

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ACT

Số: 59A/BC-ACT

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

TP.HCM, ngày 09 tháng 03 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 (Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)****Quý 1/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 ACT
Địa chỉ	Số 2R-2R1 Bình Giã, phường Tân Bình, Tp.Hồ Chí Minh
Điện thoại	028 6292 4609
2. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng của doanh nghiệp	
Tên đơn vị	Trung tâm Viễn thông ACT – Khu vực Phú Mỹ Hưng
Địa chỉ	009 khu phố Mỹ Hưng, đại lộ Nguyễn Văn Linh, Phường Tân Hưng, TP.HCM
Điện thoại	028 3788 5555
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông	TP.HCM
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo	20.695

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; TTPMIL.

NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

(Ký, họ tên, đóng dấu chữ ký số)

**Phạm Tuấn Anh**

BAN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẬT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
 Quý 1/ năm 2026

STT	Tên Tỉnh/ thành phố	Tên chỉ tiêu											
		Tốc độ tải xuống trung bình	Tốc độ tải lên trung bình	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	Hỏi ý kiến 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 Hồ Chí Minh	553 Mbit/s	553 Mbit/s	1,00	1,00		0,99	0,98		đạt	đạt	24 giờ trong ngày	0,94
TT	Tên chỉ tiêu					Mức chiếm dụng băng thông							
	Hướng kết nối					Hướng đi				Hướng về			
1	Hướng kết nối từ <Doanh nghiệp> đến các ISP khác												
1	ACT- VIETTEL					0,38				0,09			
2	ACT-VNPT					0,39				0,09			
3	ACT-FPT					0,61				0,10			
4	ACT-SPT					0,10				0,02			
5	ACT-SCTV					0,05				0,02			
II	Hướng kết nối từ <Doanh nghiệp> đến trạm trung chuyển Internet quốc gia (VNIX)												
	<Doanh nghiệp> - VNIX												
III	Hướng kết nối từ <Doanh nghiệp> đến Internet quốc tế												
1													

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 mật 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, Hỏi ý kiến của khách hàng: doanh nghiệp thực hiện báo cáo số liệu thống kê 6 tháng, 1 năm.



**CÔNG TY CỔ PHẦN
VIỄN THÔNG ACT**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 59B/CV-ACT

TP.HCM, ngày 9 tháng 3 năm 2026

**KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA 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
Quý 1 - năm 2026**

1. Đơn vị đầu mối về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG ACT (ACT)
- Địa chỉ: số 2R-2R1 Bình Giã, phường Tân Bình, TP.Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (028) 6292 4609

2. Đơn vị lập bản kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông:

- Tên đơn vị: Trung tâm Viễn thông ACT – Khu vực Phú Mỹ Hưng
- Địa chỉ: 009, Khu phố Mỹ Hưng, Đại lộ Nguyễn Văn Linh, P. Tân Hưng, TP.HCM
- Điện thoại: (028) 3788 5555
- E-mail: info@vienthongact.vn

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ “Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông”:

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:
 - ☐ Đã gửi, ngày gửi: 26/4/2021
 - ☐ Chưa gửi.
- Công bố “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” trên website <https://pmh.vienthongact.vn>
 - ☒ Đã công bố. Ngày công bố: 07/08/2023, trên website: <https://pmh.vienthongact.vn/>
 - ☐ Chưa công bố.
- Niêm yết “Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông” tại các điểm giao dịch:



+ Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 01

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 01

☒ Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành 07/08/2023.

☐ Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết: ...

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết: ...

+ Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào:...

☐ Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

☐ Không.

☒ Có sự thay đổi:

+ Nội dung thay đổi: Áp dụng Quy chuẩn QCVN 34:2022/BTTTT

+ Thực hiện lại việc công bố chất lượng:

☒ Đã thực hiện. Ngày hoàn thành 07/08/2023

☐ Chưa thực hiện.

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

☒ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: 09/03/2026

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

☒ Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

☐ Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: .../.../20...,

☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...

☐ Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố:

☒ Không có sự cố.

☐ Có ... sự cố:

+ Tại ... ngày .../.../20..., sự cố về ..., mức độ ảnh hưởng ...

- ☐ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: .../.../20...
- ☐ Chưa báo cáo.

+ ...

3.2. Đo kiểm thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 01
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: TP. HCM
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 01 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: TP.HCM
- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0 gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây:...

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương kèm theo Kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 01 bản.

TỔNG GIÁM ĐỐC



PHẠM TUẤN ANH

35533
GTY
HÂN
HÔNG
T
Ổ CHÍ

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BẰNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON
QUÝ 1 – NĂM 2026
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: TP.HCM

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 34:2022/BTTTT	Mức doanh nghiệp công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 34:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1.	Thời gian trễ trung bình	≤ 50ms	≤ 50ms	1000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	28ms	Phù hợp
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình							
	+ Tốc độ tải xuống trung bình P _d							
	F200PLUS (VIETTEL 400Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.033	Phù hợp
	Super 400x (FPT 400Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.024	Phù hợp
	Fiber4 (VNPT 400Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.036	Phù hợp
	Fiber Me (SPT 110Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.029	Phù hợp
2.	SCTV-PMH 1 (SCTV 400 Mbps)	≥ 0,8V _d	≥ 0,8V _d	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	1.05	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình P _u							
	F200PLUS (VIETTEL 400Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.978	Phù hợp
	Super 400x (FPT 400Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.96	Phù hợp
	Fiber4 (VNPT 400Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.979	Phù hợp
	Fiber Me (SPT 110Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.853	Phù hợp
	SCTV-PMH 1 (SCTV 400 Mbps)	≥ 0,8V _u	≥ 0,8V _u	1.000 mẫu	1.200 mẫu	Mô phỏng	0.976	Phù hợp
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
3.	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	300 cuộc	Thực hiện gọi nhân công đến số điện thoại Hỗ trợ khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80%	≥ 80%	250 cuộc	300 cuộc		95%	Phù hợp



TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH

