

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

## **KẾT LUẬN THANH TRA**

### **Về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đối với Công ty Cổ phần dịch vụ Tức thời**

Thực hiện Quyết định Thanh tra số 717/QĐ-TTra ngày 24/6/2022 của Chánh thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính tại Công ty Cổ phần dịch vụ Tức thời (sau đây gọi là Công ty Tức Thời) và Kế hoạch tiến hành thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 5/7/2022 đến ngày 18/7/2022, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra Công ty Tức Thời.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 09/BC-ĐTT ngày 26/8/2022 của Trưởng đoàn thanh tra và ý kiến giải trình của Công ty Tức Thời,

Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

#### **I. KHÁI QUÁT CHUNG**

##### **1. Mô hình, cơ cấu tổ chức:**

Công ty Tức Thời được thành lập theo Giấy đăng ký doanh nghiệp số 0313506115 đăng ký lần đầu ngày 26/10/2015, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 28/5/2019 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP Hồ Chí Minh cấp. Ngành nghề kinh doanh chính: bưu chính.

Công ty Tức Thời có: 01 Tổng Giám đốc và 06 phòng, ban: Phòng nhân sự, Phòng phát triển kinh doanh, phòng Tài chính kế toán, phòng Tiếp thị, Phòng vận hành và Phòng Công nghệ. Số lượng người lao động của Công ty (tính tại thời điểm thanh tra) là 271 người.

##### **2. Kết quả kinh doanh:**

Tình hình sản xuất, kinh doanh từ 01/01/2021 đến ngày 27/6/2022 (6 tháng đầu năm 2022), cụ thể:

<b>Tên dịch vụ</b>	<b>Sản lượng (bưu gửi)</b>		<b>Doanh thu (triệu đồng)</b>		<b>Lợi nhuận(triệu đồng)</b>	
	Năm 2021	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	6 tháng đầu năm 2022	Năm 2021	6 tháng đầu năm 2022
Gói, kiện	32.424.072	17.100.046	973.622	513.000	- 3.184	728

Công ty Tức Thời cung ứng dịch vụ giao hàng trên website thương mại điện tử có tên miền [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com) và trên ứng dụng Ahamove. Mạng lưới hoạt động của Công ty: có 01 Chi nhánh tại Hà Nội, 01 điểm kinh doanh tại TP Hồ Chí Minh và 05 văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, Bình Dương và Đồng Nai.

## **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 số 0313506115 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp lần đầu ngày 26/10/2015; đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 28/05/2019;

Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính số 2418/XN-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp lần đầu ngày 11/4/2017, cấp điều chỉnh lần thứ 1 ngày 24/7/2019;

#### *2.1.2. Đối với Chi nhánh:*

Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động Chi nhánh số 0313506115-001 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 09/01/2017, đăng ký thay đổi lần thứ 3 ngày 31/5/2021.

Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính số 40/XN-STTTT do Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội cấp ngày 14/03/2018.

#### *2.1.3. Đối với Văn phòng đại diện:*

Công ty Tức Thời mở 05 văn phòng đại diện tại các tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh, Đồng Nai, Bình Dương, Đà Nẵng, Hải Phòng: có đầy đủ giấy chứng nhận đăng ký hoạt động văn phòng đại diện và Văn bản xác nhận thông báo hoạt động Bưu chính (chi tiết Phụ lục 1).

#### *2.1.4. Đối với điểm kinh doanh:*

Công ty có 01 địa điểm kinh doanh tại TP. Hồ Chí Minh theo Giấy chứng nhận đăng ký điểm kinh doanh số 00001 do Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 17/01/2022, địa chỉ: Cụm kho dệt may Đông Á, số 185-189 Âu Cơ, phường 14, quận 11, TP. Hồ Chí Minh.

*2.1.5. Việc thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính khi có sự thay đổi:*

Đối với Chi nhánh Hà Nội: ngày 31/5/2021, Chi nhánh tại Hà Nội của Công ty có sự thay đổi người đứng đầu, Công ty đã có văn bản số 22/TB-AHM ngày 18/6/2021 thông báo về việc thay đổi này đến Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội. Ngày 22/6/2021, Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội đã có công văn số 1537/STTTT-BCVT xác nhận thông báo thay đổi nội dung nêu trên của Công ty.

Đối với văn phòng đại diện tại tỉnh Bình Dương: ngày 24/6/2021, văn phòng đại diện của Công ty tại tỉnh Bình Dương có sự thay đổi địa chỉ (địa chỉ cũ: số 2/22 đường DX 81, khu phố 2 phường Định Hòa, thành phố Thủ Dầu 1, tỉnh Bình Dương; địa chỉ mới: số 157C Chòm Sao, phường Hưng Định, thành phố Thuận An, tỉnh Bình Dương). Ngày 28/4/2022, Công ty đã có công văn số 22/TB-AHM gửi Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Bình Dương thông báo về việc thay đổi địa điểm văn phòng đại diện.

Qua thực tế kiểm tra bằng bộ lọc từ khóa trên cơ sở dữ liệu đơn hàng của Công ty chỉ phát hiện 02/50 triệu đơn có nội dung hàng hóa là “thư, tài liệu”. Đoàn thanh tra đã yêu cầu Công ty ngừng chức năng đặt dịch vụ giao hàng đối với hàng hóa có nội dung là thư, tài liệu...trên ứng dụng Ahamove, trường hợp Công ty muốn cung ứng loại hình dịch vụ này thì phải tiến hành làm hồ sơ xin Giấy phép bưu chính.

Ngày 21/7/2022 Công ty có công văn số 2107/CV-AHM/2022 về việc giải trình tình hình thực hiện nội dung thanh tra, trong đó có việc 02 đơn hàng/50 triệu đơn hàng do tài xế chưa nắm rõ quy định của Công ty và Công ty đã có giải pháp khắc phục tình trạng này.

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

### *2.2.1. Về các loại hợp đồng:*

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Công ty Tức Thời ký kết hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính với 10 khách hàng lớn (chi tiết theo Phụ lục 2).

Hợp đồng vận chuyển: Công ty Tức Thời ký hợp đồng vận chuyển với Công ty cổ phần dịch vụ Giao hàng nhanh với các nội dung: chấp nhận, vận chuyển, phát bưu gửi trong phạm vi cung ứng dịch vụ của Công ty Giao hàng nhanh (phạm vi liên tỉnh) theo Hợp đồng số 60-CN0312-GHN-2019-AHAMOVE ngày 01/12/2019.

Hợp đồng dịch vụ bưu chính điện tử: Sau khi khách hàng đăng ký tài khoản trên ứng dụng Ahamove hoặc website [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com) thì có thể khởi tạo đơn hàng cung ứng dịch vụ bưu chính điện tử trên ứng dụng hoặc website thương mại điện tử của Công ty.

Hợp đồng giao, nhận đại lý dịch vụ bưu chính: Công ty Tức Thời chưa triển khai mô hình đại lý dịch vụ bưu chính.

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

Công ty Tức Thời thực hiện đầy đủ việc cung cấp thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính trên website [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com) và ứng dụng Ahamove. Các thông tin được cung cấp gồm: Loại dịch vụ, Danh sách hàng hóa cấm gửi, Bảng giá cước dịch vụ, Chính sách bồi thường, Phương thức bồi thường khi

hỏng, mất bưu kiện, Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, Bảo mật thông tin khách hàng...

2.2.3. *Về việc chấp nhận bưu gửi:* Công ty chấp nhận bưu gửi theo đúng quy định tại Điều 11 Luật bưu chính và cung cấp thông tin trên website, tổ chức truyền thông nội bộ cho các bộ phận, cá nhân liên quan trong Công ty để triển khai thực hiện.

### **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 vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính:*

Công ty Túc Thời đã ban hành và đưa vào áp dụng trong toàn hệ thống Danh mục hàng hóa cấm vận chuyển theo Quyết định 2019/QĐ-Aha/TGD ngày 22/3/2019, bao gồm:

+ Danh mục hàng hóa cấm vận chuyển theo quy định của Điều 7 và Điều 12 Luật Bưu chính;

+ Danh mục hàng hóa ngoài phạm vi cung cấp của Ahamove (như sinh vật sống, xăng dầu, khí đốt...).

Công ty công bố nội dung này trên website, ứng dụng Ahamove và phổ biến, hướng dẫn đến từng tài xế giao hàng để thực hiện.

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

Công ty Túc Thời đã xây dựng quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính được quy định tại Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính theo Thông báo số 01-TB ngày 28/11/2017 và gửi báo cáo Bộ Thông tin Truyền thông.

Về xử lý bưu gửi khi bị hư hỏng, rách nát: Trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, rách nát, căn cứ tình hình thực tế phát sinh sự cố, Công ty sẽ giải quyết, bồi thường theo quy định về Chính sách bồi thường và quy trình giải quyết sự cố khiếu nại được quy định cụ thể tại Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ theo Thông báo số 01/TB ngày 28/11/2017 của Công ty gửi báo cáo Bộ Thông tin và Truyền thông.

Về xử lý bưu gửi khi phát hiện nội dung vi phạm các hành vi bị cấm: Trường hợp Tài xế Ahamove 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: Đình chỉ vận chuyển, phát Bưu gửi vi phạm; Báo ngay cho cơ quan nhà nước gần nhất để xử lý theo quy định.

Trên thực tế, từ 01/01/2021 đến hết tháng 6/2022, Công ty chưa phát hiện trường hợp bưu gửi nào vi phạm quy định khoản 1, 2, 3 Điều 7 và Điều 12 của Luật Bưu chính 2010.

Về công tác phối hợp với các cơ quan có liên quan: Theo báo cáo, 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 chưa phát sinh trường hợp nào vi phạm nội dung này.

### *2.3.3. Thực hiện các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo cấp độ:*

Tại thời điểm thanh tra, Công ty Túc Thời cung cấp dịch vụ bưu chính qua website thương mại điện tử và ứng dụng Ahamove, Công ty chưa thực hiện phân loại cấp độ an toàn hệ thống thông tin và các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng, chương III chương IV Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm hệ thống thông tin theo cấp độ (Nghị định số 85/2016/NĐ-CP).

Ngày 21/7/2022 Công ty có công văn số 2107/CV-AHM/2022 về việc giải trình tình hình thực hiện nội dung thanh tra, trong đó Công ty đã nhận thiếu sót do Công ty chưa cập nhật quy định và khắc phục kịp thời bằng cách làm việc với đơn vị tư vấn là Viettel, CMC để cung cấp dịch vụ an toàn thông tin và rà soát các lỗ hổng của hệ thống và thực hiện đúng 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 Túc Thời công bố chất lượng dịch vụ bưu chính, thời gian toàn trình trên website [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com) và ứng dụng Ahamove.

Công ty cung ứng các loại dịch vụ: Siêu Tốc, Siêu Tốc - Đồ Ăn, Siêu Cấp, Siêu Rẻ, 4H, 2H, Hub, Ahamart, Xe ba gác, Xe tải 500kg, Xe tải 1000kg, Xe tải 2000kg, Xe Van 500kg, Xe Van 1000kg, Xe tải 1500kg, Xe bán tải... thời gian toàn trình tối đa là 24h. Riêng đối với dịch vụ Giao hàng liên tỉnh, thời gian toàn trình tối đa là 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày lấy hàng thành công, nếu đơn hàng không thành công, Công ty cam kết hoàn trả hàng tại điểm nhận hàng.

Về chất lượng phát, qua kiểm tra cho thấy chất lượng phát của Công ty cơ bản đảm bảo theo chỉ tiêu thời gian đã công bố.

### *2.4.2. Về việc tính cước:*

Công ty thực hiện việc tính cước theo quãng đường vận chuyển bưu gửi, không cân khối lượng bưu gửi.

Công ty có công bố bảng giá và nội dung chi tiết của từng loại dịch vụ chuyển phát, phân loại theo phương tiện vận chuyển (xe tải, xe ba bánh, xe máy) và khu vực thực hiện dịch vụ (quận, huyện, phường, xã).

Về giá cước dịch vụ bưu chính: Từ ngày 01/01/2021 đến tháng 6/2022, Công ty Túc Thời đã ban hành 14 văn bản quy định về giá cước (chi tiết theo Phụ lục 3). Công ty thực hiện tính cước về thu phí dựa trên Bảng giá dịch vụ đã ban hành và niêm yết trên website, ứng dụng tại từng thời điểm mà bảng giá cước có hiệu lực. Kiểm tra thực tế việc tính cước trong tháng 12/2021, kết quả cho thấy Công ty thực hiện đúng việc tính cước theo bảng giá cước đã công bố và đưa vào áp dụng.

Công ty Túc Thời thực hiện gửi thông báo đầy đủ cho Bộ Thông tin và Truyền thông đối với những thay đổi về giá cước dịch vụ bưu chính theo quy định.

Công ty có thực hiện niêm yết công khai dịch vụ bưu chính trên website [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com) và ứng dụng Ahamove theo quy định tại điểm d khoản 3 Điều 28 Luật Bưu chính.

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

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty thực hiện 30 chương trình khuyến mại (chi tiết theo Phụ lục 4), địa bàn thực hiện khuyến mại chủ yếu là các tỉnh, thành phố: Hà Nội, Hồ Chí Minh, Nghệ An, Bắc Ninh, Hải Phòng, Đồng Nai, Bà Rịa - Vũng Tàu, Cần Thơ, Đà Nẵng, Bình Dương, Đắk Lắk.

Hình thức khuyến mại đã thực hiện gồm: Tặng hàng hóa, cung ứng dịch vụ không thu tiền; Đưa hàng mẫu, cung ứng dịch vụ mẫu để khách hàng dùng thử không phải trả tiền; Tổ chức chương trình khách hàng thường xuyên. Công ty có thông báo về các chương trình khuyến mại với Bộ Thông tin và Truyền thông, Sở Công thương và Sở Thông tin và Truyền thông tại các địa phương nơi tổ chức.

### **2.5. Việc thực hiện các quy định về thương mại điện tử:**

#### *2.5.1. Đối với website thương mại điện tử:*

Công ty Túc Thời cung cấp dịch vụ trên website thương mại điện tử tại địa chỉ tên miền [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com), website này đã thực hiện thủ tục thông báo với Bộ Công Thương theo quy định tại khoản 1 Điều 1 Thông tư số 01/2022/TT-BCT ngày 18/01/2022 của Bộ Công Thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05 tháng 12 năm 2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website thương mại điện tử và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Bộ Công Thương quy định

về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động (sau đây gọi tắt là các Thông tư: số 01/2022/TT-BCT, số 47/2014/TT-BCT và số 59/2015/TT-BCT).

Tại thời điểm thanh tra, Công ty đang tiến hành sửa đổi, bổ sung thông báo, đăng ký theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 3 Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử.

Qua kiểm tra nội dung thông tin trên website thương mại điện tử [www.ahamove.com](http://www.ahamove.com), Công ty Tức Thời thực hiện chưa đúng quy định về cung cấp thông tin, cụ thể như sau: Không công bố số, ngày cấp và nơi cấp của Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính (số 2418/XN-BTTTT ngày 24/7/2019 của Bộ Thông tin và Truyền thông) theo quy định tại khoản 3 Điều 30 Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ.

Ngày 21/7/2022 Công ty có công văn số 2107/CV-AHM/2022 về việc giải trình tình hình thực hiện nội dung thanh tra, theo đó Công ty đã bổ sung nội dung đầy đủ theo quy định.

#### *2.5.2 Đối với ứng dụng thương mại điện tử:*

Công ty Tức Thời cung cấp dịch vụ giao hàng trên ứng dụng Ahamove tại các địa chỉ <https://apps.apple.com/vn/app/ahamove/id987325355> (kho ứng dụng hệ điều hành IOS) và <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ahamove.user&hl=vi&gl=US> (kho ứng dụng hệ điều hành Android), ứng dụng Ahamove có chức năng đặt hàng trực tuyến, Công ty đã thực hiện thông báo với Bộ Công Thương theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Thông tư số 01/2022/TT-BCT.

### **2.6. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại, xử lý bưu gửi không có người nhận, chế độ báo cáo:**

#### *2.6.1 Về việc giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại:*

Công ty Tức Thời đã ban hành Quy định về giải quyết sự cố khiếu nại được quy định tại Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính được ban hành kèm theo Quyết định số 2804/2022/QĐ-Aha/TGD ngày 28/4/2022 của Công ty cổ phần dịch vụ Tức Thời. Ngoài ra, chính sách bồi thường cũng được Công ty niêm yết tại đường dẫn [www.ahamove.com/pages/policy/](http://www.ahamove.com/pages/policy/) và trên ứng dụng Ahamove. Quy trình giải quyết khiếu nại của Công ty thể hiện rõ phạm vi khiếu nại, phương thức và thời gian khiếu nại, cách thức giải quyết khiếu nại.

Thực tế, khi có khiếu nại về chất lượng dịch vụ của Ahamove, khách hàng có thể liên hệ bộ phận chăm sóc khách hàng của Công ty theo số điện

thoại đường dây nóng 1900.545411 hoặc gửi thông tin, nội dung khiếu nại về địa chỉ email: support@ahamove.com 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 27/6/2022:

STT	Nội dung	Số vụ	Số tiền bồi thường (VNĐ)
1	Tổng số vụ khiếu nại	99.801	
2	Tổng số vụ đã giải quyết	99.801	
3	Tổng số vụ chưa giải quyết xong	0	
4	Tổng số vụ bồi thường	192	81.372.317

#### 2.6.2. Việc xử lý bưu gửi không có người nhận:

Công ty Túc Thời chưa xây dựng quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định tại Thông tư liên tịch số 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC ngày 17/7/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Tài chính hướng dẫn xử lý bưu gửi không có người nhận (Thông tư số 18/2015/TT-BTTTT-BTC).

Trên thực tế, Công ty xử lý bưu gửi không có người nhận trong trường hợp người nhận không liên hệ được để phát, người gửi không liên hệ được để trả lại hàng: Công ty sẽ liên hệ với các bên tối thiểu 03 lần trong vòng 24h kể từ khi tài xế thông báo về tổng đài và đơn hàng được cập nhật trạng thái giao hàng thất bại. Nếu vẫn không liên hệ được với bên gửi hàng và nhận hàng, Công ty sẽ thực hiện bán hoặc tiêu hủy bưu gửi tùy theo loại hàng hóa.

Như vậy, Công ty chưa thực hiện đúng quy định về xử lý bưu gửi không có người nhận theo Thông tư số 18/2015/TT-BTTTT-BTC, cụ thể: Không công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp trong thời hạn tối thiểu 03 tháng theo quy định tại khoản 1 Điều 4; không thực hiện đúng quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận quy định tại các Điều 6, 7 và 8.

Ngày 21/7/2022 Công ty có công văn số 2107/CV-AHM/2022 về việc giải trình tình hình thực hiện nội dung thanh tra, theo đó Công ty có lý giải bưu gửi của Công ty chủ yếu hàng có giá trị hạn sử dụng ngắn như thức ăn, thức uống cần xử lý ngay để bảo đảm an toàn thực phẩm vì vậy việc công khai thông tin trong vòng 3 tháng và lưu giữ thông tin trong vòng 6 tháng theo quy định rất khó thực hiện.

#### 2.6.3. Về thực hiện chế độ báo cáo:

Công ty Túc Thời thực hiện đầy đủ 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. Báo cáo được gửi qua email và qua đường Bưu điện đến Bộ Thông tin và Truyền thông đúng thời hạn quy



định. Công ty có thực hiện chế độ báo cáo trực tuyến trên Hệ thống báo cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông.

### **III. KẾT LUẬN VỀ NỘI DUNG ĐÃ TIẾN HÀNH THANH TRA**

#### **1. Chấp hành đúng các quy định:**

- Công ty Tức Thời 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; thực hiện đúng các quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính tính cước và khuyến mại dịch vụ bưu chính.

- Công ty cung cấp dịch vụ trên website thương mại điện tử và ứng dụng Ahamove có chức năng đặt hàng trực tuyến, đã thực hiện thủ tục thông báo với Bộ Công thương theo quy định.

- 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. Chấp hành chưa đúng các quy định:**

- Công ty chưa thực hiện đúng quy định về xử lý bưu gửi không có người nhận, cụ thể: Không công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp trong thời hạn tối thiểu 03 tháng theo quy định tại khoản 1 Điều 4; không thực hiện đúng quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận quy định tại các Điều 6, 7 và 8 Thông tư số 18/2015/TT-BTTTT-BTC.

- Công ty chưa thực hiện phân loại cấp độ an toàn hệ thống thông tin và các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng, chương III chương IV Nghị định số 85/2016/NĐ-CP.

### **IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ**

#### **1. Yêu cầu đối với Công ty:**

Thực hiện đúng quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định tại Thông tư số 18/2015/TT-BTTTT-BTC.

Thực hiện phân loại cấp độ an toàn hệ thống thông tin và các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng, chương III chương IV Nghị định số 85/2016/NĐ-CP.

## **2. Kiến nghị Lãnh đạo Bộ TTTT:**

### **2.1. Sửa đổi, bổ sung quy định không phù hợp:**

Thông tư liên tịch số 18/2015/TT-BTTTT-BTC ngày 17/07/2015 của Bộ Thông tin và Truyền thông và Bộ Tài chính hướng dẫn xử lý bưu gửi không có người nhận: đối với nội dung “công khai thông tin đối với bưu gửi không phát được trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp trong thời hạn tối thiểu 03 tháng” theo quy định tại khoản 1 Điều 4 cần sửa đổi bổ sung theo hướng tùy theo từng loại bưu gửi mà công khai thông tin và khả năng xử lý của từng doanh nghiệp bưu chính để xác định thời gian xử lý cho phù hợp.

Lý do: Bưu gửi của Công ty không phát được chủ yếu hàng có hạn sử dụng ngắn như thức ăn, thức uống (thời gian là 01 ngày tối đa là 01 tuần), vì vậy loại bưu gửi này cần xử lý ngay, mặt khác có trường hợp: khi khách hàng đặt đơn khách hàng ghi nợ và trả tiền sau khi nhận bưu gửi (COD), thì khi nhận hàng nhân viên giao nhận đã ứng trước tiền hàng nên trường hợp bưu gửi không phát được cho người nhận hàng, Công ty sẽ tự xử lý.

Như vậy căn cứ thực tế như nêu trên việc công khai thông tin trong vòng 3 tháng và lưu giữ thông tin trong vòng 6 tháng theo quy định hiện nay là không thể thực hiện và không cần thiết.

### **2.2. Có văn bản yêu cầu doanh nghiệp bưu chính công nghệ cần phải đảm bảo an toàn cho hệ thống thông tin trước khi cung ứng dịch vụ.**

Đối với doanh nghiệp bưu chính sử dụng hệ thống công nghệ để cung ứng dịch vụ, không có hạ tầng vật lý (doanh nghiệp bưu chính công nghệ):

Công ty Túc thời là đơn vị chủ quản hệ thống thông tin cấp độ 3 theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 9 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Chính phủ về bảo đảm hệ thống thông tin theo cấp độ (Nghị định số 85/2016/NĐ-CP). Tuy nhiên tại thời điểm thanh tra công ty vẫn chưa thực hiện

Do đó Công ty phải có trách nhiệm đảm bảo an toàn thông tin cho hệ thống của mình, Công ty cần **phải** triển khai phân loại cấp độ an toàn hệ thống thông tin và thực hiện các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng, chương III chương IV Nghị định số 85/2016/NĐ-CP, cụ thể:

+ Phê duyệt hồ sơ đề xuất cấp độ hệ thống thông tin (cấp độ 3) theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 12 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP.

+ Gửi hồ sơ đề xuất cấp độ tới đơn vị thẩm định để thẩm định theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 14 Nghị định số 85/2016/NĐ-CP.

+ Tổ chức thực hiện phương án đảm bảo an toàn cho hệ thống thông tin theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng.

### **3. Biện pháp xử lý:**

Căn cứ báo cáo kết quả thanh tra, tinh thần và thái độ hợp tác, cầu thị của lãnh đạo Công ty; Công ty cung cấp đầy đủ, kịp thời hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu; Nghiêm túc tiếp thu và khắc phục những tồn tại đã được chỉ ra. Xét tính chất và mức độ sai phạm, Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông nhắc nhở Công ty đối với:

+ Việc chưa thực hiện đúng quy trình xử lý bưu gửi không có người nhận quy định tại các Điều 6, 7 và 8 Thông tư số 18/2015/TT-BTTTT-BTC, lý do bưu gửi của công ty chủ yếu hàng có giá trị hạn sử dụng ngắn như thức ăn, thức uống cần xử lý ngay để bảo đảm an toàn thực phẩm vì vậy việc công khai thông tin trong vòng 3 tháng và lưu giữ thông tin trong vòng 6 tháng theo quy định rất khó thực hiện;

+ Việc chưa thực hiện phân loại cấp độ an toàn hệ thống thông tin và các biện pháp bảo vệ hệ thống thông tin theo quy định tại Điều 21, Điều 22, Điều 23, Điều 24 và Điều 25 Luật An toàn thông tin mạng, chương III chương IV Nghị định số 85/2016/NĐ-CP, lý do nội dung này hoàn toàn mới đối với các doanh nghiệp bưu chính, Công ty Túc thời đã nhận thiếu sót do Công ty chưa cập nhật quy định và khắc phục kịp thời bằng cách làm việc với đơn vị tư vấn là Viettel, CMC để cung cấp dịch vụ an toàn thông tin và rà soát các lỗ hổng của hệ thống.

Trên đây là kết luận thanh tra việc chấp hành quy định pháp luật về bưu chính đối với Công ty Túc Thời, 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 Túc Thời 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 cổ phần dịch vụ Túc Thời (để t/h);
- Vụ Bưu chính (để p/h);
- Cục An toàn thông tin (để p/h);
- Sở TTTT TP. HCM (để p/h);
- Trung tâm Thông tin (để đăng website);
- Lưu: TTra, HS ĐTT.

**CHÁNH THANH TRA**

**Bùi Hoàng Phương**