

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

## KẾT LUẬN THANH TRA CÔNG TY TNHH SG SAGAWA VIỆT NAM

Thực hiện Quyết định thanh tra số 218/QĐ-TTra ngày 19/3/2021 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 TNHH SG Sagawa Việt Nam và Kế hoạch tiến hành thanh tra đã được phê duyệt, từ ngày 26/3/2021 đến ngày 05/4/2021, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 05/BC-ĐTT ngày 26/4/2021 của Trưởng đoàn thanh tra,

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 TNHH SG Sagawa Việt Nam (gọi tắt là Công ty Sagawa) đang hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính, giao nhận, kho vận ngoại thương.

Địa chỉ trụ sở chính: Lô 117, Khu công nghiệp trong khu chế xuất Sài Gòn Linh Trung, phường Linh Trung, thành phố Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh.

Văn phòng làm việc: 169 Điện Biên Phủ, phường 15, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh.

Tổng Giám đốc là Ông JUNJI SHIMASAKI, quốc tịch Nhật Bản; 01 Tổng điều hành tại TP Hồ Chí Minh. Cơ cấu tổ chức gồm: 02 Chi Nhánh tại TP. Hà Nội và TP. Đà Nẵng; 10 Phòng Ban quản lý nghiệp vụ gồm: Bộ phận hành chính nhân sự, Bộ phận kế toán, Bộ phận bảo vệ, Bộ phận công nghệ thông tin, Bộ phận chuyên phát nội địa, Bộ phận chuyên phát quốc tế, Bộ phận thủ tục hải quan, Bộ phận vận chuyển đường hàng không, Bộ phận vận chuyển đường biển, Bộ phận kho; Số lượng điểm kinh doanh trực thuộc Công ty và Chi nhánh là 20 điểm; Số lượng CBCNV của Công ty là 1020 người; Mức thu nhập bình quân của CBCNV: 10.000.000 đ/tháng

#### **2. Tuyển dụng chuyên của Công ty:**

- Vận chuyển quốc tế: Công ty đang cung ứng dịch vụ bưu chính chuyên tuyến quốc tế đi Nhật Bản và ngược lại.

- Vận chuyển quốc nội: Tuyến đường trục Hồ Chí Minh - Đà Nẵng - Hà Nội và tuyến đường nhánh đi đến trung tâm các tỉnh thành xuất phát từ Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hà Nội thì sử dụng phương tiện vận chuyển của Công ty. Các tuyến đến các khu vực huyện, xã của các tỉnh thành thì sử dụng nhà thầu phụ.

### **3. Kết quả hoạt động sản xuất, kinh doanh trong thời kỳ thanh tra:**

- Tuyến quốc tế:

Sản lượng: Thư: 15.512 thư/năm; Kịch hàng: 27.141 gói/năm

Doanh thu: 75,082,410,461 VND

Lợi nhuận: 16,394,489,127 VND

- Tuyến quốc nội:

Sản lượng: Thư: 263,547 thư/năm; Kịch hàng: 232,459 gói/năm

Doanh thu: 82,506 triệu VND

Lợi nhuận: -3,308 triệu VND

## **II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH:**

**1. Việc chấp hành các quy định về Giấy phép và điều kiện kinh doanh:**

### **1.1. Đối với Công ty:**

- Giấy chứng nhận Đăng ký doanh nghiệp, mã số doanh nghiệp 0313166148, đăng ký lần đầu ngày 06/3/2015, thay đổi lần thứ 9 ngày 08/3/2021 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp.

- Giấy chứng nhận đầu tư số 412043000486 do Ban Quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TP. Hồ Chí Minh cấp ngày 06/3/2021.

- Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư, mã số dự án: 654438350, chứng nhận lần đầu ngày 06/3/2015, thay đổi lần thứ 7 ngày 22/7/2020 do Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp TP. Hồ Chí Minh cấp.

- Giấy phép bưu chính và Văn bản xác nhận thông báo hoạt động liên tỉnh, quốc tế do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp:

+ Giấy phép bưu chính quốc tế số 605/GP-BTTTT cấp ngày 04/11/2015.

+ Giấy phép bưu chính liên tỉnh số 542/GP-BTTTT cấp ngày 16/10/2015.

+ Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính quốc tế số 3565/XN-BTTTT ngày 03/11/2015.

+ Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính liên tỉnh số 3325/XN-BTTTT ngày 15/10/2015.

### **1.2. Đối với Chi nhánh của Công ty:**

Công ty thành lập 02 Chi nhánh tại TP. Hà Nội và TP. Đà Nẵng theo các giấy tờ pháp lý sau:

- Chi nhánh tại Hà Nội:

+ Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0313166148-002, đăng ký lần đầu ngày 01/12/2015, thay đổi lần thứ 2 ngày 01/3/2019 do Sở Kế hoạch - Đầu tư TP. Hà Nội cấp.

+ Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 138/TB-STTTT ngày 15/8/2016 do Sở Thông tin và Truyền thông Hà Nội cấp; Công văn số 2464/STTTT-BCVT ngày 01/10/2020 của Sở TTTT Hà Nội xác nhận thông báo thay đổi nội dung liên quan đến hồ sơ cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính.

- Chi nhánh tại Đà Nẵng:

+ Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh số 0313166148-001, đăng ký lần đầu ngày 30/11/2015, thay đổi lần thứ 4 ngày 21/01/2021 do Sở Kế hoạch - Đầu tư TP. Đà Nẵng cấp.

+ Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 214/TB-STTTT ngày 19/4/2016 do Sở Thông tin và Truyền thông Đà Nẵng cấp; thay đổi lần thứ 2 theo Giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 979/XN-STTTT ngày 14/8/2018.

### ***1.3. Đối với các điểm kinh doanh của Công ty:***

Công ty có 20 điểm kinh doanh gồm: 08 điểm kinh doanh trực thuộc Công ty và 12 điểm kinh doanh trực thuộc Chi nhánh Hà Nội. Các điểm kinh doanh có đầy đủ Giấy chứng nhận đăng ký điểm kinh doanh.

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

### ***2.1. Hợp đồng vận chuyển:***

*\* Hợp đồng vận chuyển bằng đường hàng không:*

- Đối với vận chuyển quốc tế: Hợp đồng số 011/16-SVS ngày 28/6/2016 với đại lý SKYCARGO SERVICES CO., LTD của hãng hàng không All Nippon Airways.

- Đối với vận chuyển nội địa: Hợp đồng mua bán trực tiếp sản phẩm vận chuyển hàng hóa số 02-16HHQ/VNA/SGH ngày 25/02/2016 giữa Chi nhánh Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam tại Hà Nội với Chi nhánh Tổng Công ty Hàng không Việt Nam - CTCP khu vực miền Bắc (kèm theo Phụ lục số 01 ngày 05/6/2017, Phụ lục số 02 ngày 10/5/2018, Phụ lục số 03 ngày 20/5/2019); Hợp đồng này bị thanh lý bởi Biên bản thanh lý ngày 13/8/2020; Hợp đồng

tiếp tục được thực hiện bởi Hợp đồng mua bán trực tiếp sản phẩm vận chuyển hàng hóa số 32-20HHQ/VNA/SGH ngày 20/5/2020 (có hiệu lực từ ngày 01/7/2020 đến ngày 30/6/2022)

- Hợp đồng mua bán trực tiếp sản phẩm vận chuyển hàng hóa số 050-0415/HĐHH-SGW ký ngày 23/4/2015 với Chi nhánh Tổng Công ty Hàng không Việt Nam khu vực miền Nam (kèm theo Phụ lục số 050-0415/HĐHH-SGW-PL01 ngày 01/3/2020 về việc thỏa thuận giao dịch dưới dạng điện tử và các quy định sử dụng hệ thống eBooking trong việc đặt giữ chỗ, phát hành vận đơn hàng không). Hợp đồng này được gia hạn 02 lần vào ngày 29/02/2016 và ngày 01/02/2018. Hợp đồng tiếp tục được thực hiện bởi Hợp đồng số 050-0320/HĐHH-SGW ngày 01/3/2020 (có hiệu lực từ 01/4/2020 đến hết ngày 31/3/2022).

*\* Hợp đồng vận chuyển bằng đường bộ:*

- Hợp đồng vận chuyển hàng hóa số 03/HĐNT/2021/SGN-HCM ngày 21/01/2021 với Công ty Cổ phần vận tải thương mại Nhật Linh để vận chuyển hàng hóa từ TP. HCM đi các tỉnh miền Nam.

- Hợp đồng vận chuyển hàng hóa số 01/2019/TRH/SG SAGAWA-HCM ngày 01/4/2019 với Công ty Cổ phần vận tải thương mại Trường Hưng để vận chuyển hàng hóa từ TP. HCM đi các tỉnh miền Bắc và miền Trung.

Kiểm tra nội dung hợp đồng cho thấy: về cơ bản các điều, khoản tuân thủ các quy định của Luật Bưu chính và các văn bản hướng dẫn Luật Bưu chính.

## **2.2. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:**

- Đối với dịch vụ bưu chính quốc tế: Công ty ký kết với 463 khách hàng sử dụng dịch vụ bưu chính quốc tế.

- Đối với dịch vụ bưu chính trong nước: Công ty ký kết 159 hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ với khách hàng.

Kiểm tra nội dung hợp đồng, phiếu gửi cho thấy: về cơ bản các điều, khoản tuân thủ các quy định của Luật Bưu chính và các văn bản hướng dẫn Luật Bưu chính, trên phiếu gửi thể hiện đầy đủ thông tin, tuy nhiên tại mục 8.2. Quy định mức đền bù bưu phẩm, bưu kiện của Hợp đồng, Công ty chưa quy định mức bồi thường trong trường hợp bưu gửi phát không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định 47/2011/NĐ-CP ngày 17/06/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính (Nghị định 47/2011/NĐ-CP). Sau khi được Đoàn thanh tra hướng dẫn, ngày 19/4/2021 Công ty đã bổ sung quy định mức bồi thường trong

trường hợp bưu gửi phát không đảm bảo thời gian toàn trình đã công bố vào Hợp đồng mới.

- Ngoài các Hợp đồng ký kết với khách hàng, Công ty còn ký kết Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ với Chi nhánh một số doanh nghiệp bưu chính để chuyển phát bưu gửi đi các tỉnh, thành phố:

+ Tại TP. Hồ Chí Minh:

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát: Hợp đồng số HXH 80210817/VTP-BTH-HĐBC ngày 21/8/2017 và Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ phát hàng thu tiền (COD): HĐ số HXH 477/VTP-BTH - HĐCOD ngày 20/5/2018 với Tổng Công ty Cổ phần bưu chính Viettel - Chi nhánh bưu chính Viettel Bình Thạnh.

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Hợp đồng số 287/CPN-CN.HCM ngày 01/9/2015 với Chi nhánh Công ty Cổ phần CPN Bưu điện tại TP. Hồ Chí Minh.

+ Tại Hà Nội:

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát: Hợp đồng số 014/2019/VTP-SGVHN-HĐBC ngày 05/4/2019 với Tổng Công ty Cổ phần bưu chính Viettel - Chi nhánh bưu chính Viettel Thanh Xuân.

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Hợp đồng số 02261216/HĐDVBC/HNPOST-CNCTTNHHSWVN ngày 26/12/2016 với Chi nhánh Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam - Bưu điện TP Hà Nội.

### **2.3. Hợp đồng đại lý:**

Công ty ký kết 01 Hợp đồng hợp tác kinh doanh về việc hợp tác kinh doanh và khai thác dịch vụ vận tải và chuyển phát (Hợp đồng đại lý) theo Hợp đồng ngày 02/01/2019 và được gia hạn ngày 02/01/2021 với Công ty TNHH cửa hàng tiện lợi Gia đình Việt Nam (FAMILY MART). Hợp đồng kèm theo Phụ lục số 02 ngày 12/01/2021 điều chỉnh cước phí vận chuyển tài liệu đi Nhật.

Kiểm tra nội dung hợp đồng cho thấy: về cơ bản các điều, khoản tuân thủ các quy định.

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

Việc cung cấp thông tin đến dịch vụ bưu chính được thực hiện trên Website: tờ rơi hoặc niêm yết tại các điểm kinh doanh của Công ty.

Kiểm tra điểm kinh doanh tại 169 Điện Biên Phủ, phường 15, quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh cho thấy Công ty có niêm yết: Bảng giá cước và thời gian toàn trình; Danh mục hàng hóa cấm gửi; Quy trình giải quyết khiếu nại.

Tuy nhiên tại điểm kinh doanh 18 Huỳnh Thị Phụng, phường 4, quận 8, TP. Hồ Chí Minh chưa niêm yết đầy đủ theo quy định. Sau khi được Đoàn thanh tra nhắc nhở, Công ty đã rút kinh nghiệm và niêm yết đầy đủ đúng quy định.

### **2.5. Các quy định, quy trình về việc chấp nhận bưu gửi:**

Công ty thực hiện theo Quy trình số 03/QĐ/2015/SGV-HCM ngày 01/11/2015 Quy trình về nghiệp vụ của bộ phận chuyển phát nội địa và quốc tế, trong đó có Quy trình xử lý nghiệp vụ chuyển bưu phẩm, bưu kiện trong nước và quốc tế.

- Quy trình chuyển phát quốc tế:

Nhân viên nhận thông tin đơn hàng (qua điện thoại, fax, email...), nhân viên giao nhận sắp xếp nhận hàng và các chứng từ cần thiết; chụp ảnh dữ liệu và nhập liệu vào hệ thống để làm thủ tục hải quan xuất khẩu (khai báo hải quan, gửi tờ khai và các chứng từ cần thiết cho nhân viên tại kho chuyển phát nhanh làm thủ tục); sau đó tập kết hàng tại kho chuyển phát nhanh để kiểm đếm, phân loại và dán nhãn hàng hóa; bàn giao hàng hóa cho kho và chuyển giao chứng từ cho hãng bay.

Hàng hóa được vận chuyển đến Nhật Bản và sẽ được tập kết hàng nhập khẩu tại Nhật Bản để làm thủ tục hải quan nhập khẩu (toàn bộ quá trình được xử lý dữ liệu qua hệ thống thông tin điện tử). Sau đó hàng hóa được chuyển phát giao hàng đến người nhận.

- Quy trình chuyển phát nội địa:

Nhân viên tiếp nhận đơn hàng (qua điện thoại, fax, email...) Khách hàng khi gửi hàng tự khai báo trên phiếu gửi họ tên, địa chỉ người gửi, người nhận, ngày giờ gửi, nhân viên giao nhận của Công ty sẽ đến lấy hàng về các điểm giao dịch để làm thủ tục nhận gửi, cân trọng lượng, tính cước, kiểm tra nội dung hàng hóa, đóng gói đúng quy cách và đề nghị khách hàng cung cấp các chứng từ liên quan đến hàng hóa. Hàng hóa đưa về trung tâm giao dịch được xử lý theo quy trình bưu phẩm, bưu kiện tại trung tâm giao dịch để phân loại theo khu vực, nhập dữ liệu vào hệ thống, phân luồng hàng hóa theo tuyến phát... Hàng hóa được mang đi giao theo đúng địa chỉ người nhận, đề nghị người nhận phải tự tay ký, ghi rõ họ tên, ngày giờ nhận bưu gửi lên phiếu gửi và nhân viên giao nhận cập nhật tình trạng phát bằng điện thoại ngay tại thời điểm phát hàng và chuyển liên vàng cho giám sát viên.

**3. Việc ban hành và chấp hành các quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính:**

Công ty ban hành Quyết định số 03/QĐ/2015/SGV-HCM ngày 01/11/2015 Quy trình về nghiệp vụ của bộ phận chuyển phát nội địa và quốc tế, trong đó có nội dung:

- Đối với vận chuyển quốc tế: Quy định đối với hàng hóa chuyển phát quốc tế (bao gồm nguyên tắc hoạt động chung; những mặt hàng cấm xuất khẩu, không nhận vận chuyển qua đường hàng không và gửi có điều kiện, giới hạn số lượng). Tuy nhiên các quy định này có căn cứ vào các Văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực như Nghị định số 12/2006/NĐ-CP; Nghị định số 32/2006/NĐ-CP; Pháp lệnh giống vật nuôi 2004; Pháp lệnh giống cây trồng 2004; Nghị định số 108/2008/NĐ-CP. Sau khi được Đoàn thanh tra hướng dẫn, ngày 19/4/2021 Công ty đã sửa đổi, bổ sung lại các Văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực.

- Đối với vận chuyển trong nước: Yêu cầu đối với hàng hóa sử dụng chuyển phát nội địa (bao gồm những mặt hàng không nhận vận chuyển; Những mặt hàng nhận gửi có điều kiện; Những mặt hàng nguy hiểm không nhận vận chuyển qua đường hàng không); Yêu cầu hóa đơn, chứng từ gửi kèm theo hàng hóa vận chuyển; Quy trình và yêu cầu đối với việc đóng gói hàng hóa, tài liệu.

Việc thực hiện đối với hàng hóa vận chuyển quốc tế và trong nước: Đối với khách hàng ký Hợp đồng, nhân viên sẽ kiểm tra xác suất một số bưu gửi trước khi chấp nhận. Đối với khách hàng lẻ, nhân viên sẽ kiểm tra 100% nội dung bưu gửi trước khi chấp nhận. Công ty không có máy soi chiếu riêng mà sử dụng máy soi chiếu của hải quan và hàng không sân bay.

Công ty trang bị đầy đủ các phương tiện cá nhân cho bưu tá như xe máy, túi đựng bưu gửi, áo đi mưa, đồng phục... Xe ô tô có trang bị hệ thống theo dõi hành trình (GPS); Văn phòng làm việc, nhà kho, các điểm giao dịch có camera giám sát, có hệ thống báo cháy; Ngoài ra, hàng năm Công ty ban hành các Kế hoạch thực tập phòng cháy chữa cháy và cứu nạn, cứu hộ, đồng thời có tập huấn nghiệp vụ phòng cháy chữa cháy cho nhân viên.

Kiểm tra thực tế Trung tâm khai thác quốc tế tại số 6 Thăng Long, quận Tân Bình và Trung tâm khai thác trong nước tại khu chế xuất Linh Trung, quận Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh và Trung tâm giao dịch Đồng Nai cho thấy công tác an toàn, an ninh được đảm bảo.

#### **4. Việc chấp hành quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính:**

Thời gian toàn trình được quy định tại bảng giá chuyển phát nhanh nội địa và quốc tế.

Kiểm tra thực tế phiếu gửi đi Nhật Bản tháng 3/2021 cho thấy thời gian toàn trình đảm bảo so với chỉ tiêu chất lượng mà Công ty công bố. Tuy nhiên có

02 phiếu gửi số 010363358283 và 010357215982 có thời gian phát là 07 ngày do ảnh hưởng của dịch Covid-19, lịch bay của các chuyến bay thương mại có thay đổi và Công ty đã thông báo cho khách hàng được biết đối với 2 bưu gửi này.

Kiểm tra bảng kê thời gian toàn trình của 05 khách hàng có ký hợp đồng gồm: Công ty TNHH Nam Việt Đỗ (Tháng 01/2021); Khách hàng Vũ Văn Huy (Tháng 02/2021); Công ty TNHH Chuyển phát và tiếp vận City-Link Việt Nam (Tháng 03/2020); Công ty TNHH giải pháp môi trường Đại Nam (Tháng 8/2020); Công ty Cổ phần Truyền thông Khang (Tháng 01/2021) cho thấy Công ty phát chậm 10/61 bưu gửi, lý do phát chậm do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, nhiều nhân viên phải cách ly y tế, thiếu nhân sự nên ảnh hưởng đến việc phát bưu gửi nói trên.

Kiểm tra thực tế tại Trung tâm khai thác trong nước ở khu chế xuất Linh Trung, quận Thủ Đức có 03 bưu gửi số 893195006859562; 893195006831116; 893195006833846 có địa chỉ phát nội tỉnh tại TP. Hồ Chí Minh nhưng Công ty phát chậm so với chỉ tiêu chất lượng Công ty đã công bố, nguyên nhân là do bố trí đường thư không hợp lý. Sau khi được hướng dẫn Công ty sắp xếp bố trí lại tuyến đường thư và bổ sung nhân sự, Công ty cam kết thực hiện đúng chỉ tiêu chất lượng Công ty đã công bố.

Công ty nghiêm chỉnh chấp hành quy định đối với phương tiện cân đo. Cân hỏng hóc thì loại bỏ thay mới, đối với cân hết hạn sử dụng thì Công ty đều kiểm định trước khi đưa vào sử dụng.

Thống kê số lượng cân trên toàn hệ thống:

<b>Loại cân</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Ngày kiểm định</b>
Cân Nhơn Hòa 20kg	1	26/5/2020-31/5/2022
Cân Nhơn Hòa 30kg	2	26/5/2020-31/5/2022
Cân Nhơn Hòa 30kg	2	Mua mới 7/2020
Cân Nhơn Hòa 60kg	2	26/5/2020-31/5/2022
Cân Nhơn Hòa 100kg	1	26/5/2020-31/5/2022
Cân điện tử	8	Mua mới 12/2020
<b>Tổng cộng</b>	<b>16</b>	

Kiểm tra thực tế cân tại các điểm kinh doanh và Trung tâm khai thác đều có dán tem kiểm định còn hạn sử dụng.

**5. Việc chấp hành quy định về giá cước và chương trình khuyến mại dịch vụ bưu chính:**



Công ty ban hành và thực hiện bảng giá cước theo Quyết định số 03/QĐ/2015/SGV-HCM ngày 01/11/2015 Quy trình về nghiệp vụ của bộ phận chuyên phát nội địa và quốc tế, trong đó có Bảng giá chuyên phát nhanh nội địa và Bảng giá chuyên phát nhanh quốc tế, áp dụng từ ngày 01/5/2015.

Đối với khách hàng ký Hợp đồng sử dụng dịch vụ bưu chính quốc tế, Công ty có mức giá riêng tùy thuộc vào doanh thu của từng khách hàng. Trong thời kỳ thanh tra, Công ty có ban hành 03 bảng giá cước cơ bản cho các đối tượng khách hàng tùy từng thời điểm (trước 01/4/2020, từ 01/4 đến 01/10/2020 và từ 10/2020 đến nay). Bảng giá này so với bảng giá niêm yết giảm đến 57%. Tuy nhiên Công ty không thực hiện việc thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi về giá cước dịch vụ bưu chính quốc tế quy định tại điểm c khoản 3 Điều 28 Luật Bưu chính năm 2010 và Điều 5 Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/3/2012 của Bộ Thông tin và Truyền tin quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

Kiểm tra thực tế cước phí quốc tế trong tháng 5/2020 cho thấy Công ty tính đúng theo bảng giá cước đã thỏa thuận với khách hàng.

Đối với mỗi khách hàng ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính trong nước, Công ty có bảng cước riêng áp dụng cho từng khách hàng.

Việc thực hiện tính và thu cước, phí dịch vụ: thực hiện tự động bằng hệ thống phần mềm tính cước. Cuối tháng, hệ thống sẽ tự động gửi bảng kê cước cho khách hàng xác nhận, kế toán sẽ xuất hóa đơn dựa trên sự xác nhận của khách hàng.

Kiểm tra bảng kê cước của 05 khách hàng có ký hợp đồng: Công ty TNHH Nam Việt Đỗ (tháng 01/2021); Khách hàng Vũ Văn Huy (tháng 02/2021); Công ty TNHH Chuyển phát và tiếp vận City-Link Việt Nam (tháng 03/2020); Công ty TNHH giải pháp môi trường Đại Nam (tháng 8/2020); Công ty Cổ phần truyền thông Khang (tháng 01/2021) cho thấy Công ty tính cước đúng.

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty không áp dụng chương trình khuyến mại nào.

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

***6.1. Công tác giải quyết khiếu nại, bồi thường thiệt hại***

Công ty ban hành Quyết định số 03/QĐ/2015/SGV-HCM ngày 01/11/2015 trong đó có “Quy định trách nhiệm bồi thường thiệt hại và thời gian giải quyết khiếu nại”.

Kiểm tra nội dung quy định trên, tại mục 2 quy định thời hạn giải quyết khiếu nại chưa đúng qui định theo khoản 3 Điều 38 của Luật Buu chính; Thời gian thực hiện nghĩa vụ bồi thường thiệt hại chưa quy định trong trường hợp việc bồi thường quá thời hạn theo quy định tại khoản 2 Điều 26 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP; Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiếu quy định bồi thường trong trường hợp buu gửi bị phát chậm theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP. Sau khi được hướng dẫn, ngày 19/4/2021 Công ty đã bổ sung đầy đủ các quy định trên.

Kiểm tra 01 hồ sơ bồi thường buu gửi quốc tế: thời gian giải quyết khiếu nại và mức bồi thường đúng theo quy định.

Kiểm tra 10 hồ sơ bồi thường buu gửi trong nước: có 01 hồ sơ thời gian giải quyết khiếu nại còn chậm so với quy định, các buu gửi bồi thường theo mức thỏa thuận.

**Số lượng các vụ bồi thường trong thời kỳ thanh tra:**

<b>Nội dung</b>	<b>Số liệu</b>
Bồi thường quốc tế	01 vụ = 970.620 VNĐ (30 SDR # 42 USD)
Bồi thường quốc nội	448 vụ = 491.000.000 VNĐ

**6.2. Việc xử lý buu gửi không có người nhận:**

Áp dụng quy trình xử lý buu gửi không có người nhận theo Quyết định số 03/QĐ/2015/SGV-HCM ngày 01/11/2015, nội dung đúng theo Thông tư liên tịch số 18/2015/TTLT-BTTTT-BTC ngày 17/7/2015 hướng dẫn xử lý buu gửi không có người nhận.

Trong thời kỳ thanh tra, Công ty không có trường hợp buu gửi không có người nhận phải xử lý.

**6.3. Việc thực hiện chế độ báo cáo:**

Hiện nay Công ty không tổng hợp số liệu của 02 Chi nhánh Hà Nội và Đà Nẵng để báo cáo chung mà chỉ báo cáo số liệu tại TP. Hồ Chí Minh, Chi nhánh Hà Nội và Đà Nẵng tự báo cáo số liệu gửi Bộ Thông tin và Truyền thông. Việc thực hiện chế độ báo cáo của Công ty chưa đúng theo quy định tại 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. Sau khi được hướng dẫn, quý I/2021 Công ty đã thực hiện việc tập hợp số liệu báo cáo gửi Bộ Thông tin và Truyền thông đúng quy định.

### **III. KẾT LUẬN:**

Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam có một số ưu điểm, sai phạm, tồn tại sau:

#### **1. Ưu điểm:**

- Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam được thành lập và hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính theo đúng quy định của pháp luật.
- Chấp hành tốt các quy định về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.
- Công ty ban hành và thực hiện đúng quy định về đảm bảo an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính.
- Công ty thực hiện tốt việc xây dựng và công bố chỉ tiêu toàn trình. Thực hiện đầy đủ việc kiểm định cân và dán tem kiểm định đúng quy định.
- Công ty ban hành và tính cước đúng với bảng cước phương tiện cân đo có dán tem kiểm định và còn hạn sử dụng.
- Tiếp nhận, bồi thường thiệt hại cho khách hàng nhanh chóng, kịp thời, đúng quy định.

#### **2. Sai phạm, tồn tại:**

Công ty không thực hiện việc thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi về giá cước dịch vụ bưu chính quốc tế quy định tại điểm c khoản 3 Điều 28 Luật Bưu chính năm 2010 và Điều 5 Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/3/2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

Có 13 bưu gửi chưa đảm bảo thời gian toàn trình; Bảng giá cước và thời gian toàn trình; Danh mục hàng hóa cấm gửi; Quy trình giải quyết khiếu nại chưa niêm yết tại điểm kinh doanh 18 Huỳnh Thị Phụng, phường 4, quận 8, TP. Hồ Chí Minh; Quy định đối với hàng hóa chuyển phát quốc tế căn cứ vào các Văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực; 01 hồ sơ bồi thường bưu gửi trong nước có thời gian giải quyết khiếu nại còn chậm so với quy định; chưa quy định mức bồi thường trong trường hợp bưu gửi phát không đảm bảo thời gian toàn trình; Báo cáo sản lượng bưu gửi trong nước và quốc tế chưa tổng hợp số liệu của các Chi nhánh để báo cáo chung, Sau khi Đoàn Thanh tra hướng dẫn, Công ty đã khắc phục kịp thời.

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

#### **1. Yêu cầu đối với Công ty:**

Thực hiện việc thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi về giá cước dịch vụ bưu chính.

Cung ứng dịch vụ bưu chính: thực hiện việc đảm bảo thời gian toàn trình, niêm yết thông tin, bồi thường, giải quyết khiếu nại, báo cáo theo đúng quy định của pháp luật Bưu chính.

## **2. Biện pháp xử lý:**

Căn cứ vào 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. Chánh Thanh tra xử phạt vi phạm hành chính đối với hành vi: Công ty không thực hiện việc thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông khi có sự thay đổi về giá cước dịch vụ bưu chính quốc tế quy định tại điểm c khoản 3 Điều 28 Luật Bưu chính năm 2010 và Điều 5 Thông tư số 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/3/2012 quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, vi phạm điểm b khoản 4 Điều 13 Nghị định số 15/NĐ-CP ngày 03/02/2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.

Giao Đoàn thanh tra theo dõi, đôn đốc, chỉ đạo Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam thực hiện nghiêm túc Kết luận thanh tra.

Công ty báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông sau 15 ngày, kể từ ngày ký Kết luận thanh tra./.

### ***Nơi nhận:***

- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Anh Tuấn (để b/c);
- Công ty TNHH SG Sagawa Việt Nam (để t/h);
- Vụ Bưu chính (để p/h);
- Sở TTTT TP. HCM (để p/h);
- Trung tâm Thông tin (để đăng website);
- Lưu: TTra, HS ĐTT.

**CHÁNH THANH TRA**

**Võ Thanh Lâm**