

KẾT LUẬN THANH TRA

Về việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đối với Công ty TNHH Best Express (Việt Nam)

Thực hiện Quyết định thanh tra số 1565/QĐ-TTra ngày 22/11/2022 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 đối với Công ty TNHH Best Express (Việt Nam) sau đây viết tắt là Công ty Best Express và Kế hoạch tiến hành thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 30/11/2022 đến ngày 21/12/2022, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra Công ty Best Express tại địa chỉ: Số 27, ngõ 293, đường An Thượng, xã An Thượng, huyện Hoài Đức, Thành phố Hà Nội.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 09/BC-ĐTT ngày 10/11/2022 của Trưởng đoàn thanh tra và ý kiến giải trình của Công ty Best Express, Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Công ty Best Express được thành lập theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên số 0106318804 cấp lần đầu ngày 26/9/2013; đăng ký thay đổi lần thứ 16 ngày 25/3/2022 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp. Ngành nghề kinh doanh chính: bưu chính, chuyển phát

Công ty Best Express có: 01 Tổng Giám đốc và 12 phòng, ban: Phòng nhân sự, Phòng Kế toán, Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Pháp chế, Phòng Phát triển kinh doanh, Phòng Chăm sóc khách hàng, Phòng Thu mua, Phòng Vận hành, Phòng Hành chính, Phòng Marketing, Phòng Vận tải, Phòng Bán hàng. Số lượng người lao động của Công ty (tính tại thời điểm thanh tra) là 1270 người.

Kết quả kinh doanh: Tình hình sản xuất, kinh doanh từ 01/01/2021 đến ngày 30/11/2022 (11 tháng đầu năm 2022), cụ thể:

Tên dịch vụ	Sản lượng (bưu gửi)		Doanh thu (triệu đồng)		Lợi nhuận (triệu đồng)	
	Năm 2021	11 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	11 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	11 tháng đầu năm 2022
Thư	0	0	0	0	0	0

Gói, kiện	57.212.319	62.154.205	1.119.043	1.038.510	- 179.000	- 194.000
--------------	------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Công ty Best Express cung ứng dịch vụ giao hàng trên website thương mại điện tử có tên miền <https://best-inc.vn/> và trên ứng dụng BestExpress. Mạng lưới hoạt động của Công ty: vào thời điểm năm 2019 có 04 chi nhánh tại TP. Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Bình Phước, Bà Rịa - Vũng Tàu; 34 văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố, tuy nhiên đến thời điểm hiện tại Công ty chỉ còn 01 chi nhánh tại TP. Hồ Chí Minh đang hoạt động và 34 văn phòng đại diện nêu trên đã ngừng hoạt động.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

2.1. Việc chấp hành quy định về Giấy phép và điều kiện kinh doanh:

2.1.1. Đối với Công ty:

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên số 0106318804 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội cấp lần đầu ngày 26/9/2013; đăng ký thay đổi lần thứ 16 ngày 25/3/2022;

- Giấy phép bưu chính số 189/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp lần đầu ngày 22/12/2017, điều chỉnh lần thứ 1 ngày 11/6/2019, điều chỉnh lần thứ 2 ngày 19/4/2022;

- Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính số 1259/XN-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp lần đầu ngày 20/12/2017, cấp điều chỉnh lần thứ 1 ngày 05/6/2019, cấp điều chỉnh lần thứ 2 ngày 08/4/2022.

2.1.2. Đối với Chi nhánh:

Công ty Best Express có 01 chi nhánh tại Thành phố Hồ Chí Minh:

- Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh mã số: 0106318804-001 đăng ký lần đầu ngày 01/10/2016, đăng ký thay đổi lần thứ 03 ngày 01/10/2019 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp; địa chỉ: số 164 đường Gò Ô Môi, phường Phú Nhuận, quận 7, TP. Hồ Chí Minh.

- Văn bản xác nhận thông báo số 09/XN-STTTT ngày 10/10/2019 do Sở Thông tin và Truyền thông TP. Hồ Chí Minh cấp.

2.1.3. Đối với Văn phòng đại diện:

Công ty có mở 34 văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố, tuy nhiên đến nay các văn phòng đã ngừng hoạt động.

2.1.4. Đối với điểm kinh doanh:

Công ty có 117 địa điểm kinh doanh đang hoạt động (danh sách theo Phụ lục 1).

2.1.5. Đối với các đơn vị nhận nhượng quyền:

Công ty có 358 đơn vị nhận nhượng quyền đang hoạt động, hiện đã có 16 đơn vị đã được cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (danh sách

theo Phụ lục 2), còn lại 342 đơn vị nhận nhượng quyền chưa được cấp Giấy phép/Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (danh sách theo Phụ lục 2B).

Nhận xét:

Công ty Best Express cơ bản chấp hành đúng quy định về giấy phép và điều kiện kinh doanh hoạt động bưu chính, tuy nhiên 342 đơn vị nhận nhượng quyền của Công ty chưa có văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính để cung ứng gói, kiện...

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

2.2.1. Về các loại hợp đồng:

- Về việc ký kết hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Công ty Best Express ký hợp đồng với Công ty TNHH Shopee Express, Công ty TNHH giao hàng Flex Speed, Công ty Tokgistic Pte. Ltd (là doanh nghiệp Singapore, đăng ký hoạt động tại Singapore, có địa chỉ: số 7 Đường Robinson, #06-03, Robinson 77, Singapore) để cung ứng dịch vụ bưu chính cho các sàn thương mại điện tử.

- Về hợp đồng điện tử:

Hợp đồng điện tử (đơn hàng) được khởi tạo tài khoản trên ứng dụng BestExpress hoặc website <https://www.best-inc.vn>, sau khi tạo tài khoản, khách hàng có thể sử dụng dịch vụ bưu chính của Best Express thông qua các bưu cục nhận nhượng quyền.

- Về việc ký kết hợp đồng vận chuyển: Công ty tự vận chuyển bưu gửi ở các khu vực trung tâm vùng đến các điểm phát do các bưu cục nhận nhượng quyền khai thác. Các bưu cục nhận nhượng quyền khai thác tự tổ chức thu gom bưu gửi và phát theo các tuyến đã định sẵn.

- Về nội dung hợp đồng giao, nhận đại lý dịch vụ bưu chính: Công ty Best Express chưa triển khai mô hình đại lý dịch vụ bưu chính.

- Công ty Best Express ký hợp đồng với các đơn vị nhận nhượng quyền để thực hiện việc cung ứng dịch vụ bưu chính.

- Về Hợp đồng nhượng quyền thương mại:

+ Kiểm tra Hợp đồng nhượng quyền số BLVNF532 ngày 15/3/2022 giữa Công ty Best Express và Công ty TNHH dịch vụ chuyển phát nhanh L&T Việt Nam (địa chỉ trụ sở chính: R23 Lý Thánh Tông, Phường Đồng Nguyên, Thành phố Từ Sơn, Tỉnh Bắc Ninh) về các loại phí liên quan gồm: tiền trang trí bưu cục là 70 triệu đồng; tiền đặt cọc hoạt động là 240 triệu đồng; phạt chậm hoạt động (theo cam kết với bên nhượng quyền) là 05 triệu đồng/tháng; phí vận hành đơn hàng: 3.500 đồng/đơn hàng; ngoài ra còn có các loại phí: phí trung chuyển, phí chuyển hoàn, phí nhận - hoàn kiện...

+ Khung giá nhượng quyền Công ty Best Express phân loại theo tiêu chuẩn từng khu vực, cụ thể: Khu vực trung tâm TP. Hồ Chí Minh - Hà Nội và các thành

phố khác (khu vực A) thì tổng chi phí là: 469.500.000 đồng; Khu vực Ngoại ô Thành phố Hồ Chí Minh - Hà Nội và các thành phố khác (khu vực B) thì tổng chi phí là: 359.000.000 đồng; Khu vực vùng sâu vùng xa (khu vực C) tổng chi phí là: 345.000.000 đồng; Khu vực các vùng ngoại thành 2 và các vùng sâu vùng xa (khu vực D) tổng chi phí là: 121.000.000 đồng (theo Thông báo số FM-CS-2008-001 về chính sách nhượng quyền dành cho đơn vị nhận nhượng quyền mới, áp dụng từ 15/8/2020 của Công ty).

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

Công ty Best Express thực hiện đầy đủ việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính trên ứng dụng BestExpress và website <https://www.best-inc.vn>, các thông tin được công khai bao gồm: Danh sách hàng hóa cấm gửi, Chính sách giải quyết khiếu nại, Bảng giá cước dịch vụ, Tiêu chuẩn chất lượng, Nguyên tắc bồi thường và mức bồi thường thiệt hại; quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ.

2.2.3. Về việc chấp nhận bưu gửi:

Công ty có ban hành quy trình chấp nhận bưu gửi bằng văn bản và quy định các bước thực hiện theo phần mềm hệ thống vận hành V9, cụ thể: Khách hàng tạo đơn trực tiếp trên ứng dụng smartphone hoặc qua website, thông qua hệ thống V9 sẽ cập nhật trạng thái đơn hàng như: gửi, xuất, nhập, giao, nhận; khách hàng có thể tra cứu vận đơn và theo dõi hành trình bưu gửi.

Nhận xét:

Công ty Best Express cơ bản chấp hành đúng quy định về ký kết hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính, cung cấp thông tin liên quan dịch vụ bưu chính, thực hiện quy trình chấp nhận bưu gửi.

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. Thực hiện quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính:

- Công ty ban hành các quy trình, tiêu chuẩn áp dụng cho các khâu: chấp nhận, đóng gói, xử lý bưu gửi và công bố trên <https://www.best-inc.vn/static?type=contraband>, cụ thể:

+ Tiêu chuẩn đóng gói nhằm đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong quá trình vận chuyển từ người gửi đến người nhận, đóng gói đúng quy cách giảm tình trạng trả hàng, tiết kiệm chi phí cho người gửi. Khi có sự cố xảy ra trong quá trình vận chuyển, quy định đóng gói dùng làm căn cứ để quy chiếu trách nhiệm cho các bên liên quan.

+ Tiêu chuẩn lấy hàng nhằm đảm bảo quy trình vận hành diễn ra thuận lợi, hiệu quả, chất lượng đảm bảo đóng gói đúng tiêu chuẩn.

+ Quy trình xử lý hàng cấm gửi và gửi có điều kiện để đảm bảo an toàn trong quá trình giao nhận hàng hóa tuân thủ các quy định về xuất nhập khẩu theo pháp luật hiện hành của Việt Nam.

+ Tiêu chuẩn gửi hàng (gồm danh mục hàng cấm gửi: <https://www.best-inc.vn/static?type=wallet>) nhằm mục đích đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong quá trình gửi hàng hóa từ người gửi đến người nhận.

Kiểm tra tại Trung tâm khai thác của Công ty Best Express tại Từ Sơn, Bắc Ninh và quầy giao dịch của Công ty TNHH dịch vụ chuyển phát nhanh L&T Việt Nam (đơn vị nhận nhượng quyền của Công ty Best Express) có niêm yết đầy đủ: danh mục hàng cấm gửi, thông tin về quy chuẩn đóng gói hàng hóa, có trang bị camera an ninh, bảo hộ lao động trong công tác an toàn, an ninh.

- Trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, rách nát, bể vỡ công ty sẽ thực hiện việc đóng gói lại, tại thời điểm phát hiện nhân viên sẽ chụp ảnh bưu gửi, lập biên bản và thông báo cho người giám sát, phụ trách để thực hiện theo quy định.

- Trường hợp phát hiện bưu gửi vi phạm quy định tại khoản 1, 2, 3 Điều 7 và Điều 12 Luật Bưu chính quy định về vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính của Luật Bưu chính, Công ty xử lý theo quy trình: Lập biên bản vụ việc; Đình chỉ vận chuyển, phát Bưu gửi vi phạm; Báo ngay cho cơ quan nhà nước gần nhất để xử lý theo quy định; Cung cấp thông tin cho cơ quan nhà nước.

- Công ty luôn 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, Công ty Best Express đã phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông, các cơ quan công an địa phương trong phòng chống tội phạm sử dụng dịch vụ bưu chính, Công ty đã báo cáo 03 vụ đánh cắp thông tin làm hàng giả giao cho khách hàng nhằm chiếm đoạt COD (công an Huyện Xuân Lộc, tỉnh Đồng Nai và Cục A05 - Bộ Công an). Số bưu gửi đã phát hiện thuộc danh mục cấm gửi, sai quy định: có phát sinh 02 trường hợp và Công ty đã bàn giao cho công an địa phương để xử lý theo quy định.

2.3.3. Thực hiện các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo cấp độ và bảo vệ thông tin cá nhân:

- Hệ thống thông tin của Công ty Best Express được xác định là cấp độ 3 về an toàn hệ thống thông tin căn cứ theo quy định tại điểm b, c khoản 2 Điều 9, Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ. Tuy nhiên, Công ty Best Express chưa lập hồ sơ đề xuất cấp độ theo quy định.

Công ty Best Express đã thành lập và chỉ định bộ phận chuyên trách về an toàn thông tin để đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống phục vụ hoạt động bưu chính của Công ty theo điểm b, khoản 1, Điều 20 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ; định kỳ hàng năm có tổ chức kiểm tra, đánh giá

an toàn thông tin điểm c, khoản 1, Điều 20 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ.

- Về bảo vệ thông tin cá nhân: Công ty công bố thông tin về địa chỉ tiếp nhận sự cố về an toàn thông tin mạng trên Trang thông tin điện tử <https://www.best-inc.vn/static?type=beOurPartner>; đã xây dựng và công bố công khai biện pháp xử lý, bảo vệ thông tin cá nhân; có chính sách, cam kết về bảo vệ thông tin của khách hàng.

Nhận xét:

Công ty Best Express chưa lập hồ sơ đề xuất cấp độ và tổ chức thẩm định, phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ theo quy định.

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 (thời gian toàn trình):

- Công ty Best Express ban hành Quyết định số 01/2022/QĐ-BESTEXPRESS ngày 25/3/2022 quy định về thời gian toàn trình về chất lượng dịch vụ và bảng giá cước dịch vụ, Công ty đã thực hiện việc công bố trên <https://www.best-inc.vn/static?type=franchiseeSix> và ứng dụng Best Express.

- Công ty cung ứng các loại dịch vụ: Dịch vụ tiêu chuẩn, dịch vụ tiết kiệm, dịch vụ thu hộ COD, dịch vụ thu hồi đổi trả, bảo hiểm hàng hóa... Tùy theo từng loại dịch vụ, thời gian toàn trình của bưu gửi dao động từ 01 ngày đến 06 ngày. Riêng đối với khách hàng Lazada thì thời gian toàn trình được cam kết tối đa là 16 ngày.

Kiểm tra số liệu đơn hàng tháng 11/2022 của khách hàng Lazada, có 26 đơn hàng có thời gian toàn trình là 19 ngày. Tuy nhiên, theo thỏa thuận giữa Công ty và khách hàng Lazada, thời gian tối đa cho đơn hàng không phát được gửi lại người nhận là 16 ngày, như vậy Công ty thực hiện không đúng chỉ tiêu thời gian toàn trình theo quy định tại khoản 1 Điều 15 Thông tư 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính (chi tiết theo Phụ lục 3).

2.4.2. Về việc tính cước:

- Công ty Best Express thực hiện việc tính cước theo bảng giá cước ban hành kèm theo Quyết định số 01/2022/QĐ-BESTEXPRESS ngày 25/3/2022, bảng giá cước này có công bố trên website của Công ty: <https://www.best-inc.vn/static?type=franchiseeSix> và trên ứng dụng BestExpress.

- Công ty ban hành 05 bảng giá cước áp dụng riêng cho 05 khách hàng là: Sàn thương mại điện tử Lazada, Công ty TNHH Shopee, Công ty TNHH Ti Ki, ứng dụng thương mại điện tử Tiktok (Công ty TIKTOK PTE. LTD), Công ty TNHH Shopee Express, tuy nhiên các bảng giá cước dịch vụ này Công ty chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông theo quy định tại khoản 2 Điều 15d Nghị định số 47/2011/NĐ-CP được sửa đổi, bổ sung tại khoản 17 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP.

- Kiểm tra việc tính cước đối với các đơn hàng ngày 01/11/2021 của khách hàng là Công ty TNHH Shopee Express (chi tiết theo Phụ lục 4), kết quả cho thấy: Công ty Best Express thực hiện tính cước phí đúng với bảng giá cước áp dụng riêng cho khách hàng. Cụ thể: đối với đơn hàng phát thành công, Công ty thực hiện tính cước đúng bảng giá cước, trường hợp đơn hàng không phát được phải hoàn trả lại hàng cho người gửi, Công ty tính bổ sung cước thu hồi, đổi trả (cước hoàn hàng) bằng 50% giá cước theo đúng quy định đã công bố tại Quyết định số 01/2022/QĐ-BESTEXPRESS.

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

Kiểm tra trên website của Công ty Best Express tại địa chỉ <https://www.best-inc.vn/static?type=privacy>, Công ty đăng tải chương trình khuyến mại “**Siêu Bão**” giảm giá vận chuyển đồ bộ Hà Nội !!!!” cho ngày thứ Ba hàng tuần, nội dung khuyến mại: ưu đãi trợ giá vận chuyển cực lớn - ĐỒNG GIÁ 9K giao nội thành và 12K giao toàn quốc không giới hạn khu vực.

Theo bảng giá cước ban hành kèm theo Quyết định số 01/2022/QĐ-BESTEXPRESS ngày 25/3/2022 của Công ty Best Express: cước nội thành Hà Nội là 19.800 đồng, ngoại thành Hà Nội là 27.600 đồng áp dụng đối với bưu gửi có trọng lượng đến 2kg và cước liên miền áp dụng khu vực nội thành là 40.700 đồng, khu vực vùng sâu, vùng xa là 51.500 đồng đối với bưu gửi có trọng lượng đến 0,5kg. Như vậy, giá cước giảm từ 19.800 đồng xuống còn 9.000 đồng, giảm 55% so với bảng giá cước; tương tự giá cước liên miền giảm từ 40.700 đồng xuống còn 12.000 đồng, giảm 71% so với bảng giá cước. Như vậy, Công ty đã vi phạm quy định về khuyến mại vượt quá 50% giá quy định tại bảng giá cước theo quy định tại khoản 1 Điều 7 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.

Nhận xét:

- Công ty đã công bố trên website <https://best-inc.vn/> và ứng dụng của Best Express về chỉ tiêu thời gian toàn trình của bưu gửi.

- Công ty thực hiện tính cước phí đúng so với bảng giá cước áp dụng riêng cho khách hàng và bảng giá cước đã công bố.

- Chất lượng phát của Công ty chưa đảm bảo chỉ tiêu thời gian toàn trình đã công bố.

- Khuyến mại giảm giá dịch vụ vượt quá 50% giá quy định tại bảng giá cước.

- Công ty sử dụng 05 bảng giá cước áp dụng cho 05 khách hàng: Sàn thương mại điện tử Lazada, Công ty TNHH Shopee, Công ty TNHH Ti Ki, ứng dụng thương mại điện tử Tiktok (Công ty TIKTOK PTE. LTD), Công ty TNHH Shopee Express, tuy nhiên các bảng giá cước này chưa thông báo với Bộ Thông tin và Truyền thông.

2.5. Công tác 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:

Công ty Best Express ban hành Quyết định số 502/2021/QĐ-VNC ngày 29/9/2021 về việc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính, chuyển phát nhanh. Thời gian xử lý khiếu nại là 05 ngày làm việc; thời gian xử lý khiếu nại đền bù là 10 ngày làm việc (không bao gồm thứ Bảy và Chủ Nhật), thời hạn giải quyết khiếu nại đảm bảo đúng theo quy định.

Mức bồi thường thiệt hại đảm bảo phù hợp quy định tại Điều 40 Luật Bưu chính và điểm a khoản 1 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2021 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính.

Kiểm tra 02 hồ sơ giải quyết khiếu nại, bồi thường:

- Mã vận đơn: 84856575408843 (tại bưu cục nhận nhượng quyền Thường Tín, Hà Nội); nội dung bưu gửi: cần câu cá; nội dung khiếu nại: Khiếu nại hư hỏng/ bể vỡ, khách hàng khiếu nại ngày 12/11/2021, Công ty bồi thường số tiền là 950.000 đồng theo thỏa thuận ngày 29/11/2021.

- Mã vận đơn: 84856580326146 (tại bưu cục nhận nhượng quyền Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh); Nội dung khiếu nại: Đơn hàng bị thất lạc, khách hàng khiếu nại ngày 21/11/2021, Công ty bồi thường 50% giá trị đơn hàng, số tiền là 534.000 đồng theo thỏa thuận ngày 06/12/2021.

Thực tế, khi có khiếu nại về chất lượng dịch vụ của Best Express, khách hàng có thể liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty theo số điện thoại đường dây nóng 1900.1031 hoặc gửi thông tin, nội dung khiếu nại về địa chỉ email: CSKD@best-inc.com hoặc gửi khiếu nại qua tin nhắn thông qua các ứng dụng di động như Skype, Zalo, Viber, Dingtalk, Telegram hoặc bằng văn bản đến địa chỉ của Công ty để được xem xét, giải quyết.

Bảng kê số vụ khiếu nại, kết quả giải quyết khiếu nại và bồi thường tính từ ngày 01/01/2021 đến 30/11/2022:

STT	Nội dung	Số vụ	Số tiền bồi thường (VNĐ)
1	Tổng số vụ khiếu nại	259.952	
2	Tổng số vụ đã giải quyết	258.913	
3	Tổng số vụ chưa giải quyết xong	1.039	
4	Tổng số vụ bồi thường	189.803	51.236.945.579

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

Công ty Best Express đã xây dựng Quy trình xử lý hàng vô thừa nhận và ban hành ngày 03/12/2020, cụ thể: Khi phát sinh hàng hóa không phát được cho người nhận, phòng dịch vụ khách hàng sẽ tiếp nhận và xử lý thông tin, sau đó công bố thông tin về hàng hóa lên hệ thống, sau 06 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 ra quyết định, hình thức xử lý, cuối cùng 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.

Đối với bưu gửi không phát được, trong vòng 03 ngày kể từ ngày hết thời gian toàn trình Công ty sẽ phải hoàn trả lại cho nhà sàn thương mại điện tử hoặc người gửi. Thực tế có phát sinh trường hợp bưu gửi của Shop trên các sàn thương mại điện tử không nhận lại hàng, Công ty có thực hiện công bố thông tin này trên website (<https://www.best-inc.vn/static?type=CODTC>).

2.5.3. Về thực hiện chế độ báo cáo: Công ty Best Express thực hiện chế độ báo cáo theo quy định Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 và Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Nhận xét:

- Công ty Best Express thực hiện việc giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng đảm bảo thời gian theo quy trình đã công bố.
- Công ty có xây dựng quy trình và xử lý bưu gửi không có người nhận đúng theo quy định.
- Công ty thực hiện chế độ báo cáo bưu chính theo quy định, giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng đảm bảo thời gian theo quy trình đã công bố.

III. KẾT LUẬN THANH TRA

1. Những kết quả đạt được

- Công ty Best Express chấp hành đúng quy định về giấy phép và điều kiện kinh doanh hoạt động bưu chính.
- Thực hiện đúng quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính.
- Chấp hành các quy định về niêm yết công khai danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính; đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; xây dựng quy trình và xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định.
- Thực hiện tính cước phí đúng so với bảng giá cước áp dụng riêng cho khách hàng và bảng giá cước đã công bố.
- Công ty thực hiện tốt việc giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại cho khách hàng, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ đầy đủ theo quy định.

2. Tồn tại, hạn chế

- Chưa lập hồ sơ đề xuất cấp độ và tổ chức thẩm định, phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ theo quy định tại điểm a và điểm c khoản 1 Điều 14 Nghị định số

85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ quy định về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.

- Công ty thực hiện không đúng chỉ tiêu chất lượng dịch vụ (chỉ tiêu thời gian toàn trình) đã công bố theo quy định tại khoản 1 Điều 15 Thông tư 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Không thông báo những thay đổi về giá cước các dịch vụ bưu chính đang áp dụng cho các nhóm đối tượng khách hàng theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 15d 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) được sửa đổi, bổ sung tại khoản 17 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 25/2022/NĐ-CP).

- Thực hiện khuyến mại giảm giá dịch vụ vượt quá 50% giá dịch vụ quy định tại bảng giá cước đang áp dụng, vi phạm quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 81/2018/NĐ-CP ngày 22/5/2018 của Chính phủ quy định chi tiết Luật Thương mại và hoạt động xúc tiến thương mại.

- Yêu cầu Công ty 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 ...).

IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ

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

Giao Vụ Bưu chính chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan tăng cường công tác giám sát các doanh nghiệp bưu chính bảo đảm sự phát triển bền vững của thị trường bưu chính.

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

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

3. Biện pháp xử lý

Căn cứ vào báo cáo kết quả thanh tra, báo cáo giải trình của Công ty, tinh thần và thái độ hợp tác, tiếp thu những sai sót mà Đoàn thanh tra đã chỉ ra. Xét tính chất và mức độ sai phạm Chánh Thanh tra xử phạt vi phạm hành chính đối với các hành vi vi phạm cụ thể:

- Thực hiện không đúng một trong các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ không thuộc dịch vụ bưu chính công ích đã công bố (chỉ tiêu thời gian toàn trình), bị xử phạt theo quy định tại điểm đ khoản 3 Điều 13 Nghị định số 15/2020/NĐ-CP.

- Thực hiện khuyến mại có giá trị của hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại vượt quá hạn mức tối đa về giá trị hàng hóa, dịch vụ dùng để khuyến mại theo quy định, bị xử phạt theo quy định tại điểm g khoản 2 Điều 33 Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 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.

- Không thông báo giá cước dịch vụ bưu chính với cơ quan nhà nước có thẩm quyền, bị xử phạt theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 13 Nghị định số 15/2020/NĐ-CP.

- Không lập hồ sơ đề xuất cấp độ, bị xử phạt theo quy định tại khoản 1 Điều 88 Nghị định số 15/2020/NĐ-CP.

Trên đây là kết luận thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật về bưu chính đối với Công ty Best Express, 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 thanh tra.

Giao Đoàn thanh tra theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Công ty Best Express thực hiện nghiêm túc 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 Best Express (để t/h);
- Vụ Bưu chính (để p/h);
- Cục ATTT (để p/h);
- Cục ANCTNB (A03) –Bộ Công An (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 ĐTT.

CHÁNH THANH TRA

Nguyễn Thành Chung