

Số: 27/FRT – MVNO

Hà Nội, ngày 30 tháng 06 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 II năm 2025

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, 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 Dịch Vọng Hậu, Quận 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 trực thuộc Trung ương được kiểm tra: 63

+ 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 trực thuộc Trung ương 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 20/06/2025

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 trực thuộc Trung ương mà doanh nghiệp có cung cấp dịch vụ:

63.

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương được đo kiểm, đánh giá: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Điện Biên, Gia Lai, Long An.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có mức chất lượng dịch vụ phù hợp mức chất lượng đã công bố: 03 tỉnh, gồm các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có tên sau đây: **Điện Biên, Gia Lai, Long An.**

- Số địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương 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 trực thuộc Trung ương 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.

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
CÔNG TY CỔ PHẦN BÀN LÊ
KỸ THUẬT SỐ FPT
Signing Date/Ngày ký:
21/07/2025
10:25:13 +07'00'

TỔNG GIÁM ĐỐC
Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
Hoàng Trung Kiên
Signing Date/Ngày ký:
18/07/2025
07:46:20 +07'00'

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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Điện Biên

(Kèm theo Công văn số: 27/FRT – MVNO, ngày 30 tháng 06 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	568.928 mẫu	Đo, thống kê	97.21%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.527 cuộc	Đo, thống kê	0.04%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	4.525 cuộc	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	4.525 cuộc	Đo, thống kê	4.03	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.116 cuộc	Đo, thống kê	0.045%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.116 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	11.116 cuộc	Thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.116 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	283 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 %	Gọi nhân công			94.69%	Phù hợp	

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT
Signing Date/Ngày ký:
21/06/2025 10:28:00+07'00'

TỔNG GIÁM ĐỐC
Digitally signed



Được ký bởi và được kiểm tra bởi:
Hoàng Trung Kiên
Ngày ký: 21/06/2025 10:28:00+07'00'

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: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Gia Lai

(Kèm theo Công văn số: 27/FRT – MVNO, ngày 30 tháng 06 năm 2025 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chi tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 36:2022/B T TTT	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	234.448 mẫu	Đo, thống kê	98.74%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	8.319 cuộc	Đo, thống kê	0.89%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	8.245 cuộc	Đo, thống kê	0.18%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	8.230 cuộc	Đo, thống kê	3.98	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.680 cuộc	Đo, thống kê	0.009%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.680 cuộc		0.001%	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	11.680 cuộc	Thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.680 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	316 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 %			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN
LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT
Signing Date/Ngày ký:
21/07/2025 09:50+07'00'

TỔNG GIÁM ĐỐC

Digitally signed



Hoàng Trung Kiên

**KẾT QUẢ TỰ ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ ĐIỆN THOẠI TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT**

Quý: 2 năm 2025

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Long An

(Kèm theo Công văn số: 27/FRT – MVNO, ngày 30 tháng 06 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/B T TTT	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	612.141 mẫu	Đo, thống kê	99.98%	Phù hợp
2	Tỷ lệ cuộc gọi được thiết lập không thành công	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	22.964 cuộc	Đo, thống kê	0.56%	Phù hợp
3	Tỷ lệ cuộc gọi bị rơi	≤ 2%	≤ 2%	3.000 cuộc	22.836 cuộc	Đo, thống kê	0.14%	Phù hợp
4	Chất lượng dịch vụ điện thoại trung bình	≥ 3,5	≥ 3,5	3.000 cuộc	22.291 cuộc	Đo, thống kê	4.14	Phù hợp
5	Độ chính xác ghi cước							
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.352 cuộc	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ thời gian đàm thoại bị ghi cước sai	≤ 0,1%	≤ 0,1%	10.000 cuộc	11.352 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	11.352 cuộc	Thống kê	0.00%	Phù hợp
	- Tỷ lệ cuộc gọi bị lập hóa đơn sai	≤ 0,01%	≤ 0,01%	10.000 cuộc	11.352 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	485 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 %			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

Digitally signed



Digitally signed by/Ký bởi:
CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN
LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT
Signing Date/Ngày ký:
21/07/2025 10:00:00

TỔNG GIÁM ĐỐC
Digitally signed



Hoàng Trung Kiên