

Số: 23..../FRT – MVNO

Hà nội, ngày 21 tháng 03 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 TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG  
DI ĐỘNG MẶT ĐẤT  
Quý I/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: [mvno@fpt.vn](mailto:mvno@fpt.vn)  
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: [mvno@fpt.vn](mailto:mvno@fpt.vn)
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: 296.990 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 MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG**  
**NGHỆ LTE, LTE-A VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO**

Quý: 1 năm 2025

( Kèm theo Công văn số: 23.../FRT – MVNO, ngày 21 tháng 03 năm 2025 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

| TT | Tên địa bàn<br>Tỉnh, hành phố<br>trực thuộc Trung ương | Tên chỉ tiêu | Khiếu nại của<br>khách hàng về chất<br>lượng dịch vụ | Hồi âm<br>khiếu nại của<br>khách hàng<br>(%) | Dịch vụ trợ giúp khách hàng                                                            |                                                                                                                                                           |
|----|--------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                        |              |                                                      |                                              | Thời gian cung cấp dịch<br>vụ trợ giúp khách hàng<br>bằng nhân công qua<br>điện thoại. | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp<br>khách hàng chiếm mạch thành<br>công và nhận được tín hiệu trả lời<br>của điện thoại viên trong vòng 60<br>giây (%) |
| 1  | Hà Nội                                                 |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 2  | TP Hồ Chí Minh                                         |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 97                                                                                                                                                        |
| 3  | Bình Định                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 98                                                                                                                                                        |
| 4  | Đà Nẵng                                                |              | 1                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 98                                                                                                                                                        |
| 5  | Phú Yên                                                |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 97                                                                                                                                                        |
| 6  | Quảng Nam                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 98                                                                                                                                                        |
| 7  | Quảng Ngãi                                             |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 97                                                                                                                                                        |
| 8  | Quảng Trị                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 97                                                                                                                                                        |
| 9  | TT-Huế                                                 |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 99                                                                                                                                                        |
| 10 | Điện Biên                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 11 | Hà Nam                                                 |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 12 | Hòa Bình                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 13 | Lai Châu                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 14 | Lào Cai                                                |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 15 | Nam Định                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 16 | Ninh Bình                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 17 | Phú Thọ                                                |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 18 | Sơn La                                                 |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 19 | Vĩnh Phúc                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 20 | Yên Bái                                                |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 21 | Bắc Cạn                                                |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 95                                                                                                                                                        |
| 22 | Bắc Giang                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 97                                                                                                                                                        |
| 23 | Bắc Ninh                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 96                                                                                                                                                        |
| 24 | Cao Bằng                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 95                                                                                                                                                        |
| 25 | Hà Giang                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 100                                                                                                                                                       |
| 26 | Hải Dương                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 96                                                                                                                                                        |
| 27 | Hải Phòng                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 96                                                                                                                                                        |
| 28 | Hưng Yên                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 94                                                                                                                                                        |
| 29 | Lạng Sơn                                               |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 96                                                                                                                                                        |
| 30 | Quảng Ninh                                             |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 96                                                                                                                                                        |
| 31 | Thái Bình                                              |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 95                                                                                                                                                        |
| 32 | Thái Nguyên                                            |              | 0                                                    | 100                                          | 24h trong ngày                                                                         | 95                                                                                                                                                        |



|    |                 |        |     |                |     |
|----|-----------------|--------|-----|----------------|-----|
| 33 | Tuyên Quang     | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 34 | Hà Tĩnh         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 35 | Nghệ An         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 36 | Quảng Bình      | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 37 | Thanh Hóa       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 38 | Đắc Nông        | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 39 | Đắk Lắk         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 40 | Gia Lai         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 41 | Khánh Hòa       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 98  |
| 42 | Kon Tum         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 43 | Bà Rịa Vũng Tàu | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 44 | Bình Dương      | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 45 | Bình Phước      | 1      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 46 | Bình Thuận      | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 47 | Đồng Nai        | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 48 | Lâm Đồng        | 3      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 49 | Long An         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 50 | Ninh Thuận      | 8      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 51 | Tây Ninh        | 2      | 100 | 24h trong ngày | 100 |
| 52 | An Giang        | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 53 | Bạc Liêu        | 0      | 100 | 24h trong ngày | 97  |
| 54 | Bến Tre         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 55 | Cà Mau          | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 56 | Cần Thơ         | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 57 | Đồng Tháp       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 97  |
| 58 | Hậu Giang       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 59 | Kiên Giang      | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 60 | Sóc Trăng       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 61 | Tiền Giang      | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
| 62 | Trà Vinh        | 0      | 100 | 24h trong ngày | 95  |
| 63 | Vĩnh Long       | 0      | 100 | 24h trong ngày | 96  |
|    | Trên toàn mạng  | 0.0001 | 100 | 24h trong ngày | 98  |



  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
  
**Hoàng Trung Kiên**