

BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

VỤ BUƯ CHÍNH

-----o0o-----

THUYẾT MINH QUY CHUẨN

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

QCVN xx:2025/BKHCN

Hà Nội – 2025

MỤC LỤC

1. Tên Quy chuẩn	3
2. Nội dung thuyết minh sửa đổi Quy chuẩn	3
2.1. Đặt vấn đề	3
2.2. Cơ sở đề xuất.....	3
2.2.1 Sở cứ pháp lý	3
2.2.3 Quy định quy định tiêu chuẩn dịch vụ phổ cập của một số nước	7
a) Trung Quốc	8
b) Malaysia:	10
c) Đức:.....	11
d) Pháp:	12
2.2.4 Kết quả thực tiễn thực hiện quy chuẩn thời gian qua	13
3. Giải thích nội dung sửa đổi QCVN xx:2025/BKHCN.....	14
3.1. Cách thức xây dựng	14
3.2. Về hình thức trình bày	15
3.3. Nội dung dự thảo Thông tư	15
4. Đánh giá tác động của việc sửa đổi QCVN	16
5. Khuyến nghị áp dụng (nếu có).....	16
6. Bảng đối chiếu nội dung thay đổi QCVN 01:2015/BTTTT và Dự thảo QCVN xx:2025/BKHCN	18

1. Tên Quy chuẩn

Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí (thay thế QCVN 01:15/BTTTT)

2. Nội dung thuyết minh sửa đổi Quy chuẩn

2.1. Đặt vấn đề

Ngày 30/6/2025, Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư số 17/2015/TT-BTTTT về “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí (gọi tắt là QCVN 01:2015/BTTTT), trong đó quy định các chỉ tiêu “*Thời gian toàn trình*” cho dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí. Đồng thời có khái niệm về các cấp hành chính (*huyện, xã*) tại mục giải thích từ ngữ.

Tuy nhiên, từ 01/7/2025, chính quyền địa phương 2 cấp chính thức đi vào hoạt động. Việc sát nhập tỉnh/thành phố và bỏ cấp huyện là yếu tố làm thay đổi và ảnh hưởng phần lớn đến các chỉ tiêu quy chuẩn, đặc biệt liên quan đến chỉ tiêu thời gian toàn trình và chỉ tiêu về số điểm phục vụ trên địa bàn xã theo địa dư hành chính cũ.

Mặt khác, sau 10 năm thực hiện quy chuẩn QCVN 01:2015/BTTTT, hạ tầng giao thông của Việt Nam có sự phát triển vượt bậc, góp phần rút ngắn khoảng cách địa lý và thời gian di chuyển giữa các vùng miền. Đây là cơ sở tiền đề để Bộ Khoa học và Công nghệ có thể xem xét sửa đổi Quy chuẩn, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính công ích ngang tầm với các nước trong khu vực và trên thế giới.

2.2. Cơ sở đề xuất

2.2.1 Sở cứ pháp lý

- Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;
- Luật Bưu chính năm 2010.
- Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật và Nghị định số 78/2018/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2018 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 127/2007/NĐ-CP;
- Kết luận số 127-KL/TW ngày 28/02/2025 của Bộ Chính trị, Ban Bí thư về triển khai nghiên cứu đề xuất tiếp tục sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị có nội dung “*Xây dựng đề án sáp nhập một số đơn vị hành chính*”

cấp tỉnh, không tổ chức cấp huyện, tiếp tục sáp nhập đơn vị hành chính cấp xã”

- Nghị quyết số 76/2025/UBTVQH15 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội về việc sắp xếp đơn vị hành chính năm 2025.

- Thông tư số 17/2015/TT-BTTTT ngày 30/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin Truyền thông ban hành 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 (QCVN 01:2015/BTTTT).

- Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin Truyền thông quy định quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

- Quyết định số 702/QĐ-BKHCN ngày 28/4/2025 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc về việc phê duyệt Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền ban hành của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ năm 2025.

2.2.2 Kinh nghiệm quốc tế

2.2.2.1 Quy định chung của các tổ chức quốc tế

a. Liên minh Bưu chính Thế giới UPU:

Điều 14 Công ước Liên minh Bưu chính thế giới UPU yêu cầu các nước thành viên phải ban hành tiêu chuẩn dịch vụ bưu phổ cập (chỉ tiêu thời gian toàn trình) và thực hiện đánh giá việc thực hiện các tiêu chuẩn.

b. Quy định của Ủy ban châu Âu:

- Các nước thành viên phải ban hành tiêu chuẩn cho dịch vụ bưu chính phổ cập (gồm thời gian toàn trình và độ tin cậy) và thực hiện đánh giá đo kiểm chất lượng dịch vụ này (điều 3, chương 6 Chỉ thị Dịch vụ Bưu chính (2008/6/EC).

- Nhà cung cấp dịch vụ phổ cập phải đảm bảo thu gom ít nhất 1 lần/ngày làm việc và hoạt động không ít hơn 5 ngày trong tuần (trừ vùng có điều kiện địa lý đặc biệt).

- Mỗi nước phải quy định thời gian chuyển phát đối với bưu gửi nhanh nhất, chỉ tiêu thời gian toàn trình tối thiểu với dịch vụ xuyên biên giới: D+3 (85%), D+5 (97%).

c. Tham khảo các chỉ tiêu thành phần trong Quy chuẩn dịch vụ bưu chính phổ cập của các nước thuộc Ủy ban Châu Âu (theo báo cáo thống kê năm 2022):

- Đo lường tiêu chí về thời gian toàn trình và độ tin cậy:

+ 31 (100%) nước quy định thời gian toàn trình, 8 (26%) nước quy định về tổn thất, mất hoặc chậm trễ, 4 nước (13%) quy định về thời gian xếp hàng tại bưu điện;

+ 27 (87%) nước quy định cho thư ưu tiên và 18 (58%) nước quy định đối với thư không ưu tiên. 18 (58%) nước quy định đối với bưu kiện, 12 (39%) nước quy định đối với bưu phẩm ghi số, 5 nước (16%) quy định đối với thư số lượng lớn, 3(10%) nước quy định đối với báo/tạp chí định kỳ và 1(3%) nước quy định đối với bưu kiện số lượng lớn.

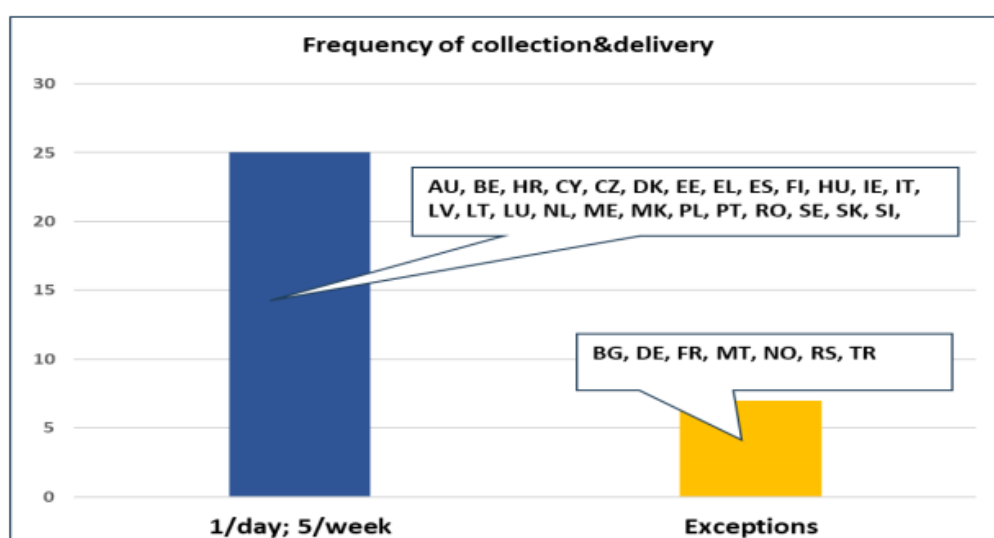
+ 20/31 đặt ra mục tiêu quản lý cho các dịch vụ xuyên biên giới.

- **Đo lường tiêu chí thu gom và phát bưu gửi:** Hầu hết các nước quy định thu gom/giao hàng 1 lần/ngày và trong 5 ngày/tuần (một số quốc gia 6 ngày/tuần). Cụ thể:

+ 30/32 nhà cung cấp phổ cập thu gom 1 lần/ngày, trừ Bulgaria 2 lần/ngày. 27/32 nước 5 ngày/tuần;

+ 31/32 nhà cung cấp phổ cập giao 1 lần/ngày; 26/32 nhà cung cấp giao 5 lần/tuần.

Figure 12 – Frequency of collection & delivery in Europe in 2022



- **Đo lường tiêu chí về điểm truy cập dịch vụ:** là cơ sở vật chất của mạng bưu chính, bưu gửi được gửi hoặc nơi để xử lý bưu gửi (có thể là hộp thư hoặc điểm phục vụ), cơ sở bưu chính này có thể do công ty bưu chính quản lý (97%) hoặc bên thứ 3 (cửa hàng bán lẻ, ki-ốt, địa điểm bán xăng, nhà ga, siêu thị, hiệu thuốc, hiệu sách...). Cụ thể:

+ 88% nước đặt ra tiêu chí và yêu cầu đảm bảo đủ số lượng thùng thư thu gom trên lãnh thổ quốc gia.

+ 46% nước quy định tiêu chí thùng thư theo số lượng dân cư, nhưng cũng có các yêu cầu khác nhau liên quan đến khu vực nông thôn và thành thị.

Figure 17 – Requirements/standards to ensure an adequate number of collection letterboxes

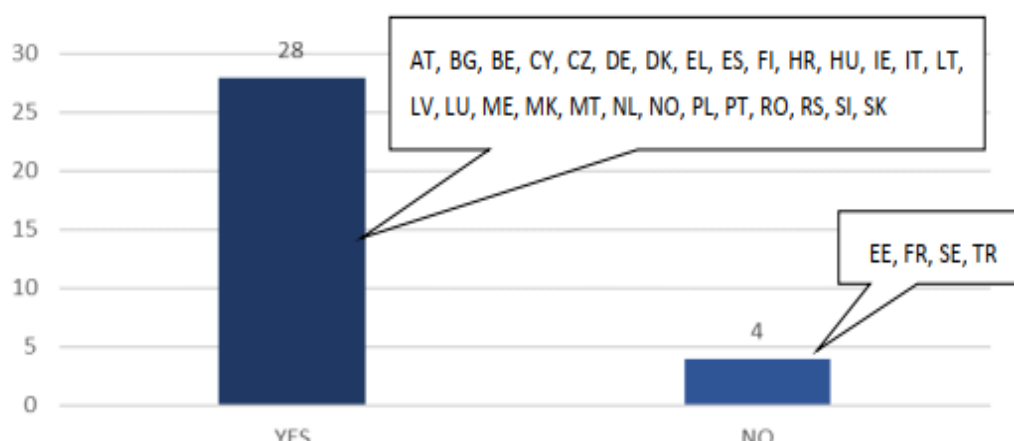
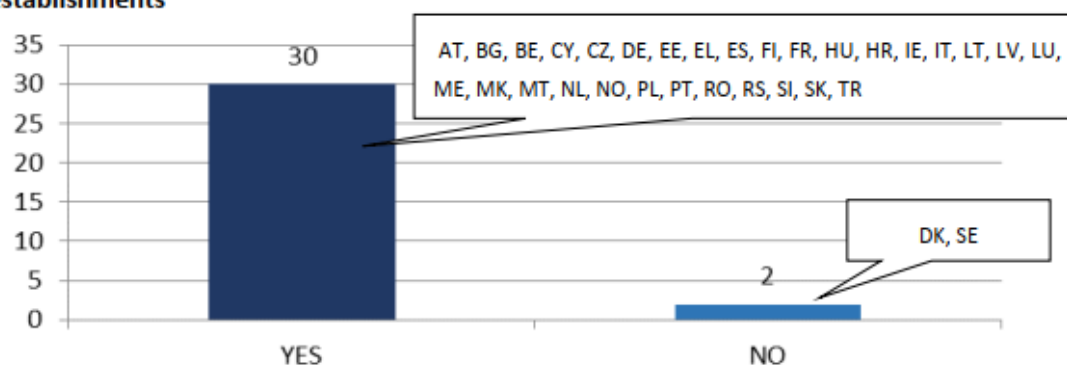


Figure 18 – Criteria for defining the adequate number of letterbox network

Criteria	Number	Country
The one collection letterbox per number of inhabitants depending on the type of settlement (a difference is made between urban and rural areas)	13	BG, CY, CZ, EL, ES, HU, LT, LV, MK, SI ²³ , SK, PT, RO
The number of collection letterboxes per community/locality	11	BG, BE, ES, IT, LT, LV, HU, MK, RO, PT, SI
The maximum distance between letterbox and postal user	8	AT ²⁴ , CZ, DE, ES, FI, IT, MK, MT
The maximum distance between letterboxes and postal users and the number of inhabitants per letterbox	6	BG, ES, EL, IE, NL, SK
The number of letterboxes shall always “meet the demands of the users”	7	AT, CY, LU, MK, PL, RS, SI
The maximum distance between letterboxes	3	HR, IE, MK
Other	3	DK, ME, NO

+ 93% nước quy định số lượng tối thiểu về điểm phục vụ (trừ Đan Mạch, Thụy Điển).

Figure 20 – Requirements or standards to ensure an adequate number of points of contact/postal establishments



Về tiêu chuẩn thiết lập điểm phục vụ ở các nước đều rất khác nhau và sử dụng kết hợp các tiêu chí, tùy thuộc vào các đặc điểm địa lý và nhân khẩu học. Ví dụ: số dân bình quân/1 điểm phục vụ; Khoảng cách tối đa người dân phải di chuyển đến điểm phục vụ bưu chính gần nhất; Số lượng điểm phục vụ tối thiểu trên 1 địa bàn.....

- **Đo lường nhu cầu khách hàng và khảo sát thị trường:** 53% NRA tiến hành các cuộc khảo sát và hầu hết trong số họ đều công bố kết quả.

- **Quy định về tiêu chuẩn thời gian toàn trình và độ tin cậy**

+ 27/31 nước quy định thời gian toàn trình vận chuyển của thư ưu tiên trong nước, trong đó: 15 nước quy định D+1 tỷ lệ đạt 79.62%; 14 nước quy định D+2 tỷ lệ 85%-99.5%; 13 nước quy định D+3 tỷ lệ 85-100%; 5 nước quy định D+4. Chỉ có Bỉ, Na Uy, Hy Lạp, Phần Lan quy định D+5.

+ Serbia đã điều chỉnh từ 80% lên 83% trên D+1, từ 85% lên 88% trên D+2, và từ 93% xuống 90% trên D+3 cho phù hợp với mục tiêu năm 2020.

+ Hungary giảm giá trị mục tiêu D+1 từ 90% xuống 85% từ năm 2021 và Slovakia giảm mục tiêu D+1 từ 94% xuống 93%.

Figure 5 – Targets and results of single-piece priority mail in 2022

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
AT	95.00%	na	98.00%	na			100.00%	na		
BE	93.00%	na	97.00%	na						
BG	80.00%	67.10%	95.00%	91.00%		97.60%		98.60%		99.30%
CY	90.00%	61.54%			97.00%	90.36%				
CZ	92.00%	93.03%								
DE	80.00%	80.40%	95.00%	95.50%						
EE	90.00%	97.50%								
ES					93.00%	na			99.00%	na
EL					90.00%	68.20%			98.00%	85.50%
FI							50.00%	96.20%	97.00%	98.60%
FR	na	83.70%					na	99.50%		
HR	85.00%	86.63%	95.00%	97.18%						
HU	85.00%	90.10%			97.00%	99.50%				
IE	94.00%	na			99.50%	na				
IT	80.00%	79.90%					98.00%	98.80%		
LT	85.00%	87.00%			97.00%	99.00%				
LU			85.00%	na	99.00%	na				
LV	90.00%	91.00%								
MT	95.00%	c	98.00%	c	99.00%	c				
NL	95.00%	91.40%								
NO					85.00%	91.70%			97.00%	98.70%
PL	82.00%	48.10%	90.00%	78.10%	94.00%	90.50%				
PT	94.50%	81.90%	90.00%	71.70%	99.90%	97.30%	99.90%	93.40%		
RO			85.00%	68.68%			97.00%	88.78%		
RS	83.00%	38.17%	88.00%	64.83%	93.00%	80.20%				
SE			95.00%	94.66%						
SI	95.00%	96.20%	99.50%	99.80%	100.0%	99.90%				
SK	93.00%	94.43%	99.00%	99.39%						
Total	20	17	14	10	13	8	5	6	4	4
Average	88.83%	80.48%	93.54%	86.08%	95.65%	91.43%	88.98%	95.88%	97.75%	95.53%

2.2.3 Quy định quy định tiêu chuẩn dịch vụ phổ cập của một số nước

a) Trung Quốc

- **Bán kính phục vụ:** Việc thành lập cơ sở kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập phải đáp ứng tối thiểu các điều kiện sau:

+ Bán kính phục vụ trung bình 1km hoặc 10.000 đến 20.000 dân phục vụ tại các khu vực đô thị lớn của Bắc Kinh ;

+ Bán kính phục vụ trung bình của các trung tâm dân cư lớn tại các thành phố và thủ phủ tỉnh khác là 1 đến 1,5 km hoặc 30.000 đến 50.000 người;

+ Bán kính phục vụ trung bình của các trung tâm dân số lớn tại các thành phố cấp tỉnh khác là 1,5 đến 2 km hoặc dân số phục vụ là 15.000 đến 30.000 người ;

+ Bán kính phục vụ trung bình từ 2 đến 5 km hoặc 20.000 dân phục vụ tại các khu vực đô thị lớn của thành phố cấp huyện;

+ Bán kính phục vụ bình quân: từ 5 - 10km hoặc từ 10.000 - 20.000 dân phục vụ tại trụ sở chính quyền nhân dân thị trấn, thị xã và các khu vực tập trung dân cư lớn khác trong thị trấn, thị xã;

+ Những vùng xa xôi, giao thông đi lại không thuận tiện phải thực hiện theo quy định của cơ quan quản lý bưu chính Nhà nước.

- Phải có ít nhất một điểm kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập tại trụ sở chính quyền nhân dân thị trấn.

- Các nhà ga, sân bay, cảng, trường cao đẳng, trường đại học và khách sạn lớn phải có cơ sở kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập. Các đơn vị liên quan phải tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ cần thiết về địa điểm, trang thiết bị và nhân sự.

- **Hộp thư thu gom:** Việc bố trí hộp thư ít nhất phải đáp ứng các điều kiện sau:

+ Bán kính phục vụ trung bình từ 0,5 đến 1 km đối với các trung tâm dân cư lớn ở các thành phố và thủ phủ tỉnh ;

+ Bán kính phục vụ trung bình từ 1 đến 2 km đối với các trung tâm dân cư lớn ở khu vực đô thị của các thành phố cấp tỉnh khác;

+ Bán kính phục vụ trung bình từ 2 đến 2,5 km đối với các trung tâm dân cư lớn ở các thành phố cấp huyện;

+ Bán kính phục vụ trung bình 5km tại các trung tâm dân cư lớn nơi có chính quyền thị trấn và nhân dân thị trấn;

+ Những vùng xa xôi, giao thông đi lại không thuận tiện phải thực hiện theo quy định của cơ quan quản lý bưu chính Nhà nước.

+ Hộp thư bưu chính phải được lắp đặt ở phía trước cơ sở kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập.

+ Ở những khu vực đông dân cư như nhà ga lớn, sân bay, bến cảng, trường cao đẳng và đại học, số lượng hộp thư nên được tăng lên tùy theo nhu cầu.

+ Các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp, tổ chức cần thiết lập nơi tiếp nhận thư. Các tòa nhà dân cư đô thị cần được trang bị hộp thư để nhận thư và

tủ đựng bưu kiện bưu chính cần được lắp đặt dần ở những khu vực có điều kiện cho phép. Các khu vực khác của thị trấn, xã cần từng bước thành lập bưu điện xã hoặc những nơi khác để tiếp nhận thư từ. Trường hợp không có địa điểm nhận thư cố định thì ủy ban dân làng của mỗi thôn được thành lập sẽ thay mặt thôn nhận thư.

Khi xây dựng các khu đô thị mới, khu công nghiệp, khu khai khoáng độc lập, khu phát triển, khu dân cư hoặc cải tạo các khu đô thị cũ phải đồng thời xây dựng các cơ sở bưu chính hỗ trợ cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập.

Chủ sở hữu cơ sở bưu chính phải tiến hành bảo trì thường xuyên các cơ sở bưu chính đã lắp đặt để đảm bảo chúng được sử dụng bình thường.

- **Giờ làm việc:** Giờ làm việc của cơ sở kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập phải đáp ứng các yêu cầu sau :

+ Giờ làm việc tại khu vực đô thị chính không được ít hơn 6 ngày một tuần và 8 giờ một ngày; thời gian làm việc tại khu vực ngoại thành - nông thôn không ít hơn 6 ngày/tuần và 6 giờ/ngày;

+ Thời gian làm việc của trụ sở chính quyền xã, thị trấn không ít hơn 5 ngày trong một tuần và 6 giờ trong một ngày;

+ Các khu vực khác trong thị trấn, thị tứ phải mở cửa kinh doanh không dưới ba ngày một tuần và bốn giờ một ngày;

+ Tại những nơi có lưu lượng người qua lại lớn như nhà ga, sân bay, bến cảng, trường cao đẳng, đại học, khu vực đông đúc thì giờ làm việc phải được sắp xếp hợp lý theo tình hình thực tế;

+ Các vùng xa xôi, giao thông đi lại không thuận tiện phải thực hiện theo quy định của cơ quan quản lý bưu chính Nhà nước;

- Trong các ngày lễ theo quy định của nhà nước và ngày lễ do chính quyền nhân dân tỉnh quy định, cơ sở kinh doanh bưu chính cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập được phép điều chỉnh giờ làm việc cho phù hợp với nhu cầu bưu chính thực tế. Giờ làm việc điều chỉnh phải được thông báo cho công chúng trước 3 ngày và cơ sở kinh doanh phải mở cửa đón công chúng theo đúng thời gian đã thông báo.

- **Số lần hộp thư được mở**

Các doanh nghiệp bưu chính phải ghi rõ số lần, thời gian mở hòm thư (hộp thư) và mở hòm thư (hộp thư) đúng giờ để thu hồi thư. Số lần bạn mở hộp thư (hộp thư) phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Ở thành phố, phải tiến hành ít nhất một lần một ngày ;

Trụ sở chính quyền nhân dân xã, thị trấn không được ít hơn 5 ngày trong một tuần và không được ít hơn một lần trong một ngày ;

Các địa bàn còn lại của xã, thị trấn không được ít hơn 3 ngày/tuần và không được ít hơn 1 lần/ngày;

Ở những vùng xa xôi, giao thông đi lại không thuận tiện, có thể mở hòm thư (hộp thư) theo tần suất giao hàng tại địa phương.

- **Thời hạn chuyển phát thư**

+ Tỷ lệ giao hàng trong ngày hôm sau trong cùng một thành phố không được thấp hơn 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 2 ngày không được thấp hơn 90% ; tỷ lệ giao hàng trong vòng 2 ngày từ nội thành thành phố trực thuộc

trung ương đến nội thành quận, huyện không dưới 80% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 3 ngày không dưới 95% ;

+ Tỷ lệ giao hàng trong nội tỉnh trong vòng 3 ngày không dưới 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 5 ngày không dưới 95% ;

+ Tỷ lệ giao hàng trong vòng 4 ngày giữa các thành phố trực thuộc trung ương và thủ phủ tỉnh không dưới 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 6 ngày không dưới 95% ;

+ Tỷ lệ thành phố liên tỉnh từ cấp huyện trở lên có thể giao hàng trong vòng 5 ngày không dưới 70% , tỷ lệ thành phố liên tỉnh có thể giao hàng trong vòng 7 ngày không dưới 95% ;

+ Tỷ lệ giao hàng trong vòng 6 ngày giữa các tỉnh thành khác không dưới 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 8 ngày không dưới 95% .

- Thời gian giao hàng đối với tài liệu in và bao bì

+ Tỷ lệ giao hàng trong ngày hôm sau trong cùng một thành phố không được thấp hơn 70%, tỷ lệ giao hàng trong vòng 2 ngày không được thấp hơn 90%; tỷ lệ giao hàng trong vòng 2 ngày từ nội thành thành phố trực thuộc trung ương đến nội thành quận, huyện không dưới 80%, tỷ lệ giao hàng trong vòng 3 ngày không dưới 95% ;

+ Tỷ lệ giao hàng trong nội tỉnh trong vòng 3 ngày không dưới 70%, tỷ lệ giao hàng trong vòng 5 ngày không dưới 95%;

+ Tỷ lệ giao hàng trong vòng 5 ngày giữa các thành phố trực thuộc trung ương và thủ phủ tỉnh không dưới 70%, tỷ lệ giao hàng trong vòng 7 ngày không dưới 95%;

+ Tỷ lệ thành phố liên tỉnh từ cấp huyện trở lên có thể giao hàng trong vòng 6 ngày không dưới 70%, tỷ lệ thành phố liên tỉnh có thể giao hàng trong vòng 8 ngày không dưới 95%;

+ Tỷ lệ giao hàng trong vòng 7 ngày giữa các tỉnh thành khác không được dưới 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 9 ngày không được dưới 95% .

- Những quy định khác

+ Toàn bộ thời hạn chuyển phát thư từ đến các vùng xa xôi, giao thông đi lại khó khăn phải thực hiện theo quy định của cơ quan quản lý bưu chính Nhà nước.

+ Thời hạn chuyển phát đối với bưu phẩm quốc tế trong nước và bưu phẩm Hồng Kông, Ma Cao, Đài Loan phải được thực hiện theo tiêu chuẩn thời hạn chuyển phát của bưu phẩm trong nước.

- Tần suất giao hàng

+ Ở các thành phố, mỗi ngày không được ít hơn một lượt người đến thăm;

+ Trụ sở chính quyền xã, thị trấn không được đến thăm dưới 5 lần/tuần;

+ Các khu vực khác trong các xã, thị trấn không được ít hơn 3 lần/tuần;

+ Tần suất chuyển phát đến các vùng xa xôi, giao thông đi lại khó khăn phải thực hiện theo quy định của cơ quan quản lý bưu chính Nhà nước.

b) Malaysia:

Điều 8 Nghị định hướng dẫn về dịch vụ bưu chính phổ cập năm 2015
quy định:

- Doanh nghiệp có giấy phép cung ứng dịch vụ bưu chính phổ cập phải tuân thủ tiêu chuẩn chất lượng cơ bản do Ủy ban ban hành.

- Tiêu chuẩn áp dụng cho dịch vụ thư phổ cập (Performance Standards for Basic Postal Service) bao gồm:

+ Thời gian toàn trình: 89% - là tỷ lệ thư được kiểm tra đáp ứng tiêu chuẩn thời gian giao hàng như bảng sau:

	Peninsular - Malaysia	Sabah&Sarawak
Urban (zone 1)	Up to D+3	Up to D+5
Sub-urban (Zone 2)	Up to D+4	Up to D+6
Rural (Zone 3 & 4)	Up to D+6	Up to D+7

+ Độ tin cậy: 99.97% là tỷ lệ phần trăm tổng số thư được kiểm tra được phát trong chuẩn D+14 ngày, D là ngày khách hàng gửi thư, số sau D là số ngày làm việc sau ngày thư được chấp nhận để gửi.

c) Đức:

Tiêu chuẩn dịch vụ phổ cập (Điều 17-19 Luật)

- Yêu cầu về mạng lưới: Có ít nhất 12.000 bưu điện, mỗi khu vực dân cư trên 2.000 người phải có ít nhất một bưu điện, khu vực đô thị trên 4.000 người phải có bưu điện trong bán kính 2 km.

- Deutsche Post AG có thể vận hành ki-ốt tự phục vụ thay vì bưu điện ở một số địa điểm nhất định, nhưng phải được sự đồng ý của chính quyền thành phố liên quan.

Tốc độ giao hàng:

- Với bưu gửi trong nước trung bình mỗi năm, ít nhất 95% thư và bưu kiện trong nước phải được giao trong 3 ngày làm việc, 99% trong 4 ngày (đến cuối 2024, tiêu chuẩn là 80% giao ngày làm việc tiếp theo, 95% trong 2 ngày).

- Với bưu gửi xuyên biên giới theo quy định Châu Âu (D+3 (85%), D+5 (97%).

Hộp thư: Khu vực dân cư đô thị phải có hộp thư trong bán kính 1 km, thu gom hàng ngày, và khi cần vào Chủ nhật/ngày lễ.

Quy định giao hàng: Có các lựa chọn như giao trực tiếp, để ở hộp thư, hoặc tại điểm thu gom, với thông báo nếu không giao được, và trả lại sau 7 ngày nếu không nhận.

Thư từ

Thư phải được gửi qua hộp thư của người nhận hoặc trao tận tay người nhận. Nếu không thể thực hiện được, thư có thể được để lại cho người khác, trừ khi người gửi hoặc người nhận đã hướng dẫn ngược lại.

Nếu không thể để lại thư cho người khác, nhân viên bưu chính có hai lựa chọn. Nhân viên bưu chính có thể chuyển thư sau hoặc mang thư đến một nơi (ví dụ như bưu điện) người nhận có thể đến lấy, trong trường hợp đó, nhân viên bưu chính phải cho người nhận biết nơi có thể đến lấy thư. Nếu không nhận được thư trong vòng 07 ngày làm việc, thư phải được gửi trả lại cho người gửi.

Bưu kiện

Người nhận có thể lựa chọn giữa việc nhận bưu kiện của mình: được trao tận tay; được đặt trong hộp bưu kiện bên ngoài cửa; và được đưa đến bưu điện hoặc tủ gửi hàng để nhận. Người nhận cũng có thể sắp xếp với nhân viên bưu chính để gửi bưu kiện đến một địa điểm nhất định (như gara) hoặc giao cho một người nhất định (hàng xóm).

Nếu người nhận không đưa ra sự ưu tiên, bưu kiện phải được giao tận tay. Nếu không thể, bưu kiện có thể được để lại cho người khác, trừ khi người gửi hoặc người nhận đã đưa ra yêu cầu ngược lại.

Nếu bưu kiện không thể để lại cho người khác, nhân viên bưu chính có hai lựa chọn. Nhân viên bưu chính có thể giao bưu kiện vào thời điểm sau hoặc mang bưu kiện đến một nơi (bưu điện hoặc tủ bưu kiện) để giữ bưu kiện trong ít nhất 07 ngày làm việc, trong trường hợp đó, nhân viên bưu chính phải cho người nhận biết nơi có thể nhận bưu kiện. Nếu bưu kiện không được nhận, bưu kiện phải được gửi trả lại cho người gửi.

Nếu người nhận không muốn nhận bưu kiện tại tủ tự phục vụ, họ có thể từ chối lựa chọn này bằng cách thông báo cho nhân viên bưu chính.

d) Pháp:

- *Điều L.2 Luật Bưu chính quy định:*

Ngoài các nghĩa vụ phát sinh từ việc cấp phép quy định tại Điều L.3, nhà cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập phải chịu các nghĩa vụ cụ thể về chất lượng (khả năng tiếp cận dịch vụ, xử lý khiếu nại chính sách bồi thường trong trường hợp không tuân thủ các cam kết về chất lượng dịch vụ).

Tiêu chuẩn dịch vụ phổ cập thể hiện trong hợp đồng và quy định về các mục tiêu chất lượng cho năm 2023, 2024 và 2025 do cơ quan quản lý nhà nước ban hành, tập trung vào thời gian giao hàng và độ tin cậy, bao gồm:

- Tỷ lệ giao hàng thư thường trong J+3 (ít nhất 95%).
- Tỷ lệ giao hàng thư đăng ký trong J+7 (ít nhất 95%).
- Tỷ lệ giao hàng bưu kiện trong J+2 (ít nhất 92%).
- Tỷ lệ khôi phục hợp đồng tái chuyển hướng trong 48 giờ (ít nhất 95%).

La Poste phải công bố hàng năm một bảng công bố chất lượng dịch vụ phổ cập, chứa các chỉ số chi tiết về chất lượng dịch vụ.

Ví dụ, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ năm 2023, 2024 và 2025 như sau:

Mục tiêu theo chỉ số	2023	2024	2025
Thư màu xanh lá cây (tỷ lệ phân phối D+3)	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
Thư bảo đảm (tốc độ chuyển phát D+3)	≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
Độ trễ LV và LR quá mức vượt quá D+5	< 1%	< 1%	< 1%
Colissimo (D+2)	≥ 92%	≥ 92%	≥ 92%
Độ trễ Colissimo quá mức vượt quá D+4	< 1,5%	< 1,5%	< 1,5%

Tóm lại: qua kinh nghiệm các nước Châu Âu, Trung Quốc quy định tiêu chuẩn có tính đến khả năng phục vụ và điểm phục vụ. Đây là cơ sở để Bộ tham khảo sửa đổi quy chuẩn. Ngoài ra với kinh nghiệm Trung Quốc đưa ra 02 mốc đạt chuẩn (ví dụ Tỷ lệ giao hàng cụ thể tỷ lệ giao hàng trong ngày hôm sau trong cùng một thành phố không được thấp hơn 70% , tỷ lệ giao hàng trong vòng 2 ngày không được thấp hơn 90%) là cơ sở để bổ sung thêm mốc đạt chuẩn cho 01 chỉ tiêu.

2.2.4 Kết quả thực tiễn thực hiện quy chuẩn thời gian qua

Căn cứ kết quả kiểm tra hàng năm về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích cho thấy tỷ lệ đạt chuẩn các chỉ tiêu đưa ra khá cao (chi tiết hàng năm tại Phụ lục kèm theo). Điều này cho thấy, có sở cứ để điều chỉnh các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập. Việc điều chỉnh này sẽ giúp cho người dân được hưởng dịch vụ với chất lượng ngày càng cao và là đòn bẩy để thúc đẩy Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bảng 01: tổng hợp kết quả kiểm tra chỉ tiêu nội tỉnh

STT	Chỉ tiêu /Năm	J+0	J+1	J+2	J+3
1	2024	10.39%	57.61%	90.50%	95.10%
2	2023	6.34%	54.56%	86.79%	92.19%
3	2022	5.09%	38.36%	83.28%	86.98%
4	2021	4.78%	47.00%	82.00%	86.11%
	Bình quân			85.64%	90.10%
	Quy chuẩn			70%	

Bảng tổng 02: tổng hợp quả kiểm tra thư liên tỉnh

Năm	Tổng số thư	Tổng số thư	Tỷ lệ đạt chuẩn			
			≤J+3	J+4	J+5	J+6

	kiểm tra	nhận được	Tổng số thư hợp lệ	Số thư	Tỷ lệ (%)	Số thư	Tỷ lệ (%)	Số thư	Tỷ lệ (%)	Số thư	Tỷ lệ (%)
Năm 2024	861	798	798	323	40.48%	427	53.51%	566	70.93%	678	84.96%
Năm 2023	882	856	851	404	47.20%	612	71.92%	704	82.73%	768	90.25%
Năm 2022	630	606	605	317	52.40%	405	66.94%	479	79.17%	528	87.27%
Năm 2021	540	540	540	430	79.63%	110	100.00%	0	100.00%	0	100.00%
					Bình quân		73.09%		83.21%		90.62%
					Quy chuẩn						70%

Bảng 03: tổng hợp quả kiểm tra thư đi quốc tế

Năm	J+3	J+5
2024	97.92%	98.11%
2023	93.25%	93.25%
2022	55.82%	99.88%
2021	51.77%	96.12%
Bình quân	74.69%	96.84%
Quy chuẩn		70%

Bảng 04: tổng hợp quả kiểm tra thư quốc tế đến

Năm	2021	2022	2023	2024	Bình Quân	Quy chuẩn
Chỉ tiêu 6 ngày	100%	97.37%	91.67%	97.65%	97%	70%

Bảng 05: tổng hợp quả kiểm tra báo

Loại báo/tạp chí	Năm 2024	Năm 2023	Năm 2022	Năm 2021	Bình quân	Quy chuẩn
Báo Nhân dân	89.68%	90.53%	90.92%	90.28%	90.353%	90%
Báo Quân đội Nhân dân	78.27%	87.60%	91.72%	91.6%	87.298%	70%
Báo do Đảng bộ tỉnh/tp Trung ương xuất bản	91.01%	91.51%	91.22%	91.42%	91.29%	90%
Tạp chí Công sản	100.00%	98.57%	99.2%	97.11%	98.72%	70%

Qua kết quả thực tiễn hàng năm thực hiện Quy chuẩn, Bộ Khoa học và Công nghệ đã đề xuất mức tỷ lệ đạt chuẩn không quá cao và cũng không quá thấp để doanh nghiệp thực hiện.

3. Giải thích nội dung sửa đổi QCVN xx:2025/BKHCN

3.1. Cách thức xây dựng

Cách thức xây dựng dự thảo Thông tư Sửa đổi QCVN xx:2025/BKHCN tuân thủ các quy định tại Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Thông tư số 13/2019/TT-BTTTT ngày 22 tháng 11 năm 2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định hoạt động xây dựng quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, tiêu

chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn cơ sở thuộc lĩnh vực quản lý của Bộ Thông tin và Truyền thông, bao gồm các nội dung:

- Tổ chức nghiên cứu, xây dựng dự thảo Thông tư ban hành Quy chuẩn thay thế QCVN 01:2015/BTTTT;
- Tổ chức các hội thảo, lấy ý kiến của chuyên gia và các tổ chức, cá nhân có liên quan đối với dự thảo Thông tư thay thế QCVN 01:2015/BTTTT;
- Lấy ý kiến góp ý của các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và lấy ý kiến trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Tổ chức thẩm định và thực hiện các thủ tục trình ban hành Thông tư thay thế QCVN 01:2015/BTTTT.

3.2. Về hình thức trình bày

- Dự thảo Thông tư ban hành QCVN xx:2025/BKHCN được trình bày theo đúng quy định của Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật 2025 và Thông tư số [26/2019/TT-BKHCN](#) ngày 25 tháng 12 năm 2019 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quy định chi tiết xây dựng, thẩm định và ban hành quy chuẩn kỹ thuật và Thông tư số [10/2023/TT-BKHCN](#) ngày 01 tháng 6 năm 2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số [26/2019/TT-BKHCN](#) , có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 7 năm 2023.

4.3. Tên dự thảo Thông tư

Nhóm chủ trì biên soạn đề xuất tên dự thảo Thông tư là: Thông tư ban hành 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.

3.3. Nội dung dự thảo Thông tư

- Điều 1:** Quy định về 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 tại Phụ lục kèm theo.
- Điều 2:** Quy định thời điểm có hiệu lực thi hành của Thông tư.
- Điều 3:** Quy định về trách nhiệm thi hành Thông tư của cá nhân, tổ chức.
- QCVN xx:2025/BKHCN** QCVN xx:2025/BKHCN kèm theo Thông tư quy định các nội dung cụ thể của 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.

4. Đánh giá tác động của việc sửa đổi QCVN

4.1 Tác động về kinh tế

Việc điều chỉnh chỉ tiêu chất lượng dịch vụ theo hướng nâng cao sẽ khiến cho Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích phải rà soát mạng điểm phục vụ, tổ chức lại sản xuất để tối ưu hóa công đoạn khai thác, vận chuyển, phát và thực hiện đồng thời nhiều biện pháp nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí.

4.2 Tác động về xã hội

Giúp cho người dân được sử dụng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo với chất lượng dịch vụ cao hơn và với giá cả phải chăng.

Nâng cao nhận thức của doanh nghiệp trong việc cung ứng dịch vụ cần đảm bảo chất lượng dịch vụ để phục vụ người dân.

4.3 Tác động về môi trường: Việc sửa đổi QCVN không có tác động và gây ảnh hưởng xấu đến môi trường.

4.4 Tác động với hệ thống pháp luật và thủ tục hành chính

Đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ của hệ thống văn bản pháp luật khi sáp nhập Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Khoa học và Công nghệ. Phù hợp với tư tưởng, quan điểm chỉ đạo của Đảng, Nhà nước về công tác tổ chức sắp xếp bộ máy chính quyền 2 cấp ở địa phương.

Việc sửa đổi QCVN không làm phát sinh các thủ tục hành chính mới, đồng thời tạo thuận lợi hơn cho doanh nghiệp, cơ quan nhà nước trong quá trình triển khai. Đặc biệt việc phân cấp, phân quyền cụ thể cho các Sở Khoa học và Công nghệ triển khai thực hiện tại địa phương là nhiệm vụ cần thiết trong bối cảnh thực hiện chính quyền hai cấp hiện nay.

5. Khuyến nghị áp dụng (nếu có)

Việc ban hành Thông tư Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN xx:2025/BKHCN là cần thiết nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và công ích trong hoạt động phát hành báo chí.

Phụ lục

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tài liệu UPU

- <https://www.upu.int/en/Universal-Postal-Union/About-UPU/Bodies/Congress>

- <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Quality-of-service/Measurement>

2. Tài liệu kinh nghiệm Châu Âu

- Chỉ thị bưu chính 97 và Chỉ thị bưu chính 2008 sửa đổi

- <https://www.ipc.be/services/operational-performance-services/unex>

- Main developments in the postal sector (2017-2021)

- The European Regulators Group for Postal Services ERGP report on quality of service consumer protection and complaint handling_19_1_2024

3. Tài liệu kinh nghiệm của Đức

- <https://www.bundesnetzagentur.de/EN/Areas/Post/RegulationsPSP/start.html>

- Tiêu chuẩn dịch vụ phổ cập (Điều 17-19 Luật)

4. Tài liệu kinh nghiệm của Pháp

- Luật Bưu chính Pháp 2005;

- <https://www.arcep.fr/la-regulation/grands-dossiers-postal-et-colis/le-secteur-postal-et-larcep/les-resultats-de-qualite-de-service-du-service-universel-postal.html>

5. Tài liệu kinh nghiệm của Trung Quốc

- Luật Bưu chính 2009 sửa đổi 2015 (Điều 16, 52)

- Tiêu chuẩn về dịch vụ bưu chính phổ cập 2015

- Quy định về dịch vụ bưu chính phổ cập

6. Tài liệu kinh nghiệm của Malaysia

- Luật Bưu chính 2012;

- Nghị định hướng dẫn dịch vụ bưu chính phổ cập 2015

- Tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính phổ cập 2012

6. Bảng đối chiếu nội dung thay đổi QCVN 01:2015/BTTTT và Dự thảo QCVN xx:2025/BKHCN

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
Mục	Tên gọi	Mục	Tên gọi
	Tên gọi “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí”		Tên gọi “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí”
	Lời nói đầu		Lời nói đầu
1	QUY ĐỊNH CHUNG	1	QUY ĐỊNH CHUNG
1.3	Giải thích từ ngữ	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.
	1.3.6. Thời gian chuyển phát Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế hoặc thời gian toàn trình đối với thư trong nước hoặc thời gian chuyển phát các loại báo, tạp chí được Nhà nước đảm bảo phát hành qua mạng bưu chính công cộng.		Bỏ quy định
	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 tập trung, hộp thư gia đình, hộp thư thuê bao hoặc hình thức khác dành cho việc nhận bưu gửi.		1.3.7. Địa chỉ nhận Địa chỉ của người nhận thư hoặc báo ghi trên phong bì thư hoặc báo, bao gồm hộp thư gia đình, hộp thư thuê bao hoặc hình thức khác dành cho việc nhận bưu gửi.
	1.3.10. Ngày nhận gửi Ngày khách hàng gửi thư, báo, tạp chí, được thể hiện bằng dấu ngày của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.		1.3.9. Ngày nhận gửi Ngày khách hàng gửi thư, được thể hiện bằng dấu ngày của doanh nghiệp được chỉ định và ngày nhận báo, tạp chí

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
			từ các điểm in, được thể hiện trên phiếu giao nhận giữa doanh nghiệp được chỉ định với các điểm in báo, tạp chí.
	1.3.12. Huyện Được hiểu là huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh.		Bỏ quy định
	1.3.13. Xã Được hiểu là xã (không bao gồm phường, thị trấn).		1.3.11. Xã Được hiểu là xã, phường, đặc khu trực thuộc tỉnh.
2	QUY ĐỊNH KỸ THUẬT	2	QUY ĐỊNH KỸ THUẬT
2.1	Khả năng sử dụng dịch vụ	2.1	Khả năng sử dụng dịch vụ
2.1.2	Chỉ tiêu	2.1.2	Chỉ tiêu
	a. Số điểm phục vụ trong một xã: tối thiểu 1 điểm phục vụ, tỷ lệ đạt chuẩn là 100% tổng số xã.		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% tổng số xã.
2.1.3	Phương pháp xác định	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. Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 10% tổng số xã của tỉnh đó.		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.
	c. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh, được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh.		c. Thời gian phục vụ tại bưu cục giao dịch trung tâm tỉnh và tại các điểm phục vụ khác, 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. Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.		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	Tần suất thu gom và phát

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
	2.2.3. Phương pháp xác định - Tần suất thu gom và phát được xác định dựa trên thông tin của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam niêm yết, công bố tại các điểm phục vụ và thông qua kiểm tra thực tế. - Việc kiểm tra tần suất thu gom và phát được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.		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. - Việc kiểm tra tần suất thu gom và phát mỗi tỉnh kiểm tra tối thiểu 3% tổng số điểm phục vụ tại tỉnh đó.
2.3	Độ an toàn	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 30 ngày kể từ ngày gửi trong tình trạng không bị suy suyền, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong.		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 ảnh hưởng tới nội dung bên trong.
	2.3.3. Phương pháp xác định Việc kiểm tra độ an toàn được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư, báo, tạp chí trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2 000 thư, báo, tạp chí.		2.3.3. Phương pháp xác định Độ an toàn được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. 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 trong nước	2.4	Thời gian toàn trình đối với thư cơ bản trong nước
	2.4.2. Chỉ tiêu a. Thời gian toàn trình đối với thư gửi nội tỉnh: tối đa J + 2, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư. b. Thời gian toàn trình đối với thư gửi liên tỉnh: tối đa J + 6, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		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%

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
	2.4.3. Phương pháp xác định Thời gian toàn trình đối với thư trong nước được xác định dựa trên việc kiểm tra thực tế. Việc kiểm tra thời gian toàn trình đối với thư trong nước được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh. Tổng số thư trong một đợt kiểm tra tối thiểu là 2 000 thư. 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 theo từng cấp tỉnh, huyện và xã/phường/thị trấn.		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 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 quốc tế	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
	2.5.2. Chỉ tiêu a. Thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế: tối đa J + 5, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư. b. Thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến: tối đa 6 ngày làm việc, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số thư.		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%

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
			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 Việc kiểm tra thời gian xử lý trong nước đối với thư đi quốc tế và thời gian xử lý trong nước đối với thư quốc tế đến 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 2 000 thư.		2.5.3. Phương pháp xác định 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 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 1.000 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	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 cơ quan báo chí giao báo, tạp chí cho Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cho đến khi báo, tạp chí được phát tới Ủy ban Nhân dân xã trong các ngày làm việc.		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 báo, tạp chí cho doanh nghiệp được chỉ định cho đến khi báo, tạp chí được giao tới địa chỉ nhận trong các ngày làm việc.
	2.6.2. Chỉ tiêu a. Thời gian chuyển phát báo Nhân dân: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số báo. b. Thời gian chuyển phát báo do Đảng bộ các tỉnh xuất bản: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 90% tổng số báo. c. Thời gian chuyển phát báo Quân đội Nhân dân: tối đa là 24 giờ, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số báo. d. Thời gian chuyển phát Tạp chí Cộng sản: tối đa là J + 9, tỷ lệ đạt chuẩn là 70% tổng số tạp chí.		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%.

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
			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 Việc kiểm tra được thực hiện tối thiểu tại 12 tỉnh trong cả 3 kỳ phát hành liên tiếp. Tổng số báo, tạp chí được kiểm tra trong một đợt tối thiểu là 2000 tờ.		2.6.3. Phương pháp xác định 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 là 30 tờ/tỉnh.
3	QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ	3	QUY ĐỊNH VỀ QUẢN LÝ
	3.1. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí nêu tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này là các chỉ tiêu chất lượng phục vụ. Việc quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí được thực hiện theo Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính do Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành và trên cơ sở các chỉ tiêu nêu tại mục 2 của Quy chuẩn này.		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 ủy quyền và hoạt động tự kiểm tra của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam 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 phải được trải đều trên toàn quốc và đại diện cho các vùng miền. Tại mỗi tỉnh, việc kiểm tra được thực hiện ở các cấp tỉnh, huyện và xã/phường/thị trấn.		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 ủy 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.
4.	TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN	4.	TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ CHỨC, CÁ NHÂN

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
	4.1 Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải đảm bảo chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, 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.		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 công ích, 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	TỔ CHỨC THỰC HIỆN
	5.1. Vụ Bưu chính có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí trên phạm vi toàn quốc.		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.

QCVN 01:2015/BTTTT Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí		QCVN xx:2025/BKHCN Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính công ích trong hoạt động phát hành báo chí	
	5.2. Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có trách nhiệm kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, 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 của Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia này và báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông kết quả thực hiện.		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 01:2008/BTTTT “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích”.		5.3. Quy chuẩn này thay thế cho QCVN 01:2015/BTTTT “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích và dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí”.
			Thay thế toàn bộ cụm từ “ Thông tin và Truyền thông” thành “Khoa học và Công nghệ”, cụm từ “Tổng công ty Bưu điện Việt Nam” thành “Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định”.