

**CÔNG TY CỔ PHẦN
BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh Phúc**

Số: 447/FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 19 tháng 12 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 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.

TỔNG GIÁM ĐỐC

HOÀNG TRUNG KIÊN

**BẢN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẮT ĐẤT**
Quý: 4 năm 2025

*(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số 4/FPT - MVNO, ngày 12 tháng 12 năm 2025
của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)*

| TT | Tên chỉ tiêu Tên địa bàn Tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương | 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 | 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 | 0.04 | 0.04 | 99.92 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 97 |
| 2 | Bắc Ninh | 0.07 | 0.05 | 99.82 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 3 | Cà Mau | 0.04 | 0.03 | 99.76 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 4 | Cao Bằng | 0.12 | 0.02 | 99.81 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 5 | Đắk Lắk | 0.14 | 0.24 | 99.65 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 6 | Điện Biên | 0.09 | 0.05 | 99.89 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 7 | Đồng Nai | 0.47 | 0.07 | 99.9 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 95 |
| 8 | Đồng Tháp | 0.04 | 0.02 | 99.96 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 9 | Gia Lai | 0.23 | 0.25 | 99.6 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 10 | Hà Tĩnh | 0.11 | 0.06 | 99.57 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 11 | Hưng Yên | 0.04 | 0.03 | 99.93 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 12 | Khánh Hòa | 0.76 | 0.11 | 99.75 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 13 | Lai Châu | 0.13 | 0.04 | 99.87 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 14 | Lâm Đồng | 0.08 | 0.13 | 99.84 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 95 |
| 15 | Lang Sơn | 0.34 | 0.12 | 99.76 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 94 |
| 16 | Lào Cai | 0.05 | 0.13 | 99.85 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 17 | Nghệ An | 0.29 | 0.04 | 99.45 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 18 | Ninh Bình | 0.05 | 0.04 | 99.96 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 19 | Phú Thọ | 0.07 | 0.04 | 99.89 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 20 | Quảng Ngãi | 0.05 | 0.07 | 99.84 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 21 | Quảng Ninh | 0.09 | 0.11 | 99.81 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 90 |
| 22 | Quảng Trị | 0.2 | 0.06 | 99.79 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 23 | Sơn La | 0.03 | 0.05 | 99.88 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 24 | Tây Ninh | 0.11 | 0.07 | 99.88 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 98 |
| 25 | Thái Nguyên | 0.28 | 0.04 | 99.55 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 92 |
| 26 | Thanh Hóa | 0.2 | 0.03 | 99.76 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 27 | Tuyên Quang | 0.32 | 0.02 | 99.81 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 28 | Vĩnh Long | 0.04 | 0.03 | 99.96 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 29 | Cần Thơ | 0.03 | 0.03 | 99.95 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 30 | Đà Nẵng | 0.19 | 0.04 | 99.83 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 31 | Hà Nội | 0.43 | 0.11 | 99.89 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 32 | Hải Phòng | 0.04 | 0.04 | 99.84 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 91 |
| 33 | TT-Huế | 0.66 | 0.13 | 99.53 | 0 | 100 | 24h trong ngày | 99 |
| 34 | TP. Hồ Chí Minh | 0.74 | 0.05 | 99.94 | 2 | 100 | 24h trong ngày | 96 |
| | Trên toàn mạng | 0.41 | 0.05 | 99.85 | 0.00002 | 100 | 24h trong ngày | 97 |


TỔNG GIÁM ĐỐC
FPT Retail
Hoàng Trung Kiên