

Số: 449./FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 19.. tháng 12.. năm 2025

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 IV năm 2025**

**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 19/12/2025

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: **Hưng Yên, Đà Nẵng và Vĩnh Long**

- 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: **Hưng Yên, Đà Nẵng và Vĩnh Long**.

- 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**

  
FPT Retail

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG  
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT**  
Quý: 4 năm 2025  
Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Hưng Yên

(Kèm theo Công văn số 419/FPT - MYNO, ngày 19 tháng 12 năm 2025 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	801.819 mẫu	Mô phỏng	98.65%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.520 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.07%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.517 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.518 cuộc	Đo mô phỏng	4.18	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.735 cuộc	Đo, thống kê	0.065%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.735 cuộc		0.002%	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	10.735 cuộc	Thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	10.735 cuộc		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	336 cuộc	Kiểm tra thực tế	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 %				99.40%	Phù hợp



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

Quý: 4 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đà Nẵng

(Kèm theo Công văn số 449/FPT-MVNO, ngày 19 tháng 12 năm 2025 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	279.781 mẫu	Đo, thống kê	99.82%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.741 cuộc	Đo, thống kê	0.13%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.735 cuộc	Đo, thống kê	0.08%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.730 cuộc	Đo, thống kê	3.90	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.825 cuộc	Đo, thống kê	0.028%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	10.825 cuộc		0.003%	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	10.825 cuộc	Thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hoá đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	10.825 cuộc		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	356 cuộc	Kiểm tra thực tế	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 %				100%	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: 4 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Vĩnh Long

(Kèm theo Công văn số 445/FPT - MVNO, ngày 11 tháng 12 năm 2025 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	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	211.484 mẫu	Mô phỏng	99.26%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	3.523 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.06%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	$\leq 2\%$	$\leq 2\%$	3.000 cuộc	3.521 cuộc	Mô phỏng cuộc gọi	0.03%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	$\geq 3,5$	$\geq 3,5$	3.000 cuộc	3.520 cuộc	Đo mô phỏng	4.07	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	11.020 cuộc	Đo, thống kê	0.01%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$	10.000 cuộc	11.020 cuộc		0.004%	Phù hợp
6	Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước, lập hoá đơn sai					Thống kê		
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị tính cước sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.020 cuộc		0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	$\leq 0,01\%$	$\leq 0,01\%$	10.000 cuộc	11.020 cuộc		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	344 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$			Gọi nhân công	94.77%	Phù hợp



TỔNG GIÁM ĐỐC

Hoàng Trung Kiên