

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

Số: 504./FRT – MVNO

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

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

Hà Nội, ngày 03 tháng 04 năm 2026

KẾT QUẢ TỰ KIỂM TRA ĐỊNH KỲ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Tên dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet 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

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://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 ĐO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quy: 1 năm 2026
 Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Ninh Bình

(Kèm theo Công văn số 58/ĐPRT - M/NQ, ngày 8 tháng 11 năm 2026.. của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81.2019/BTTTT T	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81.2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	120.259 mẫu	Mô phỏng	99,97%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	2.141 mẫu	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 5 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	2.141 mẫu	Mô phỏng	0,85	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	2.141 mẫu	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu	2.141 mẫu			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq V_d$	$P_d \geq V_{dwg}$		1.065 mẫu	Mô phỏng	22,19	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq V_u$	$P_u \geq V_{uavg}$		1.076 mẫu	Mô phỏng	33,75	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (Vmin=5 Mbps) trong từng vùng	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		1.065 mẫu	Mô phỏng	100,00%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
	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	326 cuộc	Thực hiện gọi nhân công tới số điện thoại trợ giúp khách hàng	24 giờ trong ngày	Phù hợp
6	- 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	≥80%	≥80%	250 cuộc	326 cuộc		99,39%	Phù hợp



TỔNG GIÁM ĐỐC
Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẬT ĐẬT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quy: 1 năm 2026
 Tài địa bàn tỉnh, thành phố: Huế

(Kèm theo Công văn số 561/FRT - M/NO, 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 81.2019/BTTTT T	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81.2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	134.644 mẫu	Mô phỏng	99,94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.803 mẫu	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	1.803 mẫu	Mô phỏng	0.54	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	1.803 mẫu	Mô phỏng	0.00%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu	1.803 mẫu			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ V _d	P _d ≥ V _{avg}		920 mẫu	Mô phỏng	49,78	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ V _u	P _u ≥ V _{avg}		883 mẫu	Mô phỏng	28,66	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (V _{min} =5 Mbps) trong từng vùng	≥95%	≥95%		920 mẫu	Mô phỏng	99,89%	Phù hợp

TT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
	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
6	- 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%	250 cuộc	298 cuộc		89,93%	Phù hợp


TRƯỞNG KIỂM ĐOC
 Hoàng Trung Kiên

KẾT QUẢ TỰ DO KIỂM CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET TRÊN MẠNG VIÊN THÔNG DI ĐỘNG MẠT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ LTE, LTE-A
VÀ CÁC PHIÊN BẢN TIẾP THEO

Quy: 1 năm 2026

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Đồng Tháp

(Kèm theo Công văn số: 504/FPT – M/VNO, ngày 3 tháng 4, năm 2026 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

STT	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$	100.000 mẫu	114251 mẫu	Mô phỏng	99,99%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1900 mẫu	Mô phỏng	0,00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤ 5 giây	≤ 5 giây	1.500 mẫu	1900 mẫu	Mô phỏng	0,86	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	$\leq 5\%$	$\leq 5\%$	1.500 mẫu	1900 mẫu	Mô phỏng	0,21%	Phù hợp
5	- Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu	1900 mẫu			
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	$\geq V_d$	$P_d \geq V_{d\text{avg}}$		1097 mẫu	Mô phỏng	54,89	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	$\geq V_u$	$P_u \geq V_{u\text{avg}}$		803 mẫu	Mô phỏng	27,05	Phù hợp
	- Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (Vmin=5Mbps) trong từng vùng.	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$		1097 mẫu	Mô phỏng	100,00%	Phù hợp

STT	Chi tiêu chất lượng dịch vụ	Mức theo QCVN 81:2019/BTTTT	Mức công bố	Số lượng mẫu tối thiểu phải đo kiểm theo quy định tại QCVN 81:2019/BTTTT	Số lượng mẫu đo kiểm thực tế	Phương pháp xác định	Mức chất lượng thực tế đạt được	Tự đánh giá
B	Chi tiêu chất lượng phục vụ							
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng							
6	- 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 nhận 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