



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN xx:2025/BKHCN

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH PHỔ CẬP VÀ
DỊCH VỤ CÔNG ÍCH TRONG HOẠT ĐỘNG
PHÁT HÀNH BÁO CHÍ**

*National technical regulation
on quality of universal postal service
and public service in newspaper distribution*

MỤC LỤC

1. QUY ĐỊNH CHUNG 5

1.1. Phạm vi điều chỉnh..... 5

1.2. Đối tượng áp dụng 5

1.3. Giải thích từ ngữ 5

2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT 6

2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ 6

2.2. Tần suất thu gom và phát 7

2.3. Độ an toàn 8

2.4. Thời gian toàn trình đối với thư trong nước 8

2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế 9

2.6. Thời gian chuyển phát các loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng 9

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ 10

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN 10

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN 10

Lời nói đầu

QCVN xx:2025/BKHCN thay thế QCVN 01:2015/BTTTT.

Các quy định kỹ thuật và phương pháp xác định trong QCVN xx:2025/BKHCN phù hợp với Khuyến nghị của Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU) trong “Bản ghi nhớ về nghĩa vụ và các tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính phổ cập”.

QCVN xx:2025/BKHCN do Vụ Bưu chính biên soạn, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng quốc gia trình duyệt và được ban hành theo Thông tư số .../2025/TT-BKHCN ngày ... tháng ... năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH PHỔ CẬP,
DỊCH VỤ CÔNG ÍCH TRONG HOẠT ĐỘNG PHÁT HÀNH BÁO CHÍ**

***National technical regulation on quality of universal postal service
and public service in newspaper distribution***

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này quy định mức giới hạn của các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được Nhà nước đảm bảo qua mạng bưu chính công cộng.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được Nhà nước đảm bảo qua mạng bưu chính công cộng.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Dịch vụ bưu chính phổ cập trong văn bản này được hiểu là dịch vụ thư cơ bản, có địa chỉ nhận, có khối lượng đơn chiếc đến 02 ki-lô-gam (kg), bao gồm:

- a) Dịch vụ thư cơ bản trong nước;
- b) Dịch vụ thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước;
- c) Dịch vụ thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam.

1.3.2. Điểm phục vụ

Nơi chấp nhận thư cơ bản, gồm bưu cục, điểm Bưu điện - Văn hóa xã, kiốt, đại lý, thùng thư công cộng độc lập và các hình thức khác dùng để chấp nhận thư cơ bản.

1.3.3. Thùng thư công cộng độc lập

Thùng thư không cùng địa chỉ với các điểm phục vụ khác.

1.3.4. Ngày làm việc

Các ngày từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần (trừ ngày lễ, ngày tết). Trường hợp có quy định về việc làm bù thì những ngày làm bù được coi là ngày làm việc.

1.3.5. Vùng có điều kiện địa lý đặc biệt

Vùng có điều kiện giao thông khó khăn, bị hạn chế về tần suất thu gom và phát, thuộc danh mục do Bộ Khoa học và Công nghệ quy định.

1.3.6. Bưu cục ngoại dịch

Nơi trao đổi các túi, gói bưu gửi quốc tế và là địa điểm làm thủ tục hải quan đối với bưu gửi xuất khẩu, nhập khẩu.

1.3.7. Địa chỉ nhận

Địa chỉ của người nhận thư hoặc báo ghi trên phong bì thư hoặc báo, bao gồm cả hộp thư thuê bao hoặc hình thức khác dành cho việc nhận bưu gửi.

1.3.8. Tỷ lệ đạt chuẩn

Tỷ lệ phần trăm (%) đạt chỉ tiêu đề ra.

1.3.9. Ngày nhận gửi

Ngày khách hàng gửi thư, được thể hiện bằng dấu ngày của Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định và ngày nhận báo, tạp chí từ các điểm in, được thể hiện trên phiếu giao nhận giữa Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định với các điểm in.

1.3.10. Tỉnh

Được hiểu là tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

1.3.11. Xã

Được hiểu là xã, phường, đặc khu trực thuộc tỉnh.

1.3.12. Phương pháp xác định

Phương pháp đánh giá chất lượng dịch vụ, hoặc là công thức tính toán đối với từng chỉ tiêu cụ thể, được quy định để cơ quan quản lý nhà nước và doanh nghiệp cung ứng dịch vụ áp dụng khi công bố và kiểm tra chất lượng dịch vụ.

2. QUY ĐỊNH KỸ THUẬT

2.1. Khả năng sử dụng dịch vụ

2.1.1. Khái niệm

Khả năng sử dụng dịch vụ là tiêu chuẩn xác định mức độ tiếp cận dịch vụ của khách hàng và gồm các tiêu chí:

- Số điểm phục vụ trong một xã;
- Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ;
- Thời gian phục vụ tại các bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh;
- Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác.

2.1.2. Chỉ tiêu

- a. Số điểm phục vụ trong một xã: mỗi xã có tối thiểu 03 điểm phục vụ (trong đó có ít nhất 01 điểm phục vụ có người phục vụ), tỷ lệ đạt chuẩn là 100%.
- b. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ: tối đa 3 km.
- c. Thời gian phục vụ các tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh: tối thiểu 8 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100%.
- d. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác: tối thiểu 4 giờ/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 100%.

2.1.3. Phương pháp xác định

- a. Số điểm phục vụ trong một xã được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 10% tổng số xã của tỉnh đó.
- b. Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ được xác định theo công thức:

$$R = \sqrt{\frac{S}{\text{ĐPV} \cdot 3,14}}$$

Trong đó:

R: Bán kính phục vụ bình quân trên một điểm phục vụ (đơn vị km);

S: Diện tích Việt Nam (đơn vị: km²), giá trị **S** lấy từ Niên giám thống kê của Tổng cục Thống kê;

ĐPV: Số điểm phục vụ trên toàn quốc, giá trị **ĐPV** lấy từ báo cáo của Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định tính tới thời điểm kiểm tra.

c. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

d. Thời gian phục vụ tại các điểm phục vụ khác được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế, mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

2.2. Tần suất thu gom và phát

2.2.1. Khái niệm

Tần suất thu gom và phát là số lần mà Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định tổ chức thu gom thư tại các điểm phục vụ và phát đến địa chỉ nhận trong một khoảng thời gian xác định.

2.2.2. Chỉ tiêu

a. Tại vùng không thuộc danh mục vùng có điều kiện địa lý đặc biệt: tối thiểu 1 lần/ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 97% tổng số điểm phục vụ.

b. Tại vùng có điều kiện địa lý đặc biệt: Bộ Khoa học và Công nghệ quy định danh mục và tần suất thu gom và phát tối thiểu. Tỷ lệ đạt chuẩn là 97% tổng số điểm phục vụ.

2.2.3. Phương pháp xác định

- Tần suất thu gom và phát được xác định dựa trên thông tin của Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định niêm yết, công bố tại các điểm phục vụ và thông qua kiểm tra thực tế.

Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.

2.3. Độ an toàn

2.3.1. Khái niệm

Độ an toàn là tỷ lệ thư, báo, tạp chí được phát đến địa chỉ nhận trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi trong tình trạng nguyên vẹn, không bị ảnh hưởng tới nội dung bên trong.

2.3.2. Chỉ tiêu

Tỷ lệ thư, báo, tạp chí được chuyển phát an toàn: tối thiểu 97% tổng số thư, báo, tạp chí.

2.3.3. Phương pháp xác định

Độ an toàn (%) được tính theo công thức:

$$Đ_{at} = \frac{T_{at}}{T_{kt}}$$

Trong đó

Đ_{at}: Độ an toàn;

T_{at}: Số thư, báo, tạp chí kiểm tra được phát an toàn;

T_{kt}: Tổng số thư, báo, tạp chí được kiểm tra.

Độ an toàn được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Có thể thực hiện kiểm tra độ an toàn kết hợp với kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước (xem mục 2.4), thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế (xem mục 2.5) và thời gian chuyển phát một số loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng (xem mục 2.6)

Tổng số thư, báo, tạp chí trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1 000 thư, báo, tạp chí.

2.4. Thời gian toàn trình đối với thư cơ bản trong nước

2.4.1. Khái niệm

Thời gian toàn trình đối với thư cơ bản trong nước là khoảng thời gian tính từ khi thư gửi trong nước được nhận gửi cho tới khi bưu gửi được phát đến địa chỉ nhận. Thời gian toàn trình đối với thư cơ bản trong nước gồm các tiêu chí:

- Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh.
- Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh.

2.4.2. Chỉ tiêu

a. Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh: 2 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 85% và 3 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 95%.

b. Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh: 4 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 80% và 5 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 90%

2.4.3. Phương pháp xác định

Thời gian toàn trình đối với thư cơ bản trong nước được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư liên tỉnh được thực hiện tối thiểu tại 07 tỉnh. Tổng số thư gửi liên tỉnh trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 1 000 thư.

Việc kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư nội tỉnh được thực hiện tại tất cả các tỉnh. Tổng số thư gửi nội tỉnh trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 50 thư/tỉnh.

Số lượng địa chỉ nhận được chọn để kiểm tra phải được phân bố ngẫu nhiên, đảm bảo tính đại diện theo vị trí địa lý.

Số lượng thư kiểm tra gửi đến 1 địa chỉ nhận không quá 1% tổng số thư trong đợt kiểm tra.

2.5. Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước và thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam

2.5.1. Khái niệm

Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước và thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam là khoảng thời gian thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước và thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam được xử lý trong lãnh thổ Việt Nam, gồm các tiêu chí:

- Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước: Là khoảng thời gian tính từ khi thư được nhận gửi cho tới khi thư được chuyển khỏi bưu cục ngoại dịch.
- Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam: Là khoảng thời gian tính từ khi thư đến bưu cục ngoại dịch cho tới khi thư được phát đến địa chỉ nhận.

2.5.2. Chỉ tiêu

- a. Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước: 3 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 75% và 4 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 80%.
- b. Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam: 3 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 75% và 4 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 80%.

2.5.3. Phương pháp xác định

Thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước và thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam là khoảng thời gian thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước và thư cơ bản từ các nước đến Việt Nam là khoảng thời gian thư cơ bản từ Việt Nam đi các nước được thực hiện tối thiểu tại 5 nước thuộc 5 châu lục khác nhau. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế tối thiểu là 1000 thư.

2.6. Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng

2.6.1. Khái niệm

Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng là khoảng thời gian kể từ khi điểm in giao cho Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định cho đến khi báo, tạp chí được phát tới địa chỉ nhận trong các ngày làm việc.

2.6.2. Chỉ tiêu

- a. Thời gian chuyển phát báo Nhân dân: 1 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 90%.
- b. Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản: 1 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 90%.
- c. Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân: 1 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 85%.
- d. Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản: 7 ngày, tỷ lệ đạt chuẩn tối thiểu là 90%.

2.6.3. Phương pháp xác định

Thời gian chuyển phát báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế.

Việc kiểm tra được thực hiện trong cả 3 kỳ phát hành liên tiếp. Tổng số báo, tạp chí được kiểm tra trong một đợt tối thiểu 30 tờ/tỉnh.

3. QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ

3.1. Việc công bố hợp quy dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được thực hiện theo các quy định pháp luật hiện hành.

3.2. Hoạt động kiểm tra chất lượng dịch vụ của cơ quan quản lý nhà nước hoặc tổ chức được cơ quan quản lý nhà nước uỷ quyền và hoạt động tự kiểm tra của Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định được tiến hành tối thiểu 1 lần/năm vào thời điểm lưu lượng thư, báo, tạp chí ở mức trung bình trong năm (quý II hoặc quý III).

Vị trí địa lý của các tỉnh được lựa chọn kiểm tra thư liên tỉnh phải được trải đều trên toàn quốc và đại diện cho các vùng miền.

3.3. Kết quả kiểm tra là cơ sở để cơ quan quản lý nhà nước đánh giá chất lượng cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí của Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định.

4. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

4.1. Trách nhiệm của doanh nghiệp bưu chính được chỉ định

Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định phải đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí phù hợp với Quy chuẩn này, và chịu sự kiểm tra thường xuyên, đột xuất của cơ quan quản lý nhà nước theo các quy định hiện hành;

Thực hiện việc công bố hợp quy theo Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật và các văn bản liên quan.

4.2. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước

Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước được quy định tại Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, Nghị định hướng dẫn Luật và các Thông tư của Bộ Khoa học và Công nghệ quy định về công bố hợp chuẩn, công bố hợp quy và phương thức đánh giá phù hợp với tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật.

5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

5.1. Bộ Khoa học và Công nghệ chịu trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn áp dụng quy chuẩn này cho các đối tượng có liên quan. Hàng năm, tổ chức kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí trên phạm vi toàn quốc và công khai kết quả kiểm tra trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Khoa học và Công nghệ.

5.2 Sở Khoa học và Công nghệ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương hàng năm có trách nhiệm kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí trên địa bàn quản lý đối với các chỉ tiêu quy định tại các mục 2.1.2.a, 2.1.2.c, 2.1.2.d, 2.2.2.a, 2.2.2.b, 2.3.2, 2.4.2.a và 2.6 của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này và báo cáo Bộ Khoa học và Công nghệ kết quả thực hiện trong quý IV của năm thực hiện.

5.3. Quy chuẩn này thay thế cho QCVN 01:2015/BTTTT “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí”.

5.4. Trong trường hợp các quy định nêu tại Quy chuẩn này có sự thay đổi, bổ sung hoặc được thay thế thì thực hiện theo quy định tại văn bản mới./
