

Số: 448../FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 19. tháng 12 năm 2.025

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

**BÁO CÁO ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG
DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

Quý IV/2025

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

- Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT
Địa chỉ: 261-263 Khánh Hội, Phường Vĩnh Hội, 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**
- 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, phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
Điện thoại: 19006675
E-mail: FRT.MVNO@fpt.com
- Số tỉnh, thành phố mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ viễn thông: 34.
- Tổng số khách hàng (thuê bao) tính đến hết quý báo cáo: 450.977 thuê bao.

Nơi nhận:

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

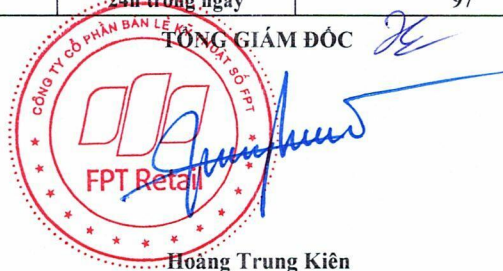


BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ
LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quý: 4 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: ~~408~~ FRT - MVNO, ngày 19 tháng 12 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	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (%)	Dịch vụ trợ giúp 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 tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây (%)
1	An Giang	0	100	24h trong ngày	97
2	Bắc Ninh	0	100	24h trong ngày	91
3	Cà Mau	0	100	24h trong ngày	98
4	Cao Bằng	0	100	24h trong ngày	91
5	Đắk Lắk	0	100	24h trong ngày	100
6	Điện Biên	0	100	24h trong ngày	100
7	Đồng Nai	0	100	24h trong ngày	95
8	Đồng Tháp	0	100	24h trong ngày	98
9	Gia Lai	0	100	24h trong ngày	100
10	Hà Tĩnh	0	100	24h trong ngày	99
11	Hưng Yên	0	100	24h trong ngày	91
12	Khánh Hòa	2	100	24h trong ngày	100
13	Lai Châu	0	100	24h trong ngày	100
14	Lâm Đồng	0	100	24h trong ngày	95
15	Lạng Sơn	0	100	24h trong ngày	94
16	Lào Cai	0	100	24h trong ngày	100
17	Nghệ An	0	100	24h trong ngày	99
18	Ninh Bình	0	100	24h trong ngày	100
19	Phú Thọ	0	100	24h trong ngày	100
20	Quảng Ngãi	0	100	24h trong ngày	100
21	Quảng Ninh	0	100	24h trong ngày	90
22	Quảng Trị	0	100	24h trong ngày	100
23	Sơn La	0	100	24h trong ngày	99
24	Tây Ninh	0	100	24h trong ngày	98
25	Thái Nguyên	0	100	24h trong ngày	92
26	Thanh Hóa	0	100	24h trong ngày	99
27	Tuyên Quang	0	100	24h trong ngày	99
28	Vĩnh Long	0	100	24h trong ngày	100
29	Cần Thơ	0	100	24h trong ngày	99
30	Đà Nẵng	0	100	24h trong ngày	100
31	Hà Nội	0	100	24h trong ngày	100
32	Hải Phòng	0	100	24h trong ngày	91
33	TT-Huế	0	100	24h trong ngày	99
34	TP.Hồ Chí Minh	4	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0.00004	100	24h trong ngày	97



TỔNG GIÁM ĐỐC
FPT Retail
Hoàng Trung Kiên