CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số :412./FRT-MVNO

CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT

Địa chỉ : Số 261 – 263 Khánh Hội, Phường Vĩnh Hội, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại : 19006675

Email: frt.mvno@fpt.com

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 126:2021/BTTTT, Sửa đổi 1:2024 QCVN 126:2021 /BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 126:2021/BTTTT, Sửa đổi 1:2024 QCVN 126:2021 /BTTTT	Mức công bố
I	**Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**		
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥ 95%	≥ 95%
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤ 5%	≤ 5%
3	Thời gian trễ trung bình truy nhập dịch vụ	≤ 50ms	≤ 50ms
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤ 5%	≤ 5%
5	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	- Tốc độ tải xuống trung bình	≥ 100 Mbit/s	≥ 100 Mbit/s
	- Tốc độ tải lên trung bình	≥ 30 Mbit/s	≥ 30 Mbit/s
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 30 Mbit/s	≥ 95%	≥ 95%
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng 100 Mbit/s	≥ 90%	≥ 90%
II	**Chỉ tiêu chất lượng phục vụ**		
1	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	≥ 80%	≥ 80%

*Ghi chú: Bản đồ số về vùng cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất 5G được công khai trên website: https://fptshop.com.vn/ho-tro/chinh-sach-gia-cuoc - mục "Thông tin hỗ trợ Khách hàng - **Bản đồ số vùng phủ sóng các dịch vụ của FPT**".*

Hà Nội, ngày 24 tháng 08 năm 2026

TỔNG GIÁM ĐỐC

CÔNG TY CỔ PHẦN BÁN LẺ KỸ THUẬT SỐ FPT

FPT Retail

Hoàng Trung Kiên