BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG
THANH TRA BỘ

Số:1394 /KL-TTra

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

Hà Nội, ngày 13 tháng 09 năm 2023

KẾT LUẬN THANH TRA

Việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính và an toàn thông tin mạng đối với Công ty TNHH SPX Express

Thực hiện Quyết định thanh tra số 962/QĐ-TTra ngày 27/6/2023 của Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính và an toàn thông tin mạng đối với Công ty TNHH SPX Express (sau đây gọi tắt là Công ty SPX), từ ngày 10/7/2023 đến ngày 04/08/2023, Đoàn thanh tra tiến hành thanh tra Công ty SPX.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 09/BC-ĐTT ngày 14/8/2023 của Trưởng Đoàn thanh tra và ý kiến giải trình của Công ty SPX;

Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

1. Khái quát chung

1.1. Thông tin chung

Công ty SPX được thành lập theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên số 0316242421 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 21/4/2020; đăng ký thay đổi lần thứ 01 ngày 14/4/2023. Ngành nghề kinh doanh chính: bưu chính.

Cơ cấu tổ chức của Công ty SPX bao gồm: Giám đốc Công ty và 04 khối chức năng (Khối vận hành trạm giao nhận, Khối vận hành Kho, Khối văn phòng, Khối kinh doanh). Theo báo cáo của Công ty SPX, tại thời điểm thanh tra số lượng người lao động tham gia hoạt động của Công ty SPX là 17.851 người, trong đó bao gồm: người lao động làm việc theo hợp đồng lao động và đối tác cá nhân cung ứng dịch vụ vận chuyển bằng xe hai bánh (shipper).

1.2. Kết quả kinh doanh

Kết quả sản xuất, kinh doanh của Công ty SPX từ 01/4/2022 đến ngày 30/6/2023 như sau:

Tên dịch vụ	**Sản lượng** (bưu gửi)		**Doanh thu** (tỷ đồng)		**Lợi nhuận** (tỷ đồng)	
	Năm 2022	06 tháng đầu năm 2023	Năm 2022	06 tháng đầu năm 2023	Năm 2022	03 tháng đầu năm 2023
Gói, kiện	323.309.718	188.545.292	4.679	2.409	63,9	27

Trong đó, sản lượng bưu gửi qua sàn Thương mại điện tử (TMĐT) năm 2022 chiếm 99,9% tổng sản lượng năm, ngoài sàn là 0,1%; sản lượng 6 tháng đầu năm 2023 qua sàn TMĐT là 99,3%, còn lại 0,7% là của khách hàng ngoài sàn.

2. Kết quả kiểm tra, xác minh:

2.1. Việc chấp hành quy định của pháp luật về Giấy phép và điều kiện kinh doanh

2.1.1. Về giấy phép và văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính:

Trong thời kỳ thanh tra, liên quan đến hoạt động bưu chính, Công ty SPX đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp các giấy tờ pháp lý sau đây:

- Giấy phép bưu chính số 200/GP-BTTTT, cấp lần đầu ngày 07/12/2022, điều chỉnh lần thứ 1 ngày 08/6/2023.

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 1981/XN-BTTTT, cấp lần đầu ngày 01/12/2020, điều chỉnh lần thứ 1 ngày 29/12/2022, điều chỉnh lần thứ 2 ngày 27/5/2023.

Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra và đối chiếu với hồ sơ đề nghị cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính của Công ty SPX đã được Bộ Thông tin và Truyền thông phê duyệt, kết quả cho thấy: ngày 23/9/2022, Công ty SPX thay đổi mẫu phiếu gửi áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính nhưng chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 10 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 47/2011/NĐ-CP), đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của Chính phủ về 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 25/2022/NĐ-CP).

2.1.2. Về địa điểm và phương tiện phục vụ hoạt động kinh doanh

Công ty SPX cung ứng dịch vụ giao hàng trên website thương mại điện tử có tên miền www.spx.vn. Mạng lưới hoạt động của Công ty bao gồm 725 địa điểm kinh doanh tại 63 tỉnh, thành phố. Số lượng phương tiện phục vụ việc vận chuyển bưu gửi của Công ty SPX là 436 xe tải, trong đó xe có trọng tải 2 tấn là 285 xe; xe có trọng tải 5 tấn là 151 xe. Số xe tải này được Công ty SPX thuê của Công ty Cổ phần H-Trucking VN.

Nhận xét:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã thay đổi mẫu phiếu gửi áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính nhưng chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 10 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP.

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

2.2.1 Về hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính:

a) Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp:

Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra xác suất 05 Hợp đồng giữa Công ty SPX với 05 khách hàng là doanh nghiệp, kết quả cho thấy: các hợp đồng có thể hiện những nội dung cơ bản theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Bưu chính, cụ thể bao gồm: Loại hình dịch vụ bưu chính; Khối lượng, số lượng bưu gửi; Thời gian, địa điểm và phương thức cung ứng dịch vụ bưu chính; Chất lượng dịch vụ bưu chính; Quyền và nghĩa vụ của các bên; Giá cước và phương thức thanh toán; Trách nhiệm và mức bồi thường tối đa khi có vi phạm hợp đồng.

- Đối với Hợp đồng giữa Công ty SPX và Công ty cổ phần Hasaki Beauty & Clinic:

Tại trang 11 của Hợp đồng, mục III.3.c có quy định trong trường hợp phát chậm bưu gửi so với thời gian toàn trình đã công bố mà khách hàng đồng ý nhận hàng thì Công ty SPX trừ cước vận chuyển 8% đối với mỗi đơn hàng đó. Tuy nhiên, theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP thì trường hợp vi phạm hợp đồng đã giao kết do không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố thì Công ty SPX có trách nhiệm hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng cho người sử dụng dịch vụ bưu chính. Như vậy quy định về mức giới hạn bồi thường thiệt hại của Công ty SPX trong trường hợp này chưa hoàn toàn phù hợp với quy định nêu trên.

- Đối với Hợp đồng giữa Công ty SPX và Công ty KiotViet:

+ Tại Phụ lục số 5: Giá cước áp dụng cho chương trình khuyến mại đến hết ngày 30/4/2023 với mức giảm giá cước lên tới 50% so với giá cước tại bảng cước ban hành kèm theo văn bản số 13/2023/SPX/TB-BTTTT ngày 27/01/2023.

+ Tại Phụ lục số 6: Thời gian áp dụng bảng giá cước áp dụng cho chương trình khuyến mại từ 01/5/2023 đến 31/7/2023, tuy nhiên trong bảng giá cước thông báo với Bộ TTTT ngày 30/6/2023 thời gian áp dụng từ ngày 01/7/2023 đến ngày 31/07/2023. Công ty SPX đã có các văn bản số 183/2023/SPX-TB-BTTTT ngày 04/5/2023 và số 339/2023/SPX-TB-BTTTT ngày 05/6/2023 gửi tới Vụ Bưu chính (Bộ Thông tin và Truyền thông) thông báo thay đổi nội dung liên quan đến giá cước dịch vụ bưu chính áp dụng cho dịch vụ gói, kiện của Công ty.

+ Trong Hợp đồng không có nội dung quy định về bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát chậm so với chỉ tiêu thời gian toàn trình theo quy định khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP.

- Đối với Hợp đồng giữa Công ty SPX và Công ty Furnimart:

Trong Hợp đồng không có nội dung quy định về bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát chậm so với chỉ tiêu thời gian toàn trình đối với dịch vụ gói, kiện hàng hoá theo quy định khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP.

- Đối với Hợp đồng giữa Công ty SPX và Công ty cổ phần Canifa:

+ Hợp đồng có quy định về thời hiệu khiếu nại là 7 ngày kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi là chưa đúng quy định tại khoản 2 Điều 38 Luật Bưu chính.

+ Trong Hợp đồng không có nội dung quy định về bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát chậm so với chỉ tiêu thời gian toàn trình theo quy định khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP.

- Đối với Hợp đồng giữa Công ty SPX và Công ty TNHH Tuệ Linh:

Trong Hợp đồng không có nội dung quy định về bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát chậm so với chỉ tiêu thời gian toàn trình đối với dịch vụ gói, kiện hàng hoá theo quy định khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP.

Như vậy: 05 Hợp đồng ký giữa Công ty SPX với các Khách hàng doanh nghiệp nêu trên chưa thể hiện nội dung về quy định về bồi thường trong trường hợp chậm chỉ tiêu thời gian toàn trình với gói, kiện hàng hoá; quy định về thời hiệu khiếu nại là 7 ngày kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi là chưa đúng quy định. Đến ngày 01/8/2023, Công ty SPX đã chủ động rà soát, thỏa thuận và ký kết phụ lục hợp đồng bổ sung với 05 khách hàng nêu trên để điều chỉnh nội dung hợp đồng, cập nhật quy định về thời gian toàn trình và bồi thường trong trường hợp phát chậm, chỉnh sửa quy định về thời hiệu khiếu nại theo quy định.

b) Đối với Khách hàng sàn Thương mại điện tử Shopee (Sàn Shopee):

Hợp đồng có thể hiện các nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Bưu chính, bao gồm: Loại hình dịch vụ bưu chính; Khối lượng, số lượng bưu gửi; Thời gian, địa điểm và phương thức cung ứng dịch vụ bưu chính; Chất lượng dịch vụ bưu chính; Quyền và nghĩa vụ của các bên; Giá cước và phương thức thanh toán; Trách nhiệm và mức bồi thường tối đa khi có vi phạm hợp đồng.

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

Công ty SPX thực hiện việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính cho người sử dụng trước khi cung ứng dịch vụ theo 02 hình thức: (i) công khai trên trang thông tin điện tử (https://spx.vn/); (ii) theo thỏa thuận hợp đồng ký kết giữa Công ty SPX và doanh nghiệp sử dụng dịch vụ bưu chính. Thông tin cụ thể bao gồm: các nội dung về giải quyết khiếu nại, giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại; tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính (chỉ tiêu về thời gian toàn trình và thời gian giải quyết khiếu nại); quy định về hàng hóa cấm chấp nhận, vận chuyển và phát qua mạng bưu chính.

2.2.3. Về quy trình chấp nhận bưu gửi

a) Đối với bưu gửi ngoài Sàn Shopee:

Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra xác suất một số đơn hàng được khởi tạo trên website https://spx.vn, có địa chỉ gửi hàng là số 15 Lê Thánh Tôn, phường

Bến Nghé, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh; địa chỉ nhận hàng là số 27 Nguyễn Bỉnh Khiêm, phường Đa Kao, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh. Kết quả kiểm tra cho thấy: thông tin đơn hàng thể hiện trên website của Công ty SPX có giá cước là 10.000 đồng, thời gian giao hàng từ 01-04 ngày. Nội dung thể hiện trên đơn hàng đúng theo quy trình chấp nhận bưu gửi và thông tin về chỉ tiêu thời gian lấy - giao hàng do Công ty SPX đã công bố (từ 01 đến 04 ngày).

b) Đối với bưu gửi trên Sàn Shopee:

- Sàn Shopee tiếp nhận thông tin về đơn hàng giữa người mua, người bán trên sàn và chuyển các thông tin về cho hệ thống của Công ty SPX. Sau đó, hành trình của đơn hàng sẽ là: Người gửi => lấy hàng => Kho lấy hàng => vận chuyển nội thành/liên tỉnh => Kho phân loại hàng hóa => vận chuyển nội thành/liên tỉnh => kho giao hàng => giao hàng.

- Công ty SPX nhận hàng theo nguyên tắc Nguyên đai - Nguyên kiện. Khi nhận và phát bưu gửi, nhân viên vận chuyển (tài xế) sẽ chụp ảnh bưu gửi đưa lên hệ thống để làm bằng chứng đối soát đảm bảo bưu gửi được giao an toàn không bị suy suyển, móp méo. Khi giao hàng, việc đồng kiểm nội dung bưu gửi có sự chứng kiến hoặc thỏa thuận với khách hàng và có ảnh chụp chi tiết bưu gửi khi khách hàng nhận hàng.

Nhận xét:

- Công ty SPX thực hiện nghiệp vụ chấp nhận-vận chuyển-phát bưu gửi cho người mua/người bán trên Sàn Shopee nhưng không trực tiếp giao dịch với khách hàng mà phải thông qua Sàn Shopee.

- Quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại, về thời hiệu khiếu nại trong Hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính của Công ty SPX với các khách hàng doanh nghiệp chưa hoàn toàn phù hợp với quy định tại Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP và khoản 2 Điều 38 Luật Bưu chính.

2.3. 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

2.3.1. Việc chấp hành quy định về vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã ban hành danh mục hàng hóa cấm gửi, cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về các hành vi bị cấm trong cung ứng, sử dụng dịch vụ bưu chính và niêm yết trên website https://spx.vn. Công ty SPX yêu cầu người gửi tuân thủ việc không gửi các mặt hàng nằm trong danh mục hàng hóa cấm gửi, không chấp nhận gửi, đồng thời yêu cầu người gửi khai báo hàng hóa bao gồm: tên hàng hóa, loại hàng hóa và trọng lượng để nhân viên giao hàng có thể kiểm chứng. Trong trường hợp thông tin khai báo và thực tế nội dung bưu gửi không trùng khớp, người gửi chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Trong trường hợp phát hiện hàng hóa thuộc danh mục cấm gửi, Công ty SPX sẽ đình chỉ vận chuyển. Tùy từng trường hợp và theo quy định của pháp luật,

Công ty SPX sẽ thông báo kịp thời cho cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Đoàn thanh tra đã kiểm tra trực tiếp tại 04 điểm kinh doanh trên địa bàn TP. Hồ Chí Minh, 05 điểm kinh doanh tại Hà Nội, Bắc Ninh và Hưng Yên và 02 Trung tâm (gồm: Trung tâm khai thác, chia chọn tại Lô KB4-1, Đường N13, KCN Tân Phú Trung, xã Tân Phú Trung, huyện Củ Chi, Tp. HCM và Trung tâm khai thác miền bắc tại số 6, Đường 5, Khu công nghiệp, Đô thị và Dịch vụ VSIP Bắc Ninh, Xã Phù Chẩn, thành phố Từ Sơn, Tỉnh Bắc Ninh). Kết quả kiểm tra cho thấy:

- Nhân viên giao nhận hàng không kiểm tra nội dung hàng hóa trước khi chấp nhận và chỉ nhận nguyên đai nguyên kiện bưu gửi đóng gói sẵn của các Shop hoặc của người gửi. Tại thời điểm kiểm tra, Công ty SPX đang trong quá trình lắp đặt và đang vận hành thử nghiệm máy soi chiếu nội dung bưu gửi tại trung tâm chia chọn có địa chỉ tại Nhà kho 2, Lô KB 2, Khu kho bãi 2, Đường N13, Khu Công nghiệp Tân Phú Trung, xã Tân Phú Trung, huyện Củ Chi, Tp. Hồ Chí Minh.

- Công ty SPX có trang bị máy chia, chọn tự động tại các Trung tâm khai thác ở huyện Củ Chi, TP. Hồ Chí Minh và khu Công nghiệp VSIP, thành phố Từ Sơn, tỉnh Bắc Ninh để đảm bảo phân loại hàng hóa đúng tuyến.

- Công ty SPX có niêm yết công khai tại các điểm kinh doanh các thông tin bao gồm: danh mục hàng hóa cấm chấp nhận vận chuyển qua mạng bưu chính; bảng giá cước dịch vụ bưu chính; quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại; chỉ tiêu toàn trình của bưu gửi; có trang bị camera an ninh, thiết bị phòng cháy chữa cháy, trang bị bảo hộ lao động cho người lao động.

2.3.2 Việc chấp hành quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính:

Công ty SPX đã ban hành quy định về đảm bảo an ninh, an toàn trong hoạt động bưu chính có hiệu lực từ ngày 01/11/2021, theo đó Công ty quy định về nguyên tắc đảm bảo an toàn, an ninh và cam kết tuân thủ một số nội dung bao gồm: chấp hành quy định pháp luật về hàng không được chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; đào tạo, phổ biến, quán triệt cho người lao động, đối tác về hàng không được chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; cung cấp thông tin cho người sử dụng dịch vụ về hàng không được chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; khi phát hiện bưu gửi vi phạm quy định về hàng cấm gửi thì phải kiên quyết từ chối phục vụ và báo cho cơ quan chức năng để xử lý theo quy định pháp luật.

Đoàn thanh tra kiểm tra thực tế tại một số địa điểm kinh doanh và trung tâm khai thác, kết quả cho thấy: Công ty SPX chưa trang bị cân trọng lượng bưu gửi để đối soát và giám sát khối lượng; có tình trạng bưu gửi thiếu trọng lượng so với trọng lượng ghi trên nhãn và ngược lại có bưu gửi thừa trọng lượng so với trọng lượng ghi trên nhãn.

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã xử lý 30 trường hợp khi phát hiện thấy hàng cấm vận chuyển qua mạng bưu chính và đã báo cáo các cơ quan chức năng có thẩm quyền để xử lý theo quy định.

2.3.3 Việc bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ:

a) Về phân định cấp độ hệ thống thông tin (sau đây viết tắt là HTTT)

Công ty SPX đã hoàn thành việc lập, phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ HTTT cấp độ 3 vào ngày 30/5/2023. Hồ sơ phê duyệt cấp độ HTTT bao gồm:

- Quyết định số 365/2023/SPX/QĐ-ATTTCD3 ngày 30/5/2023 của Giám đốc Công ty SPX về việc thành lập bộ phận chuyên trách an toàn thông tin;

- Quyết định số 365a/2023/SPX/QĐ-ATTTCD3 ngày 30/5/2023 của Giám đốc Công ty SPX về việc thành lập đơn vị vận hành HTTT;

- Quyết định số 366/2023/SPX/QĐ-ATTTCD3 ngày 30/5/2023 của Đơn vị vận hành đề nghị thẩm định và phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn HTTT;

- Quyết định số 367/2023/SPX/QĐ-ATTTCD3 ngày 30/5/2023 của Đơn vị chuyên trách an toàn thông tin về việc ý kiến thẩm định hồ sơ đề xuất cấp độ an toàn HTTT;

- Quyết định số 368/2023/SPX/QĐ-ATTTCD3 ngày 30/5/2023 của Chủ quản HTTT về việc phê duyệt cấp độ an toàn HTTT;

- Hồ sơ đề xuất cấp độ 3 hệ thống quản lý SPX Express.

b) Về thu thập và bảo vệ thông tin khách hàng:

- Đối với khách hàng trực tiếp giao dịch, thỏa thuận với Công ty SPX (ngoài sàn thương mại điện tử), Công ty SPX thu thập các thông tin của khách hàng bao gồm: thông tin về người gửi (email, số điện thoại, tên, địa chỉ); thông tin kinh doanh (tên cửa hàng, ngành hàng, kênh bán hàng, tên công ty, mã số thuế, địa chỉ); thông tin về người nhận (tên, địa chỉ, số điện thoại); thông tin kiện hàng (tên sản phẩm, tổng khối lượng, kích thước đơn hàng, hướng dẫn giao hàng).

- Đối với khách hàng giao dịch, thỏa thuận với Công ty SPX thông qua sàn thương mại điện tử, Công ty SPX thu thập các thông tin của khách hàng bao gồm: thông tin về người gửi - người bán hàng trên sàn TMĐT (số điện thoại, tên, địa chỉ); thông tin về người nhận hàng - người mua hàng trên sàn TMĐT (tên, địa chỉ, số điện thoại). Trên hệ thống theo dõi của Công ty SPX, các thông tin về số điện thoại, tên (người gửi và người nhận) sẽ bị ẩn, chỉ có nhân viên giao nhận hàng nhìn thấy đầy đủ khi thực hiện thao tác nhận và phát hàng.

- Công ty SPX công bố thông tin về chăm sóc khách hàng trên trang thông tin điện tử https://help.shopee.vn và công khai biện pháp xử lý, bảo vệ thông tin cá nhân tại địa chỉ https://spx.vn/downloads/resource/privacy_policy_vn.pdf.

- Đối với các cá nhân hợp tác với Công ty SPX (tài xế): Công ty SPX ký hợp đồng lao động hoặc hợp đồng dịch vụ với tài xế và cung cấp Ứng dụng Shopee Xpress cho tài xế để tham gia hoạt động bưu chính do Công ty cung cấp.

c) Về bảo vệ thông tin lưu trữ

- Công ty SPX ban hành các quy trình, quy chế nhằm bảo vệ thông tin lưu trữ, bao gồm: chính sách bảo mật thông tin, máy chủ, dữ liệu; chính sách ứng phó sự cố, kiểm soát bảo mật thông tin. Các nội dung về sử dụng, chính sách bảo mật thông tin của khách hàng được quy định chi tiết, phổ biến đến từng phòng ban và cá nhân thông qua công tác đào tạo và kiểm tra định kỳ.

- Công ty SPX thực hiện phân quyền cho các tài khoản nhân viên theo từng cấp độ bảo vệ thông tin tin lưu trữ như: dữ liệu không được xem, dữ liệu được xem; đồng thời hệ thống có ghi nhận lịch sử về hành động xem của người dùng; dữ liệu được mã hóa trong quá trình truyền đưa, lưu trữ theo các chuẩn bảo mật phổ biến hiện hành.

d) Về sử dụng thông tin của khách hàng:

- Theo báo cáo của Công ty SPX, Công ty chỉ sử dụng thông tin của khách hàng trong các trường hợp: cung cấp dịch vụ cho khách hàng, các hoạt động điều tra và/hoặc giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp, phát hiện/ngăn chặn/khởi tố tội phạm theo quy định pháp luật; Cung cấp cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo yêu cầu hoặc trong các trường hợp theo quy định của pháp luật.

- Về thoả thuận với đối tác tài xế liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng: Đối tác tài xế chỉ được phép sử dụng các thông tin do khách hàng cung cấp nhằm mục đích duy nhất là thực hiện dịch vụ, không được phép tiết lộ, cung cấp bất kỳ thông tin của khách hàng cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác khi chưa được sự đồng ý của khách hàng.

- Thông tin cơ sở dữ liệu cung ứng dịch vụ bưu chính được lưu trữ tại Trung tâm lưu trữ Viettel tại địa chỉ: Viettel DC Bình Dương, khu công nghiệp Sóng Thần, tỉnh Bình Dương. Quản trị viên của Công ty SPX có quyền cao nhất truy xuất toàn bộ dữ liệu.

- Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX có thực hiện tự kiểm tra đánh giá an toàn thông tin và ban hành tài liệu đánh giá năm 2022: Báo cáo đánh giá lỗ hổng (*Vulnerability Assessment Report*).

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

2.4.1. Về chất lượng dịch vụ bưu chính

- Công ty SPX niêm yết tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính, quy định đóng gói hàng hóa trên trang thông tin điện tử https://spx.vn. Theo đó, Công ty SPX chỉ nhận hàng hóa từ người bán khi sản phẩm đã được đóng gói, bảo quản đúng quy chuẩn và giao hàng nguyên đai nguyên kiện; chỉ đồng kiểm hàng hóa khi người bán lựa chọn hình thức được phép đồng kiểm trên website hoặc một số địa bàn được Sàn Shopee chấp nhận đồng kiểm (đối với đơn hàng trên Sàn Shopee) theo thông báo trong từng thời điểm của Công ty SPX.

- Quy trình xử lý đối với trường hợp khách hàng khiếu nại thiếu hàng hóa bên trong gói hàng đã được khách hàng xác nhận trước đó (khi nhận hàng khách hàng đã xác nhận nguyên đai nguyên kiện và có ký xác nhận đã nhận được hàng nguyên vẹn), được Công ty SPX thực hiện như sau:

+ Đối với đơn hàng được đặt thông qua Sàn Shopee: Khách hàng có thể gửi yêu cầu khiếu nại trả hàng hoàn tiền trên ứng dụng theo quy định của Sàn Shopee. Trong trường hợp Sàn Shopee xác định có trách nhiệm của đơn vị vận chuyển sẽ gửi yêu cầu xác minh cho Công ty SPX. Công ty SPX sẽ được miễn trừ trách nhiệm nếu cung cấp được đầy đủ minh chứng đã giao hàng thành công cho khách hàng trong tình trạng nguyên đai, nguyên kiện như khi tiếp nhận đơn hàng từ Người gửi. Nếu không, Công ty SPX sẽ chịu trách nhiệm đền bù cho Sàn Shopee theo giá trị sản phẩm người bán đã khai báo.

+ Đối với đơn hàng đặt trực tiếp với Công ty SPX: Công ty SPX tiếp nhận khiếu nại và xác minh có hay không có lỗi của Công ty SPX trong quá trình vận chuyển. Trường hợp Công ty SPX không có bằng chứng chứng minh Công ty SPX giao hàng nguyên đai nguyên kiện cho Người nhận như khi tiếp nhận đơn hàng từ Người gửi, Công ty SPX sẽ thực hiện bồi thường theo chính sách bồi thường hiện hành của Công ty SPX như được công bố công khai trên website. Trường hợp Công ty SPX có bằng chứng chứng minh Công ty SPX đã giao hàng cho Người nhận nguyên đai nguyên kiện như khi tiếp nhận từ Người gửi, thì Công ty SPX hướng dẫn người nhận hàng liên hệ trực tiếp với người gửi để trao đổi, khiếu nại theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đoàn thanh tra kiểm tra xác suất đối với 181.582 trong tổng số 39 triệu đơn hàng trong tháng 12/2022, kết quả cho thấy các đơn hàng đều được phát thành công và đúng chỉ tiêu thời toàn trình do Công ty công bố (chi tiết theo Phụ lục 1 - file thống kê excel lưu USB); đối với 68 đơn hàng trong ngày 10/7/2023 của dịch vụ hoả tốc cho thấy các đơn hàng đều được thực hiện đúng chỉ tiêu thời toàn trình do Công ty công bố (dưới 120 phút) (*chi tiết theo Phụ lục 2*).

2.4.2. Về giá cước dịch vụ bưu chính

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã xây dựng bảng tính giá cước căn cứ theo khung sản lượng phù hợp ở từng thời kỳ dựa trên các yếu tố chi phí cấu thành giá cước dịch vụ, bao gồm: chi phí phát sinh trực tiếp vận chuyển gói kiện (thuê và vận hành kho, vận chuyển đường bộ, vận tải thuê ngoài, nhân công, khấu hao, …); chi phí quản lý chung; chi phí bán hàng, …

Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra việc thu cước của khách hàng Funimart trong tháng 12/2022, kết quả cho thấy: có 858 đơn hàng thu cước thấp hơn bảng giá cước mà Công ty SPX đã công bố (cụ thể như: đơn hàng có mã vận đơn SPXVN02462796319C có giá cước thu là 9.000 đồng, tuy nhiên, giá cước theo bảng giá công bố của Công ty là 11.000 đồng). Đối với công thức tính cước trên hệ thống thì nấc khối lượng bưu gửi nhỏ hơn hoặc bằng 2 kg là giá 9.000 đồng và công ty SPX đang sử dụng chung công thức này cho các khách hàng khác.

Như vậy, việc Công ty SPX thu cước thấp hơn giá cước công bố nêu trên là do bảng giá cước của khách hàng Funimart đang quy định từng nấc khối lượng chưa phù hợp với bảng giá cước chung mà công ty SPX đang áp dụng. Ngày 17/7/2023, Công ty SPX đã rà soát và điều chỉnh lại bảng giá cước đang áp dụng với khách hàng Funimart, điều chỉnh nấc khối lượng theo đúng bảng giá cước đang áp dụng và gửi thông báo cho Vụ Bưu chính, Bộ Thông tin và Truyền thông (văn bản số 1005/2023/SPX/TB-BTTTT).

2.4.3. Về các chương trình khuyến mại dịch vụ bưu chính

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã gửi văn bản thông báo thực hiện khuyến mại tới Sở Công Thương các tỉnh, thành phố nơi thực hiện khuyến mại để triển khai 09 chương trình khuyến mại bán hàng, cung ứng dịch vụ với giá thấp hơn giá bán hàng, cung ứng dịch vụ trước đó (khuyến mại bằng hình thức giảm giá, cụ thể là hình thức giảm giá dịch vụ vận chuyển gói kiện) (*chi tiết theo Phụ lục 3 đính kèm*).

Tuy nhiên, Công ty SPX triển khai 7/9 chương trình khuyến mại (không nằm trong chương trình khuyến mại tập trung và các chương trình, hoạt động xúc tiến thương mại do Thủ tướng Chính phủ quyết định) với tổng thời gian thực hiện khuyến mại là 208 ngày (tính từ ngày 01/02/2022 đến ngày 31/7/2023) vượt quá tổng thời gian thực hiện khuyến mại bằng hình thức giảm giá đối với một loại nhãn hiệu hàng hóa, dịch vụ không được vượt quá 120 ngày trong một năm theo quy định tại khoản 5 Điều 10 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.

Đối với chương trình miễn phí giao hàng (Freeship): Theo báo cáo của Công ty SPX thì Công ty chỉ là đơn vị vận chuyển hàng hóa được bán trên Sàn Shopee, không tham gia vào việc điều chỉnh giảm giá hoặc tặng mã giảm giá vận chuyển cho khách hàng của Sàn Shopee. Công ty SPX định kỳ thực hiện việc đối soát, nghiệm thu số lượng đơn hàng, chất lượng dịch vụ với Sàn Shopee và thanh toán cước vận chuyển theo đúng các điều kiện, điều khoản của hợp đồng đã ký giữa hai bên. Công ty SPX không tham gia vào việc tài trợ mã khuyến mại phí vận chuyển hay thực hiện đăng ký khuyến mại các chương trình này thay cho Sàn Shopee. Việc áp dụng miễn phí vận chuyển khi mua hàng trên Sàn (Freeship) là chương trình do Sàn Shopee thực hiện.

Nhận xét:

Công ty SPX triển khai chương trình khuyến mại cung ứng dịch vụ bưu chính với giá thấp hơn giá cung ứng dịch vụ trước đó (khuyến mại bằng hình thức giảm giá) vượt quá tổng thời gian thực hiện khuyến mại dịch vụ theo quy định (không được vượt quá 120 ngày trong một năm).

2.5. Việc chấp hành quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận, chế độ báo cáo:

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

a) Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã ban hành, công bố quy định về giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại tại địa chỉ: https://spx.vn/downloads/resource/Claim%20and%20compensation%20policy.pdf, trong đó quy định cụ thể như sau:

- Về thời hiệu khiếu nại: trường hợp khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố thì thời hiệu là 06 tháng; trường hợp bưu gửi bị suy suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi thời hiệu khiếu nại là 01 tháng. Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 02 tháng kể từ ngày nhận được khiếu nại.

- Về mức bồi thường thiệt hại đối với thư, tài liệu, ấn phẩm: Trường hợp mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ do lỗi của Công ty SPX thì mức bồi thường là 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng. Trường hợp phát chậm bưu gửi so với thời gian toàn trình đã công bố thì Công ty hoàn trả lại cước của dịch vụ đã sử dụng.

- Về mức bồi thường thiệt hại đối với hàng hóa, gói, kiện:

+ Trường hợp hàng hóa bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ do lỗi của Công ty SPX): (i) nếu khách hàng có sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa thì mức bồi thường là 100% giá trị hàng hóa, nhưng không quá 20.000.000 đồng và không thấp hơn 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng; (ii) nếu khách hàng không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa thì mức bồi thường là 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.

+ Trường hợp hàng hóa bị hư hỏng, thất lạc hoặc tráo đổi một phần: (i) nếu khách hàng có sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa thì mức bồi thường là 100% giá trị hàng hóa và Công ty SPX giữ lại hàng hóa đã bị vỡ, hư hỏng; (ii) nếu khách hàng không sử dụng dịch vụ bảo hiểm hàng hóa thì mức bồi thường là 04 lần cước phí dịch vụ (đã bao gồm hoàn trả lại cước dịch vụ đã sử dụng) của dịch vụ đã sử dụng.

- Về thời hạn thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại: không quá 30 ngày kể từ ngày các bên xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và người gửi đã cung cấp hóa đơn gốc chứng minh giá trị của hàng hóa.

- Về kênh tiếp nhận khiếu nại: Khách hàng có thể gửi khiếu nại thông qua thư điện tử (cskh@spx.vn) hoặc trực tuyến tại trang web https://spx.vn/ hoặc gửi văn bản về các nội dung liên quan đến dịch vụ đã được cung cấp.

b) Đoàn thanh tra thực hiện kiểm tra xác suất đối với 15 hồ sơ giải quyết khiếu nại, bồi thường, kết quả cho thấy: Công ty SPX thực hiện việc giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng đảm bảo thời gian, mức bồi thường theo quy trình đã công bố (*chi tiết theo Phụ lục 4*).

Kết quả tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, bồi thường của Công ty SPX từ ngày 01/01/2022 đến 30/6/2023 như sau:

STT	Nội dung	Số vụ	Số tiền bồi thường (VNĐ)
1	Tổng số vụ khiếu nại	23.866	
2	Tổng số vụ đã giải quyết	23.866	
3	Tổng số vụ chưa giải quyết xong	0	
4	Tổng số vụ bồi thường	1.384	384.681.408

2.5.2. Về xử lý bưu gửi không có người nhận:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã xây dựng quy trình xử lý hàng vô thừa nhận và ban hành triển khai từ ngày 21/4/2023, cụ thể như sau: Khi phát sinh hàng hóa không phát được cho người nhận, Trạm nhận hàng (hoặc phát hàng) sẽ tiếp nhận và xử lý thông tin, sau đó công bố thông tin về hàng hóa lên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp. Sau 01 tháng mà hàng hóa vẫn không có người nhận thì Phòng dịch vụ khách hàng sẽ lập danh sách hàng hóa vô thừa nhận và báo cáo hội đồng xử lý xem xét việc mở bưu gửi và quyết định hình thức xử lý. Phòng dịch vụ khách hàng sẽ lưu giữ hồ sơ xử lý bưu gửi không có người nhận và báo cáo cơ quan nhà nước khi có yêu cầu.

Kết quả kiểm tra trên website của Công ty SPX cho thấy trên website có mục công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp trong thời hạn 03 tháng, tuy nhiên trong thời kỳ thanh tra không phát sinh bưu gửi vô thừa nhận.

2.5.3. Về thực hiện chế độ báo cáo:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty SPX đã thực hiện chế độ báo cáo quý và năm bao gồm: Báo cáo Quý 1 năm 2022 (ngày gửi 16/04/2022); Báo cáo Quý 2 năm 2022 (ngày 13/07/2022); Báo cáo Quý 3 năm 2022 (ngày 10/10/2022); Báo cáo Quý 4 năm 2022 (ngày 16/01/2023); Báo cáo năm 2022 (ngày 15/03/2023); Báo cáo Quí 1 năm 2023 (ngày 12/04/2023); Báo cáo Quý 2 năm 2023 (ngày 14/07/2023).

Nhận xét:

Công ty SPX đã thực hiện việc tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận, thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

3. Kết luận

3.1. Những kết quả đạt được

- Công ty SPX đã chấp hành nghiêm túc quyết định thanh tra và phối hợp chặt chẽ, kịp thời cung cấp thông tin, số liệu, tài liệu đầy đủ theo yêu cầu của Đoàn thanh tra.

- Công ty SPX đã có nhiều nỗ lực trong việc chấp hành các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; đảm bảo chỉ tiêu chất lượng dịch vụ; tính

giá cước bưu chính; bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính; lập hồ sơ đề xuất cấp độ, tổ chức thẩm định, phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ theo quy định; giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại; xử lý bưu gửi không có người nhận; thực hiện báo cáo bưu chính theo quy định pháp luật.

3.2. Tồn tại, hạn chế:

- Công ty SPX thay đổi mẫu phiếu gửi áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính nhưng chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 10 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, đã được sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP.

- Công ty SPX triển khai chương trình khuyến mại cung ứng dịch vụ bưu chính với giá thấp hơn giá cung ứng dịch vụ trước đó (khuyến mại bằng hình thức giảm giá) vi phạm quy định về khuyến mại vượt quá tổng thời gian thực hiện khuyến mại dịch vụ là không được vượt quá 120 ngày trong một năm theo quy định tại khoản 5 Điều 10 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.

- Quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại, về thời hiệu khiếu nại trong Hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính của Công ty SPX với các khách hàng doanh nghiệp cần phải điều chỉnh lại để phù hợp với quy định tại Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP và khoản 2 Điều 38 Luật Bưu chính.

4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đã áp dụng (nếu có): Không.

5. Kiến nghị các biện pháp xử lý

5.1. Yêu cầu đối với Công ty SPX:

- Thực hiện việc thông báo đến Bộ TTTT khi khi có sự thay đổi về mẫu phiếu gửi áp dụng cho khách hàng theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 10 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP.

- Thực hiện nghiêm quy định về triển khai chương trình khuyến mại cung ứng dịch vụ bưu chính bằng hình thức giảm giá không vượt quá tổng thời gian theo quy định tại khoản 5 Điều 10 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.

- Giao kết hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính với khách hàng phải đảm bảo các quy định về mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại, về thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại theo quy định tại Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP và Điều 38 Luật Bưu chính.

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

Giao Vụ Bưu chính nghiên cứu, đề xuất chính sách quản lý mô hình hợp tác giữa doanh nghiệp bưu chính và sàn thương mại điện tử nhằm bảo đảm cạnh tranh lành mạnh và quyền được lựa chọn doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu

chính đối với các khách hàng/người tiêu dùng (người bán hàng, người mua hàng trên sàn).

5.3. Biện pháp xử lý:

Căn cứ vào kết quả thanh tra, ý kiến giải trình của Công ty SPX, tinh thần và thái độ hợp tác, tiếp thu, khắc phục ngay những sai sót mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra, Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông xử phạt vi phạm hành chính đối với Công ty SPX về các hành vi sau đây:

- Thay đổi mẫu phiếu gửi áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính nhưng chưa thông báo với Bộ TTTT theo quy định tại điểm e khoản 1 Điều 10 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung tại khoản 8 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP và khoản 8 Điều 1 Nghị định số 14/2022/NĐ-CP ngày 27/01/2022 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 15/2020/NĐ-CP ngày 3/2/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực Bưu chính, Viễn thông, Tần số vô tuyến điện, Công nghệ thông tin và Giao dịch điện tử và Nghị định số 119/2020/NĐ-CP ngày 07/10/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động Báo chí, hoạt động Xuất bản.

- Triển khai chương trình khuyến mại cung ứng dịch vụ bưu chính với giá thấp hơn giá cung ứng dịch vụ trước đó (khuyến mại bằng hình thức giảm giá) vi phạm quy định về khuyến mại vượt quá tổng thời gian thực hiện khuyến mại dịch vụ là không được vượt quá 120 ngày trong một năm theo quy định tại khoản 5 Điều 10 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 và điểm i khoản 2 Điều 33 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/08/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật về bưu chính và an toàn thông tin mạng đối với Công ty TNHH SPX Express, yêu cầu Công ty TNHH SPX Express nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả thực hiện Kết luận thanh tra này bằng văn bản về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được Kết luận thanh 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 SPX (để t/h);
- Vụ Bưu chính (để p/h);
- Cục An toàn thông tin (để p/h);
- Sở TTTT TP. HCM (để p/h);
- Trung tâm Thông tin (để đăng website);
- Lưu: TTra, HS ĐTT.

CHÁNH THANH TRA

CỘNG HÒA X.H.C.N VIỆT NAM
THANH TRA VIỆT NAM
THANH TRA BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Nguyễn Thành Chung