

**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: 445/FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 21 tháng 11 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 III/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: 374.420 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: 3 năm 2025

(Kèm theo Báo cáo định kỳ chất lượng dịch vụ viễn thông số: 445 FRT - MVNO, ngày 21 tháng 11 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	Dịch vụ trợ giúp khách hàng						
		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	Hội âm khiếu nại của 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 (%)
1	Hà Nội	0.21	0.11	99.84	0	100	24h trong ngày	82
2	TP.Hồ Chí Minh	0.56	0.06	99.93	1	100	24h trong ngày	99
3	Đà Nẵng	0.92	0.04	99.86	0	100	24h trong ngày	99
4	Quảng Ngãi	0.09	0.11	99.95	0	100	24h trong ngày	98
5	Quảng Trị	0.15	0.08	99.92	0	100	24h trong ngày	97
6	TT-Huế	0.47	0.07	99.94	0	100	24h trong ngày	98
7	Điện Biên	0.04	0.05	99.87	0	100	24h trong ngày	87
8	Lai Châu	0.33	0.02	99.88	0	100	24h trong ngày	91
9	Lào Cai	0.06	0.03	99.87	0	100	24h trong ngày	91
10	Ninh Bình	0.05	0.04	99.96	0	100	24h trong ngày	86
11	Phủ Thọ	0.07	0.04	99.90	0	100	24h trong ngày	86
12	Sơn La	0.03	0.03	99.87	0	100	24h trong ngày	90
13	Bắc Ninh	0.10	0.06	99.88	0	100	24h trong ngày	100
14	Cao Bằng	0.08	0.03	99.92	0	100	24h trong ngày	99
15	Hải Phòng	0.04	0.04	99.87	0	100	24h trong ngày	100
16	Hưng Yên	0.05	0.04	99.94	0	100	24h trong ngày	100
17	Lạng Sơn	0.05	0.03	99.93	0	100	24h trong ngày	100
18	Quảng Ninh	0.09	0.09	99.80	0	100	24h trong ngày	100
19	Thái Nguyên	0.06	0.03	99.83	0	100	24h trong ngày	100
20	Tuyên Quang	0.08	0.01	99.92	0	100	24h trong ngày	88
21	Hà Tĩnh	0.06	0.04	99.73	0	100	24h trong ngày	88
22	Nghệ An	0.75	0.05	99.74	0	100	24h trong ngày	85
23	Thanh Hóa	0.31	0.03	99.82	0	100	24h trong ngày	83
24	Đắk Lắk	0.06	0.06	99.96	0	100	24h trong ngày	99
25	Gia Lai	0.11	0.12	99.96	0	100	24h trong ngày	97
26	Khánh Hòa	0.15	0.09	99.95	0	100	24h trong ngày	96
27	Đồng Nai	0.58	0.07	99.93	0	100	24h trong ngày	100
28	Lâm Đồng	0.03	0.15	99.91	0	100	24h trong ngày	100
29	Tây Ninh	0.71	0.07	99.94	0	100	24h trong ngày	100
30	An Giang	0.26	0.04	99.95	0	100	24h trong ngày	97
31	Cà Mau	0.04	0.02	99.94	0	100	24h trong ngày	97
32	Cần Thơ	0.05	0.03	99.97	0	100	24h trong ngày	98
33	Đồng Tháp	0.05	0.03	99.61	0	100	24h trong ngày	96
34	Vĩnh Long	0.04	0.03	99.96	0	100	24h trong ngày	96
	Trên toàn mạng	0.38	0.05	99.92	0.000005	100	24h trong ngày	95


TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Trung Kiên