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: 513./FRT – MVNO *V/v báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông*	*Hà Nội, ngày 02. tháng 10. năm 2026*

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất

Quý III năm 2026

1. 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, Việt Nam

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, Phường Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội.

Điện thoại: 19006675 E-mail: FRT.MVNO@fpt.com

3. Kết quả tự kiểm tra

3.1. Việc tuân thủ "Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông":

3.1.1. Công bố chất lượng dịch vụ:

- Gửi hồ sơ công bố chất lượng đến Cơ quan quản lý nhà nước về chất lượng dịch vụ viễn thông:

■ Đã gửi, ngày gửi: 30/01/2024

□ Chưa gửi.

- Công bố "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" trên website:

■ Đã công bố. Ngày công bố: 30/01/2024, trên website: https://https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc

□ Chưa công bố.

- Niêm yết "Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông" tại các điểm giao dịch:

+ Tổng số địa bàn tỉnh, thành phố được kiểm tra: 34

+ Tổng số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra: 600

□Đã niêm yết tại tất cả các điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra. Ngày hoàn thành: 30/01/2024

□ Chưa hoàn thành việc niêm yết:

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra đã được niêm yết.

+ Số điểm giao dịch trên các địa bàn được kiểm tra chưa được niêm yết.

+ Số tỉnh, thành phố chưa được niêm yết tại bất kỳ điểm giao dịch nào.

□ Chưa thực hiện việc niêm yết.

- Có sự thay đổi về tiêu chuẩn áp dụng hoặc có bất kỳ sự thay đổi nào về nội dung công bố so với lần công bố trước:

■ Không.

□ Có sự thay đổi:

3.1.2. Báo cáo chất lượng dịch vụ:

- Báo cáo định kỳ:

■ Đã báo cáo. Ngày báo cáo 17/09/2026

□ Chưa báo cáo.

- Báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước:

■Không có yêu cầu báo cáo đột xuất.

□ Có yêu cầu báo cáo đột xuất, thời hạn yêu cầu báo cáo: trước ngày: …/…/20…,

□ Đã báo cáo.

□ Chưa báo cáo.

- Báo cáo khi có sự cố làm cho việc sử dụng dịch vụ trên địa bàn một hay nhiều tỉnh, thành phố hoặc trên hướng liên tỉnh, liên mạng, quốc tế không thực hiện được trong khoảng thời gian từ hai (02) giờ trở lên:

■ Không có sự cố như trên.

□ Có … sự cố:

+ Tại … ngày …/…/20…, sự cố về …, mức độ ảnh hưởng …

□ Đã báo cáo. Ngày báo cáo: …/…/20…

□ Chưa báo cáo.

□ Chưa báo cáo.

3.2. Đo kiểm, đánh giá thực tế chất lượng dịch vụ:

- Số tỉnh, thành phố mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ: 34.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố được đo kiểm, đánh giá: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: ***Bắc Ninh, Đắk Lắk, Lâm Đồng.***

- Số địa bàn tỉnh, thành phố có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố có tên sau đây: ***Bắc Ninh, Đắk Lắk, Lâm Đồng.***

- Số địa bàn tỉnh, thành phố có mức chất lượng dịch vụ không phù hợp mức chất lượng đã công bố: 0 tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

4. Số bản chỉ tiêu chất lượng tại địa bàn tỉnh, thành phố kèm theo kết quả tự kiểm tra định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông: 03 bản.

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

TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN KỸ THUẬT SỐ FPT
FPT Retail

Hoàng Trung kiên

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 3 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bắc Ninh

(Kèm theo Công văn số: 513/FRT – MVNO, ngày 2. tháng 10. năm 2026. của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	310.297 mẫu	Mô phỏng	98,29%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.885 cuộc	Mô phỏng	0,03%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.884 cuộc	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	3.886 cuộc	Mô phỏng	4,08	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.710 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.710 cuộc		0,00%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.710 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.710 cuộc	So sánh cuộc gọi với số liệu ghi cước/tính cước	0,00%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	305 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	305 cuộc		98,36%	Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 3 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đắk Lắk

(Kèm theo Công văn số: 513./FRT – MVNO, ngày 2.. tháng 10 năm 2026. của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	206.738 mẫu	Mô phỏng	97,46%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.073 cuộc	Mô phỏng	0,54%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.051 cuộc	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.050 cuộc	Mô phỏng	4,21	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.651 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,056%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.651 cuộc		0,007%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	10.651 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	10.651 cuộc	So sánh cuộc gọi với số liệu ghi cước/tính cước	0,00%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	304 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	304 cuộc		86,84%	Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG

DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 3 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lâm Đồng

(Kèm theo Công văn số: 513/FRT – MVNO, ngày 2 tháng 10 năm 2026 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%	100.000 mẫu	279.058 mẫu	Mô phỏng	99,20%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.625 cuộc	Mô phỏng	0,26%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.625 cuộc	Mô phỏng	0,02%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.464 cuộc	Mô phỏng	4,02	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.000 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,036%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.000 cuộc		0,009%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.000 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 36:2022/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11000 cuộc	So sánh cuộc gọi với số liệu ghi cước/tính cước	0,00%	Phù hợp
7	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại.	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày	250 cuộc	402 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	402 cuộc		96,27%	Phù hợp

TỔNG GIÁM ĐỐC

Hoàng Trung Kiên