

KẾT LUẬN KIỂM TRA

Về việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đối với Công ty Cổ phần Supership Việt Nam

Thực hiện Quyết định số 1267/QĐ-TTra ngày 11/10/2022 của Chánh thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đối với Công ty Cổ phần Supership Việt Nam sau đây viết tắt là Công ty Supership và Kế hoạch tiến hành kiểm tra đã được phê duyệt, từ ngày 24/10/2022 đến ngày 28/10/2022, Đoàn kiểm tra đã tiến hành kiểm tra Công ty Supership tại địa chỉ: số 4/5 Bàu Cát 1, Phường 14, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh.

Xét Báo cáo kết quả kiểm tra số 09/BC-ĐKT ngày 16/12/2022 của Trưởng đoàn kiểm tra và ý kiến giải trình của Công ty Supership, Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

1. Mô hình, cơ cấu tổ chức

Công ty Supership được thành lập theo Giấy đăng ký doanh nghiệp số 0313225918 đăng ký lần đầu ngày 15/4/2015; đăng ký thay đổi lần thứ 6 ngày 03/12/2018 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hồ Chí Minh cấp. Ngành nghề kinh doanh: Bưu chính, chuyển phát...

Công ty Supership gồm có: 01 Giám đốc, 05 phòng gồm: Kế toán tài chính, công nghệ, phát triển thị trường, quản lý chất lượng và hành chính nhân sự, số lượng người lao động: 74 người.

2. Kết quả hoạt động sản xuất, kinh doanh

Kết quả kinh doanh: Tình hình sản xuất, kinh doanh từ 01/01/2021 đến thời điểm hiện tại (ngày 30/9/2022), cụ thể:

Tên dịch vụ	Sản lượng (bưu gửi)		Doanh thu (triệu đồng)		Lợi nhuận (triệu đồng)	
	Năm 2021	9 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	9 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	9 tháng đầu năm 2022
Thư	19.071	24.832	534,4	645	95,35	74,5
Gói, kiện	934.694	919.378	17.633	15.132	-3.245	566

Công ty Supership cung ứng dịch vụ bưu chính trên website thương mại điện tử có tên miền www.supership.vn và ứng dụng Supership (trên kho ứng dụng Appstore và CHPlay). Mạng lưới hoạt động của Công ty gồm: 01 văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh và 163 doanh nghiệp nhận nhượng quyền thương mại.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Việc chấp hành các quy định về Giấy phép và điều kiện kinh doanh

1.1. Đối với Công ty:

- Công ty Supership được Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp công ty cổ phần mã số 0313225918 đăng ký lần đầu ngày 15/4/2015; đăng ký thay đổi lần thứ 6 ngày 03/12/2018.

- Công ty Supership được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp Giấy phép bưu chính số 201/GP-BTTTT ngày 07/4/2021 và Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1540/XN-BTTTT ngày 17/5/2019.

- Công ty được Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 01/XN-STTTT ngày 13/02/2019.

1.2. Đối với văn phòng đại diện:

Công ty Supership mở 01 văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh tại địa chỉ: 32 Thân Nhân Trung, Phường 13, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động văn phòng đại diện số 0313225918-002 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp, đăng ký lần đầu ngày 11/10/2018.

- Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh của Công ty Supership chưa làm thủ tục thông báo hoạt động bưu chính với Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày 27/10/2022, Công ty đã nộp hồ sơ đề nghị Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính cho Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngày 31/10/2022, Sở Thông tin và Truyền thông Thành phố Hồ Chí Minh cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 35/XN-STTTT cho Văn phòng đại diện tại Thành phố Hồ Chí Minh của Công ty Supership

2. Việc chấp hành quy định pháp luật về cung ứng dịch vụ bưu chính

2.1. Về hợp đồng:

- Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Công ty Supership hiện đang triển khai mô hình nhượng quyền thương mại, do vậy hợp đồng cung ứng sử dụng dịch vụ bưu chính do các đối tác nhận nhượng quyền triển khai thực hiện.

- Hợp đồng dịch vụ bưu chính điện tử (đơn hàng, chứng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi điện tử) của khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính: Khi khách hàng sử dụng dịch vụ thông qua ứng dụng Supership hoặc website www.supership.vn để gửi

hàng hóa, nội dung đơn hàng điện tử được khởi tạo bằng ứng dụng Supership hoặc website thể hiện các trường thông tin về hàng hóa, người gửi, người nhận, giá cước...theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Bưu chính.

- Công ty Supership ký kết với 03 doanh nghiệp bưu chính khác để vận chuyển và phát các bưu gửi nằm ngoài mạng lưới của Công ty, chủ yếu phát trong phạm vi liên tỉnh, cụ thể:

+ Hợp đồng với Công ty cổ phần Dịch vụ Giao Hàng Nhanh (Hợp đồng số 1027213-SUPERSHIP-GHN/2020/0144 ký ngày 14/10/2020), hợp đồng này có hiệu lực từ ngày 01/10/2020 đến hết ngày 01/10/2021, tiếp tục gia hạn hợp đồng theo phụ lục số 15 kéo dài từ ngày 15/10/2022 đến ngày 15/10/2023;

+ Hợp đồng với Tổng Công ty cổ phần Bưu chính Viettel (Hợp đồng số 291/SPS-VTP/2021 ký ngày 05/11/2021), hợp đồng không có thời hạn, việc chấm dứt hợp đồng căn cứ theo Điều 8 của Hợp đồng;

+ Hợp đồng với Công ty TNHH NIN SING Logistics (Hợp đồng số 0701/FRC/2022 ký ngày 01/07/2022), hợp đồng không có thời hạn, việc chấm dứt hợp đồng căn cứ theo Điều 28 của Hợp đồng;

- Hợp đồng nhượng quyền thương mại: Công ty Supership đã ban hành chính sách nhượng quyền bưu cục qua từng năm (2021, 2022) có quy định các khoản, gói chi phí gồm: Phí thiết lập hệ thống, phí nhượng quyền ban đầu, phí ký quỹ, phí đào tạo, phí chuyển giao mô hình theo các cấp độ cấp tỉnh, huyện (văn bản số 04/2022/CS-SSVN ngày 10/02/2022). Hiện nay Công ty Supership đang ký kết hợp đồng nhượng quyền cấp tỉnh và cấp huyện với 163 doanh nghiệp (Phụ lục 1).

+ Hợp đồng có quy định quyền lợi của Công ty Suppership:

Yêu cầu đối tác tuân thủ các quy định về quản lý, đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ của hệ thống SuperShip.

Có quyền từ chối hợp tác đầu tư tại bất kỳ thời điểm nào trong suốt quá trình kinh doanh trong trường hợp số liệu, thông tin và phương án kinh doanh do đối tác nhận nhượng quyền cung cấp không chính xác, thiếu trung thực và không phù hợp với quy định của Pháp luật.

Có quyền đầu tư vào đối tác khi đó, sẽ chuyển đổi loại hình công ty sang thành công ty cổ phần có quyền mua tối đa 36% cổ phần đối tác giá trị cổ phần lúc mua tăng không quá 2 lần kể từ lúc thành lập.

+ Hợp đồng có quy định trách nhiệm của Công ty Suppership:

Có trách nhiệm duy trì việc kiểm soát và vận hành hoạt động đối tác trên cơ sở hợp tác thương hiệu. Việc phát triển phương thức và hệ thống Supership với các tiêu chí như sau:

Tiêu chuẩn về bộ nhận diện thương hiệu Supership: Địa điểm kinh doanh, kho kệ hàng hoá, đồng phục của nhân viên, được kiểm soát và đồng bộ cung cấp bởi hệ thống Supership theo các chính sách hiện hành. Tiêu chuẩn về hệ thống: sử dụng đồng

bộ hệ thống vận hành trong toàn bộ hoạt động kinh doanh. Tiêu chuẩn về con người: Nhân sự được tuyển chọn, đào tạo theo phong cách Supership, mang tinh thần văn hoá của Người Supership.

Quảng bá thương hiệu: Tham gia mạng lưới truyền thông: Online trên các website, fanpage của Supership; offline tại các chương trình thực tế.

Trách nhiệm kiểm soát và vận hành: Công ty Supership chịu trách nhiệm kiểm soát và vận hành nhằm bảo đảm chất lượng hàng hóa và dịch vụ do Công ty Supership cung cấp.

Có chương trình đào tạo cụ thể, bài bản cho từng chi nhánh: Bố trí nhân sự (nhân viên tư vấn hỗ trợ) có nhiều kinh nghiệm để tư vấn và giải quyết kịp thời những yêu cầu, khó khăn của đối tác. Tư vấn giải pháp kinh doanh nhằm giúp bên B kinh doanh hiệu quả. Các phát sinh về việc kiểm soát, vận hành khác (nếu có).

Trách nhiệm khác: Công ty Supership đảm bảo việc sở hữu quyền khai thác và sử dụng các thương hiệu liên quan Supership, cấp quyền sử dụng các đối tượng sở hữu trí tuệ cho đối tác.

Đối tác cam kết không mở thêm các loại hình kinh doanh dịch vụ vận chuyển với mô hình tương tự SuperShip và không sử dụng nhãn hiệu Supership cho bất kỳ loại hình kinh doanh dịch vụ tương tự nào.

+ Hợp đồng có quy định quyền lợi của đối tác bên nhận nhượng quyền:

Đối tác bên nhận nhượng quyền có quyền lợi như một chi nhánh công ty nhận quyền của Công ty Supership trong việc sử dụng thương hiệu, các giá trị gia tăng từ thương hiệu và các lợi ích khác trong toàn hệ thống.

Công ty Supership được duy trì sự tư vấn xuyên suốt thời gian ký kết hợp đồng hợp tác.

+ Hợp đồng có quy định trách nhiệm của đối tác bên nhận nhượng quyền:

Quyết toán tiền cho Công ty Supership hàng ngày theo quy trình COD hệ thống Supership. Ký hợp đồng trực tiếp với Công ty Supership, chịu hoàn toàn mọi trách nhiệm về thương hiệu SuperShip tại địa bàn với Công ty Supership. Cam kết kinh doanh lành mạnh theo đúng quy định của pháp luật. Chịu trách nhiệm pháp lý đối với hiệu quả kinh doanh tại chi nhánh Đối tác bên nhận nhượng quyền mà không ảnh hưởng đến uy tín thương hiệu và hệ thống Supership. Có trách nhiệm cùng xây dựng và bảo vệ uy tín, hình ảnh thương hiệu Supership trong thời gian hợp đồng có hiệu lực. Tuân thủ các cam kết về chất lượng dịch vụ theo quy định về chất lượng dịch vụ của Công ty Supership. Tuân thủ các yêu cầu về số lượng công cụ dụng cụ tối thiểu phải mua tại thời điểm thiết lập vận hành ban đầu. Trả đầy đủ phí duy trì hợp tác thương hiệu hàng tháng, công nợ và các chi phí phát sinh do hoạt động hợp tác kinh doanh hàng năm.

Không cung cấp các thông tin liên quan đến hệ thống Supership cho bất kỳ bên thứ 3 nào ngoài mục đích cần thiết cho việc thực hiện hợp đồng này hoặc do yêu cầu

của pháp luật và cơ quan chức năng. Đối tác nhận nhượng quyền đảm bảo rằng các nhân viên của mình sẽ tuân thủ điều kiện này.

Được quyền sử dụng đúng và đủ các đối tượng sở hữu trí tuệ do Công ty Supership cấp trong phạm vi hoạt động kinh doanh tại cửa hàng của bên nhận nhượng quyền. Không có quyền nhượng cho bên thứ 3 mà chưa có sự đồng ý của Công ty Supership. Trong trường hợp Công ty Supership phát hiện thấy dấu hiệu trên, Công ty Supership có quyền tạm ngừng cấp quyền sử dụng thương hiệu Supership và yêu cầu các cơ quan chức năng can thiệp (theo luật sở hữu trí tuệ). Phải chịu hoàn toàn các phí tổn, trách nhiệm khi sự việc này xảy ra.

Có trách nhiệm thông báo đến Công ty Supership về bất kỳ sự thay đổi liên quan đến người đại diện pháp luật, địa chỉ hoạt động, thông tin liên hệ của ban giám đốc nhận nhượng quyền, có sự đồng thuận của Công ty Supership.

Không có quyền nhượng quyền thương hiệu Supership cho bên thứ 3 mà chưa có sự đồng ý của Công ty Supership. Trong trường hợp Công ty Supership phát hiện thấy dấu hiệu trên, Công ty SuperShip có quyền tạm ngừng cấp quyền sử dụng thương hiệu Supership và yêu cầu các cơ quan chức năng can thiệp (theo luật sở hữu trí tuệ). Đối tác nhận nhượng quyền phải chịu hoàn toàn các phí tổn, trách nhiệm khi sự việc này xảy ra.

+ Đối với hợp đồng nhượng quyền cấp tỉnh: Công ty Supership ký Hợp đồng với các doanh nghiệp: Công ty TNHH Supership Thành phố Hồ Chí Minh (số 01/SSHCM/HĐNQKV/2021 ngày 20/01/2021), hợp đồng có thời hạn 03 năm, kết thúc hợp đồng vào ngày 20/01/2024; Công ty TNHH Supership Tây Hà Nội (số 09/SS/HĐNQKV/2019 ngày 11/10/2019).

Hợp đồng nhượng quyền cấp tỉnh quy định về phí nhượng quyền 200 triệu đồng, trong đó ký quỹ 100 triệu đồng, 100 triệu đồng còn lại là chi phí sử dụng nhãn hiệu và thiết lập vận hành ban đầu. Hàng tháng, bên được nhượng quyền thanh toán phí duy trì hợp tác thương hiệu được tính bằng 5% doanh thu mỗi tháng.

+ Hợp đồng nhượng quyền cấp huyện: Hợp đồng nhượng quyền thương mại cấp huyện quy định phí nhượng quyền là 50 triệu đồng, trong đó ký quỹ 20 triệu đồng, 30 triệu đồng còn lại là chi phí sử dụng nhãn hiệu và thiết lập vận hành ban đầu. Hàng tháng, bên nhận nhượng quyền thanh toán phí duy trì hợp tác thương hiệu được tính bằng 5% doanh thu mỗi tháng.

Kiểm tra xác suất 01 đơn vị nhận nhượng quyền cấp huyện tại địa chỉ 435 Hồ Thị Hương, KP3, phường Xuân Thanh, thành phố Long Khánh, tỉnh Đồng Nai: Công ty Supership ký hợp đồng với Công ty TNHH chuyển phát nhanh Supership Long Khánh (số 01/SS/HĐNQKV/2021 ngày 28/6/2021), hợp đồng có thời hạn 03 năm, kết thúc hợp đồng vào ngày 28/6/2024 và các đối tác đang thực hiện đúng như hợp đồng.

2.2. Việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính:

Công ty Supership đã thực hiện việc cung cấp thông tin trên ứng dụng Supership và website: www.supership.vn và niêm yết tại các điểm kinh doanh.

Kiểm tra thực tế tại văn phòng của Công ty Supership tại 32 Thân Nhân Trung, phường 13, quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, đơn vị nhận nhượng quyền là Công ty TNHH chuyên phát nhanh Supership Long Khánh (435 Hồ Thị Khương, KP 3, phường Xuân Thanh, thành phố Long Khánh, tỉnh Đồng Nai), cho thấy:

Các Danh mục vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; bảng giá cước dịch vụ; quy trình giải quyết khiếu nại; chính sách bồi thường được công khai và niêm yết ... theo quy định tại khoản 7 Điều 29 Luật Bưu chính và khoản 1 Điều 15b Nghị định số 47/2021/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật bưu chính được sửa đổi, bổ sung tại khoản 15 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính (Nghị định số 47/2011/NĐ-CP và Nghị định số 25/2022/NĐ-CP).

2.3. Về quy trình chấp nhận bưu gửi:

Công ty Supership ban hành quy định đóng gói hàng hoá tại văn bản số 21.2019/QT-SSVN ngày 03/10/2019, quy định quy cách đóng gói hàng hóa đảm bảo đúng yêu cầu. Đối với quy trình xử lý hàng hóa, Công ty ban hành văn bản số 16042020/QT-SSVN ngày 16/04/2020 quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận xử lý hàng hóa, hướng dẫn xử lý bưu gửi khi phát hiện bưu gửi vi phạm quy định hàng hóa, hướng dẫn xử lý bưu gửi hư hỏng, tráo đổi, thiếu sản phẩm trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

Khi chấp nhận bưu gửi, nhân viên giao nhận có kiểm tra nội dung bưu gửi và khi chuyển bưu gửi cho các đối tác cũng thực hiện việc giám sát, khai mở bưu gửi để đảm bảo nội dung hàng hóa theo quy định. Khi chấp nhận bưu gửi, nhân viên giao nhận có kiểm tra nội dung bưu gửi và khi chuyển bưu gửi cho các đối tác cũng thực hiện việc giám sát, khai mở bưu gửi để đảm bảo nội dung hàng hóa theo quy định.

3. Việc ban hành và chấp hành các quy định về bảo đảm an toàn, an ninh và an toàn thông tin trong cung ứng dịch vụ bưu chính

- Công ty đã thực hiện việc cung cấp thông tin trên website www.supership.vn và niêm yết tại các điểm kinh doanh của Công ty theo đúng quy định: danh mục hàng hóa cấm gửi (<https://supership.vn/dich-vu/quy-dinh-hang-hoa.html>); quy định và thực hiện về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính; quy định việc xử lý bưu gửi khi bị hư hỏng, rách nát; việc xử lý bưu gửi khi phát hiện nội dung bưu gửi vi phạm quy định khoản 1, 2, 3 Điều 7 và Điều 12 của Luật Bưu chính để khách hàng và nhân viên trong công ty áp dụng.

- Công ty sẵn sàng phối hợp với các cơ quan chức năng về công tác phòng, chống tội phạm trong hoạt động cung ứng dịch vụ (Sở Thông tin và Truyền thông các

tỉnh, thành phố, lực lượng Công an các địa phương) để kịp thời thông báo về các hành vi vi phạm pháp luật như phát hiện hàng giả, hàng cấm, hàng lậu... được vận chuyển qua đường bưu chính, thực tế chưa phát sinh trường hợp nào vi phạm nội dung này.

- Công ty đã ban hành quy định bằng văn bản chính thức: Phương án đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính (văn bản số 10/2020/QĐ-SS ngày 29/6/2020); Quy trình xử lý hàng hóa có quy định việc xử lý bưu gửi trong trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, rách nát (văn bản số 16042020/QT-SSVN ngày 16/4/2020), các quy định này được đăng tải trên website của Công ty và đưa vào áp dụng trong hoạt động cung ứng dịch vụ.

- Về nội dung an toàn thông tin trong cung ứng dịch vụ bưu chính:

+ Về hệ thống thông tin của Công ty:

Trung tâm công nghệ Supertek của Công ty đã lập hồ sơ đề xuất cấp độ (tháng 10/2020), theo hồ sơ đề xuất hệ thống thông tin của công ty là cấp độ 2, cụ thể:

* Chủ quản hệ thống thông tin là: Công ty Supership.

* Đơn vị vận hành là: Trung tâm công nghệ Supertek.

* Phạm vi, quy mô của hệ thống: Hệ thống mạng LAN nội bộ công ty.

* Đối tượng phục vụ của hệ thống thông tin: Văn phòng Supership Việt Nam, các bưu cục, đại lý trong mạng lưới cung cấp dịch vụ bưu chính Supership và khách hàng sử dụng dịch vụ của Supership.

+ Về bảo vệ thông tin cá nhân: Công ty đã triển khai các giải pháp kỹ thuật để đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống thông tin của công ty, bao gồm thông tin cá nhân của khách hàng được công ty lưu giữ. Công ty đã công bố quy định về thu thập, cập nhật, sửa đổi, sử dụng thông tin cá nhân trên website: www.supership.vn.

4. Việc chấp hành quy định về chất lượng, về giá cước và các chương trình khuyến mại dịch vụ bưu chính

4.1 Về chất lượng dịch vụ:

- Công ty Supership thực hiện công khai một số thông tin về quản lý chất lượng dịch vụ trên website: <https://supership.vn/bang-gia-supership-dich-vu-giao-hang-thu-tien-ho> và <https://supership.vn/dich-vu/quy-dinh-ve-giai-quyet-khieu-nai.html>

Việc cung ứng dịch vụ so với chất lượng đã công bố, chất lượng phát đạt tỉ lệ 95 %; tuy nhiên các thông tin này chưa được xây dựng thành chuyên mục “Quản lý chất lượng dịch vụ” theo quy định tại khoản 2 Điều 12 Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ trưởng Bộ TTTT Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Về chất lượng phát: Công ty đã ban hành Văn bản số 12/2020/GC/SSVN ngày 20/12/2020 quy định về giá cước và thời gian toàn trình. Kiểm tra xác suất 144 phiếu gửi của tháng 12/2021, kết quả cho thấy vận đơn phát đảm bảo chỉ tiêu thời gian toàn trình đã công bố (Phụ lục 4).

4.2. Về việc tính cước:

- Công ty Supership ban hành bảng giá cước, công bố trên website và đưa vào áp dụng văn bản số 12/2020/GC/SSVN ban hành ngày 20/12/2020; văn bản số 24/2022/CV/SSVN ngày 24/05/2022; văn bản số 25/2022/CV/SSVN ngày 25/07/2022.

- Công ty thực hiện việc tính cước theo trọng lượng bưu gửi và cự ly vùng chuyên phát, bảng giá cước và nội dung chi tiết của từng các loại dịch vụ gồm: đối với thị trường tại Thành phố Hồ Chí Minh và Thành phố Hà Nội; giao hàng nội thành, liên tỉnh ...

- Kiểm tra xác suất 144 phiếu gửi của tháng 12/2021, kết quả cho thấy Công ty thực hiện đúng việc tính cước theo bảng giá cước đã công bố (chi tiết theo Phụ lục 2).

- Công ty có thực hiện niêm yết công khai bảng giá cước trên website www.supership.vn theo quy định tại điểm d khoản 3 Điều 28 Luật Bưu chính.

4.3. Việc tổ chức triển khai các chương trình khuyến mại:

Trong thời kỳ kiểm tra, Công ty triển khai chương trình 01 khuyến mại, cụ thể:

Tên chương trình	Hình thức khuyến mại	Địa bàn thực hiện khuyến mại	Ngày thông báo	Thời gian triển khai
Xúc tiến kinh doanh	Bán hàng, cung ứng dịch vụ với giá thấp hơn giá bán hàng, cung ứng dịch vụ trước đó, được áp dụng trong thời gian khuyến mại đã thông báo (hình thức giảm giá)	63 tỉnh thành toàn quốc	24/05/2022	01/06/2022 đến ngày 10/09/2022

Công ty đã thực hiện việc thông báo thực hiện khuyến mại tại 63 tỉnh thành từ ngày 10/05/2022: 51 tỉnh/thành nộp qua kênh online và chuyển phát nhanh bưu điện đến 12 Sở Công thương thuộc các tỉnh thành như Bắc Kạn, Bắc Ninh, Bình Dương, Cà Mau, Gia Lai, Hà Giang, Hậu Giang, Hoà Bình, Quảng Bình, Quảng Trị, Sơn La, Vĩnh Phúc theo quy định tại Điều 17 Nghị định số 81/2018/NĐ-CP ngày 22/5/2018 của Chính phủ quy định chi tiết Luật thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại.

4.4. Đối với cân khối lượng:

Công ty Supership hiện đang sử dụng: 02 cân Nhơn Hòa (loại 100kg) có thời hạn kiểm định là tháng 31/10/2024; 02 cân điện tử (loại 20kg) có thời hạn kiểm định là tháng 31/10/2024.

5. Việc thực hiện quy định về thương mại điện tử

- Công ty Supership cung cấp dịch vụ bưu chính trên website thương mại điện tử tại địa chỉ tên miền www.supership.vn, website này đã thực hiện thủ tục thông báo với Bộ Công Thương theo quy định tại khoản 1 Điều 1 Thông tư số 01/2022/TT-BCT ngày 18/01/2022 của Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05 tháng 12 năm 2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website thương mại điện tử và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động (sau đây gọi tắt là các Thông tư: số 01/2022/TT-BCT, số 47/2014/TT-BCT và số 59/2015/TT-BCT).

- Công ty Supership cung cấp dịch vụ bưu chính bằng ứng dụng Supership có thể tải về, cài đặt và sử dụng (kho ứng dụng Appstore trên hệ điều hành IOS và kho ứng dụng CHPlay trên hệ điều hành Android), ứng dụng Supership có chức năng đặt hàng trực tuyến, Công ty đã thực hiện thông báo với Bộ Công Thương theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Thông tư số 01/2022/TT-BCT.

6. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận, chế độ báo cáo

6.1. Về việc giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại:

- Công ty Supership ban hành văn bản số 28.2019/QT-SSVN ngày 16/12/2109 quy định quy trình chính sách bồi thường, giải quyết khiếu nại và công bố website của Công ty, quy trình quy định các nội dung chính gồm: Điều kiện yêu cầu bồi thường, giải quyết khiếu nại; Mức bồi thường thiệt hại; Thời hạn bồi thường, giải quyết khiếu nại; trách nhiệm bồi thường của Công ty Supership và của khách hàng.

- Khi nhận được khiếu nại từ các kênh (hệ thống Công ty Supership, email, trực tiếp tại điểm giao dịch) thì bộ phận nhận được khiếu nại sẽ gửi thông tin khiếu nại cho bộ phận có liên quan bao gồm bộ phận nhận hàng, bộ phận xử lý hàng và bộ phận giao hàng. Việc tiếp nhận và thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 30 ngày kể từ ngày tiếp nhận thông tin; việc bồi thường thiệt hại không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

- Công ty thực hiện đúng thời hạn giải quyết khiếu nại đã công bố trên website và lưu trữ các thông tin liên quan việc giải quyết khiếu nại; Công ty cũng thực hiện đúng thời hạn giải quyết bồi thường thiệt hại theo chính sách đã công bố.

Bảng kê số vụ khiếu nại, kết quả giải quyết khiếu nại và bồi thường (tính từ ngày 01/01/2021 đến 30/9/2022):

STT	Nội dung	Số vụ	Số tiền bồi thường (VNĐ)
1	Tổng số vụ khiếu nại	1226	
2	Tổng số vụ đã giải quyết	1226	371.337.842

3	Tổng số vụ chưa giải quyết xong	0	
4	Tổng số vụ bồi thường	1108	371.337.842

6.2. Việc xử lý bưu gửi không có người nhận:

Công ty Supership ban hành văn bản số 32.2019/QT-SSVN-KSRR ngày 07/3/2019 quy định quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận; thành lập Hội đồng xử lý bưu gửi không có người nhận theo Quyết định số 03.2020/QĐ-SSVN-BGD ngày 01/6/2020.

Đối với bưu gửi không phát được, không hoàn trả lại được cho người nhận, Công ty sẽ lưu giữ trong vòng 06 tháng và công bố thông tin trên website. Tuy nhiên trong quá trình vận hành, các bưu gửi của SuperShip là gói, kiện hàng hoá có tiền thu hộ (COD) là chủ yếu (chiếm khoảng 88 - 90 %) nên các đơn hàng luôn có người nhận hoặc người gửi nhận lại hàng trả lại khi không phát, vì vậy thực tế chưa phát sinh trường hợp bưu gửi không có người nhận.

6.3. Về thực hiện chế độ báo cáo:

Công ty Supership thực hiện chế độ báo cáo bưu chính theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 và Thông tư số 04/2022/TT-BTTTT ngày 22/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông, các báo cáo được gửi Vụ Bưu chính trên hệ thống báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông tại địa chỉ <https://report.mic.gov.vn> và gửi Sở Thông tin và Truyền thông TP. Hồ Chí Minh đúng thời hạn.

III. KẾT LUẬN KIỂM TRA

1. Những kết quả đạt được

- Công ty Supership chấp hành nghiêm túc quyết định kiểm tra, phối hợp chặt chẽ kịp thời, cung cấp thông tin tài liệu đầy đủ theo yêu cầu của Đoàn kiểm tra
- Công ty Supership được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính cơ bản tuân thủ theo quy định của pháp luật.
- Công ty chấp hành các quy định về: cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; chất lượng dịch vụ, chỉ tiêu toàn trình, tính giá cước; tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại cho khách hàng; xử lý bưu gửi không có người nhận; xúc tiến thương mại và thương mại điện tử; bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính; thực hiện báo cáo bưu chính theo quy định pháp luật.

2. Tồn tại, hạn chế

- Công ty Supership đã lập hồ sơ đề xuất cấp độ hệ thống thông tin, tuy nhiên việc phân loại hệ thống thông tin cấp độ 2 chưa phù hợp với quy định về xác định cấp độ hệ thống thông tin. Theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 9 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ thì hệ thống thông tin của Công ty là cấp độ 3.

- Công ty Supership đã nhượng quyền cho 156 tổ chức cá nhân, trong đó 79 Công ty chưa có Văn bản xác nhận thông báo và 77 hộ kinh doanh không đúng đối tượng được cấp Văn bản xác nhận thông báo theo quy định tại điều 21 và Điều 25 Luật Bưu chính.

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

1. Yêu cầu đối với Công ty

- Thực hiện phân và có giải pháp bảo đảm an toàn loại hệ thống thông tin theo cấp độ đúng quy định tại Điều 9 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ, hệ thống thông tin của Công ty Supership là cấp độ 3.

- Rà soát lại toàn bộ các đối tác nhượng quyền bảo đảm các đối tác khi nhận nhượng quyền và có hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính trực tiếp cho khách hàng một cách độc lập (là chủ thể cung ứng dịch vụ bưu chính độc lập giao kết hợp đồng với khách hàng, trực tiếp cung cấp dịch vụ, tính cước, thu cước, chịu trách nhiệm giải quyết khiếu nại, các vấn đề phát sinh dịch vụ) thì phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật hiện hành (phải có đầy đủ giấy phép/ Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính về cung ứng gói, kiện, ...).

- Căn cứ vào kết quả kiểm tra, báo cáo giải trình của Công ty, tinh thần và thái độ hợp tác, tiếp thu những sai sót mà Đoàn kiểm tra đã chỉ ra, Công ty Supership phải tiến hành khắc phục ngay những tồn tại nêu trên.

- Yêu cầu Công ty Supership phải nghiêm túc chấp hành đúng các quy định của pháp luật hiện hành về bưu chính và các quy định khác liên quan và có báo cáo kết quả thực hiện sau 15 ngày làm việc từ ngày nhận kết luận kiểm tra.

2. Đề nghị các Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh/TP

Tổ chức rà soát đánh giá hoạt động của các tổ chức, cá nhân nhận nhượng quyền trong hoạt động bưu chính trên địa bàn và xử lý vi phạm theo quy định (nếu có).

3. Kiến nghị Lãnh đạo Bộ Thông tin và Truyền thông

Giao Vụ Bưu chính chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, đánh giá và hướng dẫn cụ thể về hoạt động nhượng quyền kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính (điều kiện của tổ chức, cá nhân nhận nhượng quyền, quyền và trách nhiệm các bên liên quan...) bảo đảm sự phát triển bền vững của thị trường.

Trên đây là kết luận kiểm tra việc chấp hành quy định pháp luật về bưu chính đối với Công ty Supership, yêu cầu Công ty nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông sau 15 ngày kể từ ngày ban hành kết luận kiểm tra.

Giao Đoàn kiểm tra theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Công ty Supership thực hiện nghiêm túc Kết luận kiểm tra./.

Nơi nhận:

- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Đức Long (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Huy Dũng (để b/c);
- Công ty Supership (để t/h);
- Vụ Bru chính (để p/h);
- Cục ATTT (để p/h);
- Sở TTTT tỉnh/TP (để p/h);
- Sở VH,TT,TT và DL Bạc Liêu (để p/h);
- Trung tâm Thông tin (để đăng tải);
- Lưu: TTra, HS ĐKT.

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Thành Chung