CÔNG TY CP CPN NETPOST VIỆT NAM
Số: 0110-03/2024/QĐ-TGĐ/NP

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

----o0o----

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

(V/v: Ban hành quy định về tiêu chuẩn chuất lượng dịch vụ bưu chính)

- *Căn cứ các quy định pháp luật hiện hành về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính;*
- *Căn cứ Điều lệ tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Chuyển phát nhanh NETPOST Việt Nam (sau đây gọi là "NETPOST");*
- *Căn cứ Giấy phép bưu chính và phạm vi cung ứng dịch vụ bưu chính của Công ty;*
- *Căn cứ nhu cầu thực tế trong hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính của Công ty;*
- *Căn cứ vào nhu cầu nâng cao hiệu quả vận hành, đáp ứng tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ bưu chính;*

ĐIỀU 1. QUYẾT ĐỊNH BAN HÀNH

Công ty cổ phần Chuyển phát nhanh NETPOST Việt Nam ban hành **"Quyết định về tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính".**

Quy định là cơ sở để các đơn vị, bộ phận và cá nhân trong toàn Công ty thống nhất thực hiện, kiểm soát và đánh giá chất lượng dịch vụ trong quá trình tiếp nhận, khai thác, vận chuyển và thu phát bưu gửi.

ĐIỀU 2. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

- Chất lượng dịch vụ được kiểm soát xuyên suốt quá trình từ khi bưu gửi được chấp nhận đến khi được phát hợp lệ cho người nhận hoặc được xử lý theo quy định đối với trường hợp không phát được.
- Công ty có trách nhiệm duy trì chất lượng dịch vụ phù hợp với tiêu chuẩn đã công bố và các cam kết hợp pháp với khách hàng.
- Trường hợp pháp luật có quy định bắt buộc về tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ bưu chính cao hơn tiêu chuẩn nội bộ của Công ty thì thực hiện theo quy định pháp luật.
- Trường hợp có thỏa thuận riêng với khách hàng về mức chất lượng dịch vụ cao hơn tiêu chuẩn chung của Công ty thì thực hiện theo nội dung đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt và thỏa thuận hợp pháp với khách hàng.

ĐIỀU 3. NGUYÊN TẮC ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Công ty đảm bảo cung ứng dịch vụ theo các nguyên tắc:

- An toàn, an ninh trong quá trình cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

Bắc Ninh, Bắc Giang, Hà Nam, Nam Định, Ninh Bình, Vĩnh Phúc, Thái Nguyên, Phú Thọ, Hòa Bình, Thanh Hóa, Quảng Ninh, Thái Bình	8h-24h	Sáng N+1 24h	Trước 9h hôm sau	36h-48h	2-3 ngày
Cao Bằng, Lào Cai, Sơn La, Điện Biên, Lai Châu, Hà Giang, Lạng Sơn, Yên Bái, Bắc Kạn, Tuyên Quang, Nghệ An, Hà Tĩnh	24h-36h	Sáng N+1 24h	Trước 10h hôm sau	36h-48h	2-3 ngày
Quảng Bình, Quảng Trị, Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam	24h-48h	Sáng N+1 24h	18h-24h	36h-48h	3-4 ngày
Hồ Chí Minh	24h-36h	Sáng N+1 24h	Trước 9h hôm sau	36h-48h	4-5 ngày
Cà Mau, Trà Vinh, Sóc Trăng, Bạc Liêu, Vĩnh Long, Đồng Tháp, An Giang, Kiên Giang, Hậu Giang, Cần Thơ, Bình Thuận, Bình Phước, Long An, Tiền Giang, Tây Ninh, Bến Tre, Vũng Tàu, Bình Dương, Đồng Nai	24h-48h	Sáng N+1 24h	24h	48h-60h	4-5 ngày
Đắk Lắk, Khánh Hòa, Lâm Đồng, Ninh Thuận, Đắk Nông, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên, Kon Tum, Gia Lai	24h-48h	Sáng N+2 36h	36h	48h-60h	4-5 ngày

Dịch vụ Siêu tốc trong ngày (ST)			
Giờ nhận hàng tại Hà Nội	Giờ giao hàng tại Hồ Chí Minh	Giờ nhận hàng Hồ Chí Minh	Giờ giao hàng tại Hà Nội
Trước 11h30 tại Bưu cục gần nhất	Trước 16h cùng ngày tại Bưu cục gần nhất	Trước 11h00 tại Bưu cục gần nhất	Trước 16h cùng ngày tại Bưu cục gần nhất

Chú thích/ diễn giải:

- **CPN**: Dịch vụ chuyển phát nhanh
- **16H+**: Dịch vụ Express 16H+
- **HT**: Dịch vụ phát hẹn giờ, hoả tốc
- **48H+**: Dịch vụ tiết kiệm 48h+
- **CPT**: Dịch vụ chuyển phát thường – đường bộ
- **ST**: Dịch vụ siêu tốc trong ngày
- **TT**: Thoả thuận

Ghi chú:

- Thời gian toàn trình được tính từ thời điểm bưu gửi được chấp nhận hợp lệ đến thời điểm bưu gửi được phát hợp lệ cho người nhận.
- Thời gian toàn trình cụ thể được xác định theo từng loại hình dịch vụ, tuyến đường và điều kiện cung ứng dịch vụ được Công ty công bố.
- Trường hợp bưu gửi được chấp nhận ngoài thời gian tiếp nhận quy định của từng loại hình dịch vụ, thời điểm bắt đầu tính thời gian toàn trình được xác định theo quy định của Công ty và thông tin đã công bố cho khách hàng.

ĐIỀU 9. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

- Các đơn vị trực tiếp cung ứng dịch vụ có trách nhiệm tổ chức thực hiện và duy trì chất lượng dịch vụ theo tiêu chuẩn đã ban hành.
- Bộ phận phụ trách chất lượng có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, tổng hợp và đánh giá kết quả thực hiện, kịp thời phát hiện và đề xuất biện pháp khắc phục đối với các trường hợp không đáp ứng tiêu chuẩn.
- Các Phòng/Ban chức năng có trách nhiệm phối hợp trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao để đảm bảo chất lượng dịch vụ được thực hiện thống nhất trong toàn Công ty.

ĐIỀU 10. THỜI GIAN ÁP DỤNG

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày **01/10/2024** và áp dụng thống nhất toàn công ty./.

Nơi nhận:
- *Như trên*
- *Lưu HC*

ĐẠI DIỆN CÔNG TY
TỔNG GIÁM ĐỐC

M.S.D.N: 0106[illegible]-C.T.C.P
CÔNG TY CỔ PHẦN CHUYỂN PHÁT NHANH NETPOST VIỆT NAM
THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Bùi Văn Phú