

Số: **39** /KL-TTTP

Hải Phòng, ngày **29** tháng **9** năm 2025

KẾT LUẬN THANH TRA
Việc chấp hành pháp luật trong lĩnh vực bưu chính
trên địa bàn thành phố Hải Phòng đối với Công ty cổ phần dịch vụ giao
hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng

Thực hiện Quyết định thanh tra số 01/QĐ-TTRA ngày 23/4/2025 của Chánh Thanh tra Sở Khoa học và Công nghệ về việc thanh tra chấp hành pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng, từ ngày 07/5/2025 đến ngày 20/5/2025, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 01/BC-ĐTT ngày 30/5/2025 của Trưởng đoàn thanh tra, Chánh Thanh tra thành phố kết luận thanh tra như sau:

1. Khái quát chung

Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng được thành lập năm 2016 theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh 0311907295-006 do Phòng Đăng ký kinh doanh, Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hải Phòng cấp ngày 11/01/2016, đăng ký thay đổi lần thứ 2 ngày 15/4/2021.

Chi nhánh có trụ sở chính tại tổ 12 phường Kênh Dương, quận Lê Chân, thành phố Hải Phòng và 22 địa điểm kinh doanh trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Đoàn thanh tra tiến hành kiểm tra thực tế tại 05 địa điểm kinh doanh của chi nhánh trên địa bàn thành phố Hải Phòng:

(1) Địa điểm kinh doanh số 09 - Số 1056 Nguyễn Bình Khiêm, Đằng Hải, Hải An, Hải Phòng.

(2) Địa điểm kinh doanh số 16 - Số 130 Trần Văn Lan, Cát Bi, Hải An, Hải Phòng.

(3) Địa điểm kinh doanh số 02 - Tổ 8 Cụm Công nghiệp Vĩnh Niệm, Vĩnh Niệm, Lê Chân, Hải Phòng.

(4) Địa điểm kinh doanh số 11 - Số 4 Lưu Úc, Phù Liễn, Kiến An, Hải Phòng.

(5) Địa điểm kinh doanh số 04 - Đội 4, Bạch Đằng, Tiên Lãng, Hải Phòng.

2. Kết quả kiểm tra, xác minh

2.1. Việc chấp hành quy định về điều kiện hoạt động:

Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng đã cung cấp cho đoàn:

- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp cổ phần: Mã số doanh nghiệp 0311907295; Đăng ký lần đầu ngày 02/8/2012; Đăng ký thay đổi lần thứ 21 ngày 12/02/2025.

Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh: Mã số doanh nghiệp 0311907295-006; Đăng ký lần đầu ngày 11/01/2016; Đăng ký thay đổi lần thứ 2 ngày 15/4/2021.

- Giấy chứng nhận đăng ký các địa điểm kinh doanh đã kiểm tra (số 00008, 00016, 00002, 00010, 00003).

- Giấy phép bưu chính số 84/GP-BTTTT ngày 26/2/2025 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Giấy phép bưu chính số 310/GP-BTTTT ngày 02/8/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Văn bản xác nhận hoạt động bưu chính số 2438/XN-BTTTT ngày 26/7/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Văn bản xác nhận hoạt động bưu chính số 02/XN-STTTT ngày 24/3/2016 của Sở Thông tin và Truyền thông.

- Thông báo thay đổi nội dung liên quan đến văn bản xác nhận hoạt động bưu chính gửi Sở Thông tin và Truyền thông thành phố Hải Phòng ngày 26/4/2021.

Nhận xét: Chi nhánh và các địa điểm kinh doanh thuộc Chi nhánh được kiểm tra trên địa bàn thành phố đảm bảo điều kiện hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính theo điểm g khoản 1 Điều 25 Luật Bưu chính năm 2010.

2.2. Việc chấp hành quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Kết quả kinh doanh của Chi nhánh trong thời kỳ thanh tra: sản lượng gói / kiện: 3.564.510; sản lượng thư: 155; tổng doanh thu: 79.163 triệu đồng.

Hình thức hợp đồng: Công ty mẹ (Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh) ký hợp đồng, Chi nhánh Hải Phòng thực hiện một số công đoạn chuyển phát và không trực tiếp ký hợp đồng với khách hàng. Việc cung ứng dịch vụ thực hiện bằng hình thức bưu gửi điện tử theo mẫu có đầy đủ các trường thông tin theo quy định.



Đoàn thanh tra kiểm tra ngẫu nhiên 32 bưu gửi tại 05/22 địa điểm kinh doanh, tất cả đều ghi đầy đủ thông tin theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Luật Bưu chính năm 2010.

Việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính, kiểm tra thực tế tại điểm giao dịch:

- Có 02/05 điểm kinh doanh (số 11 tại Kiến An và số 04 tại Tiên Lãng) có niêm yết các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính. Có 03/05 điểm kinh doanh (số 9 và 16 tại Hải An; số 02 tại Lê Chân) không thực hiện niêm yết các thông tin liên quan. Trên trang thông tin điện tử (<https://ghn.vn>) công ty cung cấp đầy đủ thông tin, do đó đã đáp ứng về việc cung cấp thông tin “dưới một hoặc một số hình thức như niêm yết tại điểm phục vụ, thông báo bằng văn bản, đăng tải trên trang thông tin điện tử hoặc các hình thức khác”.

Nhận xét: Qua kiểm tra thực tế tại 05 điểm giao dịch cho thấy Chi nhánh cơ bản thực hiện đúng quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ quy định tại khoản 15 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/04/2022 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 năm 2010.

2.3. Việc chấp hành quy định về chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính:

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty đã sử dụng các bảng giá cước theo các Thông báo đã gửi đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện niêm yết công khai giá cước trên trang thông tin điện tử.

Kiểm tra ngẫu nhiên 20 bưu gửi tại 05 địa điểm kinh doanh cho thấy: 20/20 bưu gửi đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố; 20/20 bưu gửi có giá cước thực tế thu của khách hàng thấp hơn so với bảng giá cước niêm yết do có chính sách ưu đãi riêng nhưng không vượt quá 50% giá cước gần nhất đã công khai, thông báo.

Nhận xét: Chi nhánh đã thực hiện công khai giá cước dịch vụ bưu chính, thông báo giá cước dịch vụ bưu chính; bảo đảm thời gian toàn trình theo quy định tại khoản 16, khoản 17 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/04/2022 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 năm 2010.

2.4. Về công tác giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại:

Chi nhánh áp dụng quy trình giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại theo "Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính" ban hành ngày 17/10/2024 của



Công ty được công khai theo khoản 15 Điều 1 Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/04/2022 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 năm 2010.

Trong thời kỳ thanh tra từ ngày 01/01/2024 đến hết ngày 31/3/2025 chi nhánh không nhận được khiếu nại và yêu cầu bồi thường thiệt hại của khách hàng.

2.5. Công tác bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:

Công ty đã ban hành văn bản Quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính; Danh sách hàng hoá GHN không nhận vận chuyển (*Phiên bản cập nhật ngày 13/6/2024, GHN là tên viết tắt của Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh*). Trong văn bản đã quy định chi tiết về trách nhiệm của cá nhân, quy định về bưu gửi, chuyển phát, bảo mật thông tin, chi tiết danh sách hàng hoá cấm vận chuyển, hàng hoá không chấp nhận cung cấp dịch vụ, hàng hoá cấm vận chuyển hàng không. Qua kiểm tra thực tế, nhân viên tại 05/20 địa điểm kinh doanh đã được hướng dẫn, thực hiện đúng Quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính; thực hiện đồng kiểm hàng hóa với khách hàng, kiên quyết từ chối nhận với hàng hóa trong Danh sách hàng hóa GHN không nhận vận chuyển.

Nhận xét: Chi nhánh đã thực hiện công tác đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 13, Điều 14 Luật Bưu chính năm 2010.

2.6. Việc thực hiện chế độ báo cáo:

Công ty đã cung cấp đủ các báo cáo định kỳ năm 2024, quý 1/2025.

Nhận xét: Chi nhánh thực hiện đầy đủ báo cáo theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu chính; Thông tư số 04/2022/TT-BTTTT ngày 22/6/2022 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định Chế độ báo cáo thống kê ngành Thông tin và Truyền thông.

3. Kết luận

Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng đã chấp hành, phối hợp trong công tác thanh tra, chuẩn bị tốt các điều kiện, phương tiện kỹ thuật phục vụ công tác kiểm tra, xác minh; chủ động cung cấp hồ sơ, tài liệu.

Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng đã tuân thủ các quy định về điều kiện hoạt động; quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính; bảo đảm an toàn, an ninh



trong hoạt động bưu chính; công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại; thực hiện chế độ báo cáo.

4. Kiến nghị

Để thuận tiện cho việc quan sát, nhận biết của mọi tổ chức, cá nhân, đề nghị Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng bổ sung hình thức niêm yết thông tin bằng văn bản liên quan đến dịch vụ bưu chính tại các điểm phục vụ, địa điểm kinh doanh.

Trên đây là Kết luận thanh tra việc chấp hành pháp luật trong lĩnh vực bưu chính đối với Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng, yêu cầu Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng nghiêm túc thực hiện và báo cáo kết quả về Thanh tra thành phố Hải Phòng trong thời gian **30 ngày** kể từ ngày ban hành kết luận thanh tra./. *ck*

Nơi nhận:

- CTT Bùi Thị Hồng Vân,
- PCTT Vũ Anh Thư;
- Công ty cổ phần dịch vụ giao hàng nhanh - Chi nhánh Hải Phòng (để t/h);
- Lưu: VT, ĐTTTr.

**KT. CHÁNH THANH TRA
PHÓ CHÁNH THANH TRA**



Vũ Anh Thư