi chú: Đối với các chỉ tiêu “Thời gian thiết lập dịch vụ”, “Thời gian khắc phục mất kết nối” và “Hội 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 trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
I	Hướng kết nối từ FPT Telecom International đến các ISP trong nước		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - VNPT		
1.1	Hướng kết nối Hà Nội – VNPT	74.08%	22.47%
1.2	Hướng kết nối TP.HCM - VNPT	68.73%	17.28%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - VIETTEL		
2.1	Hướng kết nối Hà Nội – Viettel	86.05%	50.29%
2.2	Hướng kết nối TP.HCM - Viettel	68.30%	24.74%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - VTC		
3.1	Hướng kết nối Hà Nội - VTC	0.00%	0.00%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - CMC		
4.1	Hướng kết nối Hà Nội - CMC	24.35%	31.62%
4.2	Hướng kết nối TP.HCM - CMC	30.70%	31.15%

Chức vụ

II	Hướng kết nối từ FPT Telecom International đến Internet quốc tế (Cáp quang biển, đất liền)		
1	Hướng kết nối FPT Telecom - Landline		
1.1	Hướng kết nối FPT Telecom Hà Nội - Hong Kong (landline)	24.72%	94.50%
2	Hướng kết nối FPT Telecom - AAG		
2.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAG Premium (Hong Kong)	0.00%	0.00%
3	Hướng kết nối FPT Telecom - APG		
3.1	Hướng kết nối FPT Telecom Đà Nẵng - APG Premium (Singapore)	0.00%	3.11%
4	Hướng kết nối FPT Telecom - IA		
4.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - IA (Singapore)	19.66%	63.22%
5	Hướng kết nối FPT Telecom - AAE-1		
5.1	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 (Hong Kong)	12.25%	65.30%
5.2	Hướng kết nối FPT Telecom TP.HCM - AAE-1 Premium (Singapore)	16.39%	62.25%

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



CHỦ TỊCH
Loren Hải Dương