

Số: 13...../FRT – MVNO

Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 07 năm 2024

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 truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất**

**Quý II năm 2024**

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  
Điện thoại: (028) 730 23456  
E-mail: [mvno@fpt.vn](mailto:mvno@fpt.vn)  
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, Quận Cầu Giấy, Thành  
phố Hà Nội  
Điện thoại: 19006675  
E-mail: [mvno@fpt.vn](mailto:mvno@fpt.vn)

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>



- 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

bổ 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 18/07/2024

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: **Lạng Sơn, Bình Định, An Giang.**

- 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: **Lạng Sơn, Bình Định, An Giang.**

- 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.



**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**HOÀNG TRUNG KIÊN**

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

Quý: 2 năm 2024  
 Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Lạng Sơn.

( Kèm theo Công văn số: 13/FRT – MVNO, ngày 22 tháng 07 năm 2024 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

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>A</b> Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	268.341 mẫu	Đo, thống kê	98.59%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.749 mẫu	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	3.749 mẫu	Đo, thống kê	0,70s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	3.749 mẫu	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
5	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ v <sub>d</sub>	≥ 15Mbps	1.500 mẫu	1.875 mẫu	Đo, thống kê	39,49 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ v <sub>u</sub>	≥ 10Mbps		1.874 mẫu	Đo, thống kê	25,86 Mbps	Phù hợp
	-Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (Vdmin=5 Mbps) trong từng ...	≥95%	≥95%		1.875 mẫu	Đo, thống kê	99.04%	Phù hợp
<b>B</b> Chỉ 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	341 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	≥80%	≥80%			Gọi nhân công	100%	Phù hợp

  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**FPT Retail**  
**Hoàng Trung Kiên**

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

Quý: 2 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: Bình Định.

(Kèm theo Công văn số: 13.../FRT – MVNO, ngày 22 tháng 07 năm 2024 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

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>A</b> Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật								
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	100.045 mẫu	Đo, thống kê	99.96%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	5.149 mẫu	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤10 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	5.149 mẫu	Đo, thống kê	0,71s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	5.149 mẫu	Đo, thống kê	0.00%	Phù hợp
-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:								
+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd		≥ v <sub>d</sub>	≥ 15Mbps	1.500 mẫu	2.514 mẫu	Đo, thống kê	27,92 Mbps	Phù hợp
+ Tốc độ tải lên trung bình Pu		≥ v <sub>u</sub>	≥ 10Mbps		2.635 mẫu	Đo, thống kê	29,54 Mbps	Phù hợp
-Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (Vdmin=5 Mbps) trong từng vùng		≥95%	≥95%		2.514 mẫu	Đo, thống kê	98,65%	Phù hợp
<b>B</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	359 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	97%	Phù hợp

  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**FPT Retail**  
 Hoàng Trung Kiên

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

Quý: 2 năm 2024

Tại địa bàn tỉnh, thành phố: An Giang.

( Kèm theo Công văn số: 13.../FRT – MVNO, ngày 22 tháng 07 năm 2024 của Công ty cổ phần bán lẻ kỹ thuật số FPT)

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>A</b>	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật							
1	Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến	≥95%	≥95%	100.000 mẫu	286.073 mẫu	Đo, thống kê	99.94%	Phù hợp
2	Tỷ lệ truy nhập không thành công dịch vụ	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	9.778 mẫu	Đo, thống kê	0.06%	Phù hợp
3	Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình	≤5 giây	≤5 giây	1.500 mẫu	9.778 mẫu	Đo, thống kê	0,87s	Phù hợp
4	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi	≤5%	≤5%	1.500 mẫu	9.778 mẫu	Đo, thống kê	0.95%	Phù hợp
5	-Tốc độ tải dữ liệu trung bình:			1.500 mẫu				
	+ Tốc độ tải xuống trung bình Pd	≥ v <sub>d</sub>	≥ 15Mbps		4.867 mẫu	Đo, thống kê	25,54 Mbps	Phù hợp
	+ Tốc độ tải lên trung bình Pu	≥ v <sub>u</sub>	≥ 10Mbps		4.905 mẫu	Đo, thống kê	27,67 Mbps	Phù hợp
	-Tỷ lệ (%) số mẫu có tốc độ tải xuống lớn hơn hoặc bằng tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu (Vdmin=5Mbps) trong từng	≥95%	≥95%		4.867 mẫu	Đo, thống kê	97.77%	Phù hợp
<b>B</b>	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ							
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng			250 cuộc	369 cuộc	Kiểm tra thực tế	24 giờ trong ngày	Phù hợp
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày			Gọi nhân công	98.92%	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%					

  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**Hoàng Trung Kiên**