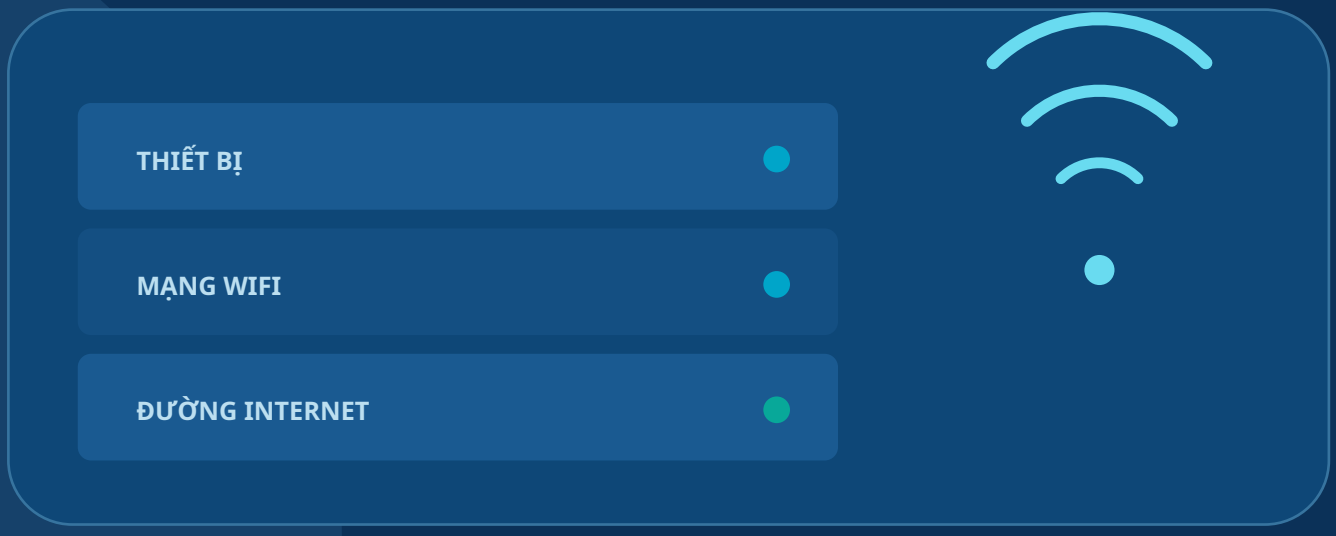
VNPT CẦN THƠ

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN THỰC HÀNH • 11/2026

CẨM NANG XỬ LÝ

15 LỖI WIFI THƯỜNG GẶP TẠI NHÀ

Từ **mất mạng, sóng yếu, WiFi chập chờn** đến **Mesh, camera, TV, game và bảo mật** — kiểm tra có thứ tự, xử lý an toàn, biết đúng lúc cần nhờ kỹ thuật.



25 TRANG • 15 TÌNH HUỐNG • SƠ ĐỒ KIỂM TRA • CHECKLIST

vnptcantho.net.vn

Bắt đầu từ việc dễ nhất

Không cần rành kỹ thuật, bạn vẫn có thể tự kiểm tra nhiều lỗi WiFi tại nhà. Trước tiên, hãy xem **chỉ một máy bị lỗi hay cả nhà bị lỗi**. Sau đó nhìn đèn modem và thử đứng gần điểm phát sóng. Tên đèn và cách thao tác có thể hơi khác tùy loại modem bạn đang dùng.

BẮT ĐẦU TRONG 60 GIÂY

01

Kiểm tra phạm vi

Chỉ một thiết bị lỗi hay tất cả điện thoại/TV/laptop đều lỗi?

02

Nhìn đèn trên modem

Power có sáng? LOS có đỏ? PON/Internet có khác thường?

03

So sánh WiFi và Internet

Có tên mạng/vạch sóng không đồng nghĩa Internet đang hoạt động.

04

Đổi phép thử

Thử một thiết bị khác, đứng gần modem và thử LAN khi có thể.

Làm từng bước, đừng vội nhấn RESET

Nếu đèn **LOS chuyển đỏ**, dây cáp quang bị gập/đứt hoặc modem có mùi khét, bạn nên dừng lại và gọi kỹ thuật. Nếu chỉ vài phòng sóng yếu, hãy thử đổi vị trí modem trước khi tính chuyện lắp thêm bộ phát WiFi Mesh.

Bạn có thể bắt đầu ngay ở mục lục trang bên cạnh.

15 lỗi – chọn đúng trang cần đọc

Bấm vào từng dòng để đi thẳng tới hướng dẫn. Mỗi lỗi có dấu hiệu, nguyên nhân, các bước xử lý, cách xác nhận và thời điểm cần hỗ trợ.

A / KẾT NỐI CƠ BẢN

01 Không thấy tên mạng WiFi **TRANG 06**

02 Đã kết nối WiFi nhưng không có Internet **TRANG 07**

03 Đèn LOS đỏ hoặc PON bất thường **TRANG 08**

B / TỐC ĐỘ & VÙNG PHỦ

04 WiFi chậm dù ngồi gần modem **TRANG 09**

05 Sóng yếu ở phòng cuối hoặc tầng trên **TRANG 10**

06 WiFi chập chờn, tự ngắt liên tục **TRANG 11**

C / THIẾT BI RIÊNG LẺ

07 Chỉ một điện thoại hoặc laptop không vào được **TRANG 12**

08 Smart TV có WiFi nhưng không xem được video **TRANG 13**

09 Camera, máy in và thiết bị IoT khó kết nối **TRANG 14**

D / TRẢI NGHIỆM ỨNG DỤNG

10 Họp video, học trực tuyến bị đứng hình **TRANG 15**

11 Game online ping cao, giật và mất gói **TRANG 16**

12 Mở website chậm, nghi lỗi DNS **TRANG 17**

E / MESH & BẢO MẬT

13 Mesh phụ báo offline, chuyển phòng bị mất mạng **TRANG 18**

14 Quên mật khẩu hoặc đổi mật khẩu xong bị lỗi **TRANG 19**

15 Nghi có người dùng ké hoặc mạng kém an toàn **TRANG 20**

PHỤ LỤC • Kiểm tra tốc độ 21 / Bố trí Mesh 22 / Bảo mật 23 / Checklist 24 / Nguồn 25

Có sóng WiFi chưa chắc đã có Internet

Điện thoại hiện đầy vạch WiFi nghĩa là máy đang bắt được sóng từ modem. Nhưng modem vẫn có thể chưa kết nối ra Internet. Hãy nhìn bốn chặng bên dưới để biết mình cần kiểm tra ở đâu.

THIẾT BỊ
Điện thoại, laptop, TV

KẾT NỐI WIFI
Tên mạng, sóng yếu, nhiễu

MODEM WIFI
Nguồn và các đèn báo

INTERNET
Đường mạng, trang web

ĐỐI CHIẾU TRIỆU CHỨNG

Một máy lỗi, máy khác bình thường

Đọc lỗi 07, 08 hoặc 09. Đừng vội đổi cấu hình modem của cả gia đình.

Chỉ phòng cuối/lầu trên yếu

Đọc lỗi 05–06, sau đó đo và cân nhắc vị trí Mesh; đây có thể không phải lỗi nhà mạng.

Mọi máy WiFi lẫn LAN đều mất mạng

Xem đèn quang, đọc lỗi 02–03, rồi cung cấp thông tin cụ thể cho kỹ thuật.

Chỉ một game hoặc trang web lỗi

Đọc lỗi 11–12; kiểm tra máy chủ ứng dụng và so sánh với dịch vụ khác.

Giải thích nhanh: SSID = tên mạng WiFi; LAN = kết nối bằng dây mạng; Mesh = cục phát WiFi bổ sung; LOS đỏ = có thể mất tín hiệu cáp quang.

6 quy tắc giúp bạn không làm lỗi nặng hơn

01

Không RESET modem khi chưa có hướng dẫn

Nút RESET thường khôi phục mặc định, có thể làm mất cấu hình quang, tài khoản và Mesh.

02

Không tự tháo đầu nối cáp quang

Cáp quang mảnh, nhạy với gập và bụi. Không nhìn vào đầu sợi quang hoặc tự nối dây.

03

Ghi nhận trạng thái trước khi thay đổi

Chụp đèn modem, tên WiFi, thời điểm lỗi; đo trước/sau với cùng thiết bị và vị trí.

04

Thử từng thay đổi một

Đổi vị trí hoặc ngừng VPN, kiểm tra kết quả rồi mới sang bước sau để biết cách nào hữu ích.

05

Giữ kín mật khẩu và thông tin quản trị

Không gửi công khai ảnh chứa mật khẩu, mã QR WiFi, địa chỉ quản trị và tài khoản dịch vụ.

06

Dừng nếu thiết bị có dấu hiệu nguy hiểm

Ngắt nguồn nếu có mùi khét, tia lửa hoặc nước vào thiết bị; nhờ người có chuyên môn kiểm tra.

Ghi nhớ: Mỗi lần thử chỉ cần đủ để xác nhận một giả thuyết. Gặp LOS đỏ: ưu tiên gọi hỗ trợ.

LỖI 01 / 15

Không thấy tên mạng WiFi

Điện thoại hoặc laptop quét mãi nhưng không thấy tên mạng nhà mình.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

- Mạng nhà mình biến mất, nhưng vẫn nhìn thấy mạng hàng xóm.
- Một thiết bị không thấy tên WiFi; thiết bị khác có thể vẫn kết nối.

VÌ SAO CÓ LỖI?

- WiFi trên modem bị tắt, modem mất điện hoặc đang khởi động.
- Điện thoại quá cũ không hỗ trợ kiểu sóng đang phát; tên WiFi có thể đã đổi hoặc bị ẩn.
- Bạn đứng quá xa modem, có nhiều vật cản hoặc điện thoại đang bị lỗi.

THỬ NHANH TRƯỚC

- Đứng cách modem 1–2 m; xem đèn Power/WLAN (tên đèn tùy mẫu).
- Dùng thêm điện thoại khác quét cùng vị trí để tách lỗi thiết bị với lỗi bộ phát.

NÊN TRÁNH

Đừng nhấn nút RESET nhỏ phía sau modem: thao tác này có thể xóa cấu hình dịch vụ.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra WiFi trên máy**
   Tắt rồi bật WiFi, tắt chế độ máy bay; quét lại. Trên laptop hãy kiểm tra công tắc/phím WiFi và mục cài đặt mạng.
2. **Nhìn trạng thái modem**
   Đảm bảo modem có điện, chờ khởi động ổn định. Nếu đèn WLAN/WiFi tắt, kiểm tra nút WiFi vật lý theo sách hướng dẫn thiết bị.
3. **Thử sát modem**
   Nếu thấy tên mạng khi đứng gần, có thể là do sóng không tới được phòng bạn đang đứng. Xem lỗi 05 về vùng sóng yếu.
4. **So sánh 2 thiết bị**
   Nếu chỉ một máy không thấy, khởi động lại máy, cập nhật trình điều khiển WiFi (Windows) hoặc phiên bản hệ điều hành.
5. **Rà tên mạng/băng tần**
   Hỏi người quản lý mạng xem SSID hoặc mật khẩu có đổi không. Thiết bị rất cũ có thể không nhận một số băng tần; kiểm tra cấu hình tương thích.
6. **Khởi động lại có kiểm soát**
   Nếu mọi thiết bị đều không thấy SSID và modem vẫn có điện, khởi động lại modem một lần; chờ khoảng 3–5 phút rồi quét lại.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Tên mạng xuất hiện trên ít nhất hai thiết bị; thử kết nối và mở trang web để xác nhận Internet, không chỉ thấy biểu tượng sóng.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Sau khởi động, mọi máy vẫn không thấy mạng hoặc đèn WiFi báo bất thường: liên hệ đơn vị quản lý modem/kỹ thuật viên.

ĐỌC TIẾP: LỖI 07 – Chỉ một điện thoại hoặc laptop không vào được

LỖI 02 / 15

Đã kết nối WiFi nhưng không có Internet

Có vạch sóng WiFi đầy nhưng trình duyệt và ứng dụng đều báo mất mạng.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Máy báo “Connected, no Internet” hoặc “Không có kết nối Internet”.

• Cả nhà đều không mở được web dù vẫn kết nối cùng một tên WiFi.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Có sóng WiFi chỉ nghĩa là máy đã nối được với modem; modem có thể chưa có Internet.

• Đường cáp quang bên ngoài đang gián đoạn hoặc modem chưa kết nối được.

• Nếu chỉ một máy bị lỗi, có thể do cài đặt mạng, VPN hoặc ứng dụng bảo mật trên máy đó.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Lấy hai thiết bị cùng thử một website phổ biến; đồng thời quan sát đèn LOS/PON/Internet.

• Nếu có laptop, thử dây LAN để phân biệt hỏng WiFi với hỏng Internet.

NÊN TRÁNH

Không nhầm vạch sóng WiFi với Internet: hai kết nối là hai lớp khác nhau.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra diện rộng**
   Thử cùng trang trên điện thoại và laptop. Nếu mọi thiết bị đều lỗi, tập trung kiểm tra modem/đường truyền; nếu một máy lỗi, xem lỗi 07.

2. **Đọc đèn modem**
   LOS đỏ/nhấp nháy hoặc PON bất thường gợi ý lỗi quang. Không thao tác trên đầu nối cáp quang; chuyển ngay sang hướng dẫn lỗi 03.

3. **Thử lại bằng dây LAN**
   Kết nối máy tính trực tiếp tới cổng LAN còn hoạt động của modem. Nếu LAN vào mạng nhưng WiFi không, nguyên nhân thiên về phần phát sóng.

4. **Khởi động đúng cách**
   Chỉ khi không có dấu hiệu hỏng đường quang: tắt nguồn modem khoảng 30 giây, bật lại và chờ thiết bị kết nối ổn định.

5. **Nếu chỉ một máy**
   Tắt VPN/proxy tạm thời để thử; dùng chức năng quên mạng rồi kết nối lại nếu cần, lưu ý phải có mật khẩu chính xác.

6. **Ghi thời điểm và báo lỗi**
   Khi LAN và WiFi cùng mất trên nhiều máy, ghi trạng thái đèn, mốc thời gian, khu vực sử dụng để liên hệ hỗ trợ kỹ thuật.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Hai thiết bị mở được nhiều website và thực hiện được cuộc gọi video ngắn sau khi modem ổn định.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Nhiều thiết bị mất Internet liên tục hoặc đèn quang bất thường dù đã khởi động lại một lần.

ĐỌC TIẾP: LỖI 03 – Đèn LOS đỏ hoặc PON bất thường

LỖI 03 / 15

Đèn LOS đỏ hoặc PON bất thường

Dấu hiệu cần ưu tiên kiểm tra tuyến quang, không nên xử lý như lỗi sóng yếu.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Internet mất trên toàn bộ thiết bị; đèn LOS đỏ/nhấp nháy.

• Đèn PON không như bình thường hoặc trạng thái đèn thay đổi sau mưa/gió, thi công.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Tín hiệu cáp quang vào modem bị yếu hoặc mất; tuyến cáp có thể gặp sự cố.

• Nguồn điện modem chập chờn hoặc bộ phận nhận tín hiệu quang bị lỗi.

• Mỗi loại modem có cách báo đèn khác nhau; hãy xem đúng ký hiệu trên máy.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Chụp ảnh rõ các đèn Power, PON, LOS, Internet cùng lúc.

• Hỏi người khác trong nhà xem thiết bị có vừa bị di chuyển hoặc cáp bị kéo căng không.

NÊN TRÁNH

Tuyệt đối không nhìn vào đầu sợi quang, không mở đầu nối hoặc tự nối lại dây quang.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra nguồn**
   Xem bộ nguồn đã cắm chắc, đèn Power có sáng ổn định không. Không sử dụng bộ nguồn khác điện áp/thông số.
2. **Quan sát cáp bằng mắt**
   Xem dây cáp quang có bị gập góc sắc, kẹt cửa, kéo căng hay va đập không. Chỉ quan sát vỏ và đường đi, không tháo đầu cáp.
3. **Ghi trạng thái đèn**
   Chụp ảnh và ghi rõ LOS sáng liên tục hay nhấp nháy; PON có sáng không. Đây là thông tin có giá trị cho bộ phận kỹ thuật.
4. **Đợi thiết bị ổn định**
   Nếu vừa mất điện, chờ modem hoàn tất khởi động khoảng 3–5 phút. Đừng rút cắm nguồn liên tục.
5. **Thử kết nối trên nhiều máy**
   Kiểm tra 2 thiết bị hoặc LAN để xác nhận phạm vi sự cố. Nếu tất cả cùng mất và đèn quang lỗi, ngừng thử các thay đổi cấu hình.
6. **Yêu cầu hỗ trợ tuyến cáp**
   Liên hệ nhà cung cấp, cung cấp ảnh đèn và thời điểm bắt đầu lỗi; đề nghị kiểm tra tín hiệu quang/điểm nối theo quy trình kỹ thuật.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Sau khi được xử lý, LOS trở về trạng thái bình thường theo thiết bị, PON ổn định và cả WiFi lẫn LAN truy cập được.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

LOS đỏ/nhấp nháy kéo dài, dây quang nứt/gập mạnh, modem có mùi khét hoặc nhiệt bất thường.

ĐỌC TIẾP: LỖI 02 – Đã kết nối WiFi nhưng không có Internet

LỖI 04 / 15

WiFi chậm dù ngồi gần modem

Tải trang chậm hoặc tốc độ đo thấp, ngay cả trong phòng đặt thiết bị phát.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

- Sóng hiển thị mạnh nhưng xem video vẫn xoay vòng.
- Tốc độ thay đổi nhiều giữa các thời điểm hoặc giữa WiFi và cắm dây LAN.

VÌ SAO CÓ LỖI?

- Nhiều máy trong nhà đang xem video, tải game hoặc sao lưu ảnh cùng lúc.
- Máy đang dùng sóng 2.4 GHz đông nhiễu hoặc khả năng bắt WiFi của máy còn hạn chế.
- Tốc độ có thể bị ảnh hưởng bởi máy chủ đo, dây mạng, thiết bị hoặc đường truyền.

THỬ NHANH TRƯỚC

- Ngừng tải lên, sao lưu đám mây, cập nhật hệ điều hành trên các thiết bị trong nhà.
- Đo cùng một máy, cùng vị trí, thử 2 lần cách nhau vài phút; lưu lại thời điểm.

NÊN TRÁNH

Đừng so tốc độ thực tế của một điện thoại trực tiếp với tốc độ danh nghĩa của gói cước như thể hai số phải bằng nhau.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Chuẩn hóa phép đo**
   Đặt máy cách modem khoảng 1–2 m, tắt VPN, tắt tác vụ tải lớn, chọn máy chủ đo phù hợp. Không dựa vào một kết quả duy nhất.
2. **So với kết nối LAN**
   Nếu máy có cổng mạng phù hợp, đo qua dây LAN tốt. LAN ổn còn WiFi thấp gợi ý vấn đề băng tần/nhiễu/thiết bị.
3. **Kiểm tra băng tần**
   Thử kết nối 5 GHz nếu máy hỗ trợ và gần modem; 2.4 GHz có thể phù hợp hơn khi xuyên tường nhưng thường đông nhiễu hơn.
4. **Thử thiết bị khác**
   Đo ở hai điện thoại đời khác nhau. Nếu chỉ một máy chậm, xem bản cập nhật, chế độ tiết kiệm pin và khả năng WiFi của máy.
5. **Xem tải nền**
   Tạm ngừng cập nhật game, đồng bộ ảnh, camera tải video và kiểm tra số thiết bị đang hoạt động nếu có quyền quản trị mạng.
6. **Ghi bằng chứng**
   Ghi ba kết quả LAN/WiFi gần/WiFi xa với thời gian và đơn vị Mbps; nếu LAN cũng thấp kéo dài, gửi cho hỗ trợ.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Đo lặp lại trong cùng điều kiện cho kết quả ổn định hơn; ứng dụng thông thường không còn bị nghẽn kéo dài.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

LAN vẫn chậm bất thường trong nhiều thời điểm sau khi loại trừ tải nền và thiết bị đo.

ĐỌC TIẾP: LỖI 10 – Họp video, học trực tuyến bị đứng hình

LỖI 05 / 15

Sóng yếu ở phòng cuối hoặc tầng trên

Sát modem nhanh nhưng ra phòng kín, sân sau hoặc lầu cao lại mất vạch sóng.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Cùng một máy, chỉ di chuyển vị trí là tốc độ và tín hiệu giảm rõ.

• Mở cửa phòng hoặc đứng gần hành lang thì kết nối cải thiện.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Tường gạch, sàn bê tông và vật liệu kim loại làm sóng WiFi yếu đi.

• Modem bị khuất sau tủ, đặt quá thấp hoặc ở một góc xa nhà.

• Cục Mesh phụ đặt quá xa cục chính nên bản thân nó cũng bắt sóng yếu.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Kiểm tra tại ba điểm: cạnh modem, hành lang, phòng đang yếu; giữ nguyên điện thoại.

• Ghi 2.4/5 GHz đang kết nối và xem có điểm nào bị ngắt hoàn toàn.

NÊN TRÁNH

Một điểm Mesh không bảo đảm phủ kín mọi nhà; diện tích, vật cản và băng thông trung chuyển quyết định hiệu quả.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Vẽ sơ đồ đơn giản**
   Đánh dấu modem và phòng cần mạng trên giấy; ghi tường dày, sàn bê tông, cầu thang và vị trí cần dùng camera/TV.

2. **Thử vị trí đặt modem**
   Nếu dây cho phép, đặt cao khoảng ngang tầm bàn/kệ, thông thoáng, tránh tủ kim loại, góc kín và sát lò vi sóng.

3. **Đo theo lộ trình**
   Đi từ phòng phát tới phòng yếu, thử tải cùng một trang. Điểm nào suy giảm rõ là vị trí cần xem xét mở rộng sóng.

4. **Bổ sung Mesh hợp lý**
   Đặt nút Mesh tại nơi còn bắt tốt sóng từ nút chính; đừng đặt ngay điểm hoàn toàn mất sóng rồi mong thiết bị khuếch đại được.

5. **Ưu tiên dùng dây LAN nếu có**
   Với nhà nhiều tầng, dây LAN nối giữa các cục Mesh (nếu thiết bị hỗ trợ) thường giúp kết nối giữa các tầng ổn định hơn.

6. **Khảo sát sau khi lắp**
   Thử lại ở phòng xa nhất, lúc đóng cửa như sinh hoạt thực tế; cần thiết bổ sung/đổi vị trí nút theo kết quả đo.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Phòng cần sử dụng không còn rớt WiFi; gọi video hoặc phát video ổn định ở vị trí ngồi thực tế.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Đã đổi vị trí vẫn có nhiều vùng chết, hoặc Mesh không tìm được đường kết nối ổn định giữa các tầng.

ĐỌC TIẾP: LỖI 13 – Mesh phụ báo offline, chuyển phòng bị mất mạng

LỖI 06 / 15

WiFi chập chờn, tự ngắt liên tục

Máy tự rớt mạng rồi kết nối lại; đôi khi cả nhà bị ngắt cùng lúc.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Kết nối mất trong vài giây/phút, nhất là khi chuyển phòng.

• Có lúc đèn modem tắt rồi sáng lại, hoặc chỉ một nhóm máy bị ảnh hưởng.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Nguồn điện lỏng, modem quá nóng hoặc tự khởi động lại.

• Sóng yếu, nhiễu hoặc điện thoại chuyển giữa các cục WiFi Mesh chưa ổn định.

• Phần mềm của một máy có lỗi hoặc kết nối Internet đang bị gián đoạn.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Ghi chính xác giờ xảy ra và xem đèn Power có bị tắt theo không.

• So sánh máy kết nối LAN với máy dùng WiFi trong lúc lỗi.

NÊN TRÁNH

Đừng liên tục rút điện modem trong lúc sự cố; việc ghi mẫu lỗi giúp xác định nguyên nhân nhanh hơn.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Nhận diện kiểu gián đoạn**
   Nếu mọi thiết bị đồng thời mất, ưu tiên modem/nguồn/đường truyền; nếu một máy mất, ưu tiên cài đặt máy đó.

2. **Kiểm tra tản nhiệt**
   Đặt thiết bị phát nơi thoáng, tránh phủ khăn, chồng lên bộ giải mã hoặc gần nguồn nhiệt; kiểm tra có bị nóng bất thường.

3. **Quan sát nguồn điện**
   Dây nguồn phải chắc, đúng bộ chuyển đổi theo máy. Không tự thay bằng adapter không rõ thông số.

4. **Thử tại vị trí cố định**
   Đặt hai máy cùng một phòng trong 15–20 phút. Nếu ổn ở gần nhưng rớt khi di chuyển, nghi vùng phủ/roaming.

5. **Kiểm tra nút Mesh**
   Nếu hệ thống có Mesh, thử quan sát nút nào báo offline trong ứng dụng quản lý; điều chỉnh vị trí theo lỗi 13.

6. **Lưu nhật ký lỗi**
   Ghi giờ, vị trí, thiết bị, trạng thái LED, WiFi hay LAN; gửi kỹ thuật viên nếu hiện tượng xảy ra hằng ngày.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Kết nối ổn định trong phiên sử dụng thử 30 phút tại các vị trí thường dùng, không xuất hiện khởi động lại bất thường.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Modem tự tắt/sáng lại nhiều lần, có mùi lạ, quá nóng hoặc cùng mất mạng trên cả LAN lẫn WiFi.

ĐỌC TIẾP: LỖI 13 – Mesh phụ báo offline, chuyển phòng bị mất mạng

LỖI 07 / 15

Chỉ một điện thoại hoặc laptop không vào được

Các thành viên khác dùng WiFi bình thường nhưng một máy báo lỗi mật khẩu/IP.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Máy liên tục hỏi lại mật khẩu, xoay ở "Đang lấy địa chỉ IP" hoặc "Không thể kết nối".

• Cùng thiết bị đó có thể vào mạng khác, hoặc không vào được bất kỳ WiFi nào.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Mật khẩu WiFi đã đổi, nhưng điện thoại/laptop vẫn nhớ mật khẩu cũ.

• Phần mềm WiFi, chế độ tiết kiệm điện hoặc ứng dụng VPN trên máy gặp lỗi.

• Một số cài đặt mạng thủ công đã cũ hoặc máy không hỗ trợ kiểu bảo mật đang dùng.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Hỏi người cùng nhà xác nhận mật khẩu hiện tại; thử máy lỗi ở gần modem.

• Xác định máy lỗi với mọi WiFi hay chỉ mạng nhà mình.

NÊN TRÁNH

Không đổi cấu hình modem cho cả nhà chỉ vì một máy bị lỗi, trừ khi đã xác định xung đột tương thích.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra thao tác cơ bản**
   Tắt/bật WiFi, khởi động lại thiết bị và kiểm tra chế độ máy bay. Gõ lại mật khẩu có phân biệt chữ hoa/thường.
2. **Quên mạng rồi kết nối**
   Chọn "Quên mạng này"/"Forget network" và nhập lại mật khẩu. Chỉ làm khi bạn chắc chắn có mật khẩu chính xác.
3. **Đổi vị trí thử**
   Đứng gần modem; nếu máy chỉ kết nối được khi gần, xem lỗi 05 thay vì reset máy.
4. **Tắt xung đột tạm thời**
   Thử tắt VPN/proxy do chính bạn cài; không gỡ phần mềm bảo mật do cơ quan quản lý nếu chưa hỏi quản trị viên.
5. **Kiểm tra cập nhật**
   Trên Windows, dùng trình chẩn đoán mạng và cập nhật driver chính hãng; trên iPhone/iPad cập nhật iOS nếu có bản phù hợp.
6. **Đặt lại cài đặt mạng cuối cùng**
   Chỉ cân nhắc khi các bước trước thất bại; thao tác này có thể xóa WiFi đã lưu và cấu hình VPN, hãy sao lưu thông tin cần thiết.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Máy vào được WiFi nhà và duy trì truy cập Internet; các thiết bị khác không bị ảnh hưởng sau thử nghiệm.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Một máy không thể vào bất kỳ mạng WiFi nào hoặc có dấu hiệu hỏng phần cứng; liên hệ hãng/đơn vị sửa chữa máy.

ĐỌC TIẾP: LỖI 01 – Không thấy tên mạng WiFi

LỖI 08 / 15

Smart TV có WiFi nhưng không xem được video

Ứng dụng xem nội dung báo lỗi, trong khi điện thoại vẫn xem bình thường.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• TV báo kết nối WiFi thành công nhưng ứng dụng phim/truyền hình cứ xoay.

• Chỉ một ứng dụng lỗi; hoặc tất cả ứng dụng TV đều không tải được.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Ứng dụng trên TV quá cũ, bộ nhớ đầy hoặc dịch vụ xem phim đang gặp sự cố.

• TV ở xa modem, bị tường/kệ chắn hoặc nơi đó có nhiều sóng gây nhiễu.

• Đồng hồ trên TV sai hoặc cài đặt mạng của TV gặp trục trặc.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Mở 2 ứng dụng khác nhau trên TV; mở đúng nội dung đó trên điện thoại.

• Kiểm tra TV nằm ở đâu so với modem và có cổng LAN hay không.

NÊN TRÁNH

Nếu chỉ máy chủ ứng dụng đang lỗi, đổi modem hay nâng gói mạng thường không giải quyết được.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Phân biệt lỗi ứng dụng**
   Nếu chỉ một ứng dụng lỗi, kiểm tra thông báo bảo trì, đăng xuất/đăng nhập hoặc cập nhật ứng dụng từ kho chính thức.
2. **Kiểm tra mạng trên TV**
   Mở trang kiểm tra mạng của TV; ghi thông báo Internet, địa chỉ IP và cường độ tín hiệu nếu thiết bị có hiển thị.
3. **Thử nội dung đơn giản**
   Phát video chất lượng vừa phải; nếu được nhưng 4K giật, xem tốc độ thực tế tại TV và mức tải của mạng.
4. **Thử kết nối LAN**
   Nếu TV và modem có cổng LAN, dùng dây mạng phù hợp để so sánh. LAN ổn định hơn có thể là giải pháp cho vị trí TV cố định.
5. **Khởi động TV**
   Tắt nguồn theo hướng dẫn của hãng rồi bật lại; cập nhật phần mềm hệ thống TV khi có bản chính thức.
6. **Đánh giá vùng phủ**
   Nếu TV đặt phòng xa/tầng trên, xử lý theo lỗi 05 hoặc cân nhắc Mesh sau khảo sát.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Hai ứng dụng TV phát nội dung liên tục ít nhất 10–15 phút trong điều kiện sử dụng bình thường.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

TV không lấy được IP, mất mạng cả trên LAN, hoặc một ứng dụng lỗi kéo dài dù Internet các máy khác bình thường.

ĐỌC TIẾP: LỖI 05 – Sóng yếu ở phòng cuối hoặc tầng trên

LỖI 09 / 15

Camera, máy in và thiết bị IoT khó kết nối

Thiết bị nhà thông minh không ghép nối được dù điện thoại đang dùng WiFi.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Ứng dụng tìm thiết bị mãi không ra; báo lỗi kết nối ở bước ghép nối.

• Thiết bị cũ chỉ hỗ trợ 2.4 GHz hoặc không nhận kiểu bảo mật mạng hiện tại.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Nhiều camera hoặc ổ cắm thông minh chỉ nhận WiFi 2.4 GHz, trong khi bạn đang ghép nối qua 5 GHz.

• Thiết bị ở quá xa modem hoặc đang dùng mạng khách khiến điện thoại không tìm thấy nó.

• Ứng dụng chưa được cấp đủ quyền, hoặc thiết bị cũ không nhận một số kiểu mật khẩu.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Đọc tem hoặc hướng dẫn để biết thiết bị hỗ trợ 2.4/5 GHz, WPA2/WPA3.

• Trong lúc cài, đặt điện thoại và thiết bị gần điểm phát, cấp quyền mạng cục bộ nếu ứng dụng yêu cầu.

NÊN TRÁNH

Không tắt mã hóa hoặc chuyển cả mạng nhà về chuẩn bảo mật yếu chỉ để ghép một thiết bị cũ.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra yêu cầu của hãng**
   Xác minh thiết bị chỉ dùng 2.4 GHz hay hỗ trợ hai băng tần; đừng mặc định mọi camera đều cần 2.4 GHz.
2. **Đặt gần nguồn phát**
   Ghép nối lần đầu trong vùng sóng mạnh. Sau khi hoàn thành mới chuyển về vị trí lắp đặt và kiểm tra lại.
3. **Chọn mạng thích hợp**
   Nếu modem cho phép, dùng SSID 2.4 GHz tạm thời theo hướng dẫn nhà sản xuất; sau cấu hình có thể khôi phục cài đặt ban đầu.
4. **Kiểm tra quyền ứng dụng**
   Cho phép Bluetooth/vị trí/mạng cục bộ khi cần cho bước tìm thiết bị; chỉ dùng ứng dụng chính thức của hãng.
5. **Tránh mạng khách cô lập**
   Nếu camera/TV cần giao tiếp với điện thoại trong LAN, kiểm tra hai thiết bị có cùng mạng nội bộ hay không.
6. **Thử đúng nơi lắp**
   Sau ghép nối, lắp về vị trí thực tế; đánh giá xem camera giữ kết nối qua một đêm hay không.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Ứng dụng phát hiện thiết bị, điều khiển được và thiết bị duy trì online tại vị trí lắp cuối cùng.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Thiết bị chỉ hỗ trợ giao thức/bảo mật quá cũ; cần hỏi hãng để chọn cấu hình an toàn, không hạ bảo mật toàn mạng tùy tiện.

ĐỌC TIẾP: LỖI 15 – Nghi có người dùng ké hoặc mạng kém an toàn

LỖI 10 / 15

Họp video, học trực tuyến bị đứng hình

Âm thanh đứt quãng, hình mờ khi gọi họp dù đo tốc độ tải xuống khá cao.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

- Người khác nghe tiếng bạn vỡ, hình đứng, đặc biệt khi bật camera.
- Phòng có WiFi mạnh nhưng cuộc họp vẫn giật từng đợt.

VÌ SAO CÓ LỖI?

- Tốc độ gửi hình/tiếng từ nhà bạn ra ngoài không ổn định dù tải xuống vẫn nhanh.
- Máy khác đang tải game, lưu ảnh lên mạng hoặc camera đang gửi video liên tục.
- WiFi bị nhiễu, máy tính xử lý quá nhiều việc hoặc ứng dụng họp gặp lỗi.

THỬ NHANH TRƯỚC

- Thử cuộc gọi ngắn trên máy khác cùng chỗ để phân biệt ứng dụng/máy.
- Quan sát mục CPU, mạng hoặc thống kê cuộc họp nếu ứng dụng cung cấp.

NÊN TRÁNH

Tốc độ tải xuống cao không đồng nghĩa với cuộc gọi video tốt: upload, độ trễ và độ ổn định rất quan trọng.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Ổn định vị trí**
   Ngồi gần điểm phát, hạn chế di chuyển giữa các phòng trong cuộc họp quan trọng; ưu tiên dây LAN cho máy cố định.
2. **Giảm tải chung**
   Tạm dừng upload ảnh/video, đồng bộ Drive, tải game và phát video chất lượng cao trên thiết bị khác.
3. **Đánh giá hai chiều**
   Đo cả download và upload; quan sát ping/jitter/mất gói nếu công cụ hỗ trợ, không chỉ nhìn một con số Mbps.
4. **Thử giảm chất lượng**
   Tắt nền ảo, giảm độ phân giải video hoặc tắt camera trong vài phút để xác nhận băng thông/tài nguyên có phải nguyên nhân.
5. **Kiểm tra máy**
   Đóng ứng dụng nặng, cập nhật ứng dụng họp, kiểm tra tai nghe/micro; nếu cần thử trên trình duyệt khác.
6. **Thực hiện buổi thử**
   Thử gọi 10 phút vào khung giờ thường lỗi, ghi thời điểm đứng hình, vị trí và thiết bị để truy nguyên.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Cuộc gọi 10–15 phút không rớt, âm thanh và hình ổn định, không có tác vụ tải nền gây nghẽn.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Có mất gói/gián đoạn đồng thời trên LAN và WiFi hoặc nhiều ứng dụng họp khác nhau đều gặp lỗi.

ĐỌC TIẾP: LỖI 04 – WiFi chậm dù ngồi gần modem

LỖI 11 / 15

Game online ping cao, giật và mất gói

Nhân vật dịch chuyển giật, thao tác trễ dù mạng vẫn duyệt web bình thường.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Ping tăng đột ngột, có biểu tượng packet loss hoặc disconnect.

• Chỉ game/máy chủ nhất định bị lag, nhưng các hoạt động khác vẫn bình thường.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Sóng WiFi bị nhiễu hoặc máy chuyển cục phát khi đang chơi.

• Các máy khác đang tải lên/tải xuống nhiều, làm đường truyền bị nghẽn.

• Máy chủ game ở xa, đông người chơi hoặc chính game đang gặp trục trặc.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Ghi tên game, khu vực máy chủ, khung giờ, ping và tỷ lệ mất gói nếu có.

• Thử cùng game qua LAN hoặc tại vị trí gần modem, giữ nguyên máy chủ.

NÊN TRÁNH

Không có mức ping cố định bảo đảm cho mọi game: địa điểm máy chủ và đường định tuyến là yếu tố quan trọng.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **So sánh LAN và WiFi**
   Chơi thử bằng dây LAN khi có thể. Nếu LAN ổn còn WiFi giật, xử lý vùng phủ/nhiễu trước khi đánh giá nhà mạng.
2. **Giảm lưu lượng nền**
   Tạm dừng tải game, video 4K, sao lưu và cập nhật trên thiết bị khác trong buổi thử.
3. **Chọn máy chủ gần**
   Nếu game cho chọn vùng máy chủ, thử vùng gần Việt Nam về địa lý, nhưng thực tế còn phụ thuộc định tuyến dịch vụ.
4. **Tắt VPN không cần thiết**
   Nếu VPN làm tuyến kết nối dài hơn, thử tắt để so sánh; không đổi các cấu hình bảo mật của cơ quan/trường học.
5. **Đo độ ổn định**
   Thực hiện ping tới cổng mặc định trong LAN và tới đích Internet có phản hồi; một số đích chặn ping nên không kết luận từ một lệnh.
6. **Ghi điều kiện tái hiện**
   Chụp biểu đồ mạng trong game, ghi giờ và vị trí. Nếu nhiều game/server đều lỗi trên LAN, đưa dữ liệu cho hỗ trợ.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Độ trễ trong game ổn định hơn ở nhiều trận, ít biến động/mất gói; không so ping giữa hai server khác nhau.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Cùng mất gói qua LAN ở nhiều dịch vụ và xảy ra lặp lại vào thời điểm xác định.

ĐỌC TIẾP: LỖI 06 – WiFi chập chờn, tự ngắt liên tục

LỖI 12 / 15

Mở website chậm, nghi lỗi DNS

Một số địa chỉ web không tải được nhưng ứng dụng nhắn tin hoặc trang khác vẫn chạy.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Trình duyệt báo không phân giải được tên miền hoặc DNS_PROBE_FINISHED...

• Ứng dụng vẫn kết nối được, trong khi chỉ vài website bị lỗi.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Chính website bạn mở có thể đang bảo trì hoặc bị lỗi.

• Bộ phận giúp đổi tên website thành địa chỉ kết nối (DNS) phản hồi chậm.

• VPN, bộ lọc bảo mật hoặc cài đặt ngày giờ trên máy đang gây trở ngại.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Thử cùng website bằng mạng di động khác để xem lỗi có chỉ xảy ra trên WiFi nhà.

• Thử thêm 2–3 trang thuộc các đơn vị khác nhau.

NÊN TRÁNH

Không cài ứng dụng "tăng tốc mạng" không rõ nguồn gốc để giải quyết lỗi DNS.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Phân loại phạm vi**
   Nếu chỉ một website lỗi trên cả WiFi và 4G/5G, có thể trang đó đang sự cố; đừng chỉnh modem vội.
2. **Kiểm tra địa chỉ**
   Đảm bảo URL được gõ đúng; thử trình duyệt khác hoặc cửa sổ riêng tư để loại trừ tiện ích mở rộng.
3. **Loại trừ VPN/proxy**
   Tạm tắt VPN/proxy do bạn tự thiết lập; nếu máy cơ quan có chính sách mạng, hỏi quản trị viên.
4. **Thử trên thiết bị thứ hai**
   Cùng truy cập website tại cùng mạng. Chỉ một máy lỗi thì xử lý cấu hình DNS/bộ nhớ đệm của máy đó.
5. **Làm mới kết nối**
   Đóng/mở WiFi và khởi động lại trình duyệt. Trên máy tính có thể dùng chức năng chẩn đoán kết nối tích hợp.
6. **Chỉ chỉnh DNS khi hiểu hệ quả**
   Nếu muốn thử DNS khác, ghi lại cấu hình cũ để khôi phục; không xem việc đổi DNS là cách sửa mọi lỗi Internet.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Website truy cập lại được trên ít nhất hai trình duyệt/thiết bị; các trang khác vẫn hoạt động bình thường.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Hàng loạt website không phân giải tên miền trên mọi thiết bị, trong khi kết nối Internet cơ bản được xác nhận còn tốt.

ĐỌC TIẾP: LỖI 02 – Đã kết nối WiFi nhưng không có Internet

LỖI 13 / 15

Mesh phụ báo offline, chuyển phòng bị mất mạng

Một nút Mesh ngắt kết nối, vùng phủ trước đây ổn nay xuất hiện điểm chết.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Ứng dụng quản lý hiển thị vệ tinh offline hoặc đèn thiết bị báo trạng thái lỗi.

• Ở gần modem chính vẫn vào mạng, nhưng phòng dùng Mesh phụ thì chậm/mất sóng.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Cục Mesh phụ đặt xa cục chính hoặc bị nhiều tầng bê tông chắn giữa.

• Nguồn điện hoặc dây LAN nối các cục Mesh bị lỏng.

• Sau khi đổi tên/mật khẩu WiFi, các cục Mesh chưa kết nối lại như trước.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Xem có bao nhiêu nút offline và vị trí của chúng; kiểm tra nguồn từng nút.

• Nếu có dây LAN nối Mesh, quan sát cổng mạng và dây có bị tuột không.

NÊN TRÁNH

Không nhấn RESET từng nút để "thử vận may": có thể phải ghép lại toàn bộ hệ thống Mesh.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm tra modem chính**
   Xác nhận Internet còn hoạt động ngay cạnh modem/điểm Mesh chính. Nếu không, xử lý lỗi 02 trước.
2. **Kiểm tra điện nút phụ**
   Rà nguồn điện, ổ cắm và đèn theo hướng dẫn đúng model; chờ vài phút để nút kết nối lại.
3. **Đưa nút lại gần**
   Với backhaul không dây, thử chuyển vệ tinh về vị trí trung gian còn sóng tốt từ nút trước đó, không sát điểm chết.
4. **Nếu có Ethernet backhaul**
   Kiểm tra dây LAN/switch và cổng đúng sơ đồ của hãng; cáp cắm sai nhánh có thể gây vòng lặp mạng.
5. **Dùng ứng dụng quản lý**
   Kiểm tra nút có hiện online, cường độ liên kết và bản cập nhật chính thức tương thích hay không.
6. **Thử đi lại trong nhà**
   Di chuyển điện thoại giữa các phòng trong cuộc gọi thử; nếu ngắt ở một cửa phòng cố định, điều chỉnh vị trí nút hoặc khảo sát thêm.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Mọi nút hiển thị online; gọi video di chuyển qua vùng cần phủ không rớt và thiết bị không bám nút quá xa kéo dài.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Nút liên tục mất nguồn/đèn lỗi, hoặc hệ Mesh có dây xuất hiện mất mạng toàn bộ khi kết nối một nhánh.

ĐỌC TIẾP: LỖI 05 – Sóng yếu ở phòng cuối hoặc tầng trên

LỖI 14 / 15

Quên mật khẩu hoặc đổi mật khẩu xong bị lỗi

Thiết bị mới không vào được hoặc thiết bị cũ liên tục báo sai mật khẩu.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Một số máy vẫn vào mạng; máy mới báo "Incorrect password".

• Sau đổi tên/mật khẩu WiFi, camera, TV và thiết bị IoT đồng loạt offline.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Máy vẫn lưu mật khẩu cũ hoặc bạn gõ nhầm chữ hoa/chữ thường.

• Mật khẩu đổi trên modem nhưng cục Mesh phụ chưa cập nhật theo.

• Bạn chọn nhầm tên WiFi gần giống hoặc mạng khách dùng mật khẩu khác.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Xác nhận tên SSID chính xác, kể cả hậu tố 2.4G/5G nếu có.

• Hỏi người quản trị mạng xem mật khẩu hiện tại là gì; không chia sẻ vào nhóm công khai.

NÊN TRÁNH

Không đưa mật khẩu WiFi vào ảnh chụp gửi công khai hoặc tải lên dịch vụ kiểm tra mật khẩu lạ.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Xác minh tên mạng**
   Nhìn chính xác SSID trong danh sách thay vì chọn tên gần giống. Kiểm tra có mạng khách hoặc mạng cũ cùng tồn tại không.
2. **Kiểm tra người quản lý**
   Nếu gia đình có người cài đặt mạng, xin mật khẩu hiện tại từ người đó qua kênh riêng tư.
3. **Quên mạng trên thiết bị**
   Tại thiết bị lỗi, chọn Quên mạng/Forget rồi kết nối lại với mật khẩu mới. Làm từng thiết bị để dễ biết cái nào chưa cập nhật.
4. **Đồng bộ thiết bị phụ**
   Nếu nhà dùng hệ Mesh, xem ứng dụng quản lý có đồng bộ SSID/mật khẩu không; mỗi hãng có cách khác nhau.
5. **Cập nhật camera/IoT**
   Với thiết bị có mật khẩu lưu cứng, thực hiện quy trình thay WiFi trong ứng dụng hãng; vài mẫu cần ghép nối lại.
6. **Lưu mật khẩu an toàn**
   Dùng trình quản lý mật khẩu hoặc nơi lưu bảo mật; chia sẻ bằng QR/khách theo cơ chế của thiết bị khi cần.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Máy mới và ít nhất một thiết bị cũ cùng vào được; những camera/thiết bị thông minh quan trọng đã online lại.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Không xác định được người quản lý hoặc quyền thay đổi WiFi; liên hệ người thiết lập trước khi reset modem.

ĐỌC TIẾP: LỖI 15 – Nghi có người dùng ké hoặc mạng kém an toàn

LỖI 15 / 15

Nghi có người dùng ké hoặc mạng kém an toàn

Danh sách thiết bị lạ xuất hiện hoặc tốc độ giảm dù gia đình dùng ít.

BẠN ĐANG GẶP GÌ?

• Ứng dụng quản lý hiện máy lạ, tên thiết bị khó nhận diện.

• Mật khẩu WiFi đã chia sẻ rộng; có người vẫn truy cập sau khi không còn được phép.

VÌ SAO CÓ LỖI?

• Điện thoại của người nhà đôi khi hiện tên lạ vì dùng mã nhận dạng WiFi thay đổi (MAC riêng tư).

• Mật khẩu quá dễ đoán hoặc đã chia sẻ cho quá nhiều người.

• Phần mềm modem lâu chưa cập nhật hoặc cài đặt bảo mật chưa phù hợp.

THỬ NHANH TRƯỚC

• Lập danh sách điện thoại, TV, camera, máy in, thiết bị IoT đang sở hữu.

• Đối chiếu địa chỉ/giờ kết nối trong ứng dụng quản lý; chưa kết luận “bị hack” chỉ từ tên lạ.

NÊN TRÁNH

Đừng chặn vội thiết bị chưa rõ: đó có thể là điện thoại của gia đình đang bật địa chỉ MAC riêng tư.

BẠN THỬ LẦN LƯỢT 6 BƯỚC

1. **Kiểm kê trước khi chặn**
   Tắt WiFi tạm trên một máy trong nhà và quan sát mục thiết bị kết nối để nhận diện; thiết bị có MAC ngẫu nhiên có thể hiện nhiều tên.
2. **Đổi mật khẩu mạnh**
   Đặt mật khẩu mới dài và khó đoán, không dùng số điện thoại/ngày sinh; cập nhật lại thiết bị của gia đình có thứ tự.
3. **Ưu tiên bảo mật hiện đại**
   Dùng WPA2-AES hoặc WPA3 nếu hệ thống và thiết bị tương thích; không chọn WEP/WPA đời cũ.
4. **Tạo mạng khách**
   Khách đến chơi dùng mạng khách riêng khi modem hỗ trợ; hạn chế chia sẻ mật khẩu chính.
5. **Xem cài đặt quản trị**
   Đổi mật khẩu quản trị nếu bạn có quyền và hiểu thiết bị; cập nhật firmware chính thức theo hướng dẫn nhà cung cấp.
6. **Theo dõi sau thay đổi**
   Quan sát danh sách máy kết nối trong vài ngày, so sánh tốc độ và lưu ý camera/IoT có thể cần kết nối lại.

LÀM SAO BIẾT ĐÃ ỔN?

Chỉ còn thiết bị nhận diện được; mật khẩu mới và mạng khách hoạt động như dự định, dịch vụ camera/TV vẫn bình thường.

KHI NÀO GỌI KỸ THUẬT?

Phát hiện thay đổi cấu hình trái phép, tài khoản quản trị bị mất quyền, hoặc hoạt động lạ vẫn tái diễn sau đổi mật khẩu.

ĐỌC TIẾP: LỖI 14 – Quên mật khẩu hoặc đổi mật khẩu xong bị lỗi

Đo mạng sao cho kết quả có ý nghĩa?

Nhiều phép đo sai khiến người dùng kết luận nhầm "đứt mạng" hoặc "gói cước không đủ nhanh". Kết quả WiFi bị ảnh hưởng bởi thiết bị, vị trí, băng tần, kênh sóng, thời điểm và máy chủ đo.

A / ĐO QUA LAN

Cắm trực tiếp máy tính vào modem/cổng LAN hoạt động. Ngừng tải nền, đo hai lần bằng cùng máy chủ. Đây là phép thử tách khả năng mạng không dây.

B / WIFI SÁT MODEM

Giữ nguyên điện thoại/laptop và ứng dụng đo. Đứng cách 1–2 m, ghi băng tần đang dùng, đo 2 lần cách nhau vài phút.

C / WIFI Ở PHÒNG YẾU

Di chuyển đúng thiết bị sang vị trí thường dùng, đóng cửa như sinh hoạt thực tế. Thử cả tốc độ và một hoạt động như gọi video.

D / LẶP LẠI ĐÚNG THỜI ĐIỂM

Nếu lỗi chỉ xảy ra buổi tối, cần so sánh cùng khung giờ trong hai ngày, ghi số thiết bị và tải nền của gia đình.

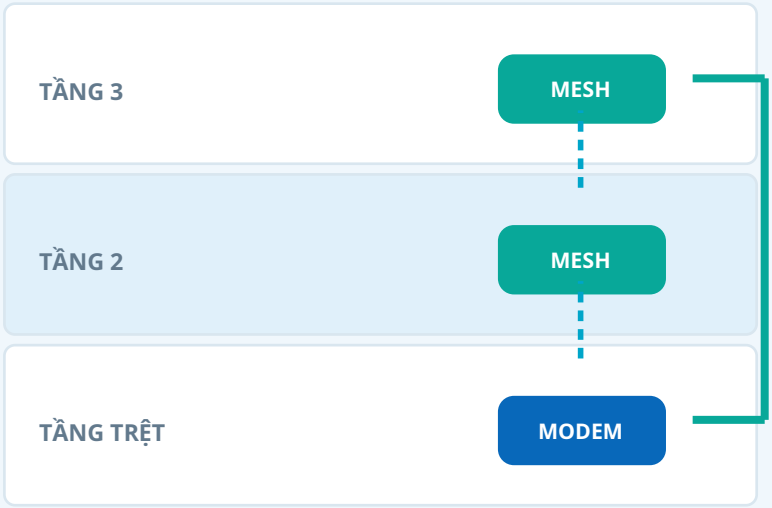
BẢNG GHI KẾT QUẢ – ĐIỀN SAU KHI ĐO

Điều kiện	Download	Upload	Ghi chú / Ping
Dây LAN			
WiFi gần modem			
WiFi phòng cần dùng			

Cách đọc: Mbps đo tốc độ truyền; ping (ms) là độ trễ, jitter là mức dao động, packet loss là mất gói. Mức "tốt" phụ thuộc ứng dụng và điều kiện thực tế, không có một con số chuẩn cho mọi nhà.

Đặt WiFi và Mesh theo đường đi của tín hiệu

Mở rộng vùng phủ không đồng nghĩa tăng tốc đường Internet. Điểm Mesh phụ cũng cần liên kết tốt về điểm chính (backhaul); nó không thể tạo ra tín hiệu mạnh từ một đường truyền đầu vào đã quá yếu.



MINH HỌA

Tín hiệu giữa các tầng bị ảnh hưởng bởi sàn bê tông và vị trí điểm phát.

Đường kết nối không dây

Dây LAN nếu thiết bị hỗ trợ

Hai đường là hai phương án minh họa; không bắt buộc dùng đồng thời.

3 QUY TẮC ĐẶT THIẾT BỊ

01 ĐIỂM CHÍNH

Đặt thoáng, không sát sàn hay bọc trong tủ kim loại. Ưu tiên vị trí gần vùng sử dụng chính.

02 ĐIỂM PHỤ

Bắt buộc còn tín hiệu tốt về điểm trước; thử tại hành lang trước khi đưa tới phòng chết sóng.

03 BACKHAUL LAN

Nhà nhiều tầng có dây LAN phù hợp thường ổn định hơn; kiểm tra sơ đồ kết nối theo đúng hãng.

Tham khảo phương án Home Mesh WiFi 6

Thiết lập WiFi gia đình an toàn hơn

Bảo mật tốt là bảo vệ mạng chính, tài khoản quản trị và thiết bị thông minh mà không làm gián đoạn sinh hoạt. Chỉ chỉnh các mục bạn có quyền quản lý và sao lưu thông tin cấu hình trước khi thay đổi.

1

MẬT KHẨU MẠNG

Ưu tiên chuỗi dài, khó đoán, không dùng thông tin công khai; không dán vào ảnh đăng mạng xã hội.

2

WPA2 / WPA3

Dùng WPA2-AES hoặc WPA3 khi các thiết bị hỗ trợ. Không hạ mạng chính về chuẩn WEP hay WPA cũ để kết nối thiết bị quá cũ.

3

MẠNG KHÁCH

Tạo SSID khách riêng nếu modem hỗ trợ; các thiết bị IoT cần giao tiếp nội bộ có thể không dùng được khi mạng khách cô lập.

4

QUYỀN QUẢN TRỊ

Mật khẩu đăng nhập quản trị khác mật khẩu WiFi. Chỉ truy cập qua giao diện/app chính hãng và thay đổi khi bạn có quyền.

5

CẬP NHẬT THIẾT BỊ

Theo dõi firmware của modem/Mesh, hệ điều hành camera/TV; cập nhật qua nguồn chính thức theo hướng dẫn nhà cung cấp.

6

KIỂM TRA DANH SÁCH MÁY

Đối chiếu thiết bị trước khi chặn; máy có địa chỉ MAC riêng tư/ngẫu nhiên có thể được hiện tên lạ.

Lưu ý: Không tắt tường lửa, mã hóa hoặc tính năng bảo vệ chỉ vì thấy một máy không kết nối.

Phiếu ghi lỗi gửi kỹ thuật viên

Nếu đã làm theo đúng mục phù hợp mà sự cố vẫn lặp lại, bạn có thể điền phiếu dưới đây, chụp ảnh gửi hỗ trợ. Thông tin rõ ràng giúp tránh thử lại những bước không cần thiết.

Thời điểm bắt đầu / khung giờ lỗi

.....

Địa chỉ lắp đặt / khu vực

.....

Modem / mã thiết bị (nếu biết)

.....

Đèn Power – PON – LOS – Internet

.....

Máy gặp lỗi / số máy bị ảnh hưởng

.....

Lỗi xảy ra qua WiFi, LAN hay cả hai?

.....

Phòng, tầng hoặc vị trí thường bị lỗi

.....

Các bước đã thử và kết quả sau mỗi bước

.....

TRƯỚC KHI LIÊN HỆ, ĐÁNH DẤU 4 MỤC

- ☐ Đã thử ít nhất 2 thiết bị
- ☐ Đã chụp rõ trạng thái đèn modem
- ☐ Đã thử gần modem / qua LAN nếu có
- ☐ Không tự reset hay mở đầu nối quang

[Trang liên hệ VNPT Cần Thơ]

Đọc thêm theo đúng nhu cầu

Cẩm nang tập trung vào các thao tác tại nhà, không thay thế quy trình kỹ thuật tại hiện trường. Nếu cần xem các lựa chọn lắp mạng hoặc mở rộng phủ sóng, hãy truy cập đúng trang nội dung liên quan.

TRANG HỮU ÍCH TẠI VNPT CẦN THƠ

Trang chủ VNPT Cần Thơ

Nơi bạn có thể tìm thêm thông tin dịch vụ Internet tại Cần Thơ.

Hướng dẫn lắp mạng VNPT Cần Thơ

Dành cho gia đình muốn lắp mới hoặc tìm hiểu quy trình lắp mạng.

Tìm hiểu công nghệ WiFi 6

Dành cho người muốn biết thêm về thiết bị phát WiFi hiện nay.

Mẹo: Nếu nhà có nhiều góc yếu sóng, xem giải pháp Mesh tại trang 22. Nếu cần người hỗ trợ, xem trang liên hệ ở phiếu báo lỗi trang 24. Bạn chỉ cần mở đúng mục phù hợp với tình huống của mình.

NGUỒN KỸ THUẬT CHÍNH THỨC

- VNPT – ý nghĩa đèn báo trên thiết bị WiFi
- Microsoft – xử lý WiFi trên Windows
- Apple – xử lý WiFi trên iPhone và iPad
- TP-Link – Ethernet backhaul cho hệ thống Deco
- TP-Link – cách kiểm tra nút Deco offline

Gợi ý khi đọc: Mỗi hãng đặt tên tính năng khác nhau và có thể thay đổi sau cập nhật. Hãy đối chiếu hướng dẫn đúng model thiết bị đang sử dụng. Tài liệu cập nhật nội dung tháng 11/2026.