

Số: 29/FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 20 tháng 06 năm 2025

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

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT
Quý II/2025**

Kính gửi: Cục Viễn thông- Bộ Khoa Học Công Nghệ

1. Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT
Địa chỉ: 261-263 Khánh Hội, Phường 2, Quận 4, Thành Phố Hồ Chí Minh
Điện thoại: (028) 730 23456
E-mail: FRT.MVNO@fpt.com
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: **Hoàng Trung Kiên**
2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Phòng quản lý vận hành
MVNO – Công ty Cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT
Địa chỉ: Tầng 12, Tòa nhà Zodiac, Số 19 đường Duy Tân, Quận Cầu Giấy, Thành
phố Hà Nội
Điện thoại: 19006675
E-mail: FRT.MVNO@fpt.com
3. Số tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ
viễn thông: 63.
4. Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 346.501 thuê bao.

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- CTCP FPT (để báo cáo);
- Lưu: VT.

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ
KỸ THUẬT SỐ FPT
Signing Date/Ngày ký:
21/07/2025
10:36:03 +07'00'

TỔNG GIÁM ĐỐC

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
Hoàng Trung Kiên
Signing Date/Ngày ký:
20/07/2025
09:41:51 +07'00'

HOÀNG TRUNG KIÊN

BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT
Quý: 2 năm 2025

(Kèm theo Công văn số: 29/FRT – MVNO, ngày 20 tháng 06 năm 2025 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Tên chi tiêu Tên địa bàn Tỉnh,Thành phố trực thuộc Trung ương	Dịch vụ trợ giúp khách hàng						
		Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công (%)	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi (%)	Độ khả dụng của dịch vụ (ĐKD) (%)	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (%)	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 và nhận được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	Hà Nội	0.21	0.11	99.84	0	100	24h trong ngày	80
2	TP Hồ Chí Minh	0.56	0.06	99.93	3	100	24h trong ngày	98
3	Bình Định	0.07	0.12	99.96	0	100	24h trong ngày	97
4	Đà Nẵng	0.92	0.04	99.86	0	100	24h trong ngày	99
5	Phú Yên	0.03	0.10	99.92	0	100	24h trong ngày	97
6	Quảng Nam	0.86	0.06	99.89	0	100	24h trong ngày	98
7	Quảng Ngãi	0.09	0.11	99.95	0	100	24h trong ngày	98
8	Quảng Trị	0.15	0.08	99.92	0	100	24h trong ngày	98
9	TT-Huế	0.89	0.06	99.91	0	100	24h trong ngày	98
10	Điện Biên	0.04	0.05	99.80	0	100	24h trong ngày	86
11	Hà Nam	0.23	0.14	99.94	0	100	24h trong ngày	90
12	Hòa Bình	0.35	0.09	99.64	0	100	24h trong ngày	89
13	Lai Châu	0.39	0.06	99.67	0	100	24h trong ngày	94
14	Lào Cai	0.04	0.04	99.84	0	100	24h trong ngày	88
15	Nam Định	0.03	0.03	99.94	0	100	24h trong ngày	89
16	Ninh Bình	0.08	0.05	99.89	0	100	24h trong ngày	87
17	Phú Thọ	0.05	0.07	99.83	0	100	24h trong ngày	83
18	Sơn La	0.03	0.05	99.84	0	100	24h trong ngày	87
19	Vĩnh Phúc	0.04	0.06	99.92	0	100	24h trong ngày	88
20	Yên Bái	0.04	0.03	99.69	0	100	24h trong ngày	88
21	Bắc Cạn	0.04	0.09	99.86	0	100	24h trong ngày	100
22	Bắc Giang	0.05	0.07	99.86	0	100	24h trong ngày	97
23	Bắc Ninh	0.04	0.04	99.85	0	100	24h trong ngày	97
24	Cao Bằng	0.81	0.06	99.83	0	100	24h trong ngày	97
25	Hà Giang	1.49	0.04	99.85	0	100	24h trong ngày	89
26	Hải Dương	0.05	0.07	99.88	0	100	24h trong ngày	97
27	Hải Phòng	0.05	0.06	99.77	1	100	24h trong ngày	97
28	Hung Yên	0.04	0.03	99.81	2	100	24h trong ngày	97
29	Lạng Sơn	1.94	0.04	99.85	0	100	24h trong ngày	96
30	Quảng Ninh	0.09	0.08	99.81	0	100	24h trong ngày	97
31	Thái Bình	0.02	0.05	99.94	0	100	24h trong ngày	97
32	Thái Nguyên	0.98	0.04	99.76	0	100	24h trong ngày	96
33	Tuyên Quang	0.33	0.03	99.76	0	100	24h trong ngày	92
34	Hà Tĩnh	0.03	0.04	99.66	0	100	24h trong ngày	88
35	Nghệ An	0.03	0.03	99.54	0	100	24h trong ngày	86
36	Quảng Bình	0.03	0.03	99.90	0	100	24h trong ngày	89
37	Thanh Hóa	0.30	0.03	99.61	0	100	24h trong ngày	89

38	Đắc Nông	0.05	0.08	99.92	0	100	24h trong ngày	96
39	Đắk Lắk	0.12	0.06	99.91	0	100	24h trong ngày	96
40	Gia Lai	0.04	0.05	99.92	0	100	24h trong ngày	96
41	Khánh Hòa	0.07	0.07	99.94	0	100	24h trong ngày	97
42	Kon Tum	0.04	0.06	99.94	0	100	24h trong ngày	96
43	Bà Rịa Vũng Tàu	0.10	0.07	99.93	0	100	24h trong ngày	100
44	Bình Dương	0.72	0.09	99.75	0	100	24h trong ngày	100
45	Bình Phước	0.04	0.08	99.89	0	100	24h trong ngày	100
46	Bình Thuận	0.04	0.14	99.85	0	100	24h trong ngày	100
47	Đồng Nai	0.58	0.11	99.78	0	100	24h trong ngày	100
48	Lâm Đồng	0.03	0.14	99.88	0	100	24h trong ngày	100
49	Long An	0.10	0.08	99.88	0	100	24h trong ngày	100
50	Ninh Thuận	0.04	0.11	99.87	0	100	24h trong ngày	100
51	Tây Ninh	0.14	0.08	99.92	0	100	24h trong ngày	100
52	An Giang	0.07	0.05	99.91	0	100	24h trong ngày	96
53	Bạc Liêu	0.03	0.02	99.91	0	100	24h trong ngày	96
54	Bến Tre	0.03	0.03	99.93	0	100	24h trong ngày	96
55	Cà Mau	0.04	0.03	99.92	0	100	24h trong ngày	97
56	Cần Thơ	0.04	0.02	99.96	0	100	24h trong ngày	95
57	Đồng Tháp	0.05	0.03	99.95	0	100	24h trong ngày	97
58	Hậu Giang	0.03	0.06	99.94	1	100	24h trong ngày	96
59	Kiên Giang	0.04	0.04	99.92	0	100	24h trong ngày	96
60	Sóc Trăng	0.03	0.03	99.94	0	100	24h trong ngày	96
61	Tiền Giang	0.04	0.04	99.96	0	100	24h trong ngày	95
62	Trà Vinh	0.03	0.03	99.96	0	100	24h trong ngày	96
63	Vĩnh Long	0.03	0.03	99.96	0	100	24h trong ngày	95
	Trên toàn mạng	0.32	0.05	99.87	0.00004	100	24h trong ngày	95

Digitally signed

TỔNG GIÁM ĐỐC



Digitally signed by:
bản
CƠ QUAN CÔNG AN
LIÊN TỈNH
Đang được ký:
20/07/2023
10:00:00 AM

Hoàng Trung Kiên