

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

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

Số: 5.02/FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 03. tháng 04. năm 2026

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

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 I 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)

<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: 684
- ☐ 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 26/03/2026
 - ☐ 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: **Ninh Bình, Huế, Đồng Tháp.**
 - 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: **Ninh Bình, Huế, Đồng Tháp.**

- 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.

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: 06 bản.

Nơi nhận:

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

TỔNG GIÁM ĐỐC



Hoàng Trung kiên

**KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**

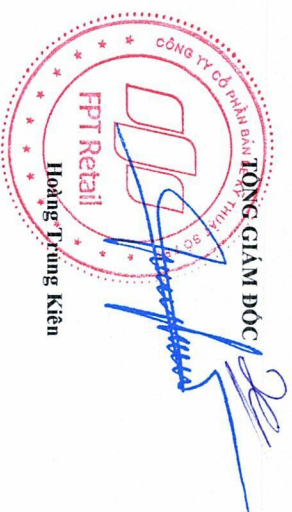
Quy: 1 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Bình

(Kèm theo Công văn số 504 RT-M/NO, ngày 3 tháng 4 năm 2016 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	221.401 mẫu	Mô phỏng	98,75%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.409 cuộc	Mô phỏng	0,07%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.406 cuộc	Mô phỏng	0,07%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.403 cuộc	Mô phỏng	4,20	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cuộc							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cuộc sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.261 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,0043%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cuộc sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.261 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	11.261 cuộc	Số sánh cuộc gọi với số hiệu ghi cước/tính cước	0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.261 cuộc		0,00%	Phù hợp

TT	Chi 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
7	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 tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	250 cuộc 250 cuộc	326 cuộc 326 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày 99,39%	Phù hợp Phù hợp



TRƯỞNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

Quý: 1 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Huế

(Kèm theo Công văn số 22/PTT - MT/NO, ngày 3 tháng 4 năm 2026 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chi 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	275.563 mẫu	Mô phỏng	99,85%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	3.469 cuộc	Mô phỏng	0,09%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	3.466 cuộc	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$	3.000 cuộc	3.466 cuộc	Mô phỏng	4,13	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	11.384 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0,002%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	11.384 cuộc		0,026%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.384 cuộc		0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.384 cuộc	Số sánh cuộc gọi với số liệu ghi cước/tính cước	0,00%	Phù hợp

TT	Chi 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
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	298 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 nhân được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	298 cuộc		89,93%	Phù hợp



TỔNG GIÁM ĐỐC
 Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐẬT

Quý: 1 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Tháp

(Kèm theo Công văn số 512 /KT- MVNO, ngày 3 tháng 4 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	228.453 mẫu	Mô phỏng	99,94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.667 cuộc	Mô phỏng	0,44%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	3.667 cuộc	Mô phỏng	0,03%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	3.604 cuộc	Mô phỏng	4,13	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.203 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	11.203 cuộc		0,0014%	Phù hợp
	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai							
6	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.203 cuộc		0,00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.203 cuộc	Số sánh cuộc gọi với số liệu ghi cước/tính cước	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	Tư đánh giá
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	342 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 nhân được tin hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80 %	≥ 80 %	250 cuộc	342 cuộc		92,11%	Phù hợp


TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Trung Kiên

2