

Số: 26C./2026/CMCTEL

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

Hà Nội, ngày 14 tháng 01 năm 2026

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 (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).
Quý IV năm 2025

Kính gửi: Cục Viễn thông

- Doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
Địa chỉ: Tầng 11, Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 043 767 4688
Fax: 043 767 4686
- Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp:
Tên đơn vị: Trung tâm Điều hành mạng
Địa chỉ: Tầng 11, Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 043 767 4688
- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 4
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: **9.956 thuê bao**

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu VP,
PC&KSTT

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
KHOÍ HẠ TẦNG KẾT NỐI



GIÁM ĐỐC KHOÍ HẠ TẦNG KẾT NỐI
Nguyễn Văn Hiếu

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH

Quý: IV năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số ngày .../14 ... tháng .../01... năm 2026 của “ Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC ”)

Số TT	Tên chỉ tiêu	Độ khả dụng của dịch vụ	Thời gian khắc phục mất kết nối		Thời gian thiết lập dịch vụ		Khuyết nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hội âm khiếu nại của khách hàng	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	
			Nội thành, thị xã	Thị trấn, làng, xã	Có sẵn đường dây thuê bao	Chưa có đường dây thuê bao			Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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	Tên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương									
1	Hà Nội	99,97%	94,93%				93%	100%	24/7	97%
2	Hồ Chí Minh	99,96%	95,81%				95%	100%	24/7	97%
3	Đà Nẵng	99,99%	98,05%				100%	100%	24/7	97%
4	Hải Phòng	100%	95,24%				100%	100%	24/7	97%
5	Trên toàn mạng	99,92%	96,01%				95%	100%	24/7	97%
TT	Tên chỉ tiêu		Lưu lượng sử dụng trung bình		Hướng đi		Hướng về			
	Hướng kết nối trong nước									
1	VCC				0.0%		0.1%			
2	FPT				8.0%		25.8%			
3	GARENA - VED				9.2%		19.0%			
4	GTEL				0.3%		0.9%			
5	NETNAM				2.6%		33.6%			
6	QTSC				0.1%		1.9%			
7	SCTV				3.9%		6.5%			
8	VNPT-TS				0.5%		1.4%			
9	VNPT				22.2%		76.2%			
10	VIETTEL				2.5%		3.8%			

31029
CỘNG HÒA
TÁNG
C
TU GIẢ

11	VINAGAME	6.6%	40.9%
12	VNIX	5.7%	17.2%
13	VTC	14.5%	22.5%
14	VTC Digicom	1.0%	2.8%
15	MOBIFONE	0.3%	1.4%

TT	Tên chỉ tiêu	Lưu lượng sử dụng trung bình	
		Hướng đi	Hướng về
1	Akamai	1.2%	4.1%
2	Apple	1.8%	6.2%
3	Cloudfare	2.3%	6.8%
4	Equinix	4.1%	12.2%
5	Google	0.7%	2.5%
6	Microsoft	5.2%	17.3%
7	NetFlix	0.7%	2.4%
8	Facebook	1.2%	3.0%
9	AMS-IX	0.8%	2.4%
10	Twitch	1.3%	2.2%
11	HKIX	8.1%	21.9%
12	Amazon	1.5%	4.6%
13	CMI	9.9%	31.4%
14	GCX	0.2%	0.7%
15	HGC	1.6%	5.7%
16	IPTP	1.7%	4.8%
17	NTT	1.1%	3.4%
18	OBS	2.3%	4.6%
19	PCCW	1.2%	3.9%
20	Zenlayer	0.5%	2.1%
21	SINGTEL	1.2%	3.8%
22	VZB	2.0%	7.1%

STT	Gói cước FTTH	Thời gian trễ trung bình (≤ 50ms)
1	Giga Saving 60	1ms
2	Giga Store Plus	1ms
3	Giga ECO Plus +	1ms
4	Giga Business Plus +	1ms
5	Giga 200	1ms
6	Giga Biz Plus +	1ms
7	Giga Global Plus	1ms
8	Giga 400	1ms
9	Giga Max Plus	1ms
10	Giga 800	1ms
11	Giga Super 1000 (*)	1ms
12	Giga Super 1000 Plus (*)	1ms

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
 TL.TỔNG GIÁM ĐỐC
 KHÔI HẠ TẮNG KẾT NỐI



GIÁM ĐỐC KHÔI HẠ TẮNG KẾT NỐI
Nguyễn Văn Hiến

