

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI**



ĐỀ ÁN THẠC SĨ

Ngành: Luật Kinh tế

Mã ngành: 8380107

**Đề tài: PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN
TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

LÊ THỊ PHƯỢNG

Hà Nội – 2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI



ĐỀ ÁN THẠC SĨ

Ngành: Luật Kinh tế

Mã ngành: 8380107

**Đề tài: PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH
DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN
TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM**

LÊ THỊ PHƯỢNG

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN: PGS.TS NGUYỄN THỊ NHUNG

Hà Nội – 2025

LỜI CẢM ƠN

Đề án thạc sĩ này được hoàn thành tại Trường Đại học Mở Hà Nội dưới sự hướng dẫn khoa học của cô giáo, PGS.TS Nguyễn Thị Nhung. Tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới cô về định hướng khoa học, phương pháp nghiên cứu và sự chỉ bảo tận tình cũng như sự quan tâm, giúp đỡ của cô đã giúp tôi hoàn thành được Đề án này.

Tôi cũng xin chân thành cảm ơn Trường Đại học Mở Hà Nội, các thầy cô tại Khoa Luật – Trường Đại học Mở Hà Nội đã tạo điều kiện cho tôi được học tập, nghiên cứu và hoàn thành Đề án này.

Cuối cùng tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới toàn thể gia đình, bạn bè, đồng nghiệp tại Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) và Tổng Công ty Bưu điện Việt Nam đã giúp đỡ, động viên, khích lệ tôi trong suốt thời gian học tập và thực hiện Đề án.

Tác giả

Lê Thị Phụng

CÔNG TRÌNH ĐƯỢC HOÀN THÀNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi và được sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS Nguyễn Thị Nhung. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa công bố bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, trong Đề án còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung đề án của mình.

Hà Nội, ngày tháng năm 2025
TÁC GIẢ

Lê Thị Phụng

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS Nguyễn Thị Nhung:
(Ghi rõ họ, tên, học hàm, học vị và chữ ký)

Cán bộ phản biện 1: TS. Trần Anh Tú
(Phần này do Phòng QLĐT ghi)

Cán bộ phản biện 2: TS. Phùng Trọng Quế
(Phần này do Phòng QLĐT ghi)

Đề án thạc sĩ được bảo vệ tại HỘI ĐỒNG ĐÁNH GIÁ ĐỀ ÁN THẠC SĨ TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ HÀ NỘI, ngày 30 tháng 5 năm 2025 theo Quyết định số 1896/QĐ-ĐHM ngày 13/5/2025.

TÓM TẮT ĐỀ ÁN

1. Vấn đề nghiên cứu

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường phát triển sôi động và quá trình hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, lĩnh vực dịch vụ bưu chính tại Việt Nam đang đứng trước nhiều cơ hội cũng như thách thức. Các doanh nghiệp cạnh tranh quyết liệt để chiếm lĩnh thị phần, từ đó đặt ra yêu cầu cấp thiết về một khung pháp lý rõ ràng, hiệu quả để đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành. Tuy nhiên, hệ thống pháp luật hiện hành về kinh doanh dịch vụ bưu chính vẫn còn tồn tại nhiều bất cập, chưa theo kịp với thực tiễn và sự thay đổi nhanh chóng của thị trường.

2. Các hướng tiếp cận của nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng kết hợp giữa lý luận pháp lý và phân tích thực tiễn, cụ thể tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, để đánh giá mức độ phù hợp và hiệu quả của các quy định pháp luật hiện hành. Tác giả tiếp cận dưới góc nhìn hệ thống pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính, đồng thời phân tích thực trạng áp dụng tại doanh nghiệp nhà nước chủ lực trong lĩnh vực bưu chính.

3. Cách giải quyết vấn đề

Đề tài đi sâu vào ba nội dung chính:

Thứ nhất, trình bày cơ sở lý luận và khái niệm pháp lý liên quan đến hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Thứ hai, phân tích thực trạng pháp luật và thực tiễn thi hành tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, từ đó chỉ ra các vướng mắc cụ thể như: chồng lấn giữa bưu chính và vận tải hàng hóa, bất cập trong xử lý khiếu nại và bồi thường, các điều kiện kinh doanh chưa rõ ràng.

Thứ ba, đề xuất các kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả thực hiện, như: xây dựng tiêu chí phân biệt rõ ràng giữa các loại hình dịch vụ, cải thiện quy định về bảo vệ quyền lợi người dùng, tăng cường đào tạo nhân lực và ứng dụng nền tảng số trong quản lý.

4. Kết quả và phát hiện cơ bản

Nghiên cứu cho thấy, pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính ở Việt Nam đã có nhiều bước tiến so với trước đây, góp phần thúc đẩy thị trường phát triển. Tuy nhiên, việc áp dụng còn gặp nhiều khó khăn dẫn đến tình trạng vi phạm vẫn phổ biến, ảnh hưởng đến quyền lợi của doanh nghiệp và người tiêu dùng.

Qua nghiên cứu thực tiễn tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, tác giả phát hiện sự thiếu thống nhất trong việc triển khai các quy định, đặc biệt trong các thủ tục khiếu nại, bồi thường và điều kiện kinh doanh.

Các giải pháp đưa ra mang tính khả thi và phù hợp với chủ trương chung của Nhà nước trong việc hoàn thiện hệ thống pháp luật nhằm tạo lập môi trường cạnh tranh lành mạnh và phát triển bền vững.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU.....	1
1. Tính cấp thiết của việc thực hiện đề án	1
2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài đề án	3
2.1. Tài liệu trong nước.....	3
2.1.1. Sách chuyên khảo, tham khảo	3
2.1.2. Các Luận văn thạc sĩ, đề tài nghiên cứu cấp Bộ.....	3
2.1.3. Các bài viết trên các tạp chí khoa học, các báo cáo trong nước	4
2.2. Tài liệu nước ngoài.....	5
3. Mục đích, nhiệm vụ thực hiện đề án.....	5
3.1. Mục đích thực hiện đề án	5
3.2. Nhiệm vụ thực hiện đề án	6
4. Đối tượng và phạm vi thực hiện đề án.....	6
4.1. Đối tượng thực hiện đề án.....	6
4.2. Phạm vi thực hiện đề án.....	6
5. Phương pháp luận và phương pháp thực hiện đề án	6
5.1. Phương pháp luận thực hiện đề án.....	6
5.2. Phương pháp thực hiện đề án	7
6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn	7
6.1. Ý nghĩa khoa học.....	7
6.2. Ý nghĩa thực tiễn.....	7
7. Kết cấu của đề án	8
NỘI DUNG.....	9
CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VÀ PHÁP LUẬT KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH	9
1.1. Kinh doanh dịch vụ bưu chính	9
1.1.1. Khái niệm về kinh doanh dịch vụ bưu chính	9
1.1.2. Các loại hình kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	13
1.1.3. Vai trò của kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	16
1.2. Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính	18
1.2.1. Khái niệm về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính	18
1.2.2. Vai trò của pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	19
1.2.3. Khái lược sự hình thành, phát triển về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	22
1.2.4. Nội dung pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	26
TIỂU KẾT CHƯƠNG 1	30
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TẠI TỔNG CÔNG TY	31
BƯU ĐIỆN VIỆT NAM	31
2.1. Thực trạng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	31
2.1.1. Quy định về nguyên tắc kinh doanh hoạt động bưu chính.....	31

2.1.2. Quy chế pháp lý của thương nhân kinh doanh dịch vụ bưu chính	33
2.1.3. Quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.....	53
2.1.4. Quy định về hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính	55
2.2. Thực tiễn thực hiện áp dụng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.....	61
2.2.1. Khái lược về sự hình thành và phát triển của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.....	61
2.2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam	64
2.3. Một số hạn chế và nguyên nhân trong quy định pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	78
TIỂU KẾT CHƯƠNG 2	84
CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM.....	85
3.1. Cơ sở kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.....	85
3.1.1. Một số quan điểm của Đảng, Nhà nước trong vấn đề phát triển lĩnh vực hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	85
3.1.2. Một số định hướng lớn phát triển bưu chính đến năm 2030	86
3.2. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính.....	87
3.3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.....	91
TIỂU KẾT CHƯƠNG 3	94
KẾT LUẬN	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	96

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của việc thực hiện đề án

Trong những năm qua, cùng với việc thực hiện đường lối, chính sách đổi mới của Đảng và pháp luật của Nhà nước, nền kinh tế Việt Nam đã có những bước phát triển mạnh mẽ và từng bước hội nhập với nền kinh tế thế giới. Chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng được nâng cao. Các doanh nghiệp ngày càng vươn mình mạnh mẽ, không chỉ trong nước mà còn mở rộng ra thị trường quốc tế.

Trong bối cảnh nền kinh tế không ngừng phát triển và hội nhập sâu rộng, nhu cầu trao đổi thông tin, giao thương hàng hóa, cũng như kết nối giữa các cá nhân và doanh nghiệp ngày càng trở nên quan trọng. Hạ tầng logistics và dịch vụ vận chuyển đóng vai trò thiết yếu trong việc duy trì sự lưu thông của nền kinh tế, đảm bảo hoạt động sản xuất, kinh doanh diễn ra suôn sẻ và hiệu quả. Trong đó, bưu chính - với vai trò là một lĩnh vực thuộc kết cấu hạ tầng quan trọng đã và đang đóng góp đáng kể vào việc đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của xã hội. Không chỉ đảm bảo việc truyền tải thông tin nhanh chóng, bưu chính còn góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân thông qua việc cung cấp các dịch vụ giao nhận tiện ích, hỗ trợ thương mại điện tử và thúc đẩy nền kinh tế số phát triển mạnh mẽ.

Việc hoàn thiện khung pháp lý không chỉ giúp nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước mà còn tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, thu hút đầu tư, đảm bảo quyền lợi của người dân và doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ bưu chính. Trước yêu cầu đó, Quốc hội khóa XII đã thông qua Luật Bưu chính tại kỳ họp thứ 7 vào ngày 17/6/2010 và Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2011. Ngoài Luật Bưu chính, Chính phủ đã ban hành các văn bản hướng dẫn, quy định chi tiết quy định về bưu chính. Trong đó, có các quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính giúp tạo môi trường cạnh tranh minh bạch, bình đẳng giữa các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế, đưa ra những điều kiện cụ thể để doanh nghiệp tham gia thị trường, đồng thời đơn giản hóa thủ tục cấp phép nhằm giảm thiểu rào cản gia nhập ngành, đặc biệt đối với các doanh nghiệp mới, doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Ngoài ra, quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính nêu rõ các quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính, đảm bảo việc vận hành hiệu quả và tuân thủ các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ, an toàn thông tin và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Bên cạnh đó, các biện pháp quản lý giá cước, chính sách thuế và hỗ trợ doanh nghiệp cũng được thiết lập nhằm thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngành.

Hơn nữa, quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính còn tạo điều kiện cho sự phát triển của thương mại điện tử bằng cách hỗ trợ các doanh nghiệp bưu chính tích hợp công nghệ số vào hoạt động vận chuyển, giao nhận hàng hóa. Điều này không chỉ nâng cao năng suất hoạt động mà còn giúp người tiêu dùng tiếp cận các dịch vụ giao hàng nhanh chóng, tiện lợi hơn, góp phần thúc đẩy nền kinh tế số của Việt Nam.

Tuy nhiên, sau gần 15 năm áp dụng, bên cạnh những kết quả đạt được, Luật Bưu chính cùng với các văn bản hướng dẫn, quy định chi tiết đã bộc lộ nhiều bất cập, không còn phù hợp với thực tiễn triển khai, gây khó khăn cho các doanh nghiệp bưu chính. Do đó, để phù hợp với thực tế như: điều kiện cấp giấy phép kinh doanh; thủ tục đăng ký cấp giấy phép, cấp giấy xác nhận trong lĩnh vực bưu chính; quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính; hoạt động bưu chính công ích; ... điều này cần phải có sự nghiên cứu, lý giải cả về lý luận và thực tiễn.

Đối với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp bưu chính quốc gia có nhiệm vụ duy trì và quản lý mạng bưu chính công cộng trên toàn lãnh thổ Việt Nam, phục vụ sự nghiệp phát triển kinh tế - xã hội, xóa đói giảm nghèo, giảm nhẹ thiên tai, đồng thời đảm bảo kết nối thông tin giữa các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và người dân một cách nhanh chóng, chính xác. Với mạng lưới phủ khắp cả nước, từ thành thị đến vùng sâu, vùng xa, hải đảo, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp các dịch vụ công ích như chuyển phát thư tín, tài liệu, bưu phẩm, bưu kiện và các dịch vụ tài chính bưu chính, giúp người dân tiếp cận thuận lợi hơn với các dịch vụ hành chính công và hỗ trợ giao thương, kinh doanh.

Trong những năm gần đây, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào hoạt động vận hành, nâng cấp hệ thống logistic và tối ưu hóa chuỗi cung ứng, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của thị trường, đặc biệt là trong lĩnh vực thương mại điện tử đang phát triển mạnh mẽ. Điều này không chỉ giúp thúc đẩy nền kinh tế địa phương mà còn góp phần nâng cao chất lượng đời sống cho người dân.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cũng đang phải đối mặt với nhiều thách thức trong bối cảnh thị trường bưu chính ngày càng cạnh tranh khốc liệt. Việc duy trì sứ mệnh công ích đồng thời phát triển bền vững trong môi trường kinh doanh đòi hỏi phải có sự thay đổi về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Xuất phát từ những lý do nêu trên, việc nghiên cứu những quy định của pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính và thực trạng áp dụng tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là điều cần thiết. Do vậy, tác giả chọn đề tài “***Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính và thực tiễn thực hiện tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam***” làm đề tài đề án tốt nghiệp của mình.

2. Tình hình nghiên cứu liên quan đến đề tài đề án

Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính luôn là đề tài thu hút được sự quan tâm nghiên cứu của nhiều nhà khoa học. Cho đến nay, đã có những công trình nghiên cứu và các bài viết liên quan đến đề tài này dưới nhiều góc độ tiếp cận khác nhau, mục đích nghiên cứu, quan điểm nghiên cứu khác nhau và kết quả nghiên cứu khác nhau tùy thuộc vào mục đích nghiên cứu, cách tiếp cận vấn đề. Liên quan đến đề tài đề án, có thể kể đến một số công trình nghiên cứu khoa học khác như:

2.1. Tài liệu trong nước

2.1.1. Sách chuyên khảo, tham khảo

Có thể kể đến cuốn “*Lược khảo Hoàng Việt luật lệ (tìm hiểu Luật Gia Long)*” của Nguyễn Quyết Thắng do Nhà Xuất bản Văn hóa - Thông tin phát hành năm 2002. Cuốn sách góp phần làm sáng tỏ các quy định về dịch vụ bưu chính trong thời kỳ nhà Nguyễn (cụ thể là thời vua Gia Long). Đây là tư liệu tham khảo quý giá để các nhà nghiên cứu luật học, các nhà làm luật rút ra những bài học kinh nghiệm, áp dụng vào tình hình thực tiễn hiện nay. Tuy nhiên, cuốn sách chỉ đề cập nội dung quy định về bưu chính thời vua Gia Long, không có phân tích, bình luận, so sánh về các quy định này.

Cuốn “*Lịch sử ngành Bưu điện Việt Nam*” (02 tập) của Tổng Công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam do Nhà xuất bản Bưu điện phát hành năm 1990. Cuốn sách viết quá trình hình thành và phát triển của ngành Bưu điện Việt Nam từ thời kỳ phong kiến cho đến hiện nay; trong đó, cũng có nhắc đến các văn bản quy phạm pháp luật quy định về bưu chính. Tuy nhiên, cuốn sách tập trung chủ yếu về cơ quan quản lý về bưu chính, hạn chế trong việc đề cập đến các quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính.

2.1.2. Các Luận văn thạc sĩ, đề tài nghiên cứu cấp Bộ

Luận văn thạc sĩ luật học của tác giả Lê Hoài Phương năm 2023 “*Pháp luật về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính và thực tiễn tại Tổng công ty Chuyển phát nhanh bưu điện - Công ty cổ phần*” đã trình bày một số vấn đề lý luận về pháp luật hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Đồng thời, luận văn còn đánh giá thực trạng pháp luật về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính ở Việt Nam hiện nay và đánh giá thực tiễn thực hiện tại Tổng công ty Chuyển phát nhanh bưu điện - Công ty cổ phần (EMS Việt Nam).

Luận văn thạc sĩ của tác giả Lê Văn Chung năm 2015 “*Pháp luật về bồi thường thiệt hại trong lĩnh vực bưu chính ở Việt Nam*” đã phân tích đánh giá các quy định về bồi thường thiệt hại tại Việt Nam và một số quốc gia trên thế giới (như Nga,

Singapore, Thái Lan, ...), từ đó làm cơ sở đề xuất những giải pháp, kiến nghị sửa đổi quy định về bồi thường thiệt hại trong lĩnh vực bưu chính, hoàn thiện hành lang pháp lý bảo đảm phù hợp với tình hình thực tiễn hiện nay.

Luận văn thạc sĩ của tác giả Phạm Minh Đức với đề tài “*Giới hạn trách nhiệm bồi thường trong lĩnh vực bưu chính ở Việt Nam*” năm 2010 tập trung nghiên cứu về mức giới hạn, phương thức xác định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

Mặc dù những luận văn nêu trên có những quan điểm mới, sáng tạo và là nguồn tham khảo cho các nhà làm luật, nhà nghiên cứu luật, nhưng những luận văn này chỉ tập trung phân tích một vấn đề, khía cạnh, chưa bao quát tổng thể các quy định trong pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

Ngoài ra, còn có đề tài nghiên cứu cấp Bộ “*Nghiên cứu, đề xuất một số cơ sở lý luận định hướng sửa đổi Luật Bưu chính*” do Thạc sĩ Lê Văn Chung làm chủ nhiệm. Theo đó, đề tài đã rà soát, nghiên cứu, đánh giá ở mức độ sơ bộ về hiện trạng thực thi luật trên cơ sở thông tin, số liệu đã thu thập được trong công tác quản lý nhà nước về bưu chính thời gian qua; tham khảo kinh nghiệm quốc tế và đề xuất một số cơ sở lý luận định hướng sửa đổi có tính chất định hình ban đầu cho Luật Bưu chính 2010, hướng vào một số nội dung được đánh giá là đã tương đối lạc hậu hoặc mới phát sinh, cần có nghiên cứu, đánh giá chuyên sâu trong thời gian tới đây, như về mở rộng, bổ sung một số khái niệm mới; về gia nhập thị trường, cắt giảm điều kiện kinh doanh; về tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh; về quản lý địa điểm kinh doanh; về chia sẻ, dùng chung hạ tầng bưu chính... để làm cơ sở xây dựng các báo cáo nghiên cứu chuyên đề chuyên sâu, phục vụ xây dựng các quy định cụ thể trong Luật Bưu chính sửa đổi thời gian tới.

2.1.3. Các bài viết trên các tạp chí khoa học, các báo cáo trong nước

Liên quan tới đến vấn đề nghiên cứu, có thể kể tới một số bài báo, tạp chí khoa học như tác giả Mai Xuân Hợi với bài viết “*Hoàn thiện quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng hóa qua đường bưu chính*” đăng trên Tạp chí Nghề Luật số 2/2022 đã đề cập tới một số quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng hóa qua đường bưu chính và đưa ra những bất cập, phương hướng hoàn thiện nhằm phát huy vai trò của dịch vụ này, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và xã hội.

Tác giả Kiều Thị Hương Giang - Đỗ Thị Như với bài viết “*Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính chuyển phát tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam*” được đăng tải trên Tạp chí Công Thương đã trình bày tóm tắt kết quả hoạt động sản xuất,

kinh doanh dịch vụ bưu chính chuyên phát của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam trong những năm qua và phân tích những kết quả đạt được, hạn chế, từ đó đưa ra những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của Tổng công ty.

2.2. Tài liệu nước ngoài

Không chỉ giới hạn ở Việt Nam, đề án có tham khảo các quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính ở một số nước trên thế giới như Anh, Mỹ, Pháp, Trung Quốc, ... để đối chiếu, so sánh với các quy định pháp luật Việt Nam hiện hành. Để từ đó, đề xuất những kiến nghị, giải pháp hoàn thiện hành lang pháp lý, bảo đảm môi trường kinh doanh thông thoáng, lành mạnh, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân, doanh nghiệp.

Tóm lại, lĩnh vực bưu chính là một trong những lĩnh vực có từ thời xa xưa, tuy nhiên đây cũng là một lĩnh vực đặc thù với những nét đặc trưng riêng biệt. Mặc dù đã có những công trình nghiên cứu về bưu chính; tuy nhiên, các công trình nghiên cứu về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính cho đến nay là rất hạn chế. Vì vậy, việc nghiên cứu của đề tài này là nghiên cứu chuyên sâu, mang tính tổng quát các vấn đề về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính nên không có sự trùng lặp.

3. Mục đích, nhiệm vụ thực hiện đề án

3.1. Mục đích thực hiện đề án

Đề tài có mục đích làm sáng tỏ một số vấn đề lý luận và thực tiễn về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính tại một doanh nghiệp bưu chính cụ thể ở Việt Nam là Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Từ đó có những giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Đề án nghiên cứu nhằm giải quyết những mục tiêu cụ thể sau:

- Trên cơ sở kế thừa các thành tựu của khoa học pháp lý, đề án tiếp tục đi sâu tìm hiểu những vấn đề lý luận về kinh doanh dịch vụ bưu chính;
- Phân tích và đánh giá pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.
- Nghiên cứu thực trạng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để từ đó chỉ ra những khó khăn, vướng mắc trong quá trình hoạt động kinh doanh này.
- Đề xuất những giải pháp cụ thể, khả thi góp phần hoàn thiện các quy định của pháp luật và nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

3.2. Nhiệm vụ thực hiện đề án

Với mục đích như trên, đề tài phải thực hiện các nhiệm vụ:

Thứ nhất, khái lược một số vấn đề lý luận về dịch vụ bưu chính và pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Thứ hai, phân tích thực tiễn thi hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính trong thời gian qua. Từ đó, xác định những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân.

Thứ ba, đề xuất giải pháp hoàn thiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính và giải pháp nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi thực hiện đề án

4.1. Đối tượng thực hiện đề án

Đề án có đối tượng nghiên cứu là một số vấn đề lý luận về kinh doanh dịch vụ bưu chính; thực trạng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính; thực tiễn thực hiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Đề án cũng nêu rõ một số chính sách, quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính; thực tiễn triển khai thực hiện chính sách, quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam để có cơ sở kiến nghị các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý, cũng như bảo đảm môi trường kinh doanh dịch vụ bưu chính thông thoáng, lành mạnh, công bằng, minh bạch.

4.2. Phạm vi thực hiện đề án

Đề án nghiên cứu dưới góc độ Luật kinh tế.

Đề án giới hạn phạm vi nghiên cứu về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính, trong đó trọng tâm là các quy định của Luật Bưu chính năm 2011 liên quan đến kinh doanh dịch vụ bưu chính và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đang có hiệu lực thi hành.

Đề án cũng sẽ đề cập khái quát về dịch vụ bưu chính, chức năng của dịch vụ bưu chính. Đề án sẽ khái quát quá trình hình thành, phát triển và thực tiễn thi hành pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính, nhất là tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

5. Phương pháp luận và phương pháp thực hiện đề án

5.1. Phương pháp luận thực hiện đề án

Đề án dựa trên cơ sở phương pháp luận của chủ nghĩa duy vật biện chứng và chủ nghĩa duy vật lịch sử của Chủ nghĩa Mác - Lênin, tư tưởng Hồ Chí Minh và quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng, Nhà nước ta về dịch vụ bưu chính.

Trong đó chú trọng vấn đề kinh doanh dịch vụ bưu chính; các quan điểm về xây dựng và hoàn thiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính trong quá trình hội nhập và theo các thông lệ về dịch vụ bưu chính; cũng như qua thực tiễn triển khai kinh doanh dịch vụ bưu chính ở Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

5.2. Phương pháp thực hiện đề án

Để giải quyết các nhiệm vụ nghiên cứu cơ bản mà đề án đặt ra, đề án sử dụng các phương pháp nghiên cứu cụ thể sau:

- Phương pháp phân tích, phương pháp lịch sử, phương pháp thống kê ... được sử dụng tại Chương 1 khi nghiên cứu một số vấn đề lý luận về kinh doanh dịch vụ bưu chính.

- Phương pháp thu thập thông tin, tài liệu, phân tích, bình luận, đánh giá, tổng hợp ... được sử dụng tại Chương 2 khi nghiên cứu thực trạng pháp luật và thực tiễn kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

- Phương pháp diễn giải, phương pháp quy nạp... được sử dụng tại Chương 3 khi nghiên cứu giải pháp hoàn thiện pháp luật và nâng cao hiệu quả kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

6. Ý nghĩa khoa học và thực tiễn

6.1. Ý nghĩa khoa học

Đề án góp phần bổ sung và hoàn thiện một số vấn đề lý luận về kinh doanh dịch vụ bưu chính, cũng như làm rõ hơn khái niệm, đặc điểm dịch vụ bưu chính; những đánh giá chuyên môn và quy định pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính; qua đó góp phần bổ sung, làm phong phú hơn lý luận về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.

6.2. Ý nghĩa thực tiễn

Kết quả của đề án, nhất là các kiến nghị, giải pháp của đề án sẽ là tài liệu tham khảo hữu ích để các cơ quan nhà nước tham khảo trong quá trình xây dựng và hoàn thiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính. Đặc biệt, cơ quan quản lý nhà nước về bưu chính có thêm những thông tin phục vụ cho việc sửa đổi quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính trong Luật Bưu chính và các văn bản pháp luật có liên quan theo thẩm quyền; phối hợp cùng các cơ quan sửa đổi các luật, văn bản quy phạm pháp luật sửa đổi đồng bộ quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính, từ đó tạo thuận lợi cho hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Kết quả nghiên cứu của đề án có thể là tài liệu tham khảo hữu ích để các cơ quan quản lý nhà nước tham khảo, đặc biệt là chuyên viên giải quyết thủ tục hành chính trong quá trình áp dụng pháp luật để nâng cao hiệu quả công tác quản lý bưu chính, từ đó góp phần vào mục tiêu bảo vệ trước các tác động xấu của hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ.

Những nghiên cứu của đề án cũng có thể là tài liệu tham khảo hữu ích cho các cán bộ, giảng viên, sinh viên trong các cơ sở đào tạo luật chuyên ngành kinh tế, chuyên ngành về bưu chính, cũng như trong công tác nghiên cứu chuyên sâu về quản lý bưu chính.

7. Kết cấu của đề án

Ngoài mở đầu, tiểu kết chương, kết luận, tài liệu tham khảo, phụ lục,... đề án gồm 03 chương sau đây:

Chương 1: Một số vấn đề lý luận về kinh doanh dịch vụ bưu chính và pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Chương 2: Thực trạng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính và thực tiễn thực hiện tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

Chương 3: Kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam.

NỘI DUNG

CHƯƠNG 1: MỘT SỐ VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VỀ KINH DOANH DỊCH VỤ BUU CHÍNH VÀ PHÁP LUẬT KINH DOANH DỊCH VỤ BUU CHÍNH

1.1. Kinh doanh dịch vụ bưu chính

1.1.1. Khái niệm về kinh doanh dịch vụ bưu chính

a) Kinh doanh

Kinh doanh là một thuật ngữ khá phổ biến được các học giả trong và ngoài nước dày công nghiên cứu. Dưới góc độ ngôn ngữ học, “*kinh doanh*” được định nghĩa là tổ chức việc sản xuất, buôn bán, dịch vụ nhằm mục đích sinh lợi¹.

Dưới góc độ kinh tế, một số học giả nước ngoài cũng đưa ra những quan điểm của riêng mình về kinh doanh. Theo tác giả Philip Kotler, kinh doanh là quá trình phát hiện, tạo ra và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả và có lợi nhuận². Hay như theo tác giả Peter Drucker, kinh doanh là việc tạo ra khách hàng; tất cả các hoạt động kinh doanh đều phải tập trung vào nhu cầu và giá trị mà khách hàng nhận được.

Theo quan điểm của Trường Đại học Kinh tế quốc dân, kinh doanh là việc sản xuất hoặc cung cấp bất kỳ dịch vụ gì đáp ứng nhu cầu cụ thể của con người nhằm mục đích kiếm lời. Theo đó, kinh doanh gồm hai đặc trưng cơ bản là bao gồm một hoặc một số khâu trong quá trình sản xuất sản phẩm - cung ứng dịch vụ và hoạt động kinh doanh nhằm mục tiêu sinh lời.³

Dưới góc độ pháp lý, “*kinh doanh là việc thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả các công đoạn của quá trình, đầu tư, từ sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi*” (Điều 4 Luật doanh nghiệp 2020).

Kinh doanh bao gồm những yếu tố sau:

Thứ nhất, mục tiêu sinh lợi: Mục đích chủ yếu của kinh doanh là tạo ra lợi nhuận. Các doanh nghiệp và cá nhân kinh doanh mong muốn thu được lợi ích tài chính từ việc cung cấp hàng hóa hoặc dịch vụ.

Thứ hai, hoạt động giao dịch: Kinh doanh liên quan đến việc trao đổi hàng hóa, dịch vụ, hoặc tài sản giữa các bên tham gia vào thị trường, bao gồm việc mua và bán sản phẩm, cung cấp dịch vụ, hoặc các giao dịch tài chính khác.

¹ Xem: Viện Ngôn ngữ học (2003), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng, Đà Nẵng, tr.529.

² Xem: Philip Kotler (2016), *Marketing Management*, 15th Edition, Person, UK, pt. 5.

³ Xem: Trường Đại học Kinh tế quốc dân (2013), *Giáo trình Quản trị kinh doanh tập 1*, Nxb. Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội, 2013, tr.50

Thứ ba, quản lý và tổ chức: Kinh doanh yêu cầu sự tổ chức và quản lý chặt chẽ, từ việc lập kế hoạch, tổ chức sản xuất, đến việc tiếp thị và phân phối sản phẩm/dịch vụ đến tay khách hàng. Quản lý tài chính, nhân sự, và các yếu tố khác là rất quan trọng trong quá trình kinh doanh.

Thứ tư, sự tham gia của thị trường: Kinh doanh phải được thực hiện trong một thị trường xác định, nơi các sản phẩm hoặc dịch vụ sẽ được trao đổi giữa người mua và người bán. Thị trường này có thể là thị trường hàng hóa, dịch vụ, hay cả hai.

Thứ năm, tính cạnh tranh: Kinh doanh diễn ra trong một môi trường cạnh tranh, nơi các doanh nghiệp phải đối mặt với sự cạnh tranh từ các đối thủ khác để thu hút khách hàng và duy trì sự phát triển bền vững.

Tóm lại, kinh doanh là một hoạt động kinh tế cơ bản giúp tạo ra giá trị và thúc đẩy sự phát triển của xã hội, đồng thời đóng góp vào sự tăng trưởng kinh tế quốc gia.

b) Dịch vụ bưu chính

Giống như kinh doanh, bưu chính cũng được các nhà nghiên cứu tìm hiểu về khái niệm, định nghĩa. Thuật ngữ “bưu chính” được nhìn nhận và đưa ra những quan điểm khác giữa các lĩnh vực văn hóa - xã hội - kinh tế. Dưới góc độ ngôn ngữ học, theo nghĩa Hán - Việt, “bưu chính” là việc chuyển đệ thư từ, tiền bạc và đồ đạc⁴. Ngoài ra, cũng có một quan điểm khác cho rằng bưu chính là bộ môn thuộc ngành bưu điện, đảm nhiệm việc chuyển thư từ, báo chí, kiện hàng, v.v ...⁵

Dưới góc độ kinh tế học, bưu chính là lĩnh vực thuộc hạ tầng của nền kinh tế, bao gồm các hoạt động cụ thể như: đầu tư, kinh doanh, cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính. Hệ thống bưu chính là hệ thống nhận gửi, chuyển và phát thư, gói, kiện hàng hoá từ người gửi đến người nhận. Một hệ thống bưu chính có thể do Nhà nước hay tư nhân quản lý, trong đó cơ quan bưu chính thuộc tổ chức Nhà nước hoạt động để hướng tới các mục tiêu kinh tế - xã hội của quốc gia, doanh nghiệp bưu chính hoạt động để cung cấp dịch vụ bưu chính cho các tổ chức, cá nhân khác.⁶

Dưới góc độ pháp lý, trong danh mục phân loại dịch vụ theo lĩnh vực của GATS, tiểu mục 2A về dịch vụ bưu chính được dẫn chiếu tới mục 7511 trong Phân loại dịch vụ sản phẩm của Liên hợp quốc (UNCPC). Phân loại dịch vụ tạm thời năm 1991 này đã được sửa năm 2015, mục dịch vụ bưu chính 5310 và dịch vụ chuyển phát 5320. Trong đó, khái niệm dịch vụ bưu chính gồm 04 (bốn) mục như sau:

⁴ Xem: Đào Duy Anh (2005), *Hán Việt từ điển*, Nxb. Văn hóa - Thông tin, Hà Nội, tr.64.

⁵ Xem: Viện Ngôn ngữ học (2003), *Từ điển tiếng Việt*, Nxb. Đà Nẵng, Đà Nẵng, tr.94.

⁶ Xem: https://bktt.vn/B%C6%B0u_ch%C3%ADnh?utm_source=chatgpt.com, truy cập ngày 30/12/2024.

(1) Dịch vụ bưu chính liên quan tới thư gồm dịch vụ nhận, chuyển và phát thư (letters), báo, tạp chí, ấn phẩm định kỳ, tờ quảng cáo, tờ rơi và các ấn phẩm tương tự tới các địa chỉ trong nước và ngoài nước thực hiện theo nghĩa vụ phổ cập;

(2) Dịch vụ bưu chính liên quan tới bưu kiện và gói nhỏ bao gồm dịch vụ nhận, chuyển và phát bưu kiện và gói hàng tới các địa chỉ trong và ngoài nước thực hiện theo nghĩa vụ phổ cập;

(3) Các dịch vụ tại quầy bưu cục, ví dụ: bán tem cước phí, xử lý bưu phẩm, bưu kiện ghi số, các dịch vụ tại quầy khác;

(4) Các dịch vụ bưu chính khác gồm cả dịch vụ cho thuê hộp thư, poste restante, và các dịch vụ bưu chính công cộng khác chưa được phân loại (trừ dịch vụ giro và tài khoản tiết kiệm bưu chính và dịch vụ viễn thông).

Theo pháp luật Việt Nam, định nghĩa tại khoản 3 Điều 3 Luật Bưu chính 2010: *“Dịch vụ bưu chính là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của người gửi đến địa điểm của người nhận qua mạng bưu chính, trừ phương thức điện tử”*. Tuy nhiên với khái niệm này, dịch vụ bưu chính đang giới hạn chỉ trong hoạt động chuyển phát bưu gửi (thư, gói, kiện hàng hóa).

Qua phân tích trên, ta có thể hiểu dịch vụ bưu chính là dịch vụ nhận, vận chuyển và phát thư tín, bưu phẩm và hàng hóa từ người gửi đến người nhận đảm bảo tính an toàn, chính xác và kịp thời.

c) Kinh doanh dịch vụ bưu chính

Từ những phân tích ở các mục trên, ta có thể hiểu kinh doanh dịch vụ bưu chính là hoạt động cung ứng các dịch vụ nhận, vận chuyển, và phát bưu gửi (bao gồm thư, tài liệu, bưu phẩm và hàng hóa) từ người gửi đến người nhận thông qua mạng lưới nhằm mục đích sinh lợi nhuận.

Kinh doanh dịch vụ bưu chính có những đặc điểm cơ bản sau:

Thứ nhất, tính phục vụ cộng đồng trên phạm vi rộng.

Kinh doanh dịch vụ bưu chính yêu cầu một hệ thống kết nối các điểm chấp nhận, trung chuyển và phát bưu gửi trên phạm vi rộng. Điều này đòi hỏi sự tổ chức mạng lưới quy mô lớn, từ cấp địa phương đến quốc tế.

Bản thân dịch vụ bưu chính là một trong những hoạt động về thông tin, hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính diễn ra trên phạm vi rộng khắp và ở mọi địa bàn dân cư. Ở đâu có hoạt động của con người thì có nhu cầu về thông tin và do đó, có nhu cầu về dịch vụ bưu chính. Tuy nhiên, hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính mang tính thụ động, phụ thuộc vào nhu cầu gửi thư, gói kiện hàng hóa của khách hàng. Đặc trưng này

đòi hỏi phải tổ chức sẵn sàng mạng lưới cung ứng dịch vụ (gồm nhiều khâu, nhiều tầng) sâu rộng đến từng địa bàn, từng cụm dân cư để bảo đảm đáp ứng các nhu cầu “gửi và phát” của người dân. Quá trình “vận chuyển” cũng phải được tổ chức thành nhiều công đoạn, nhiều tuyến vận chuyển, tuyến phát. Những yếu tố này cho thấy duy trì hạ tầng mạng bưu chính yêu cầu chi phí rất lớn và việc tổ chức hạ tầng mạng bưu chính hợp lý để tiết kiệm chi phí là hết sức cần thiết.

Ngoài ra, cũng chính từ đặc thù này mà dịch vụ bưu chính được cung ứng trên hạ tầng mạng lưới rộng khắp, kết nối nhiều vùng, miền với khoảng cách khác nhau, điều kiện hoạt động khác nhau và kết hợp cung ứng đồng thời nhiều loại dịch vụ bưu chính.

Thứ hai, kinh doanh dịch vụ bưu chính phải đảm bảo tính liên tục, thường xuyên trong hoạt động, vì đây là dịch vụ thiết yếu phục vụ nhu cầu giao tiếp, kinh doanh, và vận chuyển của xã hội và đòi hỏi tính an toàn, kịp thời và chính xác cao.

Yêu cầu đảm bảo an toàn, kịp thời và chính xác là yêu cầu chung đối với các hoạt động cung ứng dịch vụ bưu chính và đặc biệt quan trọng đối với dịch vụ thư. Tuy nhiên, sự bùng nổ của công nghệ thông tin và thương mại điện tử đã làm thay đổi đáng kể hoạt động bưu chính. Sản lượng thư giảm sút hàng năm trong khi gói, kiện hàng hóa thương mại điện tử tăng trưởng vượt bậc do nhu cầu của khách hàng về chuyển phát hàng hóa thương mại điện tử rất cao.

Dịch vụ bưu chính có đặc thù này bởi là thư hay gói, kiện hàng hóa thương mại điện tử thì đều là vật mang thông tin cá nhân hoặc tài sản cá nhân. Do đó, cần sự an toàn cao trong dịch vụ và phát chính xác đến địa chỉ nhận.

Thứ ba, hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính cần được cấp phép bởi cơ quan có thẩm quyền. Doanh nghiệp kinh doanh phải tuân thủ các quy định pháp luật về bảo mật thông tin, chất lượng dịch vụ, và giá cước.

Thứ tư, kinh doanh dịch vụ bưu chính không chỉ dừng lại ở vận chuyển thư tín, mà còn bao gồm dịch vụ chuyển phát nhanh (express), vận chuyển bưu kiện lớn, và dịch vụ hỗ trợ thương mại điện tử (e-logistics).

Thứ năm, là một hoạt động kinh doanh, dịch vụ bưu chính có mục tiêu chính là tạo ra lợi nhuận và chất lượng dịch vụ bưu chính phụ thuộc nhiều vào điều kiện tự nhiên-địa lý và tình hình kinh tế- xã hội.

Chất lượng dịch vụ, chi phí cung ứng dịch vụ bưu chính phụ thuộc nhiều vào điều kiện địa lý, kinh tế và mật độ dân số. Ở Việt Nam, điều kiện giao thông khó khăn tác động trực tiếp đến chi phí ở tất cả các khâu “chấp nhận”, “vận chuyển” và “phát”

khi diện tích tự nhiên chiếm tới 3/4 là đồi núi và chỉ có 1/4 là đồng bằng⁷. Mật độ dân số và khả năng kinh tế cũng là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sản lượng và doanh thu dịch vụ bưu chính.

Với địa hình như vậy, chi phí cung ứng dịch vụ bưu chính tại khu vực nông thôn rất lớn, nhất là dịch vụ đến khu vực miền núi, hải đảo, nhưng bù lại dân số ở khu vực nông thôn chiếm tới 65,6%⁸ (trong khi dân số thành thị chỉ chiếm 34,4%) tổng dân số cả nước. Điểm bất lợi này có thể trở thành lợi thế nếu doanh nghiệp bưu chính biết khai thác.

Ngoài mục tiêu về lợi nhuận, một số doanh nghiệp bưu chính quốc gia như Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn có nhiệm vụ cung cấp dịch vụ công ích cho cộng đồng.

Thứ sáu, thị trường kinh doanh dịch vụ bưu chính hiện nay có tính cạnh tranh cao do sự tham gia của nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước. Các công ty không chỉ cạnh tranh về giá cả mà còn về tốc độ, chất lượng dịch vụ, và công nghệ hỗ trợ.

1.1.2. Các loại hình kinh doanh dịch vụ bưu chính

Kinh doanh dịch vụ bưu chính có thể được phân chia theo nhiều cách khác nhau tùy thuộc vào các tiêu chí như loại hình dịch vụ, phạm vi hoạt động, đối tượng phục vụ, thời gian giao nhận, hay đặc thù của từng dịch vụ.

Thứ nhất, phân chia theo loại hình dịch vụ bưu chính

Phân loại này dựa trên các dịch vụ cụ thể mà hệ thống bưu chính cung cấp:

(1) Dịch vụ chuyển phát thư tín: Là dịch vụ này liên quan đến việc gửi các bức thư, thông báo, tài liệu quan trọng giữa các cá nhân và tổ chức. Thư tín có thể là các thông báo hành chính, thư từ cá nhân, tài liệu công vụ. Thường có yêu cầu về tính bảo mật thấp và thời gian giao nhận không gấp rút. *Ví dụ:* Gửi thư mời, thông báo từ cơ quan nhà nước.

(2) Dịch vụ chuyển phát bưu kiện: Đây là dịch vụ chuyển phát các gói hàng, bưu phẩm có kích thước và trọng lượng lớn hơn thư tín. Bao gồm các sản phẩm thương mại, quà tặng, hàng hóa. Dịch vụ này yêu cầu đóng gói, bảo vệ bưu kiện an toàn trong suốt quá trình vận chuyển. *Ví dụ:* Chuyển phát hàng hóa từ các cửa hàng thương mại điện tử đến khách hàng.

(3) Dịch vụ chuyển phát nhanh (Express): Đây là dịch vụ chuyển phát với thời gian giao nhận cực kỳ nhanh chóng, thường là trong ngày hoặc tối đa 1-2 ngày; thường phục vụ các đơn hàng, tài liệu quan trọng hoặc khẩn cấp, có chi phí cao hơn các dịch vụ chuyển phát thông thường. *Ví dụ:* Chuyển phát hợp đồng, tài liệu quan trọng cần gấp.

⁷ <http://www.chinhphu.vn/portal/page/portal/chinhphu/NuocCHXHCNVietNam/ThongTinTongHop/dialy>

⁸ Dân số thành thị là 33.122.548 người, chiếm 34,4% tổng dân số cả nước (<http://tongdieutra-danso.vn/thong-cao-bao-chi-ket-qua-tong-dieu-tra-dan-so-va-nha-o-nam-2019.html>).

(4) Dịch vụ chuyển tiền qua bưu điện: Dịch vụ này cung cấp khả năng chuyển tiền cho cá nhân hoặc tổ chức thông qua hệ thống bưu điện; thường dùng để chuyển tiền cho người thân trong và ngoài nước. Cũng có thể là dịch vụ chuyển tiền thanh toán hóa đơn. *Ví dụ:* Chuyển tiền cho người thân từ thành phố đến vùng sâu, vùng xa.

(5) Dịch vụ bưu chính quốc tế: Đây là dịch vụ bưu chính quốc tế, liên quan đến việc vận chuyển thư tín, bưu kiện từ quốc gia này đến quốc gia khác; yêu cầu tuân thủ các quy định quốc tế về thuế, hải quan, kiểm tra an ninh. Ngoài ra, loại hình này cũng có các hình thức giao hàng nhanh quốc tế. *Ví dụ:* Chuyển phát các bưu kiện hoặc thư tín từ Việt Nam đi Mỹ hoặc ngược lại.

Thứ hai, phân chia theo phạm vi hoạt động

Phân loại này dựa vào phạm vi địa lý mà dịch vụ bưu chính hoạt động:

(1) Dịch vụ bưu chính nội địa: Dịch vụ bưu chính trong một quốc gia, vận chuyển hàng hóa và thư tín giữa các khu vực trong phạm vi quốc gia. Các dịch vụ này chủ yếu phục vụ nhu cầu kết nối giữa các vùng miền trong một quốc gia. *Ví dụ:* Gửi thư từ và bưu kiện từ Hà Nội đến Thành phố Hồ Chí Minh.

Ngoài ra, dịch vụ bưu chính nội địa có thể phân chia thành dịch vụ bưu chính trong phạm vi toàn quốc và dịch vụ bưu chính trong phạm vi nội tỉnh dựa trên phạm vi hoạt động của các doanh nghiệp bưu chính.

(2) Dịch vụ bưu chính quốc tế: Dịch vụ chuyển phát thư tín, bưu kiện, tài liệu qua biên giới quốc gia, giúp kết nối các quốc gia và vùng lãnh thổ. Các dịch vụ quốc tế đòi hỏi phải tuân thủ các quy định hải quan, thuế và có thể mất nhiều thời gian hơn dịch vụ nội địa. *Ví dụ:* Chuyển phát thư tín, bưu kiện từ Việt Nam sang Trung Quốc, Mỹ, hoặc các quốc gia khác.

Thứ ba, phân chia theo đối tượng khách hàng

Phân loại này tập trung vào việc phân chia dịch vụ bưu chính theo nhu cầu và đặc điểm của đối tượng sử dụng dịch vụ:

(1) Dịch vụ bưu chính cho cá nhân: Cung cấp dịch vụ cho các cá nhân, bao gồm các hoạt động như gửi thư, bưu kiện, chuyển tiền cá nhân. Các dịch vụ này thường có quy mô nhỏ và thường xuyên có tính chất cá nhân, không mang tính thương mại. *Ví dụ:* Gửi quà sinh nhật cho người thân, gửi thư từ cho bạn bè.

(2) Dịch vụ bưu chính cho doanh nghiệp: Dịch vụ bưu chính phục vụ cho các tổ chức và doanh nghiệp, bao gồm chuyển phát tài liệu công việc, hợp đồng, thông tin quan trọng. Các dịch vụ này thường có tính chất chuyên nghiệp, liên quan đến giao dịch kinh doanh hoặc trao đổi tài liệu giữa các công ty. *Ví dụ:* Gửi hợp đồng, tài liệu cho đối tác, chuyển phát các bưu kiện trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

Thứ tư, phân chia theo tính chất dịch vụ

Phân loại này dựa trên đặc điểm của dịch vụ bưu chính, có thể phân thành các loại dịch vụ chủ yếu như:

(1) Dịch vụ bưu chính truyền thống: Các dịch vụ bưu chính truyền thống bao gồm việc gửi thư, bưu kiện bằng phương thức thủ công và sử dụng mạng lưới bưu điện hiện có. Phương thức này thường ít tốn kém, không yêu cầu tốc độ giao hàng nhanh, và có thể được sử dụng rộng rãi trong các khu vực địa phương. *Ví dụ:* Gửi thư thông thường, chuyển phát bưu kiện thông qua hệ thống bưu điện quốc gia.

(2) Dịch vụ bưu chính điện tử: Dịch vụ này liên quan đến việc truyền tải thông tin qua các phương tiện điện tử, chẳng hạn như email, tin nhắn, fax, hoặc các hệ thống thông báo trực tuyến. Dịch vụ bưu chính điện tử giúp tiết kiệm thời gian và chi phí, rất phổ biến trong thế giới số hiện đại. *Ví dụ:* Gửi thư điện tử, thông báo qua các ứng dụng nhắn tin.

(3) Dịch vụ bưu chính chuyên biệt: Đây là các dịch vụ bưu chính cung cấp cho các yêu cầu đặc biệt, như dịch vụ chuyển phát nhanh, chuyển phát hàng hóa đặc biệt, hoặc dịch vụ bảo mật cao. Các dịch vụ này đòi hỏi các quy trình đặc biệt, yêu cầu bảo mật cao, hoặc có thời gian giao nhận nhanh chóng. *Ví dụ:* Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, dịch vụ chuyển phát hàng hóa dễ vỡ.

Thứ năm, phân chia theo thời gian giao nhận

Phân loại này dựa trên thời gian giao nhận bưu phẩm, bao gồm:

(1) Dịch vụ chuyển phát thông thường: Các dịch vụ này không yêu cầu thời gian giao nhận gấp, thường có thời gian giao hàng lâu hơn. Thường có chi phí thấp và được sử dụng phổ biến cho các giao dịch không cần khẩn cấp. *Ví dụ:* Gửi thư, bưu kiện không cần gấp.

(2) Dịch vụ chuyển phát nhanh (Express): Đây là dịch vụ chuyển phát nhanh chóng, thường đảm bảo giao hàng trong ngày hoặc 1-2 ngày. Các dịch vụ này có chi phí cao hơn do yêu cầu giao hàng nhanh chóng và có thể bao gồm nhiều hình thức bảo đảm an toàn cho bưu phẩm. *Ví dụ:* Gửi hợp đồng, tài liệu quan trọng cần gấp.

Các cách phân chia loại hình kinh doanh dịch vụ bưu chính giúp làm rõ sự đa dạng của các dịch vụ trong ngành bưu chính và giúp các tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân lựa chọn dịch vụ phù hợp với nhu cầu của mình. Việc phân chia các loại hình dịch vụ giúp cơ quan quản lý, công ty bưu chính và người tiêu dùng hiểu rõ hơn về các dịch vụ hiện có, từ đó nâng cao chất lượng và hiệu quả của các hoạt động bưu chính.

1.1.3. Vai trò của kinh doanh dịch vụ bưu chính

Kinh doanh dịch vụ bưu chính không chỉ đóng vai trò là một hoạt động kinh doanh nhằm tạo ra lợi nhuận mà còn mang lại những ý nghĩa sâu sắc và tác động lớn đối với kinh tế, xã hội và con người. Ở tất cả các quốc gia trên thế giới, tính cơ bản, thiết yếu của dịch vụ bưu chính luôn được thừa nhận bởi tác động kép về kinh tế và xã hội mà hoạt động bưu chính mang lại. Dịch vụ bưu chính lâu nay vẫn được xã hội xem như là một kênh bảo đảm các hoạt động cung cấp thông tin liên lạc thiết yếu, quen thuộc và tin cậy cho xã hội. Do đó, việc duy trì cung ứng các dịch vụ bưu chính nhằm phục vụ sự điều hành của Nhà nước và sự ổn định, phát triển các hoạt động kinh tế - xã hội luôn được Nhà nước bảo đảm. Ở Việt Nam, trong hơn 70 năm xây dựng và phát triển, ngành bưu chính Việt Nam đã hoàn thành tốt nhiệm vụ bảo đảm thông tin liên lạc phục vụ chỉ đạo, điều hành của Đảng, Nhà nước và các hoạt động trong xã hội, kể cả trong kháng chiến cũng như trong thời kỳ hoà bình, xây dựng đất nước.

Thứ nhất, về mặt kinh tế

Kinh doanh dịch vụ bưu chính đóng góp vào GDP thông qua các hoạt động vận tải, logistics, và cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh. Đây là một trong những ngành dịch vụ cốt lõi trong nền kinh tế quốc gia. Các dịch vụ chuyển phát bưu phẩm, hàng hóa nhanh chóng hỗ trợ các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SMEs), trong việc đưa sản phẩm đến tay khách hàng.

Kinh doanh dịch vụ bưu chính đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nền kinh tế thương mại, đặc biệt là trong việc giao nhận hàng hóa giữa người bán và người mua. Dịch vụ bưu chính đóng vai trò trung gian trong các giao dịch mua bán, đặc biệt với sự phát triển của thương mại điện tử. Việc giao hàng nhanh chóng và an toàn giúp nâng cao hiệu quả của các giao dịch thương mại và thúc đẩy nền kinh tế phát triển. *Ví dụ:* Dịch vụ giao hàng của các công ty bưu chính như Vietnam Post, Giao Hàng Nhanh, Ahamove, hỗ trợ các cửa hàng thương mại điện tử như Shopee, Lazada, Tiki giao hàng đến tay khách hàng một cách nhanh chóng.

Thứ hai, về mặt xã hội

Dịch vụ bưu chính giúp rút ngắn khoảng cách địa lý, tạo điều kiện cho người dân ở các vùng sâu, vùng xa tiếp cận với thông tin, hàng hóa, và dịch vụ. Dịch vụ bưu chính còn được sử dụng để cung cấp các dịch vụ công ích như gửi hồ sơ, nhận kết quả thủ tục hành chính từ các cơ quan nhà nước.

Ngành bưu chính là một lĩnh vực có tiềm năng tạo ra hàng nghìn cơ hội việc làm, từ nhân viên chuyển phát, nhân viên kho bãi đến các công việc quản lý cấp cao. Ngoài ra, ngành bưu chính cũng tạo cơ hội cho các doanh nghiệp nhỏ và vừa tham gia vào thị trường, cung cấp các dịch vụ vận chuyển, giao hàng, chuyển phát nhanh,

và dịch vụ bưu chính điện tử. *Ví dụ:* Các công ty chuyển phát như J&T Express, GrabExpress, Giao Hàng Tiết Kiệm đã tạo ra hàng nghìn việc làm cho người lao động và thúc đẩy nền kinh tế số.

Dịch vụ bưu chính giúp bảo vệ thông tin quan trọng của các cá nhân và tổ chức thông qua việc đảm bảo an toàn cho các bưu phẩm, đặc biệt là trong các giao dịch tài chính, hợp đồng quan trọng và tài liệu mật. Pháp luật và các quy định nghiêm ngặt về bảo mật thông tin giúp duy trì sự tin tưởng của khách hàng vào ngành bưu chính. *Ví dụ:* Các dịch vụ chuyển phát tài liệu mật, hợp đồng hoặc các giấy tờ quan trọng giữa các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp và cá nhân đều yêu cầu quy trình bảo mật nghiêm ngặt để tránh rủi ro mất mát thông tin hoặc tiết lộ thông tin không đúng cách.

Thứ ba, về khoa học, công nghệ và chuyển đổi số

Dịch vụ bưu chính hiện đại tích hợp công nghệ để nâng cao hiệu quả và trải nghiệm khách hàng. Dịch vụ bưu chính thúc đẩy sự phát triển của công nghệ trong vận chuyển, như xe tự lái, robot giao hàng, hoặc hệ thống kho tự động hóa. Bên cạnh đó, dịch vụ bưu chính còn là “xương sống” của ngành thương mại điện tử, đảm bảo hàng hóa được giao đến khách hàng nhanh chóng và an toàn. Các dịch vụ bưu chính cung cấp giải pháp giao hàng linh hoạt theo yêu cầu của khách hàng, như giao trong ngày, giao hàng giờ cố định.

Ngành bưu chính đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển hạ tầng cơ sở vật chất và công nghệ thông tin, đặc biệt là trong việc ứng dụng công nghệ vào quản lý, vận chuyển và theo dõi bưu phẩm. Các công ty bưu chính đầu tư vào các hệ thống phần mềm, ứng dụng theo dõi đơn hàng, và các hệ thống logistics giúp nâng cao hiệu quả công việc. *Ví dụ:* Các công ty như Giao Hàng Nhanh, Ahamove, và J&T Express ứng dụng công nghệ vào việc theo dõi đơn hàng qua điện thoại di động, giúp khách hàng và doanh nghiệp có thể dễ dàng giám sát quá trình giao nhận bưu phẩm.

Cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ tư với các công nghệ như Internet of Things (IoT), robot và trí tuệ nhân tạo đã và đang thay đổi cơ bản cách sống, làm việc và kinh doanh của mọi người. Điều này cũng tác động làm thay đổi phương thức hoạt động bưu chính hàng ngày. Giờ đây, lĩnh vực bưu chính đang ở ngã ba của 3 lĩnh vực quan trọng đối với nền kinh tế, đó là: vận tải (bao gồm cả hậu cần/logistics), thương mại điện tử và tài chính. Dịch vụ bưu chính bảo đảm chuyển phát hàng hóa, nhất là hàng thương mại điện tử mỗi ngày. Hệ thống bưu chính giúp mọi người dân đều có quyền truy cập, tiếp cận các dịch vụ tài chính (thanh toán, gửi tiền, nhận tiền hoặc vay), góp phần giảm thiểu rủi ro cho người tiêu dùng do sử dụng các hệ thống không chính thống. Có được điều này là bởi lĩnh vực bưu chính có mạng lưới phân phối lớn nhất có thể kết nối trực tiếp tất cả mọi người trên khắp đất nước và là một hạ tầng thiết yếu tạo điều kiện cho hoạt động của các lĩnh vực khác trong kinh tế.

Kinh doanh dịch vụ bưu chính còn có vai trò quan trọng trong việc kết nối các cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp trong và ngoài nước. Dịch vụ bưu chính giúp mọi người trao đổi thông tin, gửi thư tín, tài liệu, và các bưu phẩm quan trọng khác. Trong thời đại công nghệ, dù có sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, nhưng dịch vụ bưu chính vẫn đóng vai trò chủ chốt trong việc kết nối các vùng miền, kể cả những khu vực hẻo lánh, khó khăn.

Như vậy, kinh doanh dịch vụ bưu chính không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối thông tin và giao tiếp giữa các cá nhân và tổ chức, mà còn hỗ trợ nền kinh tế thương mại, đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, tạo cơ hội việc làm, và thúc đẩy sự phát triển của các doanh nghiệp. Đây là ngành dịch vụ thiết yếu không thể thiếu trong đời sống xã hội hiện đại.

1.2. Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

1.2.1. Khái niệm về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính là một phần quan trọng trong pháp luật kinh tế. Dưới góc độ pháp lý, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính là hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành để điều chỉnh các quan hệ phát sinh trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính, nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh dịch vụ này được thực hiện một cách minh bạch, an toàn, hiệu quả và phù hợp với lợi ích của xã hội, nhà nước, tổ chức, cá nhân.

Theo đó, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính bao gồm các điểm sau:

Thứ nhất, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính mang tính công ích và phục vụ cộng đồng. Các quy định này liên quan đến dịch vụ bưu chính - là một phần quan trọng trong hệ thống hạ tầng xã hội, góp phần đảm bảo quyền tiếp cận thông tin và giao tiếp của mọi cá nhân, tổ chức. Pháp luật trong lĩnh vực này luôn yêu cầu doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phải đảm bảo tính công bằng, không phân biệt đối xử và phục vụ các khu vực khó khăn, vùng sâu, vùng xa.

Thứ hai, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính quy định chặt chẽ về điều kiện kinh doanh. Pháp luật yêu cầu doanh nghiệp kinh doanh phải đáp ứng các điều kiện cụ thể như: Có giấy phép kinh doanh dịch vụ bưu chính hoặc giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính; đáp ứng các tiêu chuẩn kỹ thuật, an toàn, bảo mật trong quá trình vận chuyển; tuân thủ các quy định về giá cước và chất lượng dịch vụ do cơ quan có thẩm quyền ban hành.

Thứ ba, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính yêu cầu các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính phải chịu sự giám sát, quản lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, như Bộ Khoa học và Công nghệ. Việc quản lý nhằm đảm bảo an toàn cho các vật phẩm, thông tin được chuyển phát và phòng ngừa các hành vi lợi dụng dịch vụ bưu chính để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật (như buôn lậu, vận chuyển hàng cấm).

Thứ tư, pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính có tính quốc tế và liên kết. Các quy định pháp luật trong lĩnh vực này phải tương thích với các công ước và hiệp định quốc tế mà Việt Nam tham gia, chẳng hạn như Công ước Bưu chính Thế giới.

1.2.2. Vai trò của pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính có vai trò vô cùng quan trọng trong việc điều chỉnh, quản lý và phát triển ngành bưu chính tại Việt Nam. Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng mở rộng, và ngành bưu chính đóng vai trò then chốt trong việc kết nối thông tin, giao nhận hàng hóa và cung cấp các dịch vụ tài chính, pháp luật đóng vai trò thiết yếu giúp duy trì sự ổn định và phát triển của ngành này. Cụ thể, vai trò của pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính có thể phân tích như sau:

Thứ nhất, cung cấp hành lang pháp lý cho hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính

Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính tạo ra cơ sở pháp lý vững chắc cho các doanh nghiệp hoạt động trong ngành bưu chính. Bằng cách quy định rõ ràng các quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân tham gia cung cấp dịch vụ bưu chính, pháp luật đảm bảo rằng các doanh nghiệp hoạt động hợp pháp, có tổ chức và có trách nhiệm đối với xã hội và người tiêu dùng.

Cấp phép và quản lý hoạt động: Pháp luật xác định thủ tục cấp phép, điều kiện kinh doanh, quy trình kiểm tra và giám sát các dịch vụ bưu chính, giúp đảm bảo các doanh nghiệp hoạt động đúng quy định.

Thủ tục đăng ký và giám sát: Các doanh nghiệp muốn hoạt động phải tuân thủ theo các điều kiện, quy trình và kiểm soát của pháp luật, từ đó giúp duy trì sự minh bạch và công bằng trong ngành bưu chính.

Ví dụ: Luật Bưu chính năm 2010 của Việt Nam cung cấp khung pháp lý cho các doanh nghiệp tham gia vào ngành bưu chính. Mỗi doanh nghiệp muốn cung cấp dịch vụ bưu chính phải có giấy phép từ cơ quan chức năng. Như, khi một công ty mới thành lập muốn cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh, họ sẽ phải tuân thủ quy định cấp phép, đăng ký các dịch vụ mình cung cấp, và đáp ứng các điều kiện về hạ tầng, nhân lực, trang thiết bị mà pháp luật yêu cầu.

Thứ hai, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Một trong những vai trò quan trọng của pháp luật trong ngành bưu chính là bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng. Ngành bưu chính liên quan trực tiếp đến việc chuyển phát thư tín, bưu kiện, hàng hóa và các dịch vụ tài chính, do đó, người tiêu dùng cần được bảo vệ quyền lợi hợp pháp trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Quyền lợi của khách hàng: Pháp luật quy định rõ về nghĩa vụ của các doanh nghiệp bưu chính trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ, bảo mật thông tin và thời gian giao hàng, đồng thời yêu cầu các doanh nghiệp phải có cơ chế giải quyết khiếu nại, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có sự cố xảy ra.

Minh bạch giá cước: Pháp luật yêu cầu các doanh nghiệp phải công khai giá cước dịch vụ, đảm bảo rằng người tiêu dùng sẽ không bị ép giá hoặc gặp phải những mức phí không hợp lý.

Ví dụ: Một khách hàng gửi bưu kiện qua dịch vụ bưu chính, nhưng khi nhận hàng, khách hàng phát hiện bưu kiện bị hư hỏng. Pháp luật quy định rằng các doanh nghiệp bưu chính phải có trách nhiệm bồi thường cho khách hàng trong trường hợp mất mát, hư hỏng, hay chậm trễ không đúng cam kết. Như theo Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, nếu xảy ra sự cố mất mát bưu phẩm hoặc bưu kiện, doanh nghiệp phải hoàn trả giá trị bưu phẩm cho khách hàng hoặc thực hiện các biện pháp đền bù thỏa đáng.

Thứ ba, đảm bảo chất lượng dịch vụ và nâng cao uy tín ngành bưu chính

Pháp luật trong lĩnh vực bưu chính giúp đảm bảo chất lượng dịch vụ, từ đó nâng cao uy tín và sự phát triển bền vững của ngành. Các quy định về chất lượng dịch vụ, quy trình vận chuyển, tiêu chuẩn về bảo mật thông tin và các dịch vụ tài chính qua bưu điện giúp các doanh nghiệp thực hiện đúng cam kết đối với khách hàng.

Kiểm soát chất lượng: Các quy định về chất lượng dịch vụ giúp kiểm tra và giám sát các tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính, từ đó nâng cao uy tín và bảo đảm tính cạnh tranh của ngành.

Đảm bảo an toàn và bảo mật: Dịch vụ bưu chính không chỉ liên quan đến việc chuyển phát thư, kiện mà còn liên quan đến chuyển tiền và các giao dịch tài chính, vì vậy pháp luật có vai trò quan trọng trong việc quy định các biện pháp bảo mật, phòng ngừa rủi ro cho các giao dịch này.

Ví dụ: Một công ty bưu chính như Vietnam Post phải tuân thủ các tiêu chuẩn về thời gian giao nhận thư tín, kiện hàng và bảo đảm an toàn cho những bưu phẩm có giá trị cao. Pháp luật yêu cầu các doanh nghiệp bưu chính phải thiết lập hệ thống kiểm soát chất lượng, ví dụ, yêu cầu nhân viên phải kiểm tra các bưu phẩm trước khi gửi để đảm bảo không có lỗi sai sót hoặc hư hỏng. Nếu dịch vụ không đạt yêu cầu, khách hàng có thể khiếu nại và yêu cầu giải quyết theo quy định của pháp luật.

Thứ tư, khuyến khích sự phát triển và đổi mới trong ngành bưu chính

Ngành bưu chính, đặc biệt là trong thời đại công nghệ 4.0 đang phát triển nhanh chóng với sự xuất hiện của các dịch vụ bưu chính điện tử, chuyển phát nhanh, giao hàng trong ngày, hay các dịch vụ tài chính qua bưu điện. Pháp luật không chỉ giúp duy trì sự ổn định mà còn khuyến khích sự sáng tạo, đổi mới trong ngành.

Thúc đẩy cạnh tranh công bằng: Pháp luật tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh, giúp các doanh nghiệp không bị độc quyền, đồng thời khuyến khích các sáng tạo mới trong việc phát triển dịch vụ.

Thúc đẩy ứng dụng công nghệ: Các quy định pháp lý hỗ trợ doanh nghiệp trong việc áp dụng công nghệ mới vào quá trình cung cấp dịch vụ, giúp ngành bưu chính bắt kịp xu thế công nghệ và nâng cao hiệu quả công việc.

Ví dụ: Với sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử, pháp luật khuyến khích các công ty bưu chính phát triển dịch vụ giao hàng nhanh trong ngày. Các công ty như Giao Hàng Nhanh hay Ahamove đã cung cấp dịch vụ giao hàng tận nơi với thời gian giao nhận cực kỳ nhanh chóng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Pháp luật trong ngành bưu chính đã tạo điều kiện cho những công ty này phát triển bằng cách tạo ra các cơ chế thông thoáng cho dịch vụ chuyển phát nhanh, hỗ trợ sự sáng tạo và đổi mới trong ngành.

Thứ năm, đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong thị trường

Trong một ngành dịch vụ như bưu chính, tính minh bạch và công bằng trong giao dịch giữa các doanh nghiệp và người tiêu dùng là rất quan trọng. Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính có vai trò kiểm soát và giám sát các hành vi cạnh tranh không lành mạnh, từ đó duy trì sự công bằng và ổn định trên thị trường.

Ngăn chặn hành vi độc quyền và gian lận: Pháp luật quy định nghiêm ngặt các hành vi không được phép trong ngành bưu chính, như hành vi thao túng giá, độc quyền hoặc lừa đảo người tiêu dùng.

Giải quyết tranh chấp: Các quy định về giải quyết tranh chấp trong ngành bưu chính giúp các bên liên quan giải quyết các mâu thuẫn trong trường hợp có khiếu nại hoặc tranh chấp về dịch vụ.

Ví dụ: Theo quy định của Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, các doanh nghiệp bưu chính phải công khai bảng giá dịch vụ và không được lạm dụng việc thay đổi giá cước mà không có thông báo hợp lý. Nếu một doanh nghiệp bưu chính tăng giá cước mà không thông báo trước hoặc không rõ ràng về lý do, họ sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật. Như nếu Vietnam Post hoặc J&T Express thay đổi giá cước mà không thông báo trước cho khách hàng, họ sẽ bị yêu cầu bồi thường cho khách hàng theo các quy định của pháp luật.

Thứ sáu, tạo điều kiện phát triển ngành bưu chính trong bối cảnh hội nhập quốc tế

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế, pháp luật bưu chính giúp Việt Nam tham gia vào hệ thống các hiệp định quốc tế về dịch vụ bưu chính, mở rộng thị trường và thu hút đầu tư nước ngoài.

Hội nhập quốc tế: Pháp luật điều chỉnh các quy định về giao dịch quốc tế, đảm bảo dịch vụ bưu chính Việt Nam có thể kết nối với các hệ thống bưu chính của các quốc gia khác, tạo cơ hội phát triển mạnh mẽ trong giao thương quốc tế.

Thúc đẩy sự phát triển kinh tế: Dịch vụ bưu chính là cầu nối quan trọng trong nền kinh tế, giúp các hoạt động thương mại, vận chuyển hàng hóa, và các giao dịch tài chính được thực hiện thuận tiện hơn. Việc hoàn thiện pháp luật bưu chính sẽ thúc đẩy sự phát triển kinh tế đất nước.

Ví dụ: Việc gia nhập Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) giúp Việt Nam mở cửa cho các dịch vụ bưu chính nước ngoài tham gia vào thị trường Việt Nam. Pháp luật đã có các quy định cho phép các doanh nghiệp bưu chính quốc tế như DHL, FedEx cung cấp dịch vụ tại Việt Nam. Điều này không chỉ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn mở ra cơ hội hợp tác quốc tế trong lĩnh vực chuyển phát và logistics. Ngoài ra, Việt Nam cũng thực hiện các nghĩa vụ trong các hiệp định quốc tế về bưu chính, tạo cơ hội cho sự phát triển mạnh mẽ của ngành bưu chính và nâng cao tính cạnh tranh trên thị trường quốc tế.

Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính đóng một vai trò thiết yếu trong việc duy trì sự ổn định, công bằng và hiệu quả của ngành bưu chính. Bằng cách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đảm bảo chất lượng dịch vụ, khuyến khích sự đổi mới và phát triển, đồng thời thúc đẩy cạnh tranh và hội nhập quốc tế, pháp luật bưu chính tạo ra nền tảng vững chắc cho sự phát triển của ngành trong tương lai.

1.2.3. Khái lược sự hình thành, phát triển về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

Lịch sử hình thành và phát triển pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính ở Việt Nam trải qua nhiều giai đoạn, từ thời kỳ trước năm 1986 cho đến nay, và có sự thay đổi mạnh mẽ từ việc quản lý nhà nước đơn lẻ đến một hệ thống pháp lý hoàn thiện, tạo ra môi trường pháp lý thuận lợi cho sự phát triển ngành bưu chính, đặc biệt là trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ bưu chính.

a) Giai đoạn thời kỳ phong kiến

Trong xã hội phong kiến, bưu chính không phải là một ngành dịch vụ kinh doanh như hiện nay, mà chủ yếu là công cụ phục vụ cho hoạt động hành chính của nhà nước,

đặc biệt là trong việc truyền đạt chỉ thị, sắc lệnh, văn bản từ triều đình đến các địa phương và ngược lại. Hệ thống bưu chính chủ yếu do nhà nước tổ chức và quản lý, với mục đích duy trì liên lạc trong hệ thống chính quyền phong kiến, cũng như giúp triều đình duy trì quyền lực và quản lý các vùng miền trong nước. Các công việc bưu chính chủ yếu được thực hiện thông qua các thư tín, sứ giả và công văn hành chính. Các dịch vụ này phục vụ cho các mục đích công và không có sự phân biệt rõ ràng giữa các dịch vụ bưu chính cho dân chúng và công việc của các quan chức trong triều đình.

Dưới các triều đại phong kiến, không có một bộ Luật Bưu chính cụ thể như hiện nay, nhưng các quy định về thư tín, công văn và hành chính có thể được tìm thấy trong các bộ Hình luật, Hành chính pháp hoặc các sắc lệnh của vua. Một số triều đại đã đưa ra các quy định liên quan đến việc sử dụng thư tín và bảo vệ thông tin. Đến thời nhà Nguyễn (1802 - 1945), hệ thống hành chính của Việt Nam đã có sự phát triển và hoàn thiện, và trong giai đoạn này, việc tổ chức các hoạt động bưu chính đã có sự chuẩn bị và phát triển rõ ràng hơn. Mặc dù chưa có một hệ thống pháp lý rõ ràng về “kinh doanh dịch vụ bưu chính”, triều Nguyễn đã tạo ra một hệ thống quản lý thư tín, công văn và thông tin trong toàn quốc. Hoàng Việt luật lệ có 12 điều quy định về bưu chính. Tuy nhiên, những quy định này chỉ quy định về thư tín phục vụ cho triều đình⁹.

b) Giai đoạn 1945 - 1954

Giai đoạn từ 1945 đến 1954 là một thời kỳ lịch sử quan trọng của Việt Nam, đặc biệt là trong bối cảnh đất nước vừa giành độc lập sau Cách mạng Tháng Tám năm 1945 và đang trải qua cuộc kháng chiến chống Pháp. Mặc dù trong giai đoạn này, ngành bưu chính vẫn chưa phát triển thành một ngành dịch vụ bưu chính kinh doanh như thời kỳ hiện đại, nhưng pháp luật và các quy định liên quan đến bưu chính đã bắt đầu hình thành, chủ yếu phục vụ cho nhu cầu hành chính của chính quyền mới và yêu cầu quốc phòng trong chiến tranh.

Một trong những quyết định quan trọng trong giai đoạn này là Sắc lệnh số 2, ban hành vào ngày 15 tháng 10 năm 1945. Đây là sắc lệnh đầu tiên của Chính phủ Việt Nam Dân chủ Cộng hòa, có tác dụng tổ chức lại và quản lý ngành bưu chính, đưa bưu chính trở thành một phần của hệ thống hành chính quốc gia, giúp nối liền các khu vực và tạo điều kiện thuận lợi cho công tác điều hành đất nước.

Trong thời kỳ này, pháp luật về bưu chính nói chung, về kinh doanh dịch vụ bưu chính nói riêng chưa được phát triển thành một ngành luật riêng biệt và đầy đủ. Các quy định chủ yếu được thể hiện trong các sắc lệnh, chỉ thị, quyết định hành chính

⁹ Nguyễn Quyết Thắng (2002), *Lược khảo Hoàng Việt luật lệ (tìm hiểu Luật Gia Long)*, Nxb. Văn hóa - Thông tin, Hà Nội, tr.183.

của Chính phủ và các cơ quan liên quan. Vì vậy, không có một hệ thống pháp lý chính thức và chi tiết dành riêng cho việc kinh doanh dịch vụ bưu chính như trong các giai đoạn sau. Ngành bưu chính chưa phát triển thành một ngành kinh doanh dịch vụ thương mại, mà chủ yếu mang tính chất công vụ và phục vụ yêu cầu của nhà nước và chiến tranh.

c) Giai đoạn 1954 - 1975

Trong giai đoạn này, bưu chính đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì giao tiếp và hỗ trợ công tác hành chính, quốc phòng, đồng thời là công cụ quan trọng để truyền đạt thông tin trong bối cảnh chiến tranh và phân chia đất nước. Trong giai đoạn này, pháp luật về bưu chính chủ yếu được điều chỉnh bởi các sắc lệnh, nghị định và các quyết định hành chính của Nhà nước, nhằm tổ chức và điều hành hoạt động bưu chính. Các quy định pháp lý chủ yếu tập trung vào việc đảm bảo sự hoạt động suôn sẻ của hệ thống bưu chính, bảo mật thư tín, và tạo ra các cơ chế quản lý và giám sát hiệu quả.

Ngày 02/5/1973, Hội đồng Chính phủ ban hành Nghị định số 91-CP về điều lệ gửi, nhận và chuyển, phát bưu phẩm và điều lệ gửi, nhận và chuyển phát bưu kiện. Việc ban hành Nghị định này nhằm phục vụ hoạt động và sinh hoạt hàng ngày của nhân dân, các tổ chức xã hội, các cơ quan Nhà nước sử dụng bưu điện để giao dịch, trao đổi, thông tin liên lạc. Theo đó, Nghị định quy định về điều lệ, những nguyên tắc và thể thức giao dịch về bưu phẩm, để một bên là ngành bưu điện và một bên là người sử dụng bưu điện thi hành đúng đắn, nhằm bảo đảm cho bưu phẩm được chuyển, phát nhanh chóng, chính xác, an toàn và tiện lợi.

d) Giai đoạn 1975 - 2002

Trong giai đoạn 1975-2002, pháp luật về bưu chính chủ yếu tập trung vào việc quản lý ngành bưu chính và các dịch vụ công ích, nhằm đảm bảo việc chuyển phát thư tín, công văn và các dịch vụ tài chính an toàn, bảo mật. Tuy nhiên, trong những năm cuối của giai đoạn này, pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính cũng bắt đầu có những thay đổi, đặc biệt khi đất nước thực hiện cải cách, mở cửa nền kinh tế và hội nhập quốc tế. Trong giai đoạn này, một số văn bản pháp lý quan trọng đã được ban hành để điều chỉnh hoạt động của ngành bưu chính, đặc biệt là khi nền kinh tế chuyển từ kế hoạch hóa tập trung sang kinh tế thị trường.

Nghị định số 44/CP quy định về tổ chức, quản lý và hoạt động của ngành bưu chính, viễn thông tại Việt Nam được ban hành vào ngày 16/7/1991: Đây là một trong những văn bản pháp lý quan trọng đầu tiên quy định về hoạt động bưu chính ở Việt Nam. Nghị định này đánh dấu sự khởi đầu của quá trình xã hội hóa và mở cửa một số lĩnh vực dịch vụ bưu chính, tạo tiền đề cho việc phát triển các dịch vụ bưu chính thương mại.

Nghị định số 31/CP quy định về tổ chức và hoạt động của ngành bưu chính ở Việt Nam được ban hành vào ngày 09/4/1993: Nghị định này quy định chi tiết về các dịch vụ bưu chính và phân định rõ các dịch vụ công ích và thương mại trong ngành bưu chính. Dịch vụ công ích chủ yếu bao gồm chuyển phát thư tín, bưu kiện, trong khi các dịch vụ thương mại bao gồm chuyển phát nhanh và chuyển tiền qua bưu điện.

Pháp lệnh Bưu chính quy định về tổ chức, hoạt động và quản lý các dịch vụ bưu chính ở Việt Nam được ban hành vào ngày 19/10/1995: Pháp lệnh này được ban hành nhằm quản lý ngành bưu chính trong bối cảnh đất nước đang trong quá trình cải cách và mở cửa. Pháp lệnh này đề cập đến các nguyên tắc cơ bản về quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động bưu chính, bao gồm các dịch vụ chuyển phát thư tín, bưu kiện, chuyển tiền qua bưu điện.

đ) Giai đoạn 2002 - 2010

Vào đầu những năm 2000, ngành bưu chính Việt Nam bắt đầu đón nhận sự phát triển mạnh mẽ nhờ vào việc cải cách và mở cửa nền kinh tế. Đặc biệt, các dịch vụ bưu chính ngày càng trở nên đa dạng và phong phú hơn, từ chuyển phát thư tín, bưu kiện đến các dịch vụ tài chính qua bưu điện, chuyển phát nhanh, và các dịch vụ công nghệ thông tin, viễn thông. Giai đoạn này cũng chứng kiến sự tham gia của nhiều doanh nghiệp tư nhân vào thị trường bưu chính, tạo ra sự cạnh tranh lớn và thúc đẩy ngành bưu chính phát triển mạnh mẽ hơn. Tuy nhiên, Nhà nước vẫn giữ vai trò chủ đạo trong việc quản lý ngành bưu chính thông qua các chính sách và pháp luật, đảm bảo sự công bằng và chất lượng dịch vụ.

Ngày 25/5/2002, Ủy ban Thường vụ Quốc hội ban hành Pháp lệnh số 43/2002/PL-UBTVQH10 về bưu chính, viễn thông. Pháp lệnh Bưu chính 2002 được ban hành với mục đích tạo lập cơ sở pháp lý cho việc phát triển và quản lý ngành bưu chính Việt Nam trong điều kiện mới. Pháp lệnh nhằm điều chỉnh các hoạt động bưu chính, đảm bảo tính minh bạch, công bằng trong thị trường, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tham gia vào thị trường dịch vụ bưu chính. Pháp lệnh này là bước đi quan trọng trong việc hoàn thiện hệ thống pháp luật về bưu chính, đặc biệt là trong bối cảnh chuyển đổi cơ chế quản lý từ mô hình độc quyền của Nhà nước sang cơ chế thị trường, khuyến khích sự phát triển của các doanh nghiệp tư nhân trong ngành bưu chính.

Nghị định số 157/2004/NĐ-CP về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bưu chính được Chính phủ nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam ban hành vào 19/8/2004. Nghị định này nhằm cụ thể hóa và triển khai các quy định của Pháp lệnh Bưu chính 2002 vào thực tiễn, đảm bảo sự phát triển ổn định và hiệu quả của ngành bưu chính tại Việt Nam.

Ngoài ra, còn có Thông tư số 01/2007/TT-BBCVT ngày 03/01/2007 hướng dẫn một số nội dung về dịch vụ bưu chính do bưu chính Việt Nam cung ứng. Thông tư số 01/2007/TT-BBCVT ra đời nhằm hỗ trợ việc triển khai thực thi các quy định của Nghị định số 157/2004/NĐ-CP, góp phần đảm bảo hoạt động bưu chính tại Việt Nam được quản lý chặt chẽ, minh bạch và hiệu quả. Thông tư cũng tạo ra hành lang pháp lý rõ ràng cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính, từ đó thúc đẩy sự phát triển của ngành và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

e) Giai đoạn 2010 - nay

Giai đoạn từ 2010 đến nay là một thời kỳ quan trọng đối với sự phát triển của ngành bưu chính tại Việt Nam, đặc biệt trong việc xây dựng và hoàn thiện hệ thống pháp lý điều chỉnh hoạt động bưu chính. Cùng với sự phát triển của công nghệ thông tin, dịch vụ bưu chính tại Việt Nam cũng đã có những thay đổi đáng kể để đáp ứng nhu cầu của người dân và doanh nghiệp trong nền kinh tế hiện đại.

Trong giai đoạn từ 2010 đến nay, một số văn bản pháp lý quan trọng đã được ban hành để điều chỉnh và phát triển ngành bưu chính, bao gồm:

Luật Bưu chính năm 2010: Đây là văn bản pháp lý quan trọng nhất, thay thế cho các quy định cũ và đóng vai trò là nền tảng cho hoạt động bưu chính tại Việt Nam. Luật này được Quốc hội thông qua vào năm 2010, quy định rõ về các dịch vụ bưu chính, cơ chế cấp phép, quản lý chất lượng dịch vụ, quyền lợi người tiêu dùng, và trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân hoạt động trong ngành.

Nghị định số 47/2011/NĐ-CP (về hoạt động bưu chính, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 25/2022/NĐ-CP): Nghị định này cụ thể hóa các quy định trong Luật Bưu chính 2010 và hướng dẫn chi tiết về các dịch vụ bưu chính, tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ, quyền và nghĩa vụ của các tổ chức, cá nhân cung cấp dịch vụ bưu chính.

Pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính ở Việt Nam trong giai đoạn từ 2010 đến nay đã có nhiều thay đổi và hoàn thiện, với những nỗ lực nhằm tạo dựng một hệ thống quản lý bưu chính hiện đại, hiệu quả và phù hợp với xu thế phát triển của thế giới. Các văn bản pháp lý như Luật Bưu chính 2010, Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, ... đã đáp ứng nhu cầu cải cách, mở cửa thị trường bưu chính và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Những thay đổi này không chỉ giúp ngành bưu chính phát triển bền vững mà còn tạo ra cơ hội lớn cho sự đổi mới, sáng tạo trong cung cấp dịch vụ.

1.2.4. Nội dung pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính

Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính là hệ thống các quy phạm pháp luật do Nhà nước ban hành nhằm điều chỉnh các quan hệ xã hội phát sinh trong quá trình

tổ chức, cung ứng, sử dụng và quản lý hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính. Đây là một bộ phận quan trọng trong hệ thống pháp luật kinh tế, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi của các chủ thể và thúc đẩy phát triển kinh tế số trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính điều chỉnh nhiều nội dung, trong đó bao gồm những nhóm quy định chủ yếu sau:

- Điều kiện và thủ tục gia nhập thị trường

Đây là nội dung cốt lõi thể hiện rõ vai trò định hướng và kiểm soát của Nhà nước đối với lĩnh vực có tính chất hạ tầng thiết yếu như bưu chính. Quy định về điều kiện và thủ tục gia nhập thị trường giúp quản lý hiệu quả hoạt động kinh doanh, đồng thời tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng, giảm tình trạng “xin – cho” trong cấp phép. Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính cần có những quy định:

(1) Điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính: Tổ chức, cá nhân muốn cung cấp dịch vụ bưu chính phải đáp ứng các điều kiện nhất định về năng lực tài chính, nhân sự, hạ tầng kỹ thuật và phương án kinh doanh. Luật Bưu chính 2010 phân loại dịch vụ để áp dụng hình thức quản lý tương ứng: một số dịch vụ cần giấy phép (như chuyển phát thư có địa chỉ), trong khi một số khác chỉ cần đăng ký.

(2) Thủ tục hành chính liên quan: Quy định cụ thể về hồ sơ, trình tự, thời gian cấp giấy phép, cấp xác nhận thông báo hoạt động... nhằm đảm bảo tính minh bạch, rút ngắn thời gian xử lý và giảm thiểu rào cản gia nhập thị trường, đặc biệt cho doanh nghiệp vừa và nhỏ.

- Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính

Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính quy định rõ quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp nhằm điều chỉnh hành vi trong quá trình cung ứng dịch vụ, đảm bảo mối quan hệ hài hòa giữa doanh nghiệp - Nhà nước - người sử dụng dịch vụ; tăng cường trách nhiệm xã hội và nâng cao chất lượng ngành.

(1) Quy định về quyền của doanh nghiệp: Được tự do kinh doanh trong phạm vi pháp luật cho phép; được bảo vệ quyền lợi hợp pháp; được tiếp cận các chính sách hỗ trợ (như dùng chung hạ tầng bưu chính, ưu đãi về đất đai hoặc thuế trong trường hợp cung cấp dịch vụ công ích).

(2) Quy định về nghĩa vụ của doanh nghiệp: Phải bảo đảm chất lượng dịch vụ, bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, bồi thường thiệt hại khi có sai sót trong chuyển phát, thực hiện báo cáo định kỳ, tuân thủ quy định về an toàn và bảo mật...

- Bảo đảm chất lượng và an toàn trong hoạt động bưu chính

Chất lượng và an toàn là yếu tố then chốt trong hoạt động bưu chính, do đặc thù ngành liên quan đến thông tin cá nhân, dữ liệu nhạy cảm và hàng hóa có giá trị. Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính yêu cầu các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính phải tuân thủ các tiêu chuẩn kỹ thuật, quy chuẩn dịch vụ nhằm bảo đảm chất lượng ổn định, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và an toàn mạng lưới bưu chính, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tạo uy tín cho doanh nghiệp, đồng thời bảo đảm an ninh quốc gia trong môi trường số hóa. Ngoài ra, còn có các quy định về an toàn an ninh thông tin, kiểm soát hàng hóa cấm gửi qua bưu chính, phòng chống lợi dụng dịch vụ bưu chính để phạm pháp. Về vấn đề này, pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính cần quy định:

(1) Doanh nghiệp phải công bố tiêu chuẩn dịch vụ và thực hiện đúng cam kết chất lượng với khách hàng.

(2) Có nghĩa vụ đảm bảo an toàn mạng lưới, phòng chống việc lợi dụng dịch vụ bưu chính để vận chuyển hàng cấm, tài liệu phản động, gian lận thương mại, vi phạm pháp luật...

(3) Cơ quan quản lý được quyền thanh tra, kiểm tra đột xuất khi có dấu hiệu vi phạm.

- Quản lý giá cước và dịch vụ công ích

Pháp luật quy định về cơ chế quản lý giá dịch vụ bưu chính, trong đó có các dịch vụ thuộc danh mục công ích như chuyển phát thư từ địa bàn vùng sâu vùng xa, đảm bảo quyền tiếp cận dịch vụ cơ bản của người dân. Cơ quan nhà nước có thể định giá hoặc kiểm soát giá các dịch vụ này nhằm bảo đảm tính công bằng và phục vụ lợi ích công cộng. Giá cước trong lĩnh vực bưu chính vừa mang tính thị trường, vừa chịu sự quản lý của Nhà nước (đặc biệt với các dịch vụ công ích), đảm bảo hài hòa giữa hiệu quả kinh doanh và lợi ích xã hội, giảm khoảng cách số giữa các vùng miền. Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính cần quy định:

(1) Doanh nghiệp được tự định giá với các dịch vụ không thuộc danh mục quản lý giá. Tuy nhiên, đối với dịch vụ công ích (chuyển phát thư đến vùng sâu, vùng xa...), Nhà nước có thể quy định mức trần – sàn, hoặc hỗ trợ tài chính để bảo đảm quyền tiếp cận của người dân.

(2) Có cơ chế kiểm soát giá đối với doanh nghiệp chiếm thị phần lớn nhằm tránh lạm dụng vị thế độc quyền gây bất lợi cho người tiêu dùng.

- Trách nhiệm pháp lý và cơ chế giải quyết tranh chấp

Doanh nghiệp bưu chính thường xuyên đối mặt với khiếu nại, tranh chấp liên quan đến mất mát, hư hỏng, chậm trễ trong quá trình chuyển phát. Để tạo cơ chế pháp

lý bảo vệ người tiêu dùng, nâng cao tính chuyên nghiệp và trách nhiệm pháp lý của doanh nghiệp, pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính cần có quy định về các hình thức trách nhiệm pháp lý trong kinh doanh bưu chính, bao gồm trách nhiệm hành chính, dân sự (đặc biệt là bồi thường thiệt hại do mất, hư hỏng, chậm phát), và xử lý tranh chấp phát sinh từ hợp đồng cung ứng dịch vụ. Các cơ chế giải quyết có thể bao gồm thương lượng, hòa giải, trọng tài, hoặc khởi kiện tại tòa án.

- Chính sách hỗ trợ và định hướng phát triển ngành bưu chính

Nhà nước có chính sách hỗ trợ doanh nghiệp trong việc ứng dụng công nghệ, mở rộng vùng phục vụ, tham gia cung ứng dịch vụ công ích, đặc biệt cho doanh nghiệp có mạng lưới rộng như Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Đồng thời, pháp luật cũng điều chỉnh vấn đề chia sẻ hạ tầng, dùng chung cơ sở dữ liệu và chuyển đổi số nhằm tăng năng lực cạnh tranh quốc gia, tạo nền tảng vững chắc cho nền kinh tế số và hệ sinh thái dịch vụ hiện đại.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Trong Chương I, tác giả đã tiếp cận một cách khái quát trên nhiều khía cạnh của vấn đề, đem lại một cái nhìn tổng quát, đa chiều về kinh doanh dịch vụ bưu chính và pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính. Để làm rõ các vấn đề về kinh doanh dịch vụ bưu chính, tác giả đã tập trung phân tích các khía cạnh cơ bản như khái niệm, đặc điểm, vai trò và các loại hình kinh doanh dịch vụ bưu chính. Bên cạnh đó, tác giả cũng đã khái quát pháp luật, sự hình thành và phát triển của các quy định pháp luật liên quan hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính để thấy được một cái nhìn tổng quan nhất về pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Chương I đã thể hiện rõ khái quát pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính, là cơ sở để tác giả tiến hành phân tích, đánh giá, bình luận, làm rõ các quy định pháp luật hiện hành về kinh doanh dịch vụ bưu chính cũng như thực trạng pháp luật và về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ở phần sau.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁP LUẬT VỀ KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VÀ THỰC TIỄN THỰC HIỆN TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

2.1. Thực trạng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính

2.1.1. Quy định về nguyên tắc kinh doanh hoạt động bưu chính

Điều 4. Nguyên tắc hoạt động bưu chính trong Luật Bưu chính năm 2010 quy định năm nguyên tắc cơ bản mà mọi hoạt động trong ngành bưu chính phải tuân thủ. Các nguyên tắc này nhằm bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, đảm bảo chất lượng dịch vụ và sự phát triển bền vững của ngành bưu chính.

Thứ nhất, bảo đảm an ninh, an toàn, kịp thời, chính xác, tiện lợi trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Đây là nguyên tắc quan trọng đảm bảo rằng các dịch vụ bưu chính được cung cấp một cách an toàn, không bị gián đoạn và đúng thời gian. Các bưu gửi phải được xử lý chính xác, không bị thất lạc, hư hại, và cần đảm bảo tiện lợi cho người sử dụng dịch vụ. *Ví dụ*: Công ty FastTrack Express cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế. Để tuân thủ nguyên tắc này, họ sử dụng hệ thống theo dõi trực tuyến cho từng bưu gửi, giúp khách hàng kiểm tra tình trạng của bưu phẩm mọi lúc, mọi nơi. Đồng thời, công ty cam kết giao hàng đúng thời gian đã thông báo và thực hiện các biện pháp an ninh như kiểm tra và đóng gói cẩn thận để đảm bảo bưu phẩm không bị hư hại hay thất lạc. Ngoài ra, công ty sử dụng các phương tiện vận chuyển hiện đại và đảm bảo an toàn cho hàng hóa, người gửi và người nhận.

Thứ hai, bảo đảm bí mật thư theo quy định của pháp luật

Nguyên tắc này yêu cầu các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính phải đảm bảo tính bí mật thư và các thông tin trong bưu gửi. Điều này có nghĩa là thông tin chứa trong thư hoặc bưu gửi không được tiết lộ, xâm phạm trái phép hoặc bị lộ ra ngoài. *Ví dụ*: Công ty SecurePost chuyên cung cấp dịch vụ chuyển phát các tài liệu quan trọng (ví dụ hợp đồng, hồ sơ pháp lý), áp dụng quy trình bảo mật nghiêm ngặt đối với tất cả bưu gửi. Tất cả các bưu phẩm đều được niêm phong kỹ lưỡng và chỉ người nhận mới có quyền mở. Ngoài ra, công ty sử dụng công nghệ mã hóa để bảo vệ các thông tin được truyền qua hệ thống điện tử của mình. Công ty này cũng đào tạo nhân viên để xử lý thông tin khách hàng và bưu phẩm theo đúng quy định về bảo mật, tránh để lộ thông tin ra ngoài.

Thứ ba, kinh doanh dịch vụ bưu chính theo cơ chế thị trường có sự quản lý của Nhà nước.

Nguyên tắc này quy định rằng ngành bưu chính phải hoạt động theo cơ chế thị trường, tức là các doanh nghiệp bưu chính có thể tự do cạnh tranh, nhưng phải có sự quản lý và điều tiết của Nhà nước để đảm bảo quyền lợi của người dân và giữ ổn định thị trường. *Ví dụ:* Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và các công ty chuyển phát nhanh tư nhân như Giao Hàng Tiết Kiệm đều hoạt động trong cùng một thị trường. Mặc dù có sự cạnh tranh giữa các công ty này về giá cước, thời gian giao hàng và chất lượng dịch vụ, Nhà nước vẫn giữ vai trò quản lý thông qua các quy định pháp luật, đảm bảo không có hành vi độc quyền và làm giảm chất lượng dịch vụ. Như, Bộ Khoa học và Công nghệ quy định mức giá cước tối thiểu đối với một số dịch vụ bưu chính cơ bản, bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Thứ tư, bảo đảm cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thường xuyên, ổn định cho xã hội

Đây là nguyên tắc yêu cầu các dịch vụ bưu chính phải được cung cấp đều đặn, ổn định và có tính công ích, đặc biệt là những dịch vụ bưu chính thiết yếu phục vụ nhu cầu cộng đồng. Các dịch vụ này phải có mặt và hoạt động liên tục, đặc biệt là ở những khu vực xa xôi, hẻo lánh. *Ví dụ:* Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trên phạm vi toàn quốc. Dịch vụ này không chỉ phục vụ nhu cầu gửi thư, bưu kiện, mà còn bao gồm các dịch vụ công ích như gửi bảo hiểm, tiền trợ cấp xã hội, hay dịch vụ thuê ở vùng sâu, vùng xa. Mặc dù các công ty chuyển phát tư nhân không muốn mở rộng dịch vụ đến những khu vực hẻo lánh vì chi phí cao, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam vẫn duy trì dịch vụ bưu chính ổn định và thường xuyên, đảm bảo việc cung cấp dịch vụ công ích cho mọi người dân, bất kể địa phương nào.

Thứ năm, tôn trọng, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động bưu chính

Nguyên tắc này yêu cầu các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính phải tôn trọng và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các tổ chức, cá nhân tham gia vào hoạt động bưu chính, bao gồm cả người gửi và người nhận. *Ví dụ:* Công ty "Ship Now" cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh cho các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Công ty này cam kết bảo vệ quyền lợi của khách hàng thông qua việc cung cấp thông tin minh bạch về giá cước, thời gian giao hàng và các chính sách bảo vệ khách hàng. Họ cũng giải quyết các khiếu nại của khách hàng một cách công bằng và nhanh chóng, chẳng hạn như hoàn tiền cho khách hàng nếu bưu phẩm bị mất hoặc hư hại trong quá trình vận chuyển. Đối với các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ, công ty Ship Now cũng cam kết bảo mật thông tin và đảm bảo chất lượng dịch vụ đáp ứng đúng yêu cầu.

2.1.2. Quy chế pháp lý của thương nhân kinh doanh dịch vụ bưu chính

a) Điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính

Các doanh nghiệp muốn tham gia vào lĩnh vực cung ứng dịch vụ bưu chính cần phải thỏa mãn các điều kiện do luật quy định nhằm đảm bảo môi trường kinh doanh lành mạnh, thông thoáng. Điều 21 Luật Bưu chính năm 2010 đã quy định một doanh nghiệp được phép kinh doanh dịch vụ bưu chính phải thỏa mãn các điều kiện sau đây:

Thứ nhất, chủ thể thực hiện kinh doanh dịch vụ bưu chính phải là doanh nghiệp

Kinh doanh dịch vụ bưu chính là một ngành đặc thù, đòi hỏi sự tổ chức, năng lực và cam kết tuân thủ các quy định pháp luật nghiêm ngặt. Vì vậy, pháp luật quy định chủ thể thực hiện kinh doanh dịch vụ bưu chính phải là doanh nghiệp thay vì cá nhân hay tổ chức không có tư cách pháp nhân.

Doanh nghiệp là tổ chức có tư cách pháp nhân, chịu trách nhiệm về các nghĩa vụ pháp lý như ký kết hợp đồng, thực hiện dịch vụ, đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và chịu trách nhiệm nếu xảy ra tranh chấp. Điều này đảm bảo các giao dịch được thực hiện hợp pháp và minh bạch.

Doanh nghiệp phải đăng ký kinh doanh và chịu sự quản lý của các cơ quan nhà nước. Điều này giúp nhà nước giám sát hoạt động kinh doanh, chất lượng dịch vụ và tuân thủ các tiêu chuẩn pháp lý. Một doanh nghiệp như Tổng công ty Bưu điện Việt Nam chịu sự quản lý bởi Bộ Khoa học và Công nghệ, phải báo cáo tài chính, hoạt động kinh doanh và cam kết chất lượng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Kinh doanh dịch vụ bưu chính yêu cầu một hệ thống vận hành chặt chẽ, bao gồm mạng lưới bưu cục, kho bãi, phương tiện vận chuyển, và nhân sự được đào tạo chuyên môn. Những yếu tố này chỉ có thể được triển khai bởi doanh nghiệp, vì cá nhân không đủ năng lực để xây dựng và quản lý một mạng lưới phức tạp như vậy. Ngoài ra, kinh doanh dịch vụ bưu chính cần đầu tư lớn vào cơ sở hạ tầng, công nghệ, phương tiện vận chuyển và đội ngũ nhân viên. Doanh nghiệp với tư cách pháp nhân có khả năng huy động vốn, ký kết hợp đồng với các đối tác và quản lý nhân sự một cách chuyên nghiệp, điều mà cá nhân khó có thể thực hiện.

Doanh nghiệp có trách nhiệm rõ ràng về chất lượng dịch vụ và bồi thường khi xảy ra sai sót như mất mát, hư hỏng bưu gửi. Với tư cách pháp nhân, doanh nghiệp buộc phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ bồi thường theo luật. Ngược lại, nếu cá nhân thực hiện, việc xác định trách nhiệm pháp lý khi có vấn đề phát sinh sẽ rất khó khăn. Doanh nghiệp được yêu cầu phải công khai mức giá, chính sách giao hàng và bồi thường, đảm bảo sự minh bạch và bảo vệ quyền lợi cho khách hàng.

Dịch vụ bưu chính liên quan trực tiếp đến việc vận chuyển thư tín, tài liệu quan trọng của khách hàng. Doanh nghiệp có thể áp dụng các biện pháp bảo mật nghiêm ngặt như mã hóa thông tin, giám sát bưu gửi, và quản lý dữ liệu khách hàng. Doanh nghiệp có trách nhiệm và năng lực triển khai các biện pháp đảm bảo an toàn cho hệ thống vận hành, giảm thiểu rủi ro mất mát hoặc thất thoát bưu phẩm.

Nếu cá nhân được phép thực hiện kinh doanh dịch vụ bưu chính, thị trường sẽ rơi vào tình trạng thiếu quản lý, gây khó khăn trong việc kiểm soát chất lượng dịch vụ, không đủ tiềm lực để tham gia vào cuộc đua này. Yêu cầu là doanh nghiệp giúp đảm bảo rằng chỉ những đơn vị có đủ năng lực mới được tham gia thị trường, có thể đầu tư vào công nghệ và cơ sở hạ tầng, tạo ra dịch vụ cạnh tranh về giá cả và chất lượng.

Như vậy, chủ thể thực hiện kinh doanh dịch vụ bưu chính phải là doanh nghiệp vì đảm bảo tính pháp lý rõ ràng; có tổ chức và năng lực chuyên môn; bảo vệ quyền lợi của khách hàng; đảm bảo an ninh thông tin và tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh. Việc giới hạn chủ thể kinh doanh dịch vụ bưu chính ở mức doanh nghiệp giúp ngành này phát triển bền vững, chuyên nghiệp và phù hợp với các yêu cầu về quản lý nhà nước cũng như xu thế toàn cầu.

Thứ hai, Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thư có địa chỉ nhận có khối lượng đơn chiếc đến 02 kilôgam (kg) phải có giấy phép kinh doanh dịch vụ bưu chính (giấy phép bưu chính)

Quy định trên chỉ rõ rằng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính cần có giấy phép chính thức từ cơ quan nhà nước để hoạt động hợp pháp trong lĩnh vực bưu chính. Điều này cũng giúp kiểm soát chất lượng và bảo đảm an toàn cho người dân khi sử dụng dịch vụ bưu chính. Mặt khác, việc giới hạn khối lượng áp dụng đối với các dịch vụ chuyển thư có khối lượng dưới 2 kg, giúp phân loại và quản lý các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu chính theo từng loại dịch vụ cụ thể.

Ví dụ: Công ty Express Mail cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh các bưu gửi, thư từ hoặc tài liệu nhẹ dưới 2kg trong nước. Để hoạt động hợp pháp trong lĩnh vực này, công ty phải đăng ký và có giấy phép bưu chính do cơ quan có thẩm quyền cấp. Nếu công ty này không có giấy phép bưu chính mà vẫn cung cấp dịch vụ, họ sẽ vi phạm luật pháp và có thể bị xử phạt.

Thứ ba, doanh nghiệp có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoạt động bưu chính hoặc giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực bưu chính

Việc này chứng tỏ rằng doanh nghiệp đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công nhận là một đơn vị hoạt động hợp pháp trong ngành bưu chính. Giấy chứng nhận này giúp cơ quan chức năng kiểm soát các doanh nghiệp tham gia lĩnh vực bưu

chính, đảm bảo rằng họ có đầy đủ năng lực và pháp lý để cung cấp dịch vụ. *Ví dụ:* Tổng công ty Bưu điện Việt Nam - một công ty nhà nước, đã đăng ký hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính với cơ quan chức năng, trong đó lĩnh vực chính là chuyển phát thư, tài liệu, hàng hóa trong và ngoài nước. Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của công ty này thể hiện rõ ngành nghề kinh doanh bưu chính, cho phép họ hoạt động hợp pháp trong lĩnh vực này. Hay như một công ty mới thành lập như ABC Express, muốn tham gia cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh, cũng sẽ phải có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh trong lĩnh vực bưu chính để được cấp giấy phép bưu chính từ cơ quan nhà nước.

Thứ tư, có khả năng tài chính, nhân sự phù hợp với phương án kinh doanh theo nội dung đề nghị được cấp giấy phép.

Doanh nghiệp cần có khả năng tài chính ổn định để duy trì hoạt động bưu chính và nhân sự đủ năng lực để triển khai các hoạt động bưu chính một cách hiệu quả. Khả năng tài chính là điều kiện tiên quyết vì ngành bưu chính đòi hỏi chi phí đầu tư vào cơ sở hạ tầng, công nghệ, bảo trì mạng lưới và nhân sự. Hoạt động bưu chính đòi hỏi đầu tư lớn vào hạ tầng như kho bãi, xe vận chuyển, hệ thống quản lý công nghệ và chi phí vận hành. Do đó, doanh nghiệp phải chứng minh năng lực tài chính đủ mạnh để duy trì hoạt động ổn định và phát triển lâu dài. Cơ quan cấp phép sẽ xem xét các tài liệu chứng minh tài chính như báo cáo tài chính, vốn đầu tư, hoặc tài sản doanh nghiệp. Ngoài ra, nhân sự phù hợp đảm bảo rằng doanh nghiệp có đủ nguồn lực con người để thực hiện công việc đúng đắn và hiệu quả.

Ví dụ: Công ty Speedy Mail muốn cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế. Để được cấp giấy phép bưu chính, công ty này cần chứng minh rằng họ có đủ khả năng tài chính để đầu tư vào cơ sở hạ tầng, phương tiện vận chuyển và các công cụ công nghệ cần thiết. Công ty có vốn đầu tư 5 triệu USD, với kế hoạch đầu tư vào hệ thống xe vận chuyển, kho bãi, và nền tảng phần mềm theo dõi bưu phẩm. Công ty cũng phải chứng minh rằng họ có đội ngũ nhân sự đủ năng lực để điều hành công việc, bao gồm các nhân viên có trình độ chuyên môn cao trong lĩnh vực quản lý bưu chính, vận hành mạng lưới chuyển phát và bảo mật thông tin khách hàng.

Tại Điều 5 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 07/6/2011 quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính quy định rõ điều kiện về khả năng tài chính. Đối với trường hợp cung ứng dịch vụ bưu chính trong phạm vi nội tỉnh, liên tỉnh, doanh nghiệp phải có mức vốn tối thiểu là 02 tỷ đồng Việt Nam. Đối với trường hợp cung ứng dịch vụ bưu chính quốc tế, doanh nghiệp phải có mức vốn tối thiểu là 05 tỷ đồng Việt Nam. Tuy nhiên, đến Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022 của

Chính phủ sửa đổi, bổ sung một điều của Nghị định số 47/2011/NĐ-CP đã bãi bỏ quy định này. Việc bãi bỏ là phù hợp với thực tế hiện nay, bởi nếu quy định như trước làm hạn chế hoạt động kinh doanh của một số doanh nghiệp vừa và nhỏ, dẫn đến làm cản trở sự phát triển của các doanh nghiệp này. Hiện tại vẫn chỉ đề quy định về điều kiện doanh nghiệp có mức tài chính phù hợp để doanh nghiệp tự cân nhắc điều chỉnh vốn hoạt động của doanh nghiệp mình sao cho phù hợp với tình hình hoạt động sản xuất, kinh doanh.

Thứ năm, có phương án kinh doanh khả thi phù hợp với quy định về giá cước, chất lượng dịch vụ bưu chính

Doanh nghiệp cần phải trình bày một phương án kinh doanh rõ ràng, chi tiết và khả thi. Phương án này phải tuân thủ các quy định về giá cước, đảm bảo công khai minh bạch, hợp lý và phải đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng dịch vụ. Việc này đảm bảo rằng doanh nghiệp có kế hoạch rõ ràng, có khả năng duy trì hoạt động trong dài hạn, cung cấp dịch vụ hiệu quả và không gây thiệt hại cho khách hàng.

Việc yêu cầu doanh nghiệp có phương án kinh doanh khả thi, tuân thủ quy định về giá cước và chất lượng dịch vụ là rất quan trọng để đảm bảo rằng các doanh nghiệp không lạm dụng vị trí của mình, đặc biệt trong việc đưa ra mức giá không hợp lý hoặc dịch vụ kém chất lượng. Phương án kinh doanh khả thi cũng giúp các cơ quan nhà nước kiểm tra được sự nghiêm túc và khả năng tài chính của doanh nghiệp, cũng như kiểm soát mức độ cạnh tranh trong ngành.

Ví dụ: Công ty Fly Express chuyên cung cấp dịch vụ chuyển phát thư và hàng hóa quốc tế, muốn mở rộng dịch vụ của mình. Phương án kinh doanh của Fly Express đã được xây dựng rõ ràng, thể hiện mức giá cước chuyển phát nhanh cho các tuyến quốc tế và nội địa, cùng với các cam kết về chất lượng dịch vụ. Fly Express đưa ra mức giá cước chuyển phát nhanh quốc tế là 30 USD cho một kiện hàng dưới 1 kg và cam kết giao hàng trong vòng 2-3 ngày làm việc. Phương án kinh doanh của công ty cũng đề cập đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ, như việc triển khai hệ thống theo dõi trực tuyến để khách hàng có thể kiểm tra trạng thái bưu phẩm bất cứ lúc nào.

Thứ sáu, có biện pháp đảm bảo an ninh thông tin và an toàn đối với con người, bưu gửi, mạng bưu chính

An ninh thông tin và an toàn là yêu cầu quan trọng trong lĩnh vực bưu chính, đặc biệt khi liên quan đến việc vận chuyển thư từ, hàng hóa, tài liệu có giá trị, hoặc các thông tin nhạy cảm. Doanh nghiệp phải có các biện pháp bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng, cũng như các hàng hóa, thư từ trong suốt quá trình vận chuyển và giao nhận. Ngoài ra, an toàn đối với con người và bảo vệ an toàn cho bưu gửi là một yếu tố không thể thiếu trong quá trình hoạt động bưu chính.

Việc yêu cầu các biện pháp đảm bảo an ninh thông tin và an toàn đối với bưu gửi là cực kỳ quan trọng, nhất là trong bối cảnh công nghệ phát triển mạnh mẽ và có nhiều mối nguy hiểm liên quan đến gian lận, trộm cắp, hay lộ thông tin cá nhân. Các biện pháp này không chỉ đảm bảo sự an toàn cho bưu gửi mà còn bảo vệ danh tiếng và uy tín của doanh nghiệp.

Ví dụ: Công ty SecurePost chuyên cung cấp dịch vụ chuyển phát thư và tài liệu quan trọng, đặc biệt là tài liệu pháp lý hoặc các hợp đồng có giá trị lớn. Công ty sử dụng hệ thống mã hóa dữ liệu khi gửi thông tin điện tử liên quan đến bưu gửi và các tài liệu quan trọng của khách hàng. Họ cũng có phần mềm bảo mật thông tin khách hàng, bảo vệ chống lại các nguy cơ xâm nhập trái phép vào hệ thống. Công ty cũng áp dụng quy trình kiểm tra bưu gửi chặt chẽ trước khi vận chuyển để đảm bảo không có vật phẩm nguy hiểm, cấm, hoặc dễ bị tổn thương. Các phương tiện vận chuyển của công ty phải đảm bảo an toàn vật lý, với các trang thiết bị bảo vệ và bảo hiểm cho bưu phẩm trong suốt quá trình vận chuyển. Công ty còn có chính sách bảo vệ con người, với các quy trình đảm bảo an toàn cho nhân viên trong suốt quá trình vận hành và giao nhận bưu phẩm.

Tóm lại, các điều kiện trong Điều 21 Luật Bưu chính năm 2010 không chỉ yêu cầu các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính phải có giấy phép hợp pháp mà còn phải chứng minh khả năng tài chính, nhân sự, phương án kinh doanh khả thi và các biện pháp an ninh, an toàn. Việc thực hiện đầy đủ các yêu cầu này giúp đảm bảo sự phát triển ổn định, hợp pháp và an toàn cho ngành bưu chính.

b) Quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính, người sử dụng dịch vụ bưu chính

- Quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính

Như đã phân tích ở trên, một trong những điều kiện để được kinh doanh dịch vụ bưu chính hay chính là cung ứng dịch vụ bưu chính thì phải có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh. Theo đó, doanh nghiệp được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật về doanh nghiệp và đương nhiên sẽ có các quyền và nghĩa vụ chung theo các Điều 7 - 9 Luật Doanh nghiệp năm 2020.

Lĩnh vực bưu chính là lĩnh vực đặc thù, do đó, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính cũng có những quyền và nghĩa vụ riêng biệt, cụ thể:

Thứ nhất, thiết lập mạng bưu chính để cung ứng dịch vụ bưu chính

Đây là quyền cơ bản của doanh nghiệp bưu chính. Mạng bưu chính bao gồm: hệ thống vận chuyển, kho bãi, điểm giao nhận, trung tâm xử lý, phần mềm quản lý, nhân sự... Doanh nghiệp có quyền mở rộng phạm vi hoạt động trong và ngoài nước

tùy theo nhu cầu kinh doanh. *Ví dụ:* Giao Hàng Nhanh đầu tư xây dựng trung tâm logistics tự động lớn tại Long An với công suất xử lý 1 triệu đơn/ngày, giúp họ tăng tốc độ giao hàng toàn quốc. Hay Viettel Post phát triển ứng dụng MyGo, tích hợp cả vận chuyển bưu chính và gọi xe giao hàng tức thì - đây là mở rộng mạng bưu chính thông qua nền tảng số.

Thứ hai, được thanh toán đủ giá cước dịch vụ bưu chính mà mình cung ứng

Đây là quyền lợi tài chính của doanh nghiệp. Cước phí được thể hiện rõ trên hệ thống hoặc đã thỏa thuận trước. Nếu khách không thanh toán, doanh nghiệp có thể từ chối giao hàng hoặc yêu cầu thanh toán trước. *Ví dụ:* Một shop online sử dụng dịch vụ thu hộ (COD) của J&T Express: phí giao hàng là 25.000đ, J&T được quyền thu đủ từ người nhận. Trong trường hợp khách từ chối trả phí khi hàng đến, J&T có thể chuyển hoàn về và shop vẫn phải chịu phí theo hợp đồng.

Thứ ba, kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hoá trước khi chấp nhận

Luật không yêu cầu kiểm tra tất cả, chỉ khi có nghi ngờ hoặc theo quy định nội bộ. Việc kiểm tra giúp phát hiện hàng cấm, hàng nguy hiểm, hoặc không đúng với mô tả người gửi. *Ví dụ:* Nhân viên Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nghi ngờ gói hàng có chất lỏng - yêu cầu khách mở ra kiểm tra, phát hiện đó là chai nước hoa không có tem nhập khẩu - doanh nghiệp từ chối vận chuyển là đúng luật. Nếu người gửi không hợp tác, doanh nghiệp không buộc phải nhận bưu gửi.

Thứ tư, từ chối cung ứng dịch vụ nếu phát hiện vi phạm Điều 12 của Luật Bưu chính năm 2010¹⁰ và quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp

Doanh nghiệp có quyền từ chối cung ứng dịch vụ nếu phát hiện vi phạm Điều 12 của Luật Bưu chính năm 2010 quy định các vật phẩm, hàng hóa cấm gửi qua bưu chính, ví dụ: ma túy, vũ khí, văn hóa phẩm đồi trụy, động vật hoang dã, hàng giả... và quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp. Việc này bảo vệ doanh nghiệp khỏi liên đới pháp lý, ngăn vận chuyển hàng trái pháp luật. *Ví dụ:* Một khách hàng muốn gửi một con dao gấp làm quà, nhưng không khai báo – nhân viên Shopee Express phát hiện và từ chối vận chuyển vì vi phạm Điều 12 Luật Bưu chính năm 2010. Nếu cố tình nhận, doanh nghiệp bị xử phạt hành chính và có thể liên đới hình sự.

¹⁰ **Luật Bưu chính năm 2010:**

Điều 12. Vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính

1. Vật phẩm, hàng hóa mà pháp luật của Việt Nam quy định cấm lưu thông.

2. Vật phẩm, hàng hoá từ Việt Nam gửi đi các nước mà pháp luật Việt Nam quy định cấm xuất khẩu hoặc pháp luật của nước nhận quy định cấm nhập khẩu.

3. Vật phẩm, hàng hoá từ các nước gửi về Việt Nam mà pháp luật Việt Nam quy định cấm nhập khẩu.

4. Vật phẩm, hàng hoá bị cấm vận chuyển bằng đường bưu chính theo quy định của pháp luật Việt Nam, điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Thứ năm, xử lý bưu gửi không có người nhận quy định tại khoản 5 Điều 17 của Luật Bưu chính năm 2010¹¹

Sau khi thử nhiều lần giao mà không thành công, doanh nghiệp có thể hoàn trả hoặc tiêu hủy nếu không liên lạc được người gửi/nhận. Ngoài ra, cũng cần phải có quy trình nội bộ rõ ràng: lưu trữ bao lâu, thông báo như thế nào... *Ví dụ*: Gói hàng từ Đà Lạt gửi ra Hà Nội, giao 3 lần không ai nhận, gọi điện không ai bắt máy, nhắn tin không phản hồi. Sau 30 ngày lưu tại kho không có ai đến nhận, J&T tiến hành tiêu hủy theo quy trình – không trái luật nếu có ghi trong hợp đồng dịch vụ.

Thứ sáu, cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ cho người sử dụng dịch vụ bưu chính

Người dùng có quyền được biết rõ thông tin về giá cước, thời gian vận chuyển, chính sách hoàn hàng... do vậy, các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có nghĩa vụ phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ nhằm công khai, minh bạch, tránh những thông tin gây sai lệch, hiểu lầm, dẫn đến những thiệt hại phát sinh không đáng có. *Ví dụ*: Trên Trang thông tin điện tử của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam công khai bảng giá dịch vụ EMS, thời gian phát, điều kiện hoàn cước...

Thứ bảy, niêm yết công khai tại điểm phục vụ Danh mục vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính quy định tại Điều 12 của Luật Bưu chính 2010 và các quy định về điều kiện cung ứng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp

Doanh nghiệp phải thông báo rõ ràng tại điểm gửi hàng những vật phẩm bị cấm theo quy định pháp luật để các cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính được nắm rõ trong trường hợp không có điều kiện tiếp cận các quy định của pháp luật. *Ví dụ*: Tại các điểm giao dịch của Viettel Post có bảng niêm yết danh mục hàng hóa cấm gửi như: ma túy, chất nổ, động vật sống, vũ khí...

Thứ tám, bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 13, 14 của Luật Bưu chính năm 2010¹²

¹¹ **Luật Bưu chính năm 2010:**

Điều 17. Bưu gửi không phát được, bưu gửi được chuyển hoàn, bưu gửi không hoàn trả được cho người gửi, bưu gửi không có người nhận

5. Bưu gửi bị coi là không có người nhận trong trường hợp không phát được cho người nhận theo quy định tại khoản 1 và không hoàn trả được cho người gửi theo quy định tại khoản 4 điều này sau thời hạn 06 tháng, kể từ ngày bưu gửi được chấp nhận. Thời hạn này không áp dụng đối với bưu gửi mà người nhận từ chối nhận và người gửi cũng từ chối nhận lại.

¹² **Luật Bưu chính năm 2010:**

- Điều 13. Bảo đảm an toàn trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Bưu gửi của tổ chức, cá nhân được bảo đảm an toàn từ khi được chấp nhận cho đến khi được phát theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 11 của Luật này.

Doanh nghiệp phải đảm bảo hàng hóa không bị mất mát, xâm phạm; thông tin khách hàng không bị lộ lọt. Quy định như vậy để tránh rủi ro cho xã hội (như cháy nổ, buôn lậu) và nâng cao tầm quan trọng, uy tín của doanh nghiệp. *Ví dụ:* Các trung tâm xử lý hàng của DHL Express được lắp đặt hệ thống camera giám sát 24/7 để đảm bảo an ninh bưu gửi.

Thứ chín, chịu trách nhiệm trước pháp luật khi cố ý chấp nhận bưu gửi vi phạm quy định tại các khoản 1 - 3 Điều 7 và Điều 12 của Luật Bưu chính năm 2010

Nếu doanh nghiệp biết hàng cấm mà vẫn nhận, thì bị xử lý hình sự hoặc hành chính tùy vào mức độ và tính chất hành vi vi phạm của doanh nghiệp. *Ví dụ:* Một công ty chấp nhận vận chuyển pháo nổ từ nước ngoài về – bị cơ quan chức năng xử phạt, thu giữ hàng hóa và truy cứu trách nhiệm cá nhân liên quan.

Thứ mười, không được tiết lộ thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp quy định tại Điều 14 của Luật này

Việc quy định nêu trên để nhằm bảo mật thông tin về tên, địa chỉ, nội dung bưu phẩm, hành trình đơn hàng ... trừ các trường hợp phục vụ điều tra, tố tụng theo yêu cầu pháp luật. *Ví dụ:* Giao hàng tiết kiệm không được tự ý tiết lộ người nhận đơn hàng cho bên thứ ba, kể cả shop bán hàng nếu chưa có sự đồng ý của khách.

2. Trường hợp vỏ bọc của bưu gửi bị hư hại, rách, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm kiểm kê, lập biên bản và gói, bọc lại cho phù hợp với yêu cầu của dịch vụ bưu chính để đảm bảo an toàn cho bưu gửi.

3. Tổ chức, cá nhân thực hiện, tham gia thực hiện hoạt động bưu chính tại Việt Nam có trách nhiệm bảo đảm an toàn cho người, bưu gửi và mạng bưu chính.

- Điều 14. Bảo đảm an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Trường hợp bưu gửi bị phát hiện vi phạm quy định tại Điều 12 của Luật này thì doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm:

a) Đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi đó;

b) Thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi hoặc yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính trong các trường hợp sau đây:

a) Có căn cứ xác định bưu gửi có liên quan hoặc dẫn đến hành vi vi phạm pháp luật về an ninh quốc gia hoặc hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng khác;

b) Bưu gửi có liên quan đến vụ án hình sự mà việc kiểm tra, xử lý bưu gửi và yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính được pháp luật cho phép.

3. Việc tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi hoặc yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính quy định tại khoản 2 điều này chỉ được thực hiện sau khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Việc đình chỉ, tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi và yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính quy định tại khoản 1 và khoản 2 điều này phải được lập biên bản, có chữ ký của các bên liên quan.

5. Tổ chức, cá nhân không được lợi dụng việc đình chỉ, tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi và yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính để gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

6. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm phối hợp, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ quy định tại khoản 2 điều này.

7. Việc đình chỉ, tạm đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi; kiểm tra, xử lý bưu gửi và yêu cầu cung cấp thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính không được ảnh hưởng đến hoạt động bình thường và chất lượng dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính.

Mười một, không được cung ứng dịch vụ bưu chính vi phạm quy định về phạm vi dịch vụ bưu chính dành riêng dưới mọi hình thức

Một số dịch vụ như phát thư dưới 2kg là của Nhà nước (VNPost) – doanh nghiệp tư nhân không được cung cấp. Việc quy định như vậy nhằm bảo vệ độc quyền hợp pháp, tránh cạnh tranh không lành mạnh. *Ví dụ*: Viettel Post không được nhận vận chuyển thư cá nhân không phải là hợp đồng, hóa đơn, chứng từ doanh nghiệp.

Mười hai, hưởng thù lao, chi phí hợp lý khi thay mặt người sử dụng dịch vụ bưu chính thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu bưu gửi quốc tế quy định tại Điều 15 của Luật Bưu chính năm 2010

Khi đại diện khách hàng khai hải quan, làm thủ tục vận chuyển quốc tế - doanh nghiệp có thể tính phí. *Ví dụ*: United Parcel Service (UPS) là một công ty quản lý chuỗi cung ứng và vận chuyển hàng hoá đa quốc gia của Hoa Kỳ có thu phí dịch vụ hải quan cho kiện hàng gửi từ Mỹ về Việt Nam, bao gồm: phí khai báo, lưu kho, và VAT.

Mười ba, thực hiện dịch vụ thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận, rút lại bưu gửi, chuyển tiếp, chuyển hoàn bưu gửi theo quy định tại khoản 2, 3 Điều 16, khoản 2, 3 Điều 17 của Luật Bưu chính năm 2010

Người gửi có quyền thay đổi thông tin - doanh nghiệp phải hỗ trợ: Đổi địa chỉ, người nhận, rút lại bưu gửi chưa giao, chuyển tiếp nếu địa chỉ không đúng. *Ví dụ*: Khách hàng gửi nhầm địa chỉ tại thành phố Hồ Chí Minh - Giao hàng tiết kiệm hỗ trợ chuyển hướng đơn hàng qua Hà Nội theo yêu cầu khách hàng.

Mười bốn, giải quyết khiếu nại, tranh chấp, bồi thường thiệt hại theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Khi mất hàng, chậm giao, giao sai, khách có quyền khiếu nại, doanh nghiệp phải tiếp nhận - xử lý khiếu nại đúng thời hạn và bồi thường theo cam kết hoặc luật định. *Ví dụ*: Một gói hàng trị giá 3 triệu đồng bị mất trong quá trình vận chuyển, đơn vị vận chuyển phải bồi thường 100% giá trị nếu chứng minh được lỗi do mình gây ra.

- Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ bưu chính

Điều 30 Luật Bưu chính năm 2010 đã quy định rõ ràng và cụ thể về quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ bưu chính. Quy định như vậy là để nhằm bảo vệ quyền lợi chính đáng của người sử dụng, quy định rõ nghĩa vụ để đảm bảo trật tự hoạt động bưu chính, góp phần tạo ra thị trường dịch vụ công bằng, minh bạch, giảm rủi ro trong vận chuyển và tăng tính trách nhiệm của công dân, giảm hành vi vi phạm liên quan đến vận chuyển hàng cấm, lừa đảo qua đường bưu chính. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ bưu chính cụ thể như sau:

Thứ nhất, được doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ bưu chính mà mình sử dụng

Người sử dụng dịch vụ bưu chính có quyền biết rõ về giá cước, thời gian phát, hình thức vận chuyển và hiểu các điều kiện bồi thường, giới hạn trọng lượng, kích thước, vùng phủ sóng... Việc quy định như vậy là để bảo vệ người tiêu dùng và tránh các khiếu nại không đáng có. *Ví dụ*: Anh A gửi hàng qua Viettel Post, có quyền hỏi và được nhân viên cung cấp rõ các thông tin, nội dung về cước phí, thời gian giao dự kiến, điều kiện nếu hàng bị hư.

Thứ hai, được bảo đảm an toàn và an ninh thông tin

Bưu phẩm không bị can thiệp, mở ra trái phép và thông tin người gửi/nhận không bị lộ hoặc sử dụng sai mục đích. Người sử dụng dịch vụ bưu chính được bảo đảm quyền riêng tư cá nhân, dữ liệu cá nhân (phù hợp với Luật An ninh mạng, Nghị định số 13/2023/NĐ-CP ngày 17/4/2023 của Chính phủ về bảo vệ dữ liệu cá nhân). Ngoài ra, các doanh nghiệp bưu chính cũng giữ lòng tin vào dịch vụ. *Ví dụ*: Chị B gửi giấy tờ cá nhân quan trọng qua Giao hàng tiết kiệm - đơn vị này phải đảm bảo thư không bị bóc, sao chụp trái phép và địa chỉ người nhận không bị tiết lộ.

Thứ ba, khiếu nại về dịch vụ bưu chính đã sử dụng

Khách hàng có quyền gửi khiếu nại về việc trễ giao hàng, mất hàng, hỏng hóc, sai địa chỉ hoặc bị thu cước sai quy định. Việc làm này sẽ bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người dùng và thúc đẩy doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ. *Ví dụ*: Anh C dùng dịch vụ giao hàng nhanh, nhưng sau 07 ngày vẫn chưa nhận được hàng. Anh C có quyền khiếu nại với công ty vận chuyển để được kiểm tra và giải quyết.

Thứ tư, được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật

Người dùng được bồi thường nếu chứng minh lỗi do doanh nghiệp gây ra. Mức bồi thường tùy theo giá trị bưu gửi, loại hình dịch vụ, cam kết trong hợp đồng hoặc quy định pháp luật. *Ví dụ*: Chị D gửi đồng hồ trị giá 5 triệu qua EMS bị mất, đơn vị vận chuyển phải bồi thường theo chính sách niêm yết hoặc hợp đồng vận chuyển. Mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại được quy định rõ tại Điều 25 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính.

Thứ năm, ghi đúng họ tên, địa chỉ của người gửi và người nhận

Người sử dụng dịch vụ bưu chính có nghĩa vụ phải ghi đúng họ tên, địa chỉ của người gửi và người nhận. Đây là điều kiện cần để hàng hóa được giao đúng người, đúng nơi. Việc ghi sai dễ gây thất lạc, mất mát, phát sinh thiệt hại đáng kể cho cả phía

người sử dụng dịch vụ bưu chính và cả doanh nghiệp bưu chính. *Ví dụ:* Anh E ghi nhầm số nhà người nhận, khiến đơn bị giao nhầm địa chỉ và phải chuyển hoàn lại gây tốn chi phí.

Thứ sáu, cung cấp thông tin về bưu gửi

Người gửi cần khai đúng nội dung hàng hóa, trọng lượng, loại mặt hàng (thực phẩm, tài liệu, hàng dễ vỡ...). Trước khi sử dụng dịch vụ bưu chính, người gửi có trách nhiệm cung cấp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính thông tin về người gửi, người nhận, thông tin liên quan đến bưu gửi và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của các thông tin đã cung cấp, cụ thể như sau: **(1)** Thông tin về người gửi, người nhận, gồm: Họ và tên, địa chỉ và số điện thoại (nếu có); **(2)** Thông tin liên quan đến bưu gửi, gồm: Nội dung gói, kiện hàng hóa.

Trường hợp hàng hóa phải có các giấy tờ đi kèm khi vận chuyển theo quy định của pháp luật, người gửi có trách nhiệm cung cấp bản chính hoặc bản sao hóa đơn, chứng từ, giấy phép chuyên ngành, giấy chứng nhận hoặc giấy tờ khác có chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.

Ví dụ: Chị F gửi thực phẩm khô nhưng không khai rõ dẫn đến gây khó khăn cho kiểm tra an toàn thực phẩm và có thể bị từ chối vận chuyển.

Thứ bảy, chịu trách nhiệm trước pháp luật về bưu gửi

Nếu gửi hàng cấm, hàng giả, hàng trốn thuế... thì người gửi phải chịu trách nhiệm pháp lý. Doanh nghiệp sẽ không phải chịu trách nhiệm nếu khách cố tình che giấu. *Ví dụ:* Anh G gửi thuốc kích thích giả mạo qua bưu điện và bị công an phát hiện, và người gửi bị xử phạt hành chính, thậm chí xử lý hình sự.

Thứ tám, thực hiện các quy định về an toàn, an ninh đối với bưu gửi

Người dùng không được gửi vũ khí, chất nổ, chất độc hại; các tài liệu bí mật quốc gia ... và phải tuân thủ quy định về đóng gói, khai báo. *Ví dụ:* Chị H gửi pin lithium bằng máy bay nhưng không gói đúng tiêu chuẩn an toàn dẫn đến kiện hàng bị tịch thu tại sân bay.

Thứ chín, thanh toán đủ giá cước dịch vụ bưu chính mà mình sử dụng, trừ trường hợp được miễn, giảm giá cước theo quy định của pháp luật hoặc các bên có thỏa thuận khác

Người sử dụng có nghĩa vụ trả đủ cước vận chuyển (COD, chuyển phát nhanh, quốc tế...), trừ khi có chính sách giảm giá, miễn phí. Việc khuyến mại trong cung ứng dịch vụ bưu chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về thương mại. Mức giảm giá cước tối đa đối với dịch vụ bưu chính được khuyến mại bằng hình thức giảm giá không được vượt quá 50% giá cước gần nhất đã công khai, thông báo theo quy định.

Thứ mười, trả thù lao, chi phí hợp lý khi doanh nghiệp thực hiện thủ tục xuất

khẩu, nhập khẩu bưu gửi

Nếu doanh nghiệp đại diện làm thủ tục hải quan cho bưu gửi quốc tế, khách hàng phải trả chi phí hợp lý: phí khai hải quan, VAT, lệ phí cửa khẩu... *Ví dụ:* FedEx thu thêm 150.000 VNĐ phí làm thủ tục nhập khẩu hàng từ Đức về Việt Nam theo thỏa thuận trước với người gửi.

Mười một, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp phát bưu gửi đến địa chỉ của mình hoặc lắp đặt hộp thư tại vị trí thuận tiện cho việc phát bưu gửi

Người nhận cần cung cấp địa chỉ rõ ràng để doanh nghiệp bưu chính gửi đúng địa chỉ. Người sử dụng dịch vụ bưu chính có thể lắp hộp thư để nhận thư tín, hóa đơn... từ đó, doanh nghiệp phát bưu gửi đến địa chỉ của mình hoặc lắp đặt hộp thư tại vị trí thuận tiện cho việc phát bưu gửi. *Ví dụ:* Gia đình chị K thường xuyên đi làm vắng nên lắp hộp thư trước cổng để Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phát thư từ dễ dàng.

Mười hai, bồi thường thiệt hại cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 42 của Luật Bưu chính năm 2010

Nếu khách hàng gây thiệt hại cho doanh nghiệp, phải bồi thường khi khai báo sai làm hải quan phạt doanh nghiệp; gửi hàng vi phạm gây ảnh hưởng hệ thống và gây tai nạn cho nhân viên giao hàng. Người sử dụng dịch vụ bưu chính phải bồi thường thiệt hại cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và các bên có liên quan theo quy định của pháp luật khi gửi vật phẩm, hàng hoá không được gửi quy định tại Điều 12 hoặc bưu gửi không được gói, bọc theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 11 của Luật Bưu chính năm 2010. *Ví dụ:* Anh M khai sai loại hàng, khiến kiện hàng bị hải quan giữ lại và bị phạt - anh M có trách nhiệm bồi thường tổn thất theo Điều 42 Luật Bưu chính năm 2010.

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, người sử dụng dịch vụ bưu chính không phải bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

(1) Thiệt hại xảy ra do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính vi phạm hợp đồng đã giao kết.

Nếu doanh nghiệp không thực hiện đúng cam kết trong hợp đồng (ví dụ: không giao đúng thời gian, làm mất hoặc làm hỏng hàng...), thì thiệt hại phát sinh do lỗi của doanh nghiệp, chứ không phải người dùng. Điều này sẽ bảo vệ người gửi/nhận khỏi những rủi ro không do mình gây ra và doanh nghiệp cần chịu trách nhiệm tương ứng với nghĩa vụ đã nhận. Ví dụ: Anh A gửi một kiện hàng yêu cầu giao trong 24h, nhưng doanh nghiệp giao chậm 3 ngày khiến hàng hư hỏng. Trong trường hợp này, anh A không phải bồi thường ngược lại vì lỗi hoàn toàn từ phía nhà cung cấp dịch vụ.

(2) Bưu gửi đã được chấp nhận đúng thỏa thuận trong hợp đồng.

Khi người gửi đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ: khai báo đúng nội dung hàng, đóng gói đúng cách, ghi đầy đủ thông tin, trả cước đầy đủ... thì mọi rủi ro xảy ra sau đó (chẳng hạn như mất mát, hỏng hóc...) không thuộc trách nhiệm của người sử dụng. Từ đó, giúp người dùng yên tâm khi sử dụng dịch vụ và tạo cơ chế kiểm soát trách nhiệm rõ ràng. *Ví dụ:* Chị B gửi tài liệu qua chuyển phát nhanh và thực hiện đúng mọi yêu cầu của doanh nghiệp (đóng gói, dán mã vạch, ghi địa chỉ rõ ràng...). Sau đó tài liệu bị thất lạc. Trong tình huống này, chị không phải bồi thường cho doanh nghiệp, kể cả khi doanh nghiệp có thiệt hại tài chính liên quan.

(3) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính không thực hiện các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp quy định tại Điều 38, 39 của Luật Bưu chính năm 2010.

Nếu doanh nghiệp không thực hiện đúng các trình tự, thủ tục xử lý khiếu nại hoặc không giải quyết tranh chấp theo luật định thì họ mất quyền yêu cầu người sử dụng bồi thường. Điều này buộc doanh nghiệp phải có trách nhiệm rõ ràng, minh bạch trong xử lý hậu mãi và tăng cường tính chuyên nghiệp trong dịch vụ bưu chính. *Ví dụ:* Anh C gửi đơn khiếu nại vì mất hàng nhưng sau 45 ngày vẫn không nhận được phản hồi từ doanh nghiệp, trong khi theo quy định họ phải xử lý trong 30 ngày. Lúc này, nếu doanh nghiệp quay lại yêu cầu anh C chịu một phần chi phí – yêu cầu này không có giá trị.

Việc quy định miễn trừ trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong bưu chính là một cơ chế loại trừ trách nhiệm cho người gửi (hoặc người nhận) khi thiệt hại xảy ra do lỗi từ phía doanh nghiệp bưu chính. Đồng thời khẳng định, nếu không có thỏa thuận riêng (ví dụ như trong hợp đồng có điều khoản khác) thì người sử dụng không bị yêu cầu bồi thường thiệt hại trong các tình huống dưới đây.

c) Quy định về hành vi bị cấm trong kinh doanh dịch vụ bưu chính

Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 là một điều khoản pháp lý liệt kê các hành vi bị cấm trong lĩnh vực bưu chính ở Việt Nam, nhất là đối với hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính. Đây là phần cực kỳ quan trọng trong hệ thống pháp luật nhằm bảo đảm an toàn, an ninh và tính minh bạch trong hoạt động bưu chính.

Thứ nhất, gửi, chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi có nội dung kích động, gây mất an ninh, phá hoại đoàn kết dân tộc, chống phá Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

Đây là hành vi nghiêm cấm tuyệt đối, vì nó liên quan trực tiếp đến an ninh quốc gia và trật tự xã hội. Các dạng nội dung bị cấm có thể bao gồm: Tài liệu phản động, kích động thù hận dân tộc, tôn giáo; văn bản có nội dung xuyên tạc chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước; hình ảnh, sách báo, USB chứa tuyên truyền chống phá

chính quyền; lời kêu gọi biểu tình, bạo loạn, lật đổ. *Ví dụ:* Cơ quan công an thành phố Hà Nội đã phát hiện và bắt giữ một đối tượng tên A, có hành vi gửi nhiều bưu phẩm chứa tài liệu phản động cho người dân tại các tỉnh miền Trung và miền Nam. Các bưu phẩm này chứa sách, tờ rơi, đĩa DVD với nội dung xuyên tạc lịch sử, bôi nhọ lãnh đạo, cổ súy tư tưởng chống đối Nhà nước. Người này đã sử dụng dịch vụ bưu chính tư nhân, khai thông tin người gửi giả mạo và chia nhỏ số lượng gửi đi từng đợt.

Hành vi lợi dụng dịch vụ bưu chính để phát tán nội dung phản động là hành vi vi phạm đặc biệt nghiêm trọng, nằm trong nhóm tội xâm phạm an ninh quốc gia. Pháp luật Việt Nam xử lý nghiêm mọi khâu liên quan, từ người gửi, đơn vị vận chuyển, đến người nhận có ý thức tiếp tay.

Ví dụ: lực lượng công an đã phát hiện một nhóm tội phạm sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh để gửi ma túy đá và thuốc lắc từ nước ngoài về Việt Nam, nguy trang trong hộp thực phẩm chức năng và quà tặng. Những bưu gửi này được gửi đến các địa chỉ giả mạo, sau đó nhóm tội phạm đi “nhận hộ”.

Thứ hai, gửi, chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi chứa vũ khí, vật, chất gây nổ, chất độc, chất phóng xạ, ma túy, vi trùng dịch bệnh nhằm khủng bố, xâm hại tính mạng, tài sản công dân, gây mất trật tự, an toàn xã hội.

Mục đích cấm là bảo vệ an toàn cộng đồng, không để bưu chính trở thành công cụ vận chuyển vật nguy hiểm hay phục vụ khủng bố, buôn lậu. Đây là nhóm hành vi có thể gây hậu quả nghiêm trọng đến tính mạng, tài sản và thường bị xử lý theo quy định pháp luật hình sự.

Hành vi gửi, chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi chứa vũ khí, vật, chất gây nổ, chất độc, chất phóng xạ, ma túy, vi trùng dịch bệnh qua đường bưu chính không chỉ vi phạm Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010, mà còn liên quan đến nhiều tội danh hình sự nguy hiểm khác. Nó cũng cho thấy sự cần thiết của việc kiểm tra, soi chiếu an ninh tại các kho phân loại bưu phẩm; đào tạo nhân viên nhận diện dấu hiệu đáng ngờ và phối hợp chặt chẽ với lực lượng công an, hải quan trong kiểm tra bưu gửi.

Điều 12 Luật Bưu chính năm 2010 quy định về vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính nhằm đảm bảo an toàn, an ninh quốc gia, trật tự xã hội và sự tuân thủ pháp luật quốc tế trong hoạt động bưu chính. Các vật phẩm và hàng hóa bị cấm được phân loại dựa trên nguồn gốc và tính chất pháp lý.

Thứ nhất, vật phẩm, hàng hóa mà pháp luật của Việt Nam quy định cấm lưu thông

Đây là các loại hàng hóa bị cấm sản xuất, buôn bán, vận chuyển và tiêu dùng tại Việt Nam. Các hàng hóa này thường liên quan đến các mối nguy hại về an ninh, sức khỏe, môi trường hoặc đạo đức xã hội. Quy định này giúp ngăn chặn việc sử dụng mạng bưu chính để vận chuyển các vật phẩm bất hợp pháp, đảm bảo an ninh và trật

tự xã hội. *Ví dụ như:* Ma túy, chất gây nghiện, tiền giả - cấm tuyệt đối vận chuyển, kê cả dưới dạng quà tặng. Pháo nổ, súng đạn, thuốc nổ - không được phép lưu thông, nên không thể gửi qua bưu chính. Sách, đĩa chứa nội dung đồi trụy, phản động, xuyên tạc lịch sử - bị cấm vận chuyển dưới mọi hình thức.

Trường hợp, một người gửi “bột trắng” qua bưu điện, khai là mỹ phẩm – cơ quan chức năng kiểm tra phát hiện là ma túy đá. Người gửi bị xử lý hình sự, doanh nghiệp bưu chính cũng bị điều tra vì đã không kiểm tra kỹ.

Thứ hai, vật phẩm, hàng hoá từ Việt Nam gửi đi các nước mà pháp luật Việt Nam cấm xuất khẩu hoặc nước nhận cấm nhập khẩu

Hàng hóa cấm xuất khẩu từ Việt Nam gồm một số hàng hóa bị cấm xuất khẩu do pháp luật Việt Nam quy định, thường liên quan đến bảo tồn tài nguyên quốc gia hoặc an ninh quốc gia. Hàng hóa cấm nhập khẩu tại nước nhận là một số hàng hóa không được chấp nhận nhập khẩu vào các quốc gia khác do quy định riêng của họ. Quy định này giúp đảm bảo tuân thủ pháp luật quốc tế và tránh các tranh chấp thương mại, ngoại giao. *Ví dụ:* Ngà voi, sừng tê giác, động vật hoang dã (thuộc danh mục CITES) bị cấm xuất khẩu – dù gửi làm quà, vẫn vi phạm. Hay như một số loại dược phẩm đông y truyền thống bị Hoa Kỳ hoặc châu Âu cấm nhập khẩu nếu không rõ nguồn gốc, kiểm nghiệm.

Thứ ba, vật phẩm, hàng hoá từ các nước gửi về Việt Nam mà pháp luật Việt Nam quy định cấm nhập khẩu.

Các loại hàng hóa bị cấm nhập khẩu do quy định pháp luật Việt Nam thường bao gồm: Sản phẩm ảnh hưởng đến sức khỏe; sản phẩm văn hóa phản động, đồi trụy; Hàng hóa vi phạm tiêu chuẩn vệ sinh an toàn. Nhiều loại hàng hóa nước ngoài bị Việt Nam cấm nhập vì lý do an toàn, môi trường, chính trị... Doanh nghiệp bưu chính quốc tế cũng phải kiểm tra đầu vào trước khi nhận vận chuyển. Doanh nghiệp có trách nhiệm kiểm tra và từ chối tiếp nhận bưu phẩm, hàng hóa bị cấm nhập khẩu vào Việt Nam. Việc vi phạm quy định có thể khiến doanh nghiệp bị xử phạt hành chính hoặc chịu trách nhiệm pháp lý. *Ví dụ:* Thiết bị gián điệp như camera siêu nhỏ, thiết bị phát sóng, GPS ẩn – bị cấm nhập. Hay như phế liệu điện tử, rác thải công nghiệp – bị cấm nhập để bảo vệ môi trường.

Thứ tư, vật phẩm, hàng hoá bị cấm vận chuyển bằng đường bưu chính theo quy định của pháp luật Việt Nam, điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Một số hàng hóa không được phép vận chuyển qua mạng bưu chính vì lý do an toàn (như chất dễ cháy nổ), bảo mật (vũ khí, tài liệu mật), hoặc do các quy định quốc

tế. Việt Nam là thành viên của các điều ước quốc tế như Công ước Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU), trong đó quy định rõ các loại hàng hóa không được vận chuyển qua mạng bưu chính quốc tế. Việc quy định này giúp đảm bảo sự tuân thủ pháp luật quốc gia và quốc tế, đồng thời bảo vệ an ninh, an toàn trong vận chuyển. *Ví dụ:* Pin lithium chưa đóng gói an toàn - cấm gửi bằng đường hàng không hoặc qua bưu chính thông thường.

Việc quy định Điều 12 của Luật Bưu chính năm 2010 đã giúp bảo đảm an ninh quốc gia, an toàn xã hội và trật tự kinh tế; ngăn buôn lậu, vận chuyển hàng cấm, hàng nguy hiểm thông qua dịch vụ bưu chính; giúp doanh nghiệp bưu chính có căn cứ pháp lý để từ chối những bưu gửi vi phạm pháp luật và tăng cường hợp tác quốc tế, tuân thủ quy định của các quốc gia và điều ước quốc tế.

Thứ ba, gửi, chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi chứa văn hóa phẩm trái đạo đức xã hội, trái thuần phong mỹ tục của Việt Nam.

Quy định này nghiêm cấm lợi dụng dịch vụ bưu chính để truyền bá văn hóa phẩm độc hại, vi phạm các giá trị đạo đức, truyền thống văn hóa của Việt Nam. Các loại văn hóa phẩm bị cấm có thể bao gồm: Phim, ảnh, tạp chí đồi trụy, khiêu dâm; sách có nội dung kích dục, bạo lực cực đoan; tài liệu xuyên tạc đạo đức xã hội, cổ súy lối sống lệch lạc; tranh ảnh, đồ chơi mang tính chất tục tĩu, phản cảm. “Trái đạo đức, thuần phong mỹ tục” là khái niệm có thể mang tính định tính, phụ thuộc vào bối cảnh xã hội và pháp luật hiện hành. Pháp luật Việt Nam rất nghiêm khắc trong việc bảo vệ thuần phong mỹ tục, nhất là trước nguy cơ “xâm nhập văn hóa độc hại” qua Internet, hàng hóa nhập lậu, bưu phẩm cá nhân...

Ví dụ: Hải quan sân bay Tân Sơn Nhất phối hợp với công an thành phố Hồ Chí Minh phát hiện một kiện hàng được gửi từ châu Âu về Việt Nam qua đường bưu điện quốc tế. Bên ngoài kiện hàng ghi là “quà tặng cá nhân”, nhưng khi kiểm tra, lực lượng chức năng phát hiện nhiều đĩa DVD, USB chứa phim khiêu dâm và sách ảnh có nội dung kích dục. Người nhận đứng tên là một cá nhân ở quận Tân Phú, khi được triệu tập khai rằng “chỉ nhận giúp người thân ở nước ngoài”.

Khoản 3 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 không chỉ ngăn chặn hành vi vi phạm về mặt đạo đức mà còn giữ vai trò bảo vệ thuần phong mỹ tục và an toàn văn hóa xã hội trong thời đại hội nhập và giao lưu quốc tế. Việc vận chuyển văn hóa phẩm khiêu dâm, phản cảm qua đường bưu điện là hành vi trái pháp luật, dù với mục đích tiêu dùng cá nhân. Tác động của hành vi này sẽ phá hoại nền tảng đạo đức và văn hóa xã hội, đặc biệt với giới trẻ; làm gia tăng các tệ nạn như lệch chuẩn tình dục, bạo lực giới, lạm dụng hình ảnh; gây ảnh hưởng tới hình ảnh quốc gia, làm gia tăng sự xâm nhập văn hóa độc hại từ bên ngoài.

Thứ tư, mạo danh người khác khi sử dụng dịch vụ bưu chính.

Mạo danh là hành vi sử dụng tên tuổi, thông tin cá nhân của người khác mà không có sự cho phép nhằm lừa đảo tài sản (COD, hàng không), che giấu danh tính hoặc thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật hoặc đạo đức. Trong bưu chính, hành vi mạo danh thường xảy ra ở người gửi (dùng tên người khác để che giấu hành vi sai trái); người nhận (đứng tên người khác để né tránh trách nhiệm). Trường hợp lừa đảo qua COD (Cash on Delivery - Dùng tên người nổi tiếng, giả mạo nhân viên công ty lớn). Hành vi này ảnh hưởng đến quyền riêng tư, danh dự cá nhân và tạo điều kiện cho lừa đảo qua đường bưu chính. *Ví dụ*: Một nhóm đối tượng đã mạo danh tên tuổi của một hot TikToker nổi tiếng, dùng ảnh đại diện, thông tin giả, lập trang bán hàng online. Sau đó, chúng gửi hàng rác (gói đậu xanh, giấy vụn...) qua dịch vụ bưu chính COD đến hàng loạt người theo dõi của TikToker đó, nói rằng đây là quà tặng từ thần tượng. Mỗi bưu phẩm thu tiền COD từ 100.000 – 300.000 đồng. Nhiều người tưởng thật nên đã nhận hàng. Sau khi nhận ra bị lừa, nạn nhân khiếu nại nhưng không thể liên lạc được với người gửi, vì thông tin hoàn toàn giả mạo.

Hành vi mạo danh người khác trong dịch vụ bưu chính tưởng nhỏ nhưng có thể là mắt xích trong các hành vi lừa đảo, chiếm đoạt tài sản. Việc vi phạm khoản 4 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 không chỉ vi phạm luật chuyên ngành bưu chính mà còn có thể dẫn đến truy cứu trách nhiệm hình sự nếu gây hậu quả nghiêm trọng.

Thứ năm, chiếm đoạt, trộm cắp bưu gửi; tráo đổi nội dung bưu gửi

Quy định này cấm các hành vi chiếm đoạt bưu gửi (cố ý lấy hàng hóa, thư từ thuộc quyền sở hữu của người khác trong quá trình gửi, nhận hoặc vận chuyển); trộm cắp bưu gửi (lén lút lấy cắp hàng hóa trong hệ thống bưu chính); tráo đổi nội dung (thay đổi, đánh tráo hàng thật thành hàng giả, hàng kém chất lượng, rút ruột bưu phẩm). Các hành vi nêu trên sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quyền tài sản, uy tín và niềm tin của khách hàng đối với dịch vụ bưu chính. Do vậy, việc cấm các hành vi này sẽ bảo vệ quyền sở hữu tài sản của người gửi/người nhận.

Ví dụ: Một khách hàng tại quận 1, thành phố Hồ Chí Minh gửi bưu phẩm qua một dịch vụ chuyển phát nhanh tư nhân, bên trong là chiếc iPhone 11 Pro Max trị giá gần 30 triệu đồng. Khi đến tay người nhận ở Hà Nội, bưu phẩm đã bị bóc tem niêm phong, bên trong chỉ còn... hộp rỗng và một cục gạch. Qua điều tra, công an xác định một nhân viên kho đã lén mở bưu gửi, tráo điện thoại thật ra ngoài và đóng gói lại như cũ. Sau đó, nhân viên này đem điện thoại đi bán tại tiệm cầm đồ. Người này sau đó bị khởi tố về tội “Trộm cắp tài sản” theo Điều 173 Bộ luật Hình sự, và công ty bưu chính bị khách hàng kiện đòi bồi thường.

Hành vi chiếm đoạt/tráo đổi bưu gửi sẽ gây thiệt hại tài sản cho người gửi/người nhận; làm mất uy tín doanh nghiệp bưu chính, khiến khách hàng mất lòng tin và gây rối loạn hoạt động vận chuyển, có thể dẫn tới khiếu kiện kéo dài. Hành vi chiếm đoạt, trộm cắp hoặc tráo đổi nội dung bưu gửi là một trong những vi phạm nghiêm trọng nhất trong lĩnh vực bưu chính, vì liên quan trực tiếp đến tài sản công dân, có thể bị xử lý hình sự hoặc làm ảnh hưởng đến toàn bộ uy tín của ngành bưu chính.

Thứ sáu, tiết lộ thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính, bóc mở, huỷ bưu gửi trái pháp luật

Quy định này nghiêm cấm 03 nhóm hành vi chính:

(1) Tiết lộ thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính. Bao gồm: tên người gửi, người nhận, nội dung kiện hàng, địa chỉ, thời gian gửi – nhận, mã vận đơn, nội dung thư tín, ... vi phạm quyền bí mật thư tín, quyền riêng tư cá nhân.

(2) Bóc mở bưu gửi trái pháp luật: Tức là mở bưu phẩm, thư từ mà không có quyền, không có sự đồng ý của người gửi/nhận hoặc không theo quy định pháp luật (ví dụ: lệnh khám xét hợp pháp).

(3) Hủy bưu gửi trái pháp luật: Cố ý tiêu hủy thư/hàng hóa mà không theo quy trình pháp luật cho phép (ví dụ: chưa quá thời hạn lưu kho, không theo yêu cầu khách hàng, ...)

Ví dụ: Một khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh để gửi giấy tờ pháp lý cá nhân (bản sao hộ khẩu, CMND, hồ sơ vay ngân hàng). Nhân viên bưu cục đã sao chép thông tin trên gói hàng và vận đơn, sau đó bán cho một nhóm đối tượng làm dịch vụ tài chính “đen”. Kết quả dẫn đến khách hàng sau đó liên tục bị gọi điện mời vay tiền, thậm chí bị đe dọa khi không hợp tác. Khiếu nại đến công ty vận chuyển, người gửi đã được hoàn lại phí và công ty sa thải nhân viên. Tuy nhiên, người bị tiết lộ thông tin vẫn tiếp tục bị làm phiền, tổn hại về tinh thần và uy tín cá nhân.

Hậu quả của hành vi tiết lộ thông tin, bóc mở trái phép ảnh hưởng đến quyền riêng tư của người dùng. Ngoài ra, có thể dẫn đến lừa đảo, đe dọa, tống tiền, hoặc làm lộ thông tin bảo mật quan trọng (ví dụ: mã OTP, tài khoản ngân hàng...). Trong trường hợp thư tín là tài liệu pháp lý, hồ sơ cá nhân, hậu quả càng nghiêm trọng hơn.

Khoản 6 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong việc bảo vệ quyền bí mật thư tín; thông tin cá nhân và niềm tin vào dịch vụ bưu chính của khách hàng. Đây là hành vi không thể chấp nhận dù do cố ý hay bất cẩn. Trong nhiều trường hợp, đã có những người bị lừa hàng chục triệu đồng chỉ vì thông tin cá nhân bị rò rỉ từ... vận đơn giao hàng.

Thứ bảy, xâm hại công trình bưu chính công cộng; cản trở hoạt động bưu chính hợp pháp.

Quy định này cấm hai hành vi chính: **(1)** Xâm hại công trình bưu chính công cộng. Bao gồm: đập phá, tháo dỡ trái phép, chiếm dụng, đốt phá, vẽ bậy lên các công trình như: Hòm thư công cộng; Trạm phát thư, điểm giao dịch bưu chính; Cột ăng-ten, dây cáp viễn thông, hệ thống định tuyến thư/hàng hóa, ... **(2)** Cản trở hoạt động bưu chính hợp pháp. Bao gồm: cố ý gây rối, cản trở nhân viên bưu tá làm nhiệm vụ, không cho xe giao hàng đi vào khu vực, giữ bưu phẩm trái phép hoặc dùng vũ lực/ngôn ngữ đe dọa nhân viên, ...

Ví dụ: Một nhóm người dân tại thị xã Bến Cát (Bình Dương) tự ý tháo dỡ hòm thư công cộng đặt trên vỉa hè trước nhà họ, với lý do “chiếm chỗ, làm mất mỹ quan”. Không chỉ tháo dỡ, họ còn vứt bỏ và làm hỏng hoàn toàn hòm thư, gây gián đoạn hoạt động thu gom thư tín tại khu vực trong nhiều ngày. Qua xác minh, đây là hòm thư được lắp đặt hợp pháp bởi Bưu điện Việt Nam theo kế hoạch phủ sóng dịch vụ công cộng.

Hành vi cản trở hoặc phá hoại công trình bưu chính có thể dẫn đến gián đoạn dịch vụ, ảnh hưởng hàng ngàn người sử dụng; gây thiệt hại tài sản nhà nước hoặc doanh nghiệp bưu chính. Trong trường hợp có yếu tố cố ý, gây hậu quả nghiêm trọng - có thể bị truy cứu hình sự (ví dụ: tội "Hủy hoại hoặc cố ý làm hư hỏng tài sản" theo Điều 178 Bộ luật Hình sự).

Công trình bưu chính công cộng là tài sản chung, phục vụ lợi ích xã hội, do đó mọi hành vi xâm hại đều bị nghiêm cấm và xử lý nghiêm khắc. Khoản 7 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 bảo vệ hạ tầng và sự vận hành thông suốt của ngành bưu chính, bảo vệ quyền lợi sử dụng dịch vụ của người dân.

Thứ tám, thực hiện hành vi cạnh tranh trái pháp luật trong hoạt động bưu chính

Cạnh tranh là điều cần thiết trong thị trường, nhưng cạnh tranh phải lành mạnh. Các hành vi cạnh tranh không công bằng trong lĩnh vực bưu chính như: Hạ giá bán dịch vụ bất hợp lý để loại bỏ đối thủ (bán phá giá); đưa thông tin sai lệch, bôi nhọ đối thủ, làm mất uy tín đơn vị khác; câu kéo khách hàng bằng cách giả mạo thương hiệu của doanh nghiệp bưu chính khác; lôi kéo nhân viên, đối tác của doanh nghiệp khác bằng thủ đoạn phi đạo đức hoặc trái luật; không đăng ký giấy phép nhưng vẫn hoạt động, làm méo mó thị trường; ...

Ví dụ: Một công ty giao hàng nhỏ tại Hà Nội đã sử dụng đồng phục, bao bì và logo “na ná” với một thương hiệu bưu chính lớn (đã có giấy phép) để tiếp thị dịch vụ tại các cửa hàng online. Nhân viên còn tự xưng là “chi nhánh của hãng lớn”, đưa ra

giá siêu rẻ (phá giá thị trường) để lôi kéo khách. Sau một thời gian, nhiều khách hàng nhầm lẫn, chuyển sang dùng dịch vụ của công ty giả mạo. Tuy nhiên, sau đó hàng bị mất, giao chậm, không có bảo hiểm, khiến khách tưởng rằng thương hiệu lớn làm ăn tệ. Sau điều tra, Cục Bưu điện Trung ương xác nhận công ty này chưa được cấp phép hoạt động bưu chính, đồng thời có hành vi xâm phạm thương hiệu và cạnh tranh không lành mạnh.

Hành vi cạnh tranh trái pháp luật trong bưu chính nguy hiểm sẽ phá hoại thị trường bưu chính đang cạnh tranh lành mạnh; làm mất lòng tin của khách hàng; làm thiệt hại các doanh nghiệp chân chính. Đôi khi dẫn đến hệ lụy pháp lý kéo dài và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ quốc gia. Khoản 8 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 là công cụ pháp lý để ngăn chặn sự lũng đoạn, gian lận và mưu mẹo phi đạo đức trong lĩnh vực bưu chính. Nhà nước bảo vệ một thị trường cạnh tranh công bằng, đồng thời xử lý nghiêm những hành vi “chơi xấu” đối thủ để trục lợi.

Thứ chín, sản xuất, kinh doanh, sử dụng tem Bưu chính Việt Nam và tem bưu chính nước ngoài trái pháp luật.

Tem bưu chính là một loại "tài sản đặc biệt", có giá trị pháp lý, chứng minh việc trả cước phí bưu chính, đồng thời là tài sản văn hóa – quốc gia (nhiều tem có giá trị sưu tầm rất cao). Các hành vi liên quan đến tem bưu chính nếu không tuân thủ đúng quy định pháp luật, bao gồm: Sản xuất tem giả (tem Việt Nam hoặc tem nước ngoài); buôn bán, sử dụng tem giả để gửi thư, lừa đảo, hoặc sưu tầm – mua bán trái phép; sử dụng tem thật nhưng không đúng mục đích (ví dụ: dùng tem in để làm đồ trang trí, lừa bán cho nhà sưu tập...); tự ý in tem hoặc hình ảnh giống tem để sử dụng mà không được cấp phép của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Ví dụ: Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phát hiện nhiều thư từ, bưu kiện bị trả lại do sử dụng tem giả. Sau khi phối hợp điều tra với công an, lực lượng chức năng phát hiện một xưởng in nhỏ tại quận Hoàng Mai (Hà Nội) chuyên in tem bưu chính giả mạo có thiết kế giống tem thật, sau đó bán ra thị trường online với giá rẻ cho các cá nhân, đơn vị nhỏ lẻ muốn “tiết kiệm phí gửi thư”. Trong 6 tháng, đường dây này đã làm giả và bán ra hơn 50.000 con tem, gây thiệt hại hàng trăm triệu đồng cho Bưu điện Việt Nam và làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín tem Việt Nam trong giao dịch quốc tế.

Việc sử dụng hoặc sản xuất tem bưu chính trái phép sẽ gây thất thoát nguồn thu chính đáng của ngành bưu chính; làm mất niềm tin vào hệ thống thư tín quốc gia; ảnh hưởng nghiêm trọng đến quan hệ bưu chính quốc tế nếu tem giả bị phát hiện tại các nước khác và phá hoại giá trị sưu tầm và lịch sử của tem bưu chính - một loại "di sản văn hóa in trên giấy".

Khoản 9 Điều 7 Luật Bưu chính đặt ra giới hạn nghiêm ngặt để bảo vệ tem bưu chính như một công cụ pháp lý - hành chính - văn hóa đặc biệt. Sản xuất, kinh doanh, sử dụng tem trái phép không chỉ là vi phạm hành chính, mà trong nhiều trường hợp còn cấu thành tội hình sự với mức phạt rất nặng.

Thứ mười, hoạt động bưu chính trái pháp luật.

Hoạt động bưu chính không tuân thủ các quy định pháp luật, bao gồm: Cung cấp dịch vụ bưu chính khi không có giấy phép từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền; hoạt động dịch vụ bưu chính không đúng với các quy định về chất lượng, giá cước, quyền lợi người dùng; chuyển phát các bưu kiện chứa hàng hóa, thư tín trái phép, chẳng hạn như ma túy, vũ khí, vật phẩm bất hợp pháp và vi phạm quy trình, thủ tục, quy định về bảo vệ thông tin, bảo mật dữ liệu trong khi vận chuyển hàng hóa hoặc thư tín.

Ví dụ: Một công ty có tên “XYZ Express” tại TP.HCM đã hoạt động dịch vụ chuyển phát thư, bưu kiện cho khách hàng từ 2019 đến 2021 mà không có giấy phép hoạt động bưu chính từ Bộ Thông tin và Truyền thông. Công ty này quảng cáo dịch vụ giao hàng siêu nhanh, thu phí dịch vụ khá cao, nhưng thực tế không tuân thủ quy định bảo vệ thông tin, chưa đăng ký giá cước với cơ quan chức năng. Cơ quan chức năng phát hiện khi kiểm tra các hợp đồng và bưu kiện của công ty này, phát hiện công ty đã gửi nhiều bưu kiện có chứa hàng hóa không được phép (vũ khí, chất cấm) và gây mất an toàn trong quá trình giao nhận.

Hoạt động bưu chính trái phép gây mất an ninh trật tự nếu bưu kiện chứa hàng hóa nguy hiểm hoặc bất hợp pháp; thiệt hại về tài chính và danh tiếng cho những công ty bưu chính hợp pháp và gây khó khăn trong quản lý và giám sát hoạt động bưu chính toàn quốc, tạo ra thị trường cạnh tranh không lành mạnh. Khoản 10 Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 là quy định rất quan trọng để đảm bảo an toàn, minh bạch và chất lượng trong lĩnh vực bưu chính. Các doanh nghiệp muốn hoạt động trong ngành bưu chính phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình cấp phép, bảo vệ thông tin khách hàng, và đảm bảo an toàn trong vận chuyển.

2.1.3. Quy định về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

a) Các quy định chung về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính là thoả thuận giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi, theo đó doanh nghiệp chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi đến địa điểm theo yêu cầu của người gửi và người gửi phải thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính¹³.

¹³ Xem khoản 1 Điều 8 Luật Bưu chính năm 2011

Đây là một loại hợp đồng dịch vụ đặc biệt mang tính song vụ. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính phải thực hiện nghĩa vụ nhận, vận chuyển, và phát bưu gửi đến đúng địa điểm được chỉ định. Người gửi phải thực hiện nghĩa vụ thanh toán giá cước theo đúng thỏa thuận. Bên cạnh đó, hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính mang tính ràng buộc pháp lý. Hợp đồng này được bảo vệ bởi luật pháp và các bên có thể yêu cầu giải quyết tranh chấp nếu một bên vi phạm nghĩa vụ.

Hình thức của hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính bao gồm:

Thứ nhất, hợp đồng giao kết bằng văn bản. Hợp đồng được lập thành văn bản với đầy đủ thông tin về dịch vụ, giá cước, trách nhiệm của các bên, và được ký kết bởi cả hai bên. Đây là hình thức phổ biến trong các hợp đồng dịch vụ bưu chính có giá trị lớn hoặc phức tạp (như vận chuyển hàng hóa quốc tế, chuyển phát nhanh số lượng lớn).

Thứ hai, hợp đồng được xác lập bằng hành vi. Đây là hình thức phổ biến nhất trong dịch vụ bưu chính, được xác lập khi người gửi giao bưu phẩm cho doanh nghiệp bưu chính, và doanh nghiệp chấp nhận bưu phẩm để vận chuyển. Hành vi này ngầm thể hiện sự thỏa thuận giữa các bên.

Việc gửi vào thùng thư công cộng thư đủ điều kiện quy định pháp luật, có dán tem Bưu chính Việt Nam hoặc có dấu thanh toán trước giá cước của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính là hành vi xác lập hợp đồng giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi.¹⁴

Dấu ngày hoặc thông tin về thời gian, địa điểm (ví dụ: phiếu gửi, mã vận đơn) là căn cứ xác định trách nhiệm của doanh nghiệp bưu chính. Quy định này giúp xác định doanh nghiệp đã nhận bưu phẩm từ người gửi vào thời điểm nào, ở đâu và trở thành bằng chứng khi xảy ra tranh chấp về việc giao nhận hoặc chậm trễ trong vận chuyển.

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính bằng văn bản phải có những nội dung chính sau đây: (1) Loại hình dịch vụ bưu chính; (2) Khối lượng, số lượng bưu gửi; (3) Thời gian, địa điểm và phương thức cung ứng dịch vụ bưu chính; (4) Chất lượng dịch vụ bưu chính (5) Quyền và nghĩa vụ của các bên; (6) Giá cước và phương thức thanh toán; (7) Trách nhiệm và mức bồi thường tối đa khi có vi phạm hợp đồng.

Hợp đồng giao kết bằng văn bản phải được lập bằng tiếng Việt; nếu các bên có thỏa thuận sử dụng thêm ngôn ngữ khác thì văn bản bằng tiếng Việt và văn bản bằng ngôn ngữ khác có giá trị pháp lý như nhau.

¹⁴ Xem Điều 10 Luật Bưu chính năm 2011

Chúng từ xác nhận việc chấp nhận bưu gửi giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi có giá trị pháp lý như hợp đồng giao kết bằng văn bản giữa các bên, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

b) Quy định về chất lượng và giá cước dịch vụ bưu chính

- Về chất lượng dịch vụ bưu chính

Dịch vụ bưu chính công ích là những dịch vụ mà Nhà nước đảm bảo cung ứng để phục vụ lợi ích công cộng, như chuyển phát thư từ vùng sâu, vùng xa, nơi mà thị trường không đủ hấp dẫn cho doanh nghiệp. Việc quản lý chất lượng được thực hiện dựa trên “quy chuẩn kỹ thuật quốc gia”, nghĩa là có những tiêu chuẩn bắt buộc về chất lượng (ví dụ: thời gian phát thư, tỉ lệ thư bị thất lạc...). Nhà nước trực tiếp kiểm soát và đảm bảo chất lượng tối thiểu của dịch vụ công ích thông qua hệ thống quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, nhằm đảm bảo người dân ở mọi khu vực đều được tiếp cận dịch vụ bưu chính có chất lượng nhất định.

Hoạt động quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính là trách nhiệm của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường khả năng cạnh tranh. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích quyết định, công bố mức chất lượng dịch vụ bưu chính công ích không thấp hơn mức chất lượng quy định tại Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công ích.

Dịch vụ không thuộc công ích là các dịch vụ mà doanh nghiệp tự triển khai để phục vụ nhu cầu thị trường, như chuyển phát nhanh, thương mại điện tử, logistics... Doanh nghiệp phải công khai chất lượng dịch vụ của mình (ví dụ: thời gian giao hàng, tỷ lệ giao đúng hẹn...). Tuy không bị buộc theo quy chuẩn quốc gia như công ích, nhưng doanh nghiệp vẫn phải tuân thủ luật bưu chính và các luật liên quan khác (ví dụ: Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng). Điều này cho phép doanh nghiệp linh hoạt xây dựng tiêu chuẩn riêng, nhưng vẫn phải chịu sự giám sát pháp lý để đảm bảo không gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

Nhà nước khuyến khích doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính áp dụng tiêu chuẩn quốc tế trong lĩnh vực bưu chính. Đây là chính sách mang tính định hướng, không có tính cưỡng chế pháp lý. Tiêu chuẩn quốc tế ở đây có thể là tiêu chuẩn của UPU (Liên minh Bưu chính Thế giới), ISO hoặc các quy trình chất lượng như ISO 9001, giúp nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

Điều 27 Luật Bưu chính năm 2010 quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng; Tham gia thị trường quốc tế hoặc phục vụ thương mại điện tử xuyên biên giới hiệu quả hơn và góp phần hiện đại hóa ngành bưu chính và tiệm cận với chuẩn mực toàn cầu.

Theo UPU, EU và Trung Quốc đã đưa ra quy định về chất lượng dịch vụ bưu chính ngoài công ích, cụ thể như sau:

Theo UPU, hiện có 03 loại dịch vụ trên mạng lưới bưu chính toàn cầu gồm: dịch vụ Bưu phẩm, dịch vụ Bưu kiện và dịch vụ EMS. Đối với dịch vụ Bưu phẩm và Bưu kiện là dịch vụ cơ bản bắt buộc khi tham gia vào UPU (hiện có 192/192 quốc gia cung cấp) thì quy định về chỉ tiêu thời gian phát sẽ do Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định quy định và thông báo cho UPU để công bố công khai trên mạng lưới bưu chính toàn cầu. Đối với dịch vụ EMS là dịch vụ không bắt buộc (hiện có 175/192 quốc gia cung cấp) thì quy định về tiêu chuẩn chất lượng sẽ theo một khuôn khổ chung do Hiệp hội EMS toàn cầu quy định.

Theo EU, tại phụ lục 2 chỉ thị EU 1997, thời gian quy định chất lượng dịch vụ đối với dịch vụ chuyển phát nhanh nhất trong toàn khối EU với chỉ tiêu D+3 đạt 85% bưu gửi và D+5 đạt 97% bưu gửi. Và theo Điều 17 Chỉ thị EU 1997 thì các quốc gia EU tự đặt ra chất lượng dịch vụ tại quốc gia để đáp ứng được với tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ nội khối EU nêu trên.

Theo Trung Quốc, năm 2023 đã ban hành Tiêu chuẩn quốc gia về dịch vụ chuyển phát nhanh, trong đó có quy định thời gian chuyển phát đối với dịch vụ chuyển phát nhanh liên tỉnh tối đa là 7 (bảy) ngày.

- Về giá cước dịch vụ bưu chính

Điều 28 trong Luật Bưu chính năm 2010 quy định về giá cước dịch vụ bưu chính - một yếu tố thiết yếu để đảm bảo tính minh bạch, cạnh tranh lành mạnh và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Giá cước không được đặt tùy tiện mà phải dựa trên logic kinh tế, thực tiễn thị trường và xu hướng toàn cầu. Căn cứ để xây dựng và điều chỉnh giá cước dịch vụ bưu chính gồm:

(1) Chi phí sản xuất, quan hệ cung cầu thị trường;

Chi phí sản xuất bao gồm các chi phí như vận chuyển, nhân lực, hệ thống công nghệ thông tin, cơ sở hạ tầng, khấu hao thiết bị... Quan hệ cung cầu ảnh hưởng đến giá: Nếu nhu cầu tăng cao mà nguồn cung hạn chế, giá có thể điều chỉnh tăng. Ngược lại, nếu thị trường cạnh tranh gay gắt, doanh nghiệp cần giảm giá để thu hút khách hàng. *Ví dụ:* Doanh nghiệp X chuyên cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước. Trong năm 2024, trong nước diễn ra giá nhiên liệu tăng cao. Chi phí thuê lao động tăng (do thiếu nhân công sau đại dịch). Hệ thống kho bãi cần bảo trì lớn. Từ đó, chi phí vận hành tăng 15%, khiến doanh nghiệp phải điều chỉnh tăng giá cước dịch vụ để đảm bảo lợi nhuận và duy trì hoạt động (đây là điều chỉnh theo chi phí sản xuất). Hay như trong mùa Tết, nhu cầu chuyển phát quà tặng, hàng hóa từ thành phố về quê tăng đột biến, nhu cầu tăng gấp 3 lần bình thường. Doanh nghiệp tăng giá tạm thời (giá mùa cao điểm).

(2) Mức giá cước cùng loại trên thị trường khu vực và thế giới.

Việc so sánh với mức giá cước tương đồng trong khu vực và thế giới giúp Việt Nam điều chỉnh mức giá sao cho cạnh tranh, không chênh lệch bất hợp lý và góp phần hội nhập thị trường quốc tế, đặc biệt trong lĩnh vực logistics, thương mại điện tử xuyên biên giới. *Ví dụ:* Doanh nghiệp Y chuyên gửi hàng quốc tế từ Việt Nam đi Thái Lan, Singapore. Sau khi khảo sát, họ thấy cước gửi từ Thái Lan đi Singapore chỉ 3 USD/kg. Trong khi đó, giá cước của họ đang là 6 USD/kg – cao hơn gấp đôi, khó cạnh tranh. Từ đó, doanh nghiệp điều chỉnh giảm còn 3,5 – 4 USD/kg để cạnh tranh với dịch vụ quốc tế và thu hút khách hàng thương mại điện tử xuyên biên giới (Đây là điều chỉnh dựa trên mức giá cước khu vực và quốc tế).

Giá cước dịch vụ bưu chính công ích do cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính quy định theo quy định của Luật Bưu chính và pháp luật về giá. Dịch vụ công ích thường không sinh lời hoặc sinh lời thấp (như chuyển thư đến vùng sâu, vùng xa). Vì vậy, Nhà nước can thiệp để đảm bảo mức giá hợp lý, không gây thiệt hại cho người dân và trợ giá nếu cần, qua cơ chế bù lỗ cho doanh nghiệp thực hiện dịch vụ công ích. Việc này giúp giữ vai trò điều tiết thị trường của Nhà nước và đảm bảo công bằng trong tiếp cận dịch vụ, nhất là cho người dân ở vùng khó khăn.

Liên quan đến vấn đề về giá cước, doanh nghiệp có các trách nhiệm sau đây:

(1) Quyết định giá cước dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp cung ứng, trừ dịch vụ bưu chính thuộc danh mục do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định giá cước

Doanh nghiệp có quyền xây dựng biểu giá riêng, tạo ra cơ chế thị trường lành mạnh. Tuy nhiên, một số dịch vụ đặc biệt hoặc nhạy cảm vẫn do Nhà nước định giá để đảm bảo công bằng.

(2) Đăng ký, kê khai giá cước dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật về giá

Trách nhiệm này giúp đảm bảo minh bạch, phòng tránh tình trạng "đội giá", lách luật, cạnh tranh không lành mạnh. Cơ quan quản lý có thể kiểm soát, thanh tra khi cần.

(3) Thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính giá cước các dịch vụ bưu chính;

Điều này tạo điều kiện cho Nhà nước nắm được biến động giá, phân tích thị trường, quản lý vĩ mô và là cơ sở để xử lý nếu có dấu hiệu gian lận, độc quyền. Nội dung thông báo bao gồm những thay đổi về giá cước các dịch vụ bưu chính đang áp dụng cho các nhóm đối tượng khách hàng và giá cước dịch vụ mới phát sinh áp dụng cho các nhóm đối tượng khách hàng. Việc thông báo được thực hiện bằng văn bản giấy hoặc qua hệ thống thông tin trực tuyến.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính có quyền sử dụng thông tin giá cước mà doanh nghiệp, tổ chức đã thông báo vào mục đích phân tích, tổng hợp, dự báo biến động giá cả thị trường và xây dựng cơ sở dữ liệu và có trách nhiệm giám sát, kiểm tra, thanh tra nội dung thông báo giá cước dịch vụ bưu chính theo quy định pháp luật. Doanh nghiệp bưu chính có quyền cung ứng dịch vụ bưu chính theo giá cước đã thông báo; thông báo giá cước trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày giá cước có hiệu lực đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính; thực hiện đúng và chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của giá cước đã công khai, thông báo; chấp hành việc giám sát, kiểm tra, thanh tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính.

(4) Niêm yết công khai giá cước dịch vụ bưu chính.

Niêm yết tại bưu cục, trên website, ứng dụng... để khách hàng dễ dàng tiếp cận và lựa chọn dịch vụ và tăng tính trách nhiệm và cạnh tranh minh bạch. Nội dung công khai bao gồm giá cước dịch vụ bưu chính bằng đồng Việt Nam, đã gồm các loại thuế, phụ phí của dịch vụ và các thông tin liên quan khác (nếu có). Thời điểm công khai kể từ thời điểm doanh nghiệp, tổ chức cung ứng dịch vụ. Hình thức công khai được thực hiện 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 để thuận tiện cho việc quan sát, nhận biết của mọi tổ chức, cá nhân. Giá cước dịch vụ bưu chính được công khai phải thống nhất với giá cước mà doanh nghiệp, tổ chức đã thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính.

Như vậy, việc quy định giá cước tại Điều 28 Luật Bưu chính năm 2010 đã đặt ra công cụ để quản lý giá trên nền tảng thị trường nhưng vẫn có sự kiểm soát nhà nước nhằm bảo vệ người tiêu dùng; ngăn lạm dụng vị thế thị trường và tăng niềm tin vào dịch vụ bưu chính.

2.1.4. Quy định về hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính

a) Quy định về hoạt động dịch vụ bưu chính

Để hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Việt Nam, các doanh nghiệp cần thực hiện thủ tục cấp Giấy phép bưu chính theo quy định tại Nghị định số 47/2011/NĐ-CP, được sửa đổi, bổ sung tại Nghị định số 25/2022/NĐ-CP. Hồ sơ xin cấp giấy phép bưu chính bao gồm: (1) Đơn đề nghị cấp giấy phép bưu chính (theo mẫu); (2) Bản sao Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; (3) Điều lệ hoạt động (nếu có); (4) Phương án kinh doanh dịch vụ bưu chính; (5) Kế hoạch hoạt động, mạng lưới cung cấp dịch vụ.; (6) Giá cước, tiêu chuẩn chất lượng và trách nhiệm bồi thường; (7) Tài liệu chứng minh năng lực tài chính, nhân sự, cơ sở vật chất; (8) Mẫu hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; (9) Các tài liệu khác theo yêu cầu của cơ quan quản lý (nếu có).

Doanh nghiệp, tổ chức đề nghị cấp giấy phép bưu chính nộp hồ sơ qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính (Vụ Bưu chính thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ) và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác, trung thực của hồ sơ.

Trường hợp thay đổi nội dung ghi trong giấy phép bưu chính, doanh nghiệp, tổ chức phải làm thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính. Trường hợp giấy phép bưu chính bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được và doanh nghiệp, tổ chức có nhu cầu được cấp lại thì doanh nghiệp, tổ chức nộp giấy đề nghị cấp lại giấy phép bưu chính đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp giấy phép bưu chính. Ngoài ra, trước khi giấy phép bưu chính hết hạn tối thiểu 30 ngày, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có nhu cầu tiếp tục kinh doanh thì phải lập hồ sơ đề nghị cấp lại giấy phép bưu chính đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp giấy phép bưu chính.

b) Quy định về cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính

Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính là tài liệu pháp lý do cơ quan quản lý nhà nước cấp cho doanh nghiệp, tổ chức hoặc cá nhân sau khi doanh nghiệp thực hiện thủ tục thông báo hoạt động bưu chính. Văn bản này chứng nhận doanh nghiệp đã đáp ứng đầy đủ các điều kiện và thực hiện đúng quy định pháp luật để cung cấp dịch vụ bưu chính nhưng không thuộc diện phải xin Giấy phép bưu chính.

Hồ sơ đề nghị xác nhận thông báo hoạt động bưu chính đối với trường hợp tự cung ứng dịch vụ: Văn bản thông báo hoạt động bưu chính và Các tài liệu quy định tại điểm b, đ, e, g, h, i, m khoản 2 và điểm e khoản 3 Điều 6 Nghị định 47/2011/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 25/2022/NĐ-CP).

Hồ sơ đề nghị xác nhận thông báo hoạt động bưu chính đối với các trường hợp làm đại lý cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính nước ngoài; nhận nhượng quyền thương mại trong lĩnh vực bưu chính từ nước ngoài vào Việt Nam và làm đại diện cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính nước ngoài gồm: Văn bản thông báo hoạt động bưu chính; Bản sao văn bản chấp thuận đăng ký nhượng quyền thương mại do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp được doanh nghiệp tự đóng dấu xác nhận và chịu trách nhiệm về tính chính xác của bản sao, đối với trường hợp nhận nhượng quyền thương mại từ nước ngoài vào Việt Nam; Hợp đồng với đối tác nước ngoài bằng tiếng Việt; Tài liệu về tư cách pháp nhân của đối tác nước ngoài đã được hợp pháp hóa lãnh sự và các tài liệu quy định tại điểm b, đ, e, g, h, i khoản 2 Điều 6 Nghị định số 47/2011/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 25/2022/NĐ-CP).

Doanh nghiệp, tổ chức đề nghị cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính nộp hồ sơ qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính.

Trường hợp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính bị mất hoặc hư hỏng không sử dụng được và doanh nghiệp, tổ chức có nhu cầu được cấp lại thì doanh nghiệp, tổ chức nộp giấy đề nghị cấp lại văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính qua hệ thống dịch vụ công trực tuyến đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính.

c) Các trường hợp không cần giấy phép bưu chính, không cần thông báo hoạt động

Thứ nhất, cá nhân nhận, vận chuyển và phát thư, gói, kiện hàng hoá trên cơ sở tự thoả thuận với người gửi mà không lấy tiền công với số lượng bưu gửi tối đa theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính

Chủ thể là cá nhân, không phải là tổ chức hay doanh nghiệp là một trong những điều kiện để được miễn giấy phép. Ngoài ra, cũng cần phải có sự thoả thuận riêng giữa người gửi và người vận chuyển (không theo dịch vụ); không nhận tiền công (không mang tính kinh doanh) và số lượng bưu gửi có giới hạn, không được quá nhiều (để tránh biến tướng thành kinh doanh trá hình). *Ví dụ*: Nhờ người thân hoặc hàng xóm chuyển thư/tài liệu đến một nơi nào đó mà không trả công. Một người đi công tác mang giùm vài món hàng cho bạn bè theo lời nhờ.

Thứ hai, tổ chức nhận, vận chuyển và phát thư, gói, kiện hàng hoá trong nội bộ hoặc cho khách hàng của mình mà không lấy tiền công

Chủ thể là tổ chức (doanh nghiệp, cơ quan, tổ chức đoàn thể...) có phạm vi hoạt động trong nội bộ tổ chức (giữa các chi nhánh, văn phòng, trụ sở...) hoặc cho khách hàng của chính tổ chức đó, không phải cho bên ngoài. Theo quy định, sẽ có hai điều kiện để được miễn giấy phép là không thu phí vận chuyển và không cung cấp dịch vụ bưu chính cho công chúng, do đó chỉ là hỗ trợ trong nội bộ hoặc phục vụ khách hàng đã có mối quan hệ hợp đồng. *Ví dụ*: Ngân hàng tự chuyển tài liệu giữa các chi nhánh. Một chuỗi siêu thị chuyển đơn hàng từ kho đến các điểm bán lẻ của mình. Hay một công ty chuyển hàng mẫu cho khách hàng đã ký hợp đồng, mà không tính thêm phí vận chuyển.

Trường hợp thứ hai này không phải là hoạt động thương mại bưu chính nên không cần xin phép hay thông báo và chỉ mang tính hỗ trợ vận hành nội bộ hoặc chăm sóc khách hàng.

Thứ ba, hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính quy định tại khoản 1 Điều 19 của Luật Bưu chính năm 2010¹⁵. Các hoạt động đã miễn giấy phép theo Điều 19 thì nghiêm nhiên không cần xin phép lại theo Điều 26. Trong một số trường hợp, có thể còn miễn cả nghĩa vụ thông báo nếu không cung cấp dịch vụ ra bên ngoài hoặc không thu tiền.

¹⁵ Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước, quốc phòng, an ninh được thiết lập để cung cấp dịch vụ bưu chính phục vụ các cơ quan này, hoạt động không vì mục đích kinh doanh.

2.2. Thực tiễn thực hiện áp dụng pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

2.2.1. Khái lược về sự hình thành và phát triển của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam được hình thành trên cơ sở triển khai Đề án thí điểm hình thành Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (Tập đoàn VNPT) do Thủ tướng Chính phủ phê duyệt tại Quyết định số 58/2005/QĐ-TTg ngày 23/3/2005. Ngày 01/6/2007, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định 674/QĐ-TTg về phê duyệt Đề án thành lập Tổng công ty Bưu chính Việt Nam. Theo đó Tổng công ty Bưu chính Việt Nam là Tổng công ty nhà nước, do Nhà nước thành lập, hoạt động chuyên về lĩnh vực Bưu chính, hạch toán kinh tế độc lập và được Nhà nước giao vốn thông qua Tập đoàn, Hội đồng thành viên Tập đoàn VNPT là đại diện chủ sở hữu Nhà nước tại Tổng công ty và là Hội đồng thành viên của Tổng công ty. Thực hiện Quyết định 674/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ, ngày 15/6/2007, Bộ Bưu chính Viễn Thông đã ban hành Quyết định số 16/2007/QĐ-TCCB-BBCVT về việc thành lập Tổng công ty Bưu chính Việt Nam.

Ngày 16/11/2012, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 1746/QĐ-TTg về việc chuyển quyền đại diện chủ sở hữu nhà nước tại Tổng công ty Bưu chính Việt Nam từ Tập đoàn VNPT về Bộ Thông tin và Truyền thông. Tổng công ty Bưu chính Việt Nam được đổi tên thành Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (theo Quyết định số 2596/QĐ-BTTTT ngày 28/12/2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông). Ngày 06/01/2015, Bộ Thông tin và Truyền thông đã Ban hành Quyết định số 09/QĐ-BTTTT về việc tổ chức lại Công ty mẹ Tổng công ty Bưu điện Việt Nam theo đó mô hình tổ chức quản lý của Tổng công ty gồm Hội đồng thành viên và Ban Tổng giám đốc, phù hợp với Nghị định số 69/2014/NĐ-CP của Chính phủ. Bộ máy quản lý điều hành của Tổng công ty theo mô hình tổ chức mới đến nay cũng đã được kiện toàn.

Nhà nước là chủ sở hữu của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Chính phủ phân cho Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) thực hiện các quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của chủ sở hữu với Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Người đại diện theo pháp luật của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là Tổng Giám đốc. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam chịu sự quản lý của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Cơ cấu tổ chức, quản lý của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam bao gồm Hội đồng thành viên, Kiểm soát viên, Tổng Giám đốc, các Phó Tổng Giám đốc và Kế toán trưởng, bộ máy giúp việc và Ban Kiểm toán nội bộ. Cơ cấu tổ chức của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có thể thay đổi phù hợp với yêu cầu kinh doanh trong quá trình hoạt động.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hiện có 86 đơn vị hoạch toán phụ thuộc (gồm 63 Bưu điện tỉnh, thành phố; 17 Bưu điện Trung tâm; Công ty PHBC Trung ương, Công ty Vận chuyển và Kho vận, Công ty Tem Bưu chính, Công ty Logistics Bưu điện Việt Nam, Công ty Dịch vụ Số Bưu điện, Trung tâm Đào tạo và Bồi dưỡng nghiệp vụ Bưu điện) và 01 Công ty Trách nhiệm hữu hạn một thành viên do Tổng công ty nắm giữ 100% vốn điều lệ.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hoạt động theo hình thức công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên, do Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) quyết định thành lập; là doanh nghiệp về bưu chính được Nhà nước chỉ định thực hiện nhiệm vụ duy trì, quản lý mạng bưu chính công cộng; cung ứng dịch vụ bưu chính công cộng, dịch vụ công ích trong hoạt động phát hành báo chí theo kế hoạch của Nhà nước giao và thực hiện các hoạt động đặc thù khác trong lĩnh vực bưu chính theo quy định của pháp luật; cung ứng dịch vụ bưu chính quốc tế và các dịch vụ khác trong khuôn khổ điều ước quốc tế về bưu chính mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên và thực hiện các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.

Vốn điều lệ của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là 8.122 tỷ đồng. Tổng nhân sự trên toàn mạng lưới là hơn 60.000 người (bao gồm cả cộng tác viên và đại lý). Hệ thống điểm phục vụ: hơn 14.000 điểm, bán kính phục vụ bình quân đạt 2,67 km/điểm đảm bảo mỗi xã có tối thiểu một điểm phục vụ, số dân phục vụ bình quân đạt hơn 6.259 người/điểm. Mạng đường thư cấp 1 hiện có 104 đường thư chuyên ngành và phụ trợ. Mạng đường thư cấp 2 thực hiện vận chuyển giữa các trung tâm khai thác tỉnh và các huyện với 714 tuyến đường thư. Mạng đường thư cấp 3: gần 5.700 tuyến đường thư. Mạng đường thư quốc tế gồm 215 đường thư.

Hệ thống khai thác của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam gồm 05 bưu cục khai thác quốc tế thực hiện khai thác bưu gửi đi và đến quốc tế; 07 Trung tâm khai thác chia chọn vùng miền Bắc, miền Trung, miền Nam; 11 điểm khai thác báo chí; 700 bưu cục khai thác cấp 1, 2. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có 2.500 bưu cục phát và bưu cục/BD-VHX quản lý tuyến phát tổng số tuyến phát gần 16.000 tuyến.

Mục tiêu hoạt động của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là kinh doanh có hiệu quả, bảo toàn và phát triển vốn được Nhà nước đầu tư. Bên cạnh đó, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quản lý, khai thác có hiệu quả mạng Bưu chính công cộng do Nhà nước đầu tư và giao cho. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn phải thực hiện nhiệm vụ cung ứng dịch vụ bưu chính quốc tế và tham gia hoạt động trong các tổ chức quốc tế về bưu chính. Đồng thời, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hoàn thành

nghĩa vụ cung ứng dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí công ích và nhiệm vụ công ích khác do Nhà nước giao đúng đối tượng, giá cước do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định và theo chuẩn kỹ thuật quốc gia về cung ứng dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí công ích và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động của Bưu điện Việt Nam.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hiện có 05 ngành, nghề kinh doanh chính, gồm: **(1)** Thiết lập, quản lý, khai thác và phát triển mạng bưu chính công cộng, cung cấp các dịch vụ bưu chính công ích theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền phê duyệt; **(2)** Kinh doanh các dịch vụ bưu chính dành riêng theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền; **(3)** Kinh doanh các dịch vụ bưu chính, phát hành báo chí, chuyển phát trong và ngoài nước; **(4)** Tham gia các hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính quốc tế và các dịch vụ khác trong khuôn khổ các Điều ước quốc tế trong lĩnh vực bưu chính mà Việt Nam ký kết, gia nhập khi được Nhà nước cho phép; **(5)** Kinh doanh các ngành, nghề khác theo quy định của pháp luật. Song song với việc đảm bảo tốt các nhiệm vụ công ích, Bưu điện Việt Nam cũng mở rộng hoạt động kinh doanh dịch vụ theo hướng đáp ứng nhu cầu chuyển phát chất lượng cao, phục vụ thương mại điện tử, Logistics.

Vietnam Post cũng đẩy mạnh hợp tác toàn diện với các Ngân hàng, tổ chức tín dụng lớn tại Việt Nam để thúc đẩy và triển khai cung cấp các dịch vụ tín dụng, tiền gửi; dịch vụ thanh toán, thu hộ, chi hộ, chuyển tiền... phục vụ đông đảo người dân tại khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, miền núi, hải đảo. Các dịch vụ kinh doanh phân phối truyền thông được mở rộng kinh doanh nhằm tận dụng tối đa cơ sở hạ tầng mạng lưới của Tổng công ty. Đặc biệt, Bưu điện Việt Nam được giao thực hiện nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ hành chính công trên toàn quốc.

Không những thế, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn là doanh nghiệp bưu chính quốc gia có nhiệm vụ duy trì và quản lý mạng bưu chính công cộng trên toàn lãnh thổ Việt Nam, phục vụ sự nghiệp phát triển kinh tế xã hội, xóa đói giảm nghèo, giảm nhẹ thiên tai. Bên cạnh đó, Bưu điện Việt Nam cũng dành nhiều sự quan tâm, chia sẻ, thể hiện trách nhiệm đối với cộng đồng như: ủng hộ quỹ vì người nghèo; quỹ tấm lòng vàng; quỹ đền ơn đáp nghĩa; quỹ Vaccine phòng, chống COVID-19. Tích cực ủng hộ các hoạt động vì biển đảo; hỗ trợ vận chuyển hàng cứu trợ cho đồng bào có hoàn cảnh khó khăn, chịu ảnh hưởng nặng nề do bão lũ; chăm sóc thương bệnh binh, Mẹ Việt Nam anh hùng; đồng hành cùng các chương trình chung tay hỗ trợ người dân kinh doanh để thoát nghèo ...

Hiện tại, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là thành viên của Tổ chức Liên minh bưu chính thế giới (UPU), có quan hệ hợp tác với Bưu chính của hầu hết các quốc gia

trên thế giới. Bên cạnh đó, Vietnam Post cũng là đối tác của nhiều Tập đoàn, tổ chức tín dụng lớn trong nước cũng như quốc tế như: Vingroup, TH, BRG, FPT, Vietnam Airlines, VietJet Air, Daiichi-life, LPBank, MB, Western Union, ...¹⁶

2.2.2. Thực tiễn thực hiện pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp nhà nước, hoạt động trong lĩnh vực bưu chính theo Luật Bưu chính 2010 và các quy định có liên quan. Là doanh nghiệp giữ vai trò nòng cốt trong việc bảo đảm cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, đồng thời cung cấp các dịch vụ bưu chính thương mại như EMS, chuyển phát nhanh, COD, logistics, dịch vụ hành chính công... Do đó, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải tuân thủ toàn diện hệ thống pháp luật điều chỉnh hoạt động bưu chính, nhất là các quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính

a) Tình hình hoạt động sản xuất, kinh doanh của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Trong thời gian qua, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã tập trung tối ưu tổ chức sản xuất, phát triển lực lượng bán hàng, nâng cao hiệu suất các kênh bán hàng. Đồng thời, tập trung cải tiến sản phẩm, dịch vụ; triển khai rà soát, từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động tại kênh Bưu cục - Bưu điện văn hóa xã trên toàn mạng lưới.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện rà soát, cơ cấu lại lao động trên mạng lưới để giảm lao động gián tiếp, bổ sung lực lượng lao động trực tiếp, bán hàng; đẩy mạnh triển khai các chương trình thi đua, chiến dịch ra quân bán hàng, quyết tâm tạo sự tăng trưởng, bứt phá trong kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Chỉ số chất lượng của Tổng công ty được cải thiện đáng kể; tỷ lệ phát thành công bưu gửi thương mại điện tử trong 24 giờ xác nhận đến Bưu cục Phát, toàn mạng lưới tháng 11/2024 trung bình 81%, tăng 7,21% so với quý 1/2024 (73,79%). Ngoài ra, nâng cao thứ hạng Bưu chính quốc gia của Việt Nam. Chỉ số tích hợp phát triển Bưu chính (2IPD) của Việt Nam tăng 23 bậc từ 54 lên 31, tăng hai cấp độ - từ cấp độ 6 lên cấp độ 8 so với năm 2023. Phát triển mạnh lực lượng bán hàng: Lực lượng bán hàng chuyên trách tăng 1,9 lần so với năm 2023.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tham gia tích cực, thực hiện tốt vai trò đồng Chủ tịch Ủy ban 4, thành viên chính thức Hội đồng POC tại các phiên họp, hội nghị Hội đồng Điều hành (CA), Hội đồng Khai thác Bưu chính (POC). Tham dự các Hội nghị thường niên, hội nghị chiến lược của liên minh bưu chính thế giới, liên minh bưu chính khu vực.

¹⁶ Xem: <https://vietnampost.vn/vi/gioi-thieu#!?tab=gioi-thieu-chung>, ngày truy cập lần cuối: Ngày 12/4/2025.

Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn là hạt nhân quan trọng và giữ vai trò chủ tịch của liên kết bưu chính một số nước trong khu vực Asean (RAPA). Đồng thời, hoàn thành nhiệm vụ xây dựng và trình ban hành định mức cho hoạt động hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ, ngành, địa phương do doanh nghiệp bưu chính công ích thực hiện – đây là cơ sở bưu điện Việt Nam đẩy mạnh triển khai mở rộng chuyển giao hành chính công một cửa trong năm 2025 và các năm tiếp theo.

Gần đây, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đang phát triển nhanh chóng, mở rộng phạm vi hoạt động sang nhiều mảng dịch vụ mới nhằm gia tăng doanh thu, nâng cao năng suất lao động. Việc đầu tư vào công nghệ, chuyển đổi số được cho là nguyên nhân chính để đạt được mức tăng trưởng trong thời gian qua và trong giai đoạn tới. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có mạng lưới điểm phục vụ rộng khắp đến tận cấp xã, nguồn nhân lực dồi dào và tiếp tục là doanh nghiệp hàng đầu trong lĩnh vực bưu chính Việt Nam (năm 2023, doanh nghiệp này chiếm khoảng 17.5% sản lượng doanh thu bưu chính toàn thị trường).

Tuy nhiên, hiện nay, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cũng phải đối mặt với sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường đến từ các doanh nghiệp bưu chính nhượng quyền, đầu tư gián tiếp mở rộng thị trường của các công ty chuyển phát xuyên biên giới không ngừng mở rộng đại lý nhượng quyền, đầu tư hạ tầng, giảm giá vận chuyển dưới giá thành để cạnh tranh giành thị phần. Vì vậy, bên cạnh nội tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải thay đổi để thích ứng thì rất cần các chính sách pháp luật về dịch vụ bưu chính có những sửa đổi, bổ sung phù hợp để tránh được các hành vi cạnh tranh không lành mạnh trong kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Việt Nam.

b) Về việc thực hiện nguyên tắc hoạt động bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hoạt động kinh doanh luôn căn cứ vào thực hiện nguyên tắc hoạt động bưu chính. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai đầu tư hạ tầng hiện đại, tự động hóa trung tâm khai thác, ứng dụng công nghệ trong quản lý và định vị bưu gửi giúp nâng cao tốc độ và độ chính xác. Đồng thời, xây dựng mạng lưới rộng khắp với hơn 13.000 điểm phục vụ trên toàn quốc, kể cả vùng sâu vùng xa, đảm bảo tính kịp thời và tiện lợi trong phục vụ người dân. Đồng thời áp dụng các tiêu chuẩn nghiêm ngặt trong khâu vận chuyển, lưu trữ, và chuyển phát; phối hợp với cơ quan chức năng xử lý hàng hóa vi phạm, đảm bảo môi trường chuyển phát an toàn. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai ứng dụng hệ thống định vị bưu gửi – Track & Trace. Người dùng có thể theo dõi lộ trình của thư, hàng hóa qua ứng dụng VNPost, My Vietnam Post hoặc trên website. Hay như Trung tâm khai thác tự động

tại Hà Nội, Đà Nẵng, thành phố Hồ Chí Minh sử dụng dây chuyền phân loại bưu gửi bằng mã vạch và công nghệ AI, giúp tăng tốc độ xử lý và giảm lỗi con người. Trong thời điểm cao điểm như dịp Tết, mùa thi, mùa tuyển sinh, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam vẫn đảm bảo chuyển phát tài liệu, giấy báo trúng tuyển, thư báo kịp thời.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện bảo đảm bí mật thư theo quy định của pháp luật. Quy trình xử lý thư kín được niêm phong nghiêm ngặt. Nhân viên không được tự ý mở, kiểm tra hoặc đọc nội dung bưu gửi. Trong trường hợp phát hiện bưu gửi có dấu hiệu vi phạm (như chứa chất cấm, hàng lậu), Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phối hợp với lực lượng chức năng, không tự ý xử lý. Ngoài ra, Tổng công ty còn tổ chức các buổi đào tạo định kỳ cho nhân viên về quy định bảo mật và đạo đức nghề nghiệp. Tại các điểm bưu cục đều có camera giám sát bảo vệ an ninh.

Mặc dù là doanh nghiệp nhà nước, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam vẫn hoạt động theo quy luật cung - cầu, cạnh tranh với các doanh nghiệp khác, nhưng chịu sự điều tiết và định hướng từ Nhà nước. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam vẫn phải niêm yết giá công khai, minh bạch, tuân thủ quy định về thuế, cạnh tranh và bảo vệ người tiêu dùng; triển khai chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ như chatbot, AI, dịch vụ bưu chính điện tử - thể hiện năng lực thích nghi thị trường. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn phải cạnh tranh với doanh nghiệp bưu chính khác (như: Viettel Post, J&T, GHN...) bằng cách đa dạng dịch vụ như chuyển phát nhanh EMS, logistic thương mại điện tử, chuyển tiền mặt đến tận nhà.

Bảo đảm cung ứng dịch vụ bưu chính công ích thường xuyên, ổn định cho xã hội là nhiệm vụ chính trị - xã hội quan trọng. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có trách nhiệm phục vụ người dân, dù ở vùng sâu vùng xa, với chi phí thấp, thường là phi lợi nhuận. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai dịch vụ thư cơ bản dưới 2kg, thư hành chính công được chuyển đến tận tay người dân tại xã đảo, vùng núi – ngay cả khi không sinh lời. Hơn 8.000 điểm Bưu điện - Văn hóa xã trở thành nơi cung cấp dịch vụ bưu chính, đọc sách báo, thanh toán điện - nước, nộp hồ sơ thủ tục hành chính cho người dân¹⁷.

Việc đảm bảo quyền lợi khách hàng thể hiện qua chính sách minh bạch, quy trình khiếu nại rõ ràng và cam kết phục vụ đúng pháp luật. Chính sách bồi thường thiệt hại khi mất, hỏng, chậm phát bưu gửi được công khai trên website và tại điểm phục vụ¹⁸. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có hệ thống tiếp nhận khiếu nại đa kênh

¹⁷ Xem: <https://dansinh.dantri.com.vn/dien-dan-dan-sinh/buu-dien-van-hoa-xa-dua-dich-vu-cong-den-gan-nguoi-dan-hon-20181027160810000.htm>, ngày truy cập lần cuối: Ngày 12/4/2025.

¹⁸ Xem: <https://ems.com.vn/tra-cuu/chinh-sach-boi-thuong>, ngày truy cập lần cuối: Ngày 12/4/2025.

(qua tổng đài 1900545481, email, trực tiếp tại điểm giao dịch), thời gian xử lý tối đa theo quy định.

Như vậy, tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã và đang thực hiện đầy đủ Điều 4 Luật Bưu chính năm 2010 thông qua việc nâng cấp hạ tầng công nghệ và mạng lưới phục vụ; đảm nhận vai trò doanh nghiệp công ích song song với kinh doanh thị trường và bảo vệ quyền lợi khách hàng, giữ vững niềm tin trong vai trò “cánh tay nối dài của Nhà nước” trong lĩnh vực bưu chính.

c) Về việc thực hiện điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp đầu tiên và lớn nhất tại Việt Nam được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ bưu chính bởi Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ); được phép kinh doanh dịch vụ thư dưới 2kg có địa chỉ người nhận, bao gồm thư tín hành chính, thư cá nhân, bưu phẩm có nội dung truyền đạt thông tin. Giấy phép bưu chính này được gia hạn định kỳ, và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường xuyên báo cáo tình hình hoạt động theo đúng quy định pháp luật.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp 100% vốn nhà nước, hoạt động theo mô hình Tổng công ty, có giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp do Bộ Kế hoạch và Đầu tư cấp. Ngành nghề kinh doanh chính ghi rõ là: “Cung cấp dịch vụ bưu chính, chuyển phát, logistic, tài chính bưu chính...”

Là doanh nghiệp lớn, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có năng lực tài chính ổn định, vốn điều lệ hàng nghìn tỷ đồng (8.122.000.000.000 đồng). Hơn 40.000 cán bộ, nhân viên trải khắp 63 tỉnh thành, đủ năng lực vận hành mạng lưới và triển khai dịch vụ trên toàn quốc. Các phòng ban chức năng chuyên trách như: Kế hoạch - Tài chính, Kinh doanh, Quản lý chất lượng, Công nghệ thông tin, Nhân sự - Đào tạo... Ví dụ như khi Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai dịch vụ bưu chính điện tử cho các cơ quan nhà nước, họ lập kế hoạch tài chính - nhân sự cụ thể theo từng địa phương.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam xây dựng phương án kinh doanh bài bản, trong đó giá cước tuân theo khung giá Nhà nước ban hành đối với dịch vụ công ích. Chất lượng dịch vụ được giám sát qua hệ thống quản lý chất lượng nội bộ và tiêu chuẩn quốc gia. Đồng thời, còn mở rộng các dịch vụ tích hợp: như chuyển phát nhanh EMS, logistics thương mại điện tử, giúp gia tăng giá trị và hiệu quả kinh doanh. Dịch vụ EMS của Tổng công ty đã đạt chuẩn quốc tế, được liên kết với hơn 100 quốc gia thành viên Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU).

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai đồng bộ nhiều biện pháp: Hệ thống camera, giám sát an ninh tại các điểm khai thác, giao nhận. Phần mềm kiểm soát

luồng bưu gửi, gắn mã vạch định danh, chống thất thoát; đào tạo nhân sự về quy trình xử lý hàng nguy hiểm, hàng cấm và phối hợp với cơ quan chức năng ngăn chặn hàng lậu, hàng vi phạm pháp luật gửi qua đường bưu chính. Khi phát hiện bưu phẩm chứa chất nghi ngờ, Tổng công ty có quy trình cách ly, thông báo và phối hợp với công an xử lý.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã được cấp đầy đủ giấy phép cung cấp dịch vụ bưu chính cho các loại hình: thư, hàng hóa, chuyển phát nhanh, dịch vụ công, EMS quốc tế... Hệ thống chi nhánh, đơn vị thành viên tại các tỉnh, thành phố cũng phải thực hiện đăng ký hoạt động bưu chính theo quy định, thông qua Sở Thông tin và Truyền thông (nay là Sở Khoa học và Công nghệ).

Tại tất cả các điểm bưu cục, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam niêm yết rõ ràng danh mục hàng cấm, giá cước, phạm vi dịch vụ, đúng với quy định của Luật Bưu chính và Nghị định 47/2011/NĐ-CP. Thông tin về doanh nghiệp, giấy phép, điều kiện dịch vụ được công bố công khai trên trang web chính thức của Tổng công ty. Bộ phận pháp chế và thanh tra nội bộ tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường xuyên kiểm tra tuân thủ pháp luật, hướng dẫn các bưu cục địa phương về các thủ tục, quy định mới. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường xuyên được các cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra và đã vượt qua nhiều đợt kiểm toán chất lượng, kiểm toán pháp lý. Tuy nhiên, các dịch vụ ở vùng sâu, vùng xa khó đảm bảo doanh thu, nhưng vẫn phải đáp ứng đầy đủ điều kiện giống như ở đô thị dẫn đến gây khó khăn cho việc mở rộng dịch vụ.

Như vậy, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam không những đáp ứng đầy đủ các điều kiện tại Điều 21 của Luật Bưu chính năm 2010 mà còn là hình mẫu doanh nghiệp nhà nước hoạt động bài bản, minh bạch và chuyên nghiệp trong lĩnh vực bưu chính. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đảm bảo hoạt động đúng pháp luật, có giấy phép hợp lệ; có năng lực tài chính - nhân sự - công nghệ mạnh. Phương án kinh doanh thực tiễn, chất lượng dịch vụ ngày càng cải thiện và đảm bảo an toàn, an ninh, bảo mật thông tin cho bưu gửi và người dùng. Tuy nhiên, để đáp ứng tốt hơn với yêu cầu của thời đại số, cần tiếp tục cải cách khung pháp lý theo hướng linh hoạt, đồng bộ, hiện đại và thân thiện với doanh nghiệp.

d) Về việc thực hiện quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp duy nhất tại Việt Nam có mạng lưới bưu chính phủ rộng 100% xã, huyện; thiết lập hơn 13.000 điểm phục vụ, bao gồm bưu cục, bưu điện văn hóa xã, trung tâm khai thác và hệ thống vận chuyển liên vùng. Mạng lưới vận chuyển từ trung tâm khai thác miền Bắc – Hà Nội – tới tận huyện đảo Trường Sa, Cô Tô...

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện niêm yết giá cước rõ ràng tại các điểm giao dịch và trên website và cung cấp hóa đơn tài chính hoặc hóa đơn điện tử cho người dùng. Dịch vụ EMS quốc tế có bảng giá cụ thể theo vùng và khối lượng, không thu thêm chi phí ngoài hợp đồng.

Bên cạnh đó, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam kiểm tra bằng máy soi chiếu, mở kiểm tra trực tiếp với hàng hóa không rõ nguồn gốc hoặc theo yêu cầu và yêu cầu khách hàng khai báo trung thực và ký xác nhận nội dung hàng hóa. *Ví dụ:* Khi gửi hàng đi quốc tế, Bưu điện Việt Nam luôn bắt buộc kiểm tra và kê khai chi tiết để phục vụ thủ tục hải quan.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có danh mục cấm vận chuyển dán tại tất cả các điểm giao dịch: vũ khí, chất cháy nổ, ma túy, tài liệu phản động... Nhân viên được đào tạo nhận biết dấu hiệu vi phạm và có quyền từ chối nhận gửi. Trường hợp phát hiện bưu phẩm chứa chất nghi là chất cấm, hàng giả, ..., Bưu điện Việt Nam sẽ báo cơ quan công an kịp thời xử lý.

Trong việc xử lý bưu gửi không có người nhận, Tổng công ty sẽ lưu trữ bưu gửi không phát được trong thời hạn quy định (thường 30 ngày). Nếu không có người nhận, thực hiện mở kiểm tra nội dung, lập biên bản, và xử lý theo quy định (trả lại, tiêu hủy hoặc sung công).

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam niêm yết bảng giá, thời gian toàn trình, quy định bồi thường tại các điểm giao dịch. Đồng thời, cung cấp thông tin trực tuyến qua website và ứng dụng di động (VNPost, My Vietnam Post). Người dùng có thể tra cứu toàn trình EMS, giá cước, chính sách đổi trả online. Các bảng cảnh báo, danh sách hàng hóa cấm gửi được in màu, dễ nhận biết tại mọi điểm bưu cục. Hệ thống phần mềm bán hàng cũng hiển thị thông báo khi nhập mặt hàng cần cảnh báo.

Ứng dụng camera giám sát, mã vạch định danh, kiểm soát luồng bưu gửi của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam rất nghiêm ngặt. Ngoài ra, cũng ký kết hợp tác với cơ quan công an, an ninh để phối hợp kiểm tra, xử lý rủi ro. Bên cạnh đó, Tổng công ty cam kết không tiếp tay cho bất kỳ hành vi vi phạm nào và có quy trình xử lý nội bộ chặt chẽ khi phát hiện nhân viên vi phạm, từ cảnh cáo đến kỷ luật.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam áp dụng chính sách bảo mật thông tin theo chuẩn ISO và chỉ cung cấp thông tin theo lệnh của cơ quan có thẩm quyền như công an, tòa án. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tuân thủ, tôn trọng quy định về dịch vụ thư dưới 2kg có địa chỉ người nhận là thuộc phạm vi dành riêng. Các doanh nghiệp tư nhân không được cung ứng loại hình này, trừ khi được cấp phép đặc biệt.

Tuy nhiên, trên thực tế vẫn diễn ra một số vụ việc rò rỉ thông tin khách hàng gây bức xúc (bị gọi điện làm phiền, mạo danh chuyển tiền...). Từ đó, làm mất niềm tin người dân vào dịch vụ công - dịch vụ bưu điện và gây nguy cơ tranh chấp pháp lý

nếu khách hàng kiện về việc rò rỉ dữ liệu. Nguyên nhân một phần là do Luật Bưu chính 2010 quy định không tiết lộ thông tin sử dụng dịch vụ bưu chính, nhưng không quy định rõ các loại dữ liệu cá nhân cần được bảo vệ; trách nhiệm của doanh nghiệp trong bảo mật hệ thống điện tử và thời gian lưu trữ, quyền truy cập, cơ chế xử lý rò rỉ dữ liệu.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện có cung cấp dịch vụ hải quan điện tử cho khách hàng gửi - nhận hàng quốc tế và thu phí dịch vụ hải quan, kê khai theo đúng quy định, không lạm thu. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam còn cung cấp dịch vụ đổi tên người nhận, chuyển tiếp, hủy đơn hàng, chuyển hoàn có tính phí hợp lý. Thời gian xử lý nhanh chóng, có thông báo qua SMS hoặc app. Người nhận chuyển địa chỉ – khách có thể đăng ký chuyển tiếp bưu gửi qua địa chỉ mới. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện có hệ thống tiếp nhận khiếu nại 24/7: tổng đài 1900.545481, email, website và bồi thường rõ ràng theo hợp đồng, hoặc quy định pháp luật (thường từ 4 đến 7 ngày xử lý).

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các quyền và nghĩa vụ tại Điều 29 của Luật Bưu chính năm 2010 với vai trò là doanh nghiệp nhà nước chủ lực trong lĩnh vực bưu chính; đảm bảo an toàn – pháp lý – minh bạch trong mọi hoạt động cung ứng dịch vụ và tôn trọng quyền lợi người dùng và cam kết phục vụ theo đúng tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế.

đ) Về việc thực hiện quy định về hợp đồng cung ứng sử dụng dịch vụ

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường xuyên ký hợp đồng với cơ quan nhà nước (ví dụ: chuyển phát hồ sơ hành chính, công văn mật); doanh nghiệp thương mại điện tử (Shopee, Tiki, doanh nghiệp FDI...); các trường học, ngân hàng, tổ chức chính trị - xã hội. Nội dung hợp đồng bao gồm: Loại hình dịch vụ cung cấp (EMS, logistics, thư thường, bưu phẩm...); cước phí và phương thức thanh toán; quy trình giao - nhận - xử lý khiếu nại và mức bồi thường trong các trường hợp mất, hỏng, trễ hạn. *Ví dụ:* Hợp đồng chuyển phát nhanh EMS giữa Tổng công ty Bưu điện Việt Nam và Tổng cục Thuế cho việc chuyển thông báo thuế đến người dân.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam chấp nhận hình thức hợp đồng dân sự thực tế thông qua Phiếu gửi bưu phẩm, EMS, chuyển phát (Ghi rõ: mã vận đơn, ngày giờ gửi, địa điểm gửi, thông tin người gửi – người nhận và có chữ ký xác nhận của nhân viên bưu cục và người gửi) và Ứng dụng điện tử (Khi khách tạo đơn online, hệ thống ghi nhận thời gian gửi, địa chỉ bưu cục tiếp nhận, mã đơn hàng. Tất cả đều được xem là hành vi pháp lý xác lập hợp đồng sử dụng dịch vụ). Thời gian và địa điểm ghi trên phiếu gửi sẽ làm cơ sở để tính thời gian toàn trình; xác định lỗi chậm trễ, thất lạc và

Bồi thường nếu dịch vụ không được thực hiện đúng cam kết. *Ví dụ:* Một bưu phẩm EMS ghi "Ngày gửi: 10/04/2025 – 15h35 – Bưu cục Cầu Giấy". Nếu đến ngày 12/04/2025 chưa phát, người gửi có quyền khiếu nại. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam sẽ tra theo thời gian gửi này để xử lý trách nhiệm.

Với doanh nghiệp lớn hoặc cơ quan nhà nước, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ký hợp đồng văn bản có các điều khoản cụ thể ràng buộc về thời gian giao hàng, khối lượng, chi phí; trách nhiệm hai bên khi phát sinh chậm trễ, mất mát; định kỳ đối soát dữ liệu gửi - nhận dựa trên dấu ngày, giờ chấp nhận. Trong các hợp đồng này, thời gian tiếp nhận hàng thường được lấy từ hệ thống phần mềm VNPost logistics, có dấu thời gian chính xác từng giây.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đầu tư mạnh vào hệ thống công nghệ thông tin. Tất cả bưu gửi đều được nhập liệu bằng mã vạch (barcode) hoặc QR code và có ghi nhận thời gian thực (real-time): thời gian gửi, nhận, phát, lưu kho, hoàn. Dữ liệu được lưu trữ trên hệ thống trung tâm phục vụ tra cứu, xác minh, xử lý khiếu nại, bồi thường. *Ví dụ:* Bạn gửi đơn hàng qua EMS, hệ thống sẽ hiển thị “Nhận tại Bưu cục Láng Hạ lúc 09:21 - 12/04/2025 – Nhân viên: Nguyễn Văn A”.

Theo Luật Bưu chính, các thông tin này được dùng để xác định thời gian cam kết phát (ví dụ EMS cam kết trong 1-2 ngày); căn cứ tính trách nhiệm đền bù khi hàng mất, chậm, hỏng và phân định lỗi, nếu khách gửi muộn hoặc gửi sai thông tin, thì doanh nghiệp không chịu trách nhiệm. Nếu người gửi không có bằng chứng thời gian gửi (mất phiếu gửi), Tổng công ty Bưu điện Việt Nam vẫn có thể trích xuất hệ thống để chứng minh.

Như vậy, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện nghiêm túc và đầy đủ quy định pháp luật liên quan đến hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính. Đó chính là việc áp dụng linh hoạt hai hình thức hợp đồng (văn bản và hành vi); sử dụng dấu ngày - thời gian - địa điểm gửi làm căn cứ pháp lý rõ ràng và minh bạch trong cam kết và xử lý trách nhiệm khi có phát sinh khiếu nại.

Tuy nhiên, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cũng có khó khăn trong thực tiễn khi xảy ra tranh chấp, nhiều khách hàng không hiểu đây là một hợp đồng pháp lý, dẫn đến khiếu nại không có căn cứ rõ ràng. Cụ thể là phần lớn khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính thông qua hành vi như: đến bưu cục gửi hàng, đặt dịch vụ qua ứng dụng, không ký hợp đồng văn bản. Khi phát sinh tranh chấp về mất, hư hỏng bưu gửi, khách hàng thường không giữ biên lai, không chứng minh được nội dung hàng hóa gửi, dẫn đến khó xử lý khiếu nại. Nguyên nhân là do Luật Bưu chính năm 2010 cho phép hợp đồng cung ứng dịch vụ được xác lập bằng hành vi, nhưng không

quy định rõ tiêu chí ràng buộc pháp lý về nghĩa vụ chứng minh; thời điểm xác lập và điều kiện đền bù khi thiếu chứng cứ. Từ đó, gây tranh cãi về trách nhiệm giữa doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ; làm tăng khiếu nại kéo dài, ảnh hưởng uy tín Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Nhân viên bưu cục dễ bị đổ lỗi dù đã làm đúng quy trình. Ở châu Âu (theo chỉ thị EU Postal Directive), việc xác lập hợp đồng bưu chính bằng hành vi phải đi kèm thông tin điện tử minh bạch, có hệ thống theo dõi và lưu trữ mã hóa giao dịch tối thiểu 6 tháng.

e) Về việc thực hiện quy định về vật phẩm, hàng hoá không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nghiêm cấm nhận, vận chuyển các mặt hàng vi phạm pháp luật, ví dụ: Vũ khí, chất nổ, chất cháy; ma túy, chất kích thích; ấn phẩm phản động, văn hóa phẩm đồi trụy; động vật quý hiếm, sản phẩm từ động vật hoang dã (ngà voi, sừng tê giác...). Tổng công ty bưu điện thực hiện thông qua danh mục hàng cấm được niêm yết tại các điểm giao dịch và trên website. Nhân viên bưu cục được đào tạo nhận diện rủi ro, yêu cầu kiểm tra trực tiếp nếu nghi ngờ. Máy soi chiếu tại các trung tâm khai thác, giúp phát hiện hàng cấm nhanh chóng. *Ví dụ:* Trong quá trình xử lý tại trung tâm Hà Nội, máy soi chiếu phát hiện một gói hàng chứa chất lạ nghi ma túy, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam lập biên bản, cô lập hàng hóa và báo công an ngay.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tuân thủ nghiêm ngặt quy định xuất khẩu, từ chối gửi ra nước ngoài các mặt hàng thuộc danh mục cấm xuất khẩu: động vật quý hiếm, gạo (trong một số giai đoạn), thiết bị quân sự... Bên cạnh đó còn tuân theo danh mục cấm nhập khẩu của quốc gia đích (theo thông tin từ hải quan và hệ thống UPU). Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tư vấn cho khách hàng trước khi gửi quốc tế; tích hợp danh mục cấm vào hệ thống phần mềm gửi EMS quốc tế và liên kết với hải quan Việt Nam và quốc tế để kiểm tra hàng hóa. *Ví dụ:* Một khách hàng gửi tổ yến sang Úc - quốc gia này cấm nhập khẩu tổ yến dạng thô. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam từ chối nhận hoặc yêu cầu có chứng nhận kiểm dịch chuyên ngành.

Với hàng từ nước ngoài gửi về, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phối hợp với hải quan cửa khẩu (EMS quốc tế, bưu kiện nhập khẩu) để kiểm tra từng lô hàng. Nếu phát hiện hàng vi phạm (thuốc giả, thực phẩm chức năng không rõ nguồn gốc, thiết bị định vị trái phép...), hàng hóa sẽ bị tịch thu hoặc trả lại nước gửi. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có hệ thống giám sát EMS quốc tế tự động đánh dấu các kiện hàng nghi ngờ. *Ví dụ:* Một kiện hàng từ nước ngoài gửi về có chứa súng bắn điện

mini – đây là mặt hàng bị cấm nhập vào Việt Nam. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam từ chối phát, lập biên bản với hải quan và xử lý theo quy định.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là thành viên của UPU (Liên minh Bưu chính Thế giới) - tuân thủ các quy định về an toàn bưu gửi quốc tế; WCO (Tổ chức Hải quan Thế giới) – thực hiện nghĩa vụ chống buôn lậu, vận chuyển hàng cấm qua bưu phẩm. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cũng có cơ chế cập nhật danh mục hàng cấm theo hiệp định quốc tế theo từng thời kỳ. *Ví dụ:* Theo Công ước quốc tế, việc gửi pin lithium dung lượng lớn bằng đường bưu chính hàng không bị cấm. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam từ chối vận chuyển hoặc yêu cầu vận chuyển bằng đường bộ.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai các biện pháp mạnh mẽ để ngăn chặn hàng cấm: **(1)** Niêm yết công khai danh sách hàng cấm dán tại các bưu cục toàn quốc; **(2)** Đào tạo nhân viên thành thạo kỹ năng nhận biết hàng cấm, xử lý tình huống với khách hàng; **(3)** Kiểm tra ngẫu nhiên nội dung khi có nghi vấn; **(4)** Làm việc với công an, hải quan trong điều tra, xử lý các vụ vi phạm; **(5)** Ứng dụng công nghệ: Hệ thống soi chiếu, mã hóa kiện hàng, theo dõi bưu gửi theo thời gian thực.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện nghiêm túc Điều 12 Luật Bưu chính năm 2010 và các văn bản liên quan, không chấp nhận, vận chuyển hàng hóa cấm trong mọi trường hợp và chủ động phối hợp với hải quan, công an, cơ quan pháp luật, bảo đảm an ninh - an toàn mạng bưu chính quốc gia. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam không chỉ tuân thủ pháp luật trong nước mà còn tuân thủ chuẩn quốc tế, giúp bảo vệ lợi ích của người dùng và hình ảnh quốc gia.

Trên thực tế, cũng có một số khách hàng lợi dụng Bưu điện Việt Nam để gửi những mặt hàng nguy hiểm, hàng giả, hàng nhái, lừa đảo thương mại điện tử. Bưu điện Việt Nam có phát hiện nhưng việc xử lý còn chậm do quy trình pháp luật phức tạp, cần chuyển qua Công an, Hải quan... Nguyên nhân là vì Luật Bưu chính năm 2010 chưa trao đủ thẩm quyền cho doanh nghiệp trong việc tạm giữ bưu gửi nghi ngờ hoặc từ chối cung ứng dịch vụ trong trường hợp phát hiện dấu hiệu tội phạm và nhất là thiếu hướng dẫn về phối hợp liên ngành (Bưu điện – Công an – Quản lý thị trường). Từ đó, dẫn đến hệ lụy Bưu điện Việt Nam nhiều lần bị lợi dụng làm phương tiện vận chuyển hàng hóa vi phạm và làm tăng chi phí kiểm tra, an ninh, rủi ro uy tín cho doanh nghiệp.

g) Về việc thực hiện quy định về thủ tục hành chính trong kinh doanh dịch vụ bưu chính

Việc cấp phép hoạt động bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tuân thủ theo các quy định của Luật Bưu chính và các văn bản pháp lý liên quan. Đặc biệt,

các thủ tục hành chính trong việc cấp phép hoạt động bưu chính có tầm quan trọng lớn trong việc đảm bảo sự ổn định và minh bạch của thị trường dịch vụ bưu chính. Các quy định này được thiết kế nhằm duy trì trật tự và phát triển ngành bưu chính, đồng thời tạo ra một môi trường cạnh tranh lành mạnh và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Là doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thư có khối lượng đơn chiếc $\leq 2\text{kg}$, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải có Giấy phép bưu chính theo quy định tại Điều 21 Luật Bưu chính năm 2010. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã nộp hồ sơ đầy đủ cho Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) gồm: Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; phương án kinh doanh; phương án đảm bảo an ninh, an toàn và các cam kết chất lượng và bảo mật. Bên cạnh đó, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cũng thường xuyên gia hạn, cập nhật nội dung giấy phép khi có thay đổi (tên dịch vụ, địa bàn cung cấp...). Tổng công ty Bưu điện Việt Nam hiện có giấy phép kinh doanh dịch vụ bưu chính số 247/GP-BTTTT do Bộ TTTT cấp.

Việc gia hạn, sửa đổi giấy phép, đăng ký mở rộng dịch vụ, thay đổi thông tin... đều được Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện đúng thủ tục hành chính theo quy định tại pháp luật chuyên ngành.

Việc Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện các thủ tục hành chính cấp phép bưu chính đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì ổn định và phát triển dịch vụ bưu chính. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả công việc và giảm thiểu các vướng mắc pháp lý, cần có các biện pháp cải cách, như đơn giản hóa thủ tục hành chính, nâng cao tính minh bạch, và tạo ra sự linh hoạt trong việc cấp phép. Các thay đổi này sẽ giúp Vietnam Post không chỉ đáp ứng yêu cầu của thị trường mà còn bảo vệ tốt hơn quyền lợi của người tiêu dùng và doanh nghiệp.

h) Về việc thực hiện quy định về chất lượng và giá cước dịch vụ bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp duy nhất được giao nhiệm vụ cung ứng dịch vụ bưu chính công ích trên toàn quốc. Để thực hiện bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính công ích, thì Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải tuân thủ các quy chuẩn kỹ thuật, đặc biệt là QCVN QCVN 01:2015/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về dịch vụ bưu chính công ích (tại Thông tư số 17/2015/TT-BTTTT ngày 30/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông); quyết định giao nhiệm vụ hàng năm của Bộ Thông tin và Truyền thông và các hợp đồng công ích được ký giữa Nhà nước và doanh nghiệp.

Một số tiêu chuẩn bắt buộc cần phải tuân thủ đó là: **(1)** Tỷ lệ phát đúng thời gian: $\geq 94\%$ bưu gửi phát đúng cam kết (Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường đạt trên 95%); **(2)** Tỷ lệ thất lạc, hư hỏng: ≤ 1 bưu gửi/10.000 (Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có hệ thống kiểm soát chất lượng chặt chẽ); **(3)** Mạng lưới phục vụ bao phủ

100% xã, huyện (Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có hơn 13.000 điểm phục vụ, bao phủ toàn quốc); **(4)** Dịch vụ hỗ trợ: Chuyển tiếp, hoàn trả, truy tra (Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cung cấp đầy đủ qua hệ thống trực tuyến và tại bưu cục). *Ví dụ:* Dịch vụ chuyển phát thư hành chính đến xã đảo Trường Sa hoặc xã vùng cao Tây Bắc là dịch vụ công ích được Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cung ứng theo đúng chuẩn QCVN, được Nhà nước hỗ trợ chi phí.

Với dịch vụ bưu chính thương mại (EMS, logistics, COD...), đây là các dịch vụ không thuộc diện công ích, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tự công bố và chịu trách nhiệm về chất lượng dịch vụ theo pháp luật. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện công bố chất lượng dịch vụ trên: Website chính thức; Hệ thống bưu cục, bảng niêm yết tại quầy và cam kết chỉ số chất lượng cụ thể cho từng loại hình dịch vụ. Một số ví dụ tiêu chuẩn chất lượng: **(1)** EMS nội tỉnh: 1 ngày làm việc (cam kết 98% đúng hẹn); **(2)** EMS liên tỉnh: 1–2 ngày (cam kết tối thiểu 95% đúng hẹn); **(3)** Chuyển phát COD: 1–4 ngày tùy vùng (có hệ thống tra cứu, đối soát minh bạch); **(4)** Bưu kiện tiết kiệm: 3–7 ngày (Cước thấp, có tracking toàn trình). *Ví dụ:* Khi khách gửi EMS từ Hà Nội đi thành phố Hồ Chí Minh, thời gian cam kết là 1–2 ngày. Nếu quá hạn, khách có quyền yêu cầu bồi thường theo điều khoản đã công bố.

Tổng công ty Bưu điện Việt NAM triển khai hàng loạt công cụ để quản lý chất lượng: **(1)** Hệ thống theo dõi toàn trình (tracking): Khách hàng tra cứu qua mã vận đơn 24/7; **(2)** Kiểm soát chất lượng nội bộ: Mỗi tuyến vận chuyển có giám sát tiến độ, đánh giá định kỳ; **(3)** Ứng dụng công nghệ thông tin: Hệ thống quản lý bưu gửi, phần mềm EMS quốc tế/nội địa. **(4)** Bộ phận tiếp nhận và xử lý phản hồi: Qua tổng đài, email, bưu cục, ứng dụng di động; **(5)** Báo cáo chất lượng định kỳ: Gửi về Bộ Thông tin và Truyền thông, công bố công khai trên website.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã và đang thực hiện nghiêm túc quy định tại Điều 27 Luật Bưu chính năm 2010: **(1)** Tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật quốc gia với dịch vụ công ích; **(2)** Công bố và áp dụng tiêu chuẩn dịch vụ riêng cho dịch vụ thương mại, phù hợp quy định pháp luật; **(3)** Triển khai công nghệ hiện đại và quy trình kiểm soát nội bộ để duy trì chất lượng ổn định, minh bạch; **(4)** Thể hiện trách nhiệm xã hội thông qua việc phục vụ mọi vùng miền, kể cả nơi khó khăn, biên giới, hải đảo.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải đảm bảo chuyển phát thư, tài liệu hành chính, báo chí đến các địa bàn xa xôi: vùng núi cao, hải đảo, xã nghèo... Tuy nhiên, quy định về chất lượng dịch vụ công ích hiện tại không phân biệt rõ các vùng địa lý, khí hậu, giao thông. Nguyên nhân là do các quy định về quy chuẩn kỹ thuật hiện nay lại áp dụng một cách đồng nhất toàn quốc, không có cơ chế linh hoạt cho các địa bàn khó khăn. Quy định hỗ trợ tài chính từ ngân sách Nhà nước còn chậm và chưa tương

xứng với chi phí thực tế. Từ đó, dẫn đến trong nhiều trường hợp Tổng công ty Bưu điện Việt Nam phải bù lỗ nặng tại các điểm bưu điện văn hóa xã, trạm vùng sâu, vùng xa; khó tuyển nhân sự tại nơi thu nhập thấp, dân cư thưa và dễ bị đánh giá là “không đáp ứng đúng cam kết chất lượng” dù nguyên nhân khách quan.

i) Về việc thực hiện các quy định cấm trong Luật Bưu chính năm 2010

Điều 7 quy định rõ 10 hành vi bị nghiêm cấm trong hoạt động bưu chính. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện các hoạt động để không vi phạm vào các điều cấm trong hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính:

Để không vi phạm vào việc cấm gửi và phát bưu gửi có nội dung chống phá, kích động, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện kiểm tra ngẫu nhiên gói hàng nghi vấn (đặc biệt chuyển đến các cơ quan nhà nước); thực hiện phối hợp công an, an ninh mạng, phát hiện hành vi lợi dụng bưu chính để tuyên truyền phản động. và áp dụng máy soi chiếu, AI phân tích hình ảnh nội dung nghi vấn. Máy soi chiếu X-quang, phần mềm phân tích ảnh (AI) được triển khai để kiểm tra bưu gửi có dấu hiệu chứa tài liệu nguy hiểm.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam Phối hợp với Cục An ninh mạng – Bộ Công an trong việc kiểm tra các lô hàng quốc tế hoặc nội địa có nghi vấn. Trong nội bộ, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam triển khai thực hiện quy trình kiểm tra nội dung nghi vấn tại các trung tâm khai thác lớn (Nghĩa Đô, Sóng Thần...).

Ví dụ: Năm 2023, một bưu phẩm chứa tài liệu phản động được gửi đi nước ngoài qua đường bưu chính bị phát hiện tại Trung tâm Khai thác Quốc tế - thành phố Hồ Chí Minh. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam lập tức phối hợp với cơ quan chức năng xử lý.

Hàng hóa nguy hiểm (vũ khí, chất nổ, ma túy, ...) gây nguy hiểm đặc biệt. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đã thực hiện các biện pháp để tránh các đối tượng lợi dụng bưu chính để vận chuyển hàng hóa nguy hiểm như: Niêm yết rõ danh mục hàng cấm tại tất cả các bưu cục; sử dụng máy soi chiếu, chó nghiệp vụ, camera AI tại trung tâm khai thác lớn (Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng...). nhân viên bưu cục được tập huấn để phát hiện dấu hiệu nghi vấn từ bao gói, biểu hiện người gửi... (kiểm soát nghiêm đầu vào). Nhất là, Phối hợp chặt chẽ với hải quan, công an, sân bay quốc tế (Tân Sơn Nhất, Nội Bài).

Ví dụ: Một vụ vận chuyển ma túy ẩn trong lô hàng quà biếu bị phát hiện tại Bưu cục EMS Cầu Giấy -toàn bộ quy trình báo cáo, phong tỏa được thực hiện ngay trong vòng 30 phút. Hay như vụ việc Một gói hàng chứa chất nghi ma túy đá được gửi từ Cần Thơ đi Hà Nội dưới hình thức “quà tặng cá nhân” đã bị phát hiện nhờ hệ thống soi chiếu tại Trung tâm Logistics Sóng Thần.

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam kiểm tra nội dung gói hàng qua hình ảnh soi chiếu hoặc kiểm tra trực tiếp; phối hợp với công an văn hóa và hải quan khi phát hiện nghi ngờ như: Băng đĩa lậu; sách cấm lưu hành; hình ảnh đồi trụy... Ngoài ra, để xác minh đúng người sử dụng dịch vụ bưu chính, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có yêu cầu chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân chính chủ khi gửi hàng tại bưu cục. Đối với dịch vụ COD, người nhận phải xác thực mã OTP hoặc có giấy tờ tùy thân đối chiếu. Tổng công ty cũng trang bị phần mềm quản lý khách hàng và lịch sử giao dịch truy xuất nhanh khi có tranh chấp. Khi có nghi ngờ, nhân viên được quyền kiểm tra trực tiếp theo quy trình nội bộ và quy định pháp luật. Tổng công ty có hệ thống báo cáo nội bộ và đánh dấu người gửi rủi ro (blacklist). *Ví dụ:* Một số bưu phẩm từ nước ngoài gửi về chứa sách khiêu dâm bị phát hiện tại tuyến phân loại Quốc tế Hà Nội -Singapore.

Để ngăn ngừa tình trạng trộm cắp, trao đổi, chiếm đoạt bưu gửi nhằm mục đích lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, né tránh pháp luật, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam trang bị camera an ninh 24/7 tại các bưu cục, trung tâm khai thác. Mỗi kiện hàng đều có mã số định danh, tracking toàn trình, 03 bên (người gửi, người nhận và doanh nghiệp bưu chính đều có thể tra cứu, theo dõi, kiểm tra thông tin). Mặt khác, Tổng công ty bưu điện cũng có những quy định xử lý nghiêm nhân viên vi phạm (buộc thôi việc, truy cứu hình sự nếu cần). Không những thế, Tổng công ty Việt Nam cũng Yêu cầu xuất trình giấy tờ tùy thân hợp lệ khi gửi hoặc nhận hàng có giá trị cao (EMS, COD, hồ sơ tài liệu). Với dịch vụ thu hộ (COD), áp dụng OTP hoặc đối chiếu CCCD khi giao hàng, Áp dụng quản lý khách hàng định danh (KYC) trong hệ thống gửi thường xuyên. Kết quả đạt được khi thực hiện những biện pháp nêu trên, trong năm 2024, tỷ lệ thất lạc/tráo đổi bưu gửi của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam dưới 0.01%, thấp nhất trong các doanh nghiệp bưu chính lớn.

Đối với hành vi chiếm đoạt, tráo đổi nội dung bưu gửi ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín doanh nghiệp và quyền lợi người dùng. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam xử lý bằng camera giám sát 100% tuyến khai thác - chia chọn - phát hàng. Mỗi gói hàng có mã số riêng, tracking toàn trình, không thể thay đổi bởi cá nhân. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam có bộ phận điều tra nội bộ (pháp chế, kiểm tra chất lượng) phối hợp truy xuất lỗi khi có khiếu nại và triển khai hợp tác với cơ quan công an để xử lý hình sự nếu có dấu hiệu hình sự. *Ví dụ:* Trong năm 2022, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tiến hành sa thải và bàn giao 2 nhân viên vì hành vi tráo đổi điện thoại iPhone trong bưu phẩm COD tại bưu cục Cầu Giấy.

Việc bóc mở, tiết lộ thông tin trái pháp luật sẽ gây ra những tranh chấp, những thiệt hại không đáng có cho cả doanh nghiệp bưu chính và người sử dụng dịch vụ bưu chính. Chính vì vậy, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đặt ra những quy định vô cùng

ng nghiêm ngặt như: Chỉ mở gói hàng khi có nghi vấn rõ ràng và người gửi đồng ý hoặc theo yêu cầu của cơ quan chức năng. Dữ liệu người gửi/nhận được mã hóa trong hệ thống. Đặc biệt, có quy định nội bộ xử lý nghiêm hành vi tiết lộ thông tin của khách hàng. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam luôn cam kết tuyệt đối giữ bí mật thông tin khách hàng; dữ liệu được mã hóa và quản lý bởi hệ thống phần mềm quản trị bưu gửi trung tâm. Bất kỳ nhân viên nào bóc mở thư trái phép sẽ bị kỷ luật và truy cứu trách nhiệm hình sự nếu nghiêm trọng.

Để bảo vệ các công trình bưu chính, hoạt động bưu chính, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thường xuyên bảo trì các trụ bưu chính, bưu cục xã (trụ thư, nhà lắp đặt thiết bị...); ký kết với chính quyền địa phương để bảo vệ trạm bưu điện văn hóa xã; nhất là, phối hợp công an xã, dân phòng khi có hành vi phá hoại hộp thư, chặn đường xe bưu tá, bảo vệ bưu tá tại vùng sâu vùng xa ... Ngoài ra, còn tổ chức đường thư đặc biệt cho các địa bàn phức tạp như Trường Sa, vùng biên giới. Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cam kết không phá giá, không tung tin sai lệch, không giành giật khách hàng trái pháp luật và có đội ngũ pháp chế giám sát hoạt động thị trường theo luật cạnh tranh.

Hành vi sản xuất, sử dụng tem trái pháp luật gây tổn hại rất lớn đối với uy tín quốc gia và thất thu ngân sách, Vì vậy, với tư cách là doanh nghiệp phát hành tem bưu chính quốc gia, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam quản lý chặt chẽ tem bưu chính, tem kỷ niệm; phối hợp với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong công tác phòng, chống tem giả, tem lậu và thường xuyên tổ chức tuyên truyền giáo dục cộng đồng về tem hợp pháp, đặc biệt trong các hội, nhóm, câu lạc bộ về sưu tầm tem. Ngoài ra, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam luôn đăng ký đúng dịch vụ, phạm vi hoạt động; không cung cấp dịch vụ bưu chính nằm ngoài giấy phép được cấp và có hệ thống kiểm soát nội bộ giám sát chi nhánh, đại lý, cộng tác viên; cam kết hoạt động theo luật Cạnh tranh, không sử dụng hành vi tiêu cực để thu hút khách.

Như vậy, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam thực hiện nghiêm túc Điều 7 Luật Bưu chính năm 2010 bằng cách thiết lập hệ thống kiểm soát chặt chẽ từ tiếp nhận, vận chuyển, đến phát bưu gửi; sử dụng công nghệ hiện đại (soi chiếu, giám sát toàn trình, AI, dữ liệu lớn) để phòng ngừa và phát hiện sớm hành vi vi phạm và phối hợp thường xuyên với công an, hải quan, Bộ Thông tin và Truyền thông (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) trong điều tra và xử lý vi phạm. Giữ vững uy tín là doanh nghiệp bưu chính quốc gia, đảm bảo an ninh – an toàn – đúng pháp luật trong mọi khâu hoạt động.

2.3. Một số hạn chế và nguyên nhân trong quy định pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

a) Một số hạn chế trong quy định pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính

Thứ nhất, về phân biệt dịch vụ bưu chính và dịch vụ vận tải hàng hóa

Điều 3 khoản 1 Điều 3 Luật Bưu chính năm 2010 quy định “dịch vụ bưu chính là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của người gửi đến địa điểm của người nhận qua mạng bưu chính, trừ phương thức điện tử”. Tuy nhiên, dịch vụ bưu chính hiện đang chồng lấn với dịch vụ vận tải hàng hóa thông thường. Do vậy, việc xem xét đưa ra tiêu chí để phân biệt “hàng hóa” trong chuyển phát bưu chính và “hàng hóa” trong vận tải hàng hóa (như về “khối lượng” hoặc “kích thước” ...) để phân rõ ranh giới quản lý nhà nước về bưu chính và về vận tải hàng hóa là cần thiết.

Thứ hai, Luật Bưu chính năm 2010 chỉ quy định về thời hạn của giấy phép bưu chính, không quy định về thời hạn của xác nhận thông báo. Bên cạnh đó, Luật Bưu chính cũng không quy định về trường hợp thu hồi xác nhận thông báo, dẫn đến cơ quan quản lý nhà nước không có cơ sở áp dụng chế tài ở mức thu hồi xác nhận thông báo khi phát hiện doanh nghiệp bưu chính chuyển phát gói, kiện hàng hóa có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật bưu chính và pháp luật khác đến mức cần phải thu hồi xác nhận thông báo đã cấp để bảo đảm tính nghiêm minh của pháp luật.

Thứ ba, Điều 10 Luật Bưu chính năm 2010 quy định Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính xác lập bằng hành vi cụ thể: “Việc gửi vào thùng thư công cộng thư đủ điều kiện quy định tại khoản 1 Điều 11 của Luật này, có dán tem Bưu chính Việt Nam hoặc có dấu thanh toán trước giá cước của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính là hành vi xác lập hợp đồng giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi”. Tuy nhiên, với quy định như trên là chưa đầy đủ và phù hợp với thực tế hiện nay, khi môi trường xã hội số phát triển, hành vi click trên website hay các hệ thống của doanh nghiệp bưu chính để thỏa thuận, xác lập việc gửi nhận hàng hóa cũng cần coi là hợp đồng sử dụng dịch vụ bưu chính xác lập bằng hành vi.

Mặt khác, Luật Bưu chính chưa quy định rõ về hình thức “hợp đồng bưu chính” bằng văn bản điện tử trong khi xu thế ứng dụng công nghệ thông tin trong các giao dịch dân sự, kinh tế ngày càng phổ biến. Trong thời gian qua, nhiều doanh nghiệp bưu chính cũng đã triển khai ứng dụng hợp đồng điện tử trong cung ứng và sử dụng dịch vụ.

Thứ tư, về cấp giấy phép bưu chính, giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính:

(1) Hồ sơ cấp giấy phép kinh doanh còn phức tạp, đặc biệt là phương án kinh doanh, quy định chưa được mẫu hóa rõ ràng các trường thông tin cần thiết để doanh nghiệp khai báo, dẫn đến khó khăn khi xin cấp phép. Mặt khác, phương án kinh doanh thường là bí mật kinh doanh của doanh nghiệp nên việc gửi hồ sơ lên môi trường mạng để nộp cho cơ quan nhà nước cũng không đảm bảo việc bảo mật thông tin.

(2) Theo quy định tại Nghị định số 25/2022/NĐ-CP thì doanh nghiệp khi thay đổi địa chỉ trụ sở chính chỉ phải làm thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính mà không cần phải gửi văn bản thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền đã cấp giấy phép. Tuy nhiên, quy định hiện hành không quy định về thời điểm doanh nghiệp phải làm thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính khi có thay đổi thông tin giấy phép bưu chính đã cấp. Dẫn đến, không rõ ràng về trình tự thực hiện thủ tục hành chính để doanh nghiệp biết, thực hiện.

(3) Điều 44 Luật doanh nghiệp hiện quy định về loại hình phụ thuộc doanh nghiệp là “Chi nhánh”, “Văn phòng đại diện” và “địa điểm kinh doanh” (là nơi doanh nghiệp tiến hành hoạt động kinh doanh cụ thể). Tuy nhiên, tại điểm g khoản 1 Điều 25 Luật Bưu chính năm 2010 quy định về các hoạt động “làm chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính được thành lập theo pháp luật Việt Nam” phải thực hiện thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền (ở cấp tỉnh là các Sở Thông tin và Truyền thông - nay là Sở Khoa học và Công nghệ), nhưng chưa quy định “địa điểm kinh doanh” phải thực hiện việc thông báo nêu trên, dẫn đến việc cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành ở địa phương ít nhiều khó khăn để nắm bắt kịp thời và đầy đủ về số lượng cũng như hoạt động tại các địa điểm kinh doanh của doanh nghiệp bưu chính trên địa bàn.

(4) Luật Bưu chính đã quy định về việc cơ quan nhà nước có thẩm quyền “thu hồi giấy phép bưu chính” khi doanh nghiệp có một trong các hành vi như: Không còn đủ các điều kiện để được cấp giấy phép; sau 01 năm kể từ ngày được cấp giấy phép chưa triển khai cung ứng dịch vụ bưu chính được ghi trong giấy phép... Tuy nhiên, hiện chưa có quy định về trình tự, thủ tục, thẩm quyền thu hồi giấy phép do thời điểm ban hành Nghị định chưa phát sinh các hành vi vi phạm dẫn đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền gặp khó khăn trong quá trình triển khai thực hiện quy định về “thu hồi giấy phép bưu chính”.

Thứ năm, Luật chưa có quy định trách nhiệm của người gửi trong việc cung cấp số căn cước công dân/định danh người gửi, người nhận để phục vụ công tác xác minh nhân thân người gửi, người nhận của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về an ninh quốc gia khi phát hiện bưu gửi có chứa ma túy, vũ khí, vật liệu nổ ...

Thứ sáu, khoản 3 Điều 38 Luật Bưu chính đang quy định thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 02 tháng, kể từ ngày nhận được khiếu nại đối với dịch vụ bưu chính trong nước và không quá 03 tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế. Với quy định về thời gian trên là quá dài, vì hàng hóa phải lưu tại kho bãi càng lâu thì doanh nghiệp càng mất nhiều chi phí thuê mặt bằng, kho bãi, bảo quản hàng hóa, thậm chí có thể dẫn đến hư hỏng phải bồi thường, ảnh hưởng rất lớn đến sản xuất, kinh doanh

của doanh nghiệp.

Thứ bảy, hiện nay, trên thị trường bưu chính xuất hiện mô hình cung cấp dịch vụ bưu chính mới (sau đây gọi là doanh nghiệp bưu chính công nghệ). Mô hình hình doanh này mới phát sinh trong một vài năm gần đây trong khi pháp luật bưu chính hiện hành chưa theo kịp thực tiễn cuộc sống, dẫn đến quyền và lợi ích của người sử dụng dịch vụ theo mô hình này không được bảo đảm khi mà doanh nghiệp bưu chính công nghệ được ghi nhận như một doanh nghiệp bưu chính thông thường (có sự cấp phép của của quan quản lý nhà nước về bưu chính).

Thứ tám, có quy định về quyền hoặc nghĩa vụ của doanh nghiệp còn đang được hiểu chưa thống nhất, dẫn đến việc thực thi pháp luật còn lúng túng, như quy định về việc kiểm tra nội dung gói kiện hàng hóa trước khi chấp nhận – doanh nghiệp thì hiểu là quyền của doanh nghiệp; cơ quan quản lý nhà nước thì hiểu là nghĩa vụ của doanh nghiệp. Hoặc, việc đảm bảo an toàn trong cung ứng và sử dụng dịch vụ chưa được thực hiện đầy đủ dẫn đến vẫn xảy ra tình trạng mất bưu gửi hoặc mất nội dung bên trong bưu gửi. Bên cạnh đó, việc không quy định rõ quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp dẫn đến khó phân biệt và xác định thế nào là quyền và thế nào là nghĩa vụ của doanh nghiệp. *Ví dụ*: Khoản 3 về “Kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hoá trước khi chấp nhận”, khoản 6 về “Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ bưu chính cho người sử dụng dịch vụ bưu chính”, khoản 8 về “Bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 13 và Điều 14 của Luật này”.

Khoản 15 Điều 3 Luật Bưu chính quy định thông tin về người sử dụng dịch vụ bưu chính (người gửi và người nhận) gồm: Họ và tên, địa chỉ, số điện thoại (nếu có) và các thông tin liên quan. Tuy nhiên, chưa quy định rõ trách nhiệm của người gửi trong việc cung cấp đầy đủ các thông tin trên cho doanh nghiệp bưu chính khi sử dụng dịch vụ dẫn đến hạn chế về chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ khách hàng của doanh nghiệp bưu chính cũng như phục vụ công tác quản lý của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan.

Thứ chín, về điều kiện cấp giấy phép bưu chính

Tại điểm a khoản 2 Điều 21 Luật Bưu chính năm 2010 quy định doanh nghiệp được cấp giấy phép bưu chính khi “Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoạt động bưu chính hoặc giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực bưu chính”. Tuy nhiên, Luật Doanh nghiệp năm 2020 đã thay hình thức “Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh” (Luật Doanh nghiệp 2005) bằng “Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp”; Luật Đầu tư 2020 đã thay hình thức “Giấy chứng nhận đầu tư” (Luật Đầu tư 2005)

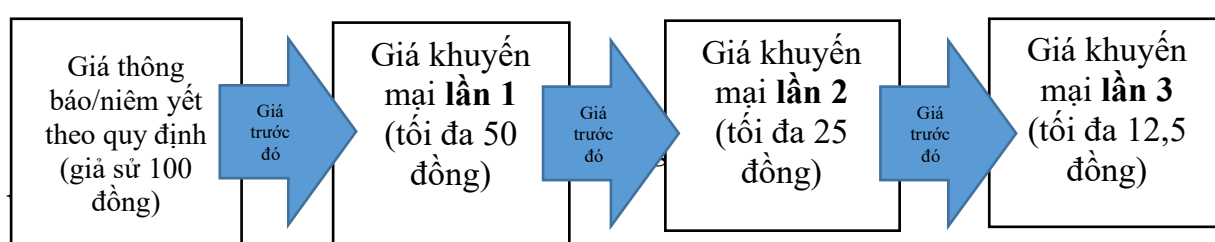
bằng “Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư”.

Điều b khoản 2 Điều 21 Luật Bưu chính năm 2010 quy định về điều kiện có nhân sự phù hợp với phương án kinh doanh theo nội dung đề nghị được cấp giấy phép. Tuy nhiên, quy định này chung chung và không khả thi, gây khó khăn, tốn kém về thời gian, chi phí cho doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục đề nghị cấp giấy phép bưu chính.

Quy định về “điều kiện nhân sự” trong Luật Bưu chính còn mang tính hình thức, không có hiệu lực, hiệu quả về mặt quản lý nhà nước. Mặt khác, quy định này còn bị xem như rào cản gia nhập thị trường của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, quy định về an toàn an ninh bưu chính chưa có tiêu chí và quy định cụ thể dẫn đến khó khăn trong quá trình thanh tra, kiểm tra cũng như không có chế tài để xử phạt.

Thứ mười, Điều 28 Luật Bưu chính có quy định về “*Giá cước dịch vụ bưu chính*”, tuy nhiên chưa đủ chặt chẽ về “*thông báo giá cước*” để bảo đảm doanh nghiệp niêm yết và thực hiện đúng giá đã thông báo; chưa có quy định về “khuyến mại” để kiểm soát, ngăn chặn tình trạng doanh nghiệp “giảm giá, hạ giá” liên tục, kéo dài không trong thời gian khuyến mại, có tính chất bất thường, ảnh hưởng đến tính lành mạnh và bền vững của thị trường. Cụ thể, khoản 1 Điều 6 Nghị định số 81/2018/NĐ-CP quy định chi tiết Luật thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại quy định “Giá trị vật chất dùng để khuyến mại cho một đơn vị hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại không được vượt quá 50% giá của đơn vị hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại đó trước thời gian khuyến mại...”.

Từ quy định trên, một số doanh nghiệp bưu chính có thể lợi dụng để thực hiện giảm giá dịch vụ liên tiếp trong các kỳ khuyến mại như sơ đồ dưới đây:



Thứ nhất, về nguyên nhân khách quan

Những hạn chế, bất cập trong quy định của Luật Bưu chính, cũng như trong công tác thi hành Luật bắt nguồn từ các nguyên nhân khách quan sau:

Môi trường pháp luật chung có nhiều thay đổi từ sau năm 2010, Việt Nam tiếp tục hoàn thiện thể chế như: Luật Doanh nghiệp, Luật Đầu tư, Luật Cạnh tranh, Luật Quy hoạch.

Từ năm 2010 đến nay, Việt Nam tham gia nhiều hiệp định thương mại tự do, đặc biệt là các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới như Hiệp định đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP), Hiệp định thương mại tự do song phương giữa Việt Nam và Liên minh châu Âu (EVFTA)... với những cam kết mới và cao hơn so với các cam kết của Việt Nam khi gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO). Vì vậy, yêu cầu đặt ra là cần rà soát nội luật hóa các cam kết và xem xét bổ sung, hoàn thiện một số quy định để thực thi các cam kết đã có.

Dịch vụ bưu chính đã có những thay đổi căn bản so với trước đây, theo xu hướng ứng dụng công nghệ thông tin.

Thứ hai, nguyên nhân chủ quan

Luật Bưu chính được ban hành vào thời điểm chính sách về thị trường bưu chính đang được hoàn thiện để các thành phần kinh tế tham gia hoạt động bưu chính, ở thời điểm đó, các doanh nghiệp bưu chính chưa tham gia nhiều. Do đó, có nhiều vấn đề chưa phát sinh hoặc chưa được nhận diện trong công tác thực thi và quản lý nhà nước về bưu chính.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 2

Ở Chương 2, tác giả đã trình bày cụ thể những phân tích, đánh giá thực trạng các quy định pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính, đồng thời nêu lên thực tiễn thực hiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính đang được thực hiện tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Với quy định pháp luật về từng khía cạnh của pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính, tác giả đã phân tích chi tiết và có lấy ví dụ minh họa chứng minh.

Bên cạnh đó, tác giả còn chú trọng đến quá trình áp dụng thực tiễn tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam. Đó là tiền đề quan trọng để tác giả có thể đưa ra những kiến nghị, giải pháp góp phần trong việc hoàn thiện các quy định pháp luật về hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính cũng như việc thực thi hiệu quả các quy định đó trên thực tế tại Chương 3.

CHƯƠNG 3: KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN PHÁP LUẬT VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI TỔNG CÔNG TY BƯU ĐIỆN VIỆT NAM

3.1. Cơ sở kiến nghị hoàn thiện pháp luật và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

3.1.1. Một số quan điểm của Đảng, Nhà nước trong vấn đề phát triển lĩnh vực hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính

Trong những năm qua, Đảng và Chính phủ đã có nhiều chủ trương, định hướng lớn trong việc phát triển kinh tế đất nước, thông qua việc ban hành các văn kiện, nghị quyết, quyết định liên quan. Cụ thể:

(1) Văn kiện Đại hội Đảng lần thứ XI (2011) chỉ rõ: *Tập trung xây dựng, tạo bước đột phá về hệ thống kết cấu hạ tầng kinh tế đáp ứng yêu cầu phát triển của đất nước, trong đó “Hiện đại hoá bưu chính - viễn thông và hạ tầng công nghệ thông tin đủ sức bảo đảm nhu cầu phát triển trong điều kiện hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng”.*

(2) Văn kiện Đại hội Đảng lần thứ XIII (2020) chỉ rõ: *“Xây dựng hệ thống kết cấu hạ tầng đồng bộ, hiện đại cả về kinh tế và xã hội; ưu tiên phát triển một số công trình trọng điểm quốc gia về giao thông, thích ứng với biến đổi khí hậu; chú trọng phát triển hạ tầng thông tin, viễn thông, tạo nền tảng chuyển đổi số quốc gia, từng bước phát triển kinh tế số, xã hội số.”*

(3) Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01/7/2014 của Bộ Chính trị về đẩy mạnh ứng dụng, phát triển CNTT, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế.

(4) Nghị quyết số 26/NQ-CP ngày 15/4/2015 ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW của Bộ Chính trị.

(5) Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 về Chính phủ điện tử.

(6) Quyết định 749/QĐ-TTg ngày 03/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt "Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030".

(7) Quyết định số 942-QĐ-TTg ngày 15/6/2021 phê duyệt “Chiến lược phát triển Chính phủ điện tử hướng tới Chính phủ số giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030”.

(8) Nghị quyết số 50/NQ-CP ngày 20/5/2021 của Chính phủ về Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết Đại hội đại biểu toàn quốc lần thứ XIII của Đảng về đẩy mạnh phát triển kinh tế số nông thôn, chuyển đổi số doanh nghiệp bưu chính, chuyển phát và logistics; chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; chiến lược, quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế xã - hội của đất nước.

3.1.2. Một số định hướng lớn phát triển bưu chính đến năm 2030

Ngày 30/5/2022, Thủ tướng Chính phủ đã ban hành Quyết định số 654/QĐ-TTg phê duyệt “Chiến lược phát triển bưu chính đến năm 2025 và định hướng đến năm 2030”, trong đó đã có một số định hướng lớn trong phát triển lĩnh vực bưu chính đến 2025, định hướng đến năm 2030, cụ thể:

a) Định hướng

Bưu chính trở thành hạ tầng của TMĐT. Bưu chính số. Phát triển chuyển phát và logistics. Phát triển theo hướng doanh nghiệp công nghệ, phát triển kinh tế nền tảng. Cung cấp dịch vụ công, phát triển Chính phủ điện tử. Đưa các DNBC lớn ra nước ngoài.

b) Giải pháp

Thứ nhất, hoàn thiện môi trường pháp lý, rà soát, đề xuất sửa đổi, bổ sung hệ thống văn bản quy phạm pháp luật.

Thứ hai, phát triển hạ tầng bưu chính:

(1) Xây dựng các trung tâm bưu chính vùng, khu vực (MegaHub/Hub); Hiện đại hóa mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

(2) Hoàn thiện nền tảng Địa chỉ số Việt Nam gắn với bản đồ số quốc gia phục vụ cho phát triển thương mại điện tử và kinh tế số; xây dựng, phát triển nền tảng thương mại điện tử do doanh nghiệp bưu chính Việt Nam sở hữu để hỗ trợ người nông dân làm giàu.

Thứ ba, phát triển, mở rộng hệ sinh thái dịch vụ bưu chính:

(1) Mở rộng phạm vi dịch vụ bưu chính công ích, trong đó tập trung mở rộng phạm vi dịch vụ bưu chính phổ cập; Bảo đảm cung cấp dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước.

(2) Phát triển dịch vụ bưu chính dựa trên nền tảng số phục vụ thương mại điện tử và chuỗi cung ứng hàng hóa phục vụ xã hội

(3) Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại, chuyển đổi số trong bưu chính:

(4) tạo điều kiện để một số doanh nghiệp bưu chính lớn chuyển dịch theo hướng doanh nghiệp công nghệ.

(5) Phát triển hệ sinh thái các nền tảng số hỗ trợ DNBC phát triển.

Thứ tư, nghiên cứu phát triển nguồn nhân lực:

(1) Thực hiện đào tạo, tái đào tạo, bồi dưỡng nâng cao kiến thức về bưu chính, logistics, TMĐT ... cho nhân viên bưu chính.

(2) Tổ chức đào tạo chuyên ngành bưu chính, chuyên phát trong cơ sở giáo dục đại học; Hình thành trung tâm nghiên cứu chuyên sâu về bưu chính.

(3) Tổ chức đào tạo, tập huấn, hướng dẫn kỹ năng số cho các hộ sản xuất nông nghiệp tham gia giao dịch trên các sàn TMĐT.

3.2. Kiến nghị hoàn thiện pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính

Thứ nhất, phân biệt dịch vụ bưu chính và dịch vụ vận tải hàng hóa

Đưa ra tiêu chí về “khối lượng” và “kích thước” để phân biệt “hàng hóa” trong cung ứng dịch vụ bưu chính theo pháp luật bưu chính và “hàng hóa” (hàng hóa thông thường) trong hoạt động vận tải theo pháp luật về vận tải hàng hóa. Do đó, cần phải sửa đổi quy định theo hướng bổ sung và tăng tiêu chí về khối lượng, kích thước “hàng hóa” trong lĩnh vực bưu chính, thay vì chỉ quy định dịch vụ thư có khối lượng đơn chiều đến 02kg như hiện nay, cụ thể đề xuất tăng: Khối lượng đơn chiếc của “hàng hóa” có khối lượng đơn chiếc đến 31,5 kilôgam (kg); Chiều dài mỗi cạnh của “hàng hóa” không vượt quá 150 centimet (cm). Điều này giúp tăng cơ hội kinh doanh cho doanh nghiệp vì được phép tiếp nhận, vận chuyển bưu kiện hàng hóa đa dạng về kích thước và khối lượng.

Mặt khác, phạm vi cung cấp dịch vụ của các doanh nghiệp hiện nay không chỉ dừng lại ở các dịch vụ bưu chính truyền thống đã được mở rộng sang các dịch vụ logistics, các dịch vụ thương mại điện tử; do vậy khái niệm “dịch vụ bưu chính” cần sửa đổi theo hướng mở rộng để phù hợp với sự phát triển của thị trường bưu chính hiện nay và trong tương lai.

Thứ hai, bổ sung quy định về thời hạn của xác nhận thông báo và trường hợp thu hồi xác nhận thông báo để cơ quan quản lý nhà nước có cơ sở áp dụng chế tài ở mức thu hồi xác nhận thông báo khi phát hiện doanh nghiệp bưu chính chuyển phát gói, kiện hàng hóa có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật bưu chính và pháp luật khác.

Thứ ba, bổ sung quy định xác lập bằng hành vi của Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính đối với hành vi giao kết trực tiếp trên môi trường số (ví dụ: click chấp thuận các thỏa thuận trên hệ thống trực tuyến của doanh nghiệp bưu chính) để thỏa thuận, xác lập việc gửi nhận hàng hóa giữa khách hàng và doanh nghiệp bưu chính.

Thứ tư, hoàn thiện quy định về cấp giấy phép bưu chính, giấy xác nhận thông báo hoạt động bưu chính

Mở rộng phạm vi cấp giấy phép bưu chính, từ cấp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thư có địa chỉ nhận có khối lượng đơn chiếc đến 02 kg sang cấp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ thư có địa chỉ nhận có khối lượng đơn chiếc đến 02 kg và

cung ứng dịch vụ chuyên phát gói, kiện hàng hóa (dự kiến đề xuất gói, kiện hàng hóa có khối lượng đơn chiếc đến 31,5 kg).

Sửa đổi một số điều kiện, thành phần hồ sơ, quy trình thực hiện cấp giấy phép bưu chính để đảm bảo quyền lợi người tiêu dùng, tạo điều kiện thuận lợi cho kinh doanh DVBC nhưng cũng vừa đảm bảo quản lý nhà nước, cụ thể:

(1) Bổ sung yêu cầu “ký quỹ” tại tổ chức tín dụng để bảo đảm việc thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng cung cấp dịch vụ đã ký với khách hàng, bảo vệ quyền lợi của người sử dụng dịch vụ trong trường hợp doanh nghiệp bị thua lỗ, giải thể, phá sản.

(2) Cắt giảm, đơn giản hóa thành phần hồ sơ về Phương án kinh doanh theo hướng: (i) Mẫu hóa các thông tin mà cơ quan quản lý nhà nước cần cung cấp để thẩm định trong quá trình cấp phép, tránh tình trạng không quy định rõ ràng, dẫn đến tùy nghi khi yêu cầu doanh nghiệp phải sửa đổi, bổ sung nhiều lần trong quyết định cấp phép. (ii) Hoặc bãi bỏ thành phần hồ sơ này vì phương án kinh doanh là bí mật kinh doanh của doanh nghiệp, do đó, việc bãi bỏ thành phần hồ sơ này giúp cắt giảm thời gian, chi phí cho doanh nghiệp khi thực hiện thủ tục hành chính

(3) Bổ sung quy định về thời điểm doanh nghiệp phải làm thủ tục sửa đổi, bổ sung giấy phép bưu chính khi có thay đổi thông tin giấy phép bưu chính đã cấp.

(4) Bổ sung quy định về trình tự, thủ tục thu hồi giấy phép bưu chính khi doanh nghiệp có một trong các hành vi quy định tại khoản 1 Điều 24 Luật Bưu chính năm 2010 như: Hoạt động chống lại Nhà nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam; gây phương hại đến an ninh quốc gia, trật tự và an toàn xã hội; Không còn đủ các điều kiện để được cấp giấy phép... Từ đó, giúp cơ quan nhà nước có thẩm quyền có cơ sở công cụ răn đe khi doanh nghiệp có các hành vi vi phạm dẫn đến bị thu hồi giấy phép bưu chính.

(5) Bổ sung quy định về cung cấp “Các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính” vào hồ sơ đề nghị cấp văn bản xác nhận thông báo khi kinh doanh dịch vụ gói, kiện hàng hóa. Từ đó, tăng cường ý thức nghĩa vụ, trách nhiệm về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính nhằm thực hiện các quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính tại Điều 7 (khoản 2), Điều 11 (điểm a khoản 1), Điều 12, Điều 14, Điều 29 (khoản 4, khoản 8), Điều 30 (khoản 6, khoản 7 và khoản 8) Luật Bưu chính.

(6) Quy định về nghĩa vụ thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính khi thay đổi về vốn điều lệ. Thực hiện quy định này, Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp của Công ty trách nhiệm hữu hạn 2 thành viên trở lên và Công ty

hợp danh phải thể hiện thông tin về danh sách thành viên góp vốn với đầy đủ: Tên, quốc tịch, tỷ lệ vốn góp...

Thứ năm, hoàn thiện quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Bổ sung biện pháp yêu cầu doanh nghiệp bưu chính phải định danh người sử dụng dịch vụ bưu chính. Khuyến khích việc áp dụng giải pháp định danh người sử dụng dịch vụ bưu chính thông qua sử dụng Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư do Bộ Công an quản lý để phù hợp với xu thế tiêu dùng số của khách hàng và số hóa trong quản lý của cơ quan nhà nước.

Bổ sung quy định khi doanh nghiệp thay đổi vốn từ sự tham gia của nhà đầu tư (ví dụ: mua cổ phần của nhà đầu tư nước ngoài) thì ngoài việc thông báo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền về đầu tư, doanh nghiệp phải đồng thời thông báo đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính.

Nghiên cứu xây dựng quy định người gửi cần cung cấp thông tin cá nhân (Căn cước công dân, số định danh cá nhân) để quản lý hoạt động chuyển phát cho thương mại điện tử và các doanh nghiệp có trách nhiệm bảo mật thông tin người gửi; nghiên cứu quy định việc xây dựng, quản lý và vận hành Hệ thống xử lý dữ liệu điện tử quản lý hoạt động chuyển phát với một số tính năng cơ bản sau: Thực hiện quản lý thông tin người gửi, người nhận của các doanh nghiệp bưu chính tham gia hoạt động chuyển phát cho thương mại điện tử. Kết nối, trao đổi thông tin hoạt động bưu chính với hệ thống của các doanh nghiệp bưu chính, sàn thương mại điện tử tham gia hoạt động chuyển phát. Lưu trữ trạng thái của các giao dịch nhận gửi, thông tin, dữ liệu điện tử được gửi đến Hệ thống. Cung cấp dữ liệu, thông tin bao gồm: thông tin người gửi/người nhận, số liệu giao dịch nhận gửi, lượng giao dịch bình quân hàng tháng/quý, số liệu về khách hàng (lẻ, lớn) tại từng địa bàn tỉnh/thành phố và trên toàn quốc. Các doanh nghiệp bưu chính sử dụng trực tiếp chức năng được cung cấp trên Hệ thống hoặc kết nối, trao đổi thông tin theo tiêu chuẩn kỹ thuật và định dạng dữ liệu do cơ quan nhà nước có thẩm quyền công bố. Việc xây dựng quy định mới này là cơ sở để triển khai giải pháp, hoạt động bảo đảm an toàn thông tin mạng xuyên suốt quá trình xây dựng, phát triển, vận hành, khai thác các hạ tầng mạng lưới, hạ tầng số và hạ tầng dữ liệu bưu chính; chú trọng bảo đảm an toàn thông tin, dữ liệu cá nhân của người dùng.

Thứ sáu, sửa đổi quy định về thời hạn giải quyết khiếu nại theo hướng giảm từ 02 tháng xuống còn 01 tháng đối với dịch vụ bưu chính trong nước và giảm từ 03 tháng xuống còn 1,5 tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế.

Thứ bảy, bổ sung chính sách quản lý mô hình cung cấp dịch vụ bưu chính mới

Bổ sung quy định doanh nghiệp kinh doanh theo mô hình ứng dụng công nghệ trong phần lớn quy trình cung cấp dịch vụ bưu chính (sử dụng app để kết nối người gửi với nhân viên/chuyển phát viên, tài xế đang ở khu vực gần với địa điểm nhận bưu gửi và phát đến người gửi yêu cầu) hoạt động như một doanh nghiệp bưu chính (quyết định giá cước, quyết định thay khách hàng chỉ định doanh nghiệp bưu chính phục vụ cho khách hàng) thì phải thực hiện quyền và nghĩa vụ như một doanh nghiệp bưu chính.

Thứ tám, về điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính

Luật Bưu chính cần thiết loại bỏ điều kiện về có khả năng nhân sự phù hợp với phương án kinh doanh theo nội dung đề nghị được cấp giấy phép cho phù hợp với chỉ đạo của Chính phủ và Thủ tướng Chính phủ. Việc này sẽ giúp công tác quản lý nhà nước về bưu chính hiệu quả hơn, phù hợp với sự phát triển của thực tiễn; giảm đáng kể các chi phí cho doanh nghiệp bưu chính khi làm thủ tục đề nghị cấp giấy phép bưu chính, xác nhận thông báo hoạt động bưu chính, phù hợp với tinh thần Nghị quyết số 66/NQ-CP ngày 26/3/2025 của Chính phủ về cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh cũng như tinh thần Nghị định 45/2020/NĐ-CP về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử.

Thứ chín, quy định các doanh nghiệp bưu chính phải công bố cụ thể, đầy đủ các tiêu chuẩn chất lượng mà mình sẽ áp dụng, đồng thời thực hiện những biện pháp nhằm đảm bảo cung ứng dịch vụ bưu chính với chất lượng phù hợp với mức đã công bố. Điều này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính ngoài công ích. Cơ quan quản lý nhà nước có sở cứ để kiểm tra, giám sát chất lượng dịch vụ bưu chính đã cung ứng phải phù hợp với mức đã công bố.

Bổ sung quy định yêu cầu người sử dụng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm cung cấp cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính: Thông tin về người gửi, người nhận; thông tin liên quan đến bưu gửi và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của các thông tin đã cung cấp nhằm nâng cao ý thức về việc kiểm tra, kiểm soát hàng gửi; cung cấp thông tin về bưu gửi (nội dung gói, kiện hàng hóa; hóa đơn, chứng từ đi kèm...). Từ đó, giúp doanh nghiệp bưu chính và người sử dụng dịch vụ bưu chính nâng cao ý thức về việc kiểm tra, kiểm soát hàng gửi; cung cấp thông tin về bưu gửi (nội dung gói, kiện hàng hóa; hóa đơn, chứng từ đi kèm...) nhằm thực hiện các quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính nhằm thực hiện các quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm về bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính tại Điều 7 (khoản 2), Điều 11 (điểm a khoản 1), Điều 12, Điều 14, Điều 29 (khoản 4, khoản 8), Điều 30 (khoản 6, khoản 7 và khoản 8) Luật Bưu chính năm 2010.

Thứ mười, nghiên cứu, xây dựng quy định đồng bộ với các văn bản quy phạm pháp luật khác. Cụ thể:

(1) Tại điểm a khoản 2 Điều 21 Luật Bưu chính quy định doanh nghiệp được cấp giấy phép bưu chính khi “Có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoạt động bưu chính hoặc giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực bưu chính”. Tuy nhiên, Luật doanh nghiệp 2020 đã thay hình thức “Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh” (Luật doanh nghiệp 2005) bằng “Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp”; Luật Đầu tư 2020 đã thay hình thức “Giấy chứng nhận đầu tư” (Luật Đầu tư 2005) bằng “Giấy chứng nhận đăng ký đầu tư”. Về nội dung này đã được sửa đổi hình thức “Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh” bằng “Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp” ở các điều khoản về hồ sơ đề nghị cấp giấy phép bưu chính, văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính tại Nghị định số 25/2022/NĐ-CP. Tuy nhiên, về lâu dài cần phải thực hiện sửa quy định tại điểm a, khoản 2 Điều 21 Luật Bưu chính cho phù hợp... Từ đó, hoàn thiện hành lang pháp lý về bưu chính, đồng bộ với khung pháp lý mới về doanh nghiệp, đầu tư.

(2) Nâng cấp một số quy định tại Nghị định 25/2022/NĐ-CP lên Luật Bưu chính

“Công khai giá cước dịch vụ bưu chính”: Đối tượng thực hiện; nội dung công khai (giá cước dịch vụ bưu chính bằng đồng Việt Nam); thời điểm công khai (kể từ thời điểm cung ứng dịch vụ); hình thức công khai; giá cước dịch vụ bưu chính được công khai phải thống nhất với giá cước mà doanh nghiệp, tổ chức đã thông báo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính.

“Thông báo giá cước dịch vụ bưu chính”: đối tượng thực hiện; nội dung thông báo; giá cước các dịch vụ bưu chính đang áp dụng cho các nhóm đối tượng khách hàng cơ quan tiếp nhận thông báo.

“Khuyến mại trong cung ứng dịch vụ bưu chính”: Mức giảm giá cước tối đa đối với dịch vụ bưu chính được khuyến mại bằng hình thức giảm giá không được vượt quá 50% giá cước gần nhất đã công khai, thông báo theo quy định. Việc đưa lên Luật Bưu chính góp phần hạn chế tình trạng doanh nghiệp lợi dụng các chương trình khuyến mại, giảm giá để thực hiện “hạ giá, giảm giá sâu” kéo dài, có nguy cơ cung ứng dịch vụ dưới giá thành toàn bộ dẫn đến khả năng loại bỏ doanh nghiệp khác, vi phạm pháp luật về cạnh tranh.

3.3. Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp chủ lực cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, có mạng lưới rộng khắp toàn quốc. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh

tranh mạnh mẽ từ khối tư nhân (như Viettel Post, GHTK, J&T Express...), cùng với xu hướng chuyển đổi số, hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Vietnam Post vẫn còn một số thách thức nhất định. Do đó, cần có giải pháp đồng bộ, cụ thể để nâng cao hiệu quả hoạt động bưu chính cả về kinh tế, kỹ thuật và chất lượng phục vụ.

Thứ nhất, đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động bưu chính

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cần triển khai hệ thống phân loại bưu gửi tự động tại các trung tâm khai thác lớn. Bên cạnh đó, nhất thiết phải ứng dụng AI và dữ liệu lớn (Big Data) trong phân tích hành vi khách hàng để cá nhân hóa dịch vụ. Ngoài ra, cần hoàn thiện ứng dụng mobile "My Vietnam Post" giúp khách hàng: Tra cứu hành trình bưu gửi; tạo vận đơn online và thanh toán cước điện tử. *Ví dụ:* Tổng công ty Bưu điện Việt Nam cần triển khai hệ thống máy phân loại tự động công suất cao tại Trung tâm Khai thác Bưu điện thành phố Hồ Chí Minh, giúp rút ngắn thời gian xử lý hàng hóa 30–40%.

Thứ hai, phát triển các dịch vụ bưu chính theo hướng đa dạng – linh hoạt – chuyên biệt hóa

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nên triển khai ạo gói dịch vụ chuyển phát nhanh nông sản từ địa phương đến đô thị; cung cấp dịch vụ bưu chính tài chính (PostPay, thu hộ, chi hộ) kết hợp với ngân hàng số và xây dựng dịch vụ logistics "cuối chặng" (last-mile delivery) cho các sản phẩm thương mại điện tử. *Ví dụ:* Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nên triển khai liên kết với Sở Nông nghiệp các tỉnh như Sơn La, Lâm Đồng để tạo tuyến chuyển phát bưu phẩm nông sản tươi như xoài, bơ, thanh long – thời gian giao hàng chỉ 24-48h, có bao bì bảo quản riêng.

Thứ ba, nâng cao chất lượng nhân lực và dịch vụ chăm sóc khách hàng

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam nên thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo kỹ năng giao tiếp, xử lý khiếu nại, nghiệp vụ bưu chính định kỳ. Đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh triển khai xây dựng hệ thống chăm sóc khách hàng đa kênh: tổng đài, chatbot, ứng dụng điện thoại, mạng xã hội. *Ví dụ:* Tổng công ty đã đưa vào vận hành trung tâm chăm sóc khách hàng toàn quốc 1900 545481, hoạt động 24/7, tiếp nhận 100.000+ cuộc gọi và phản ánh/tháng. Đồng thời triển khai chatbot trên Zalo để hỗ trợ truy vấn nhanh.

Thứ tư, tái cấu trúc mạng lưới và tối ưu chi phí vận hành

Tổng công ty Bưu điện Việt Nam tiếp tục triển khai sáp nhập các điểm bưu cục có lưu lượng thấp, hợp lý hóa tuyến phát; thực hiện áp dụng mô hình "bưu cục kết hợp đa dịch vụ" để tận dụng mặt bằng và nguồn lực và triển khai xe tải chuyển phát liên tỉnh theo lịch trình cố định, giảm chi phí phát sinh. *Ví dụ:* Tại Thanh Hóa,

Vietnam Post đã hợp nhất hơn 20 bưu cục xã thành các bưu cục liên xã, giúp giảm chi phí vận hành hơn 15%/năm và tăng hiệu suất lao động.

Thứ năm, tăng cường hợp tác chiến lược – liên kết với doanh nghiệp, tổ chức

Tổ chức ký kết hợp tác với các doanh nghiệp thương mại điện tử (Lazada, Shopee, Tiki) để tăng thị phần giao hàng và hợp tác với bảo hiểm xã hội, ngân hàng, điện lực để tích hợp nhiều dịch vụ công tại điểm bưu cục. *Ví dụ*: Tổng công ty Bưu điện Việt Nam ký hợp đồng với Bảo hiểm xã hội Việt Nam, đảm nhận việc chi trả lương hưu và trợ cấp bảo hiểm xã hội đến hơn 3 triệu người dân mỗi tháng tại tất cả các huyện, xã.

Thứ sáu, xây dựng thương hiệu bưu điện hiện đại – thân thiện – đáng tin cậy

Thay đổi nhận diện thương hiệu tại các điểm giao dịch theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp và tăng cường hoạt động truyền thông số, chia sẻ câu chuyện khách hàng và các hoạt động xã hội (CSR). *Ví dụ*: Chiến dịch truyền thông “Bưu điện vì cộng đồng – Kết nối yêu thương” lan tỏa hình ảnh người bưu tá gắn bó với người dân vùng cao, tăng tính nhận diện tích cực trên mạng xã hội.

Thứ bảy, triển khai một số giải pháp khác mang tính cấp chiến lược:

(1) Về cơ chế chính sách: Kiến nghị với các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tiếp tục trợ giá dịch vụ công ích, giảm thuế VAT cho các tuyến khó khăn.

(2) Về công nghệ dữ liệu: Đầu tư blockchain hoặc mã hóa định danh cho bưu phẩm quan trọng, nâng cao bảo mật.

(3) Về xanh hóa bưu chính: Đưa vào sử dụng xe máy điện, bao bì tái chế, tem điện tử, giảm phát thải CO₂.

(4) Về quốc tế hóa dịch vụ: Mở rộng hợp tác với bưu chính ASEAN, UPU, DHL, EMS quốc tế để phát triển logistics xuyên biên giới.

Việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam đòi hỏi một chiến lược tổng thể, liên kết giữa đổi mới công nghệ – tối ưu vận hành – nâng cao dịch vụ – hợp tác đa chiều. Các giải pháp nêu trên không chỉ giúp tăng năng suất, giảm chi phí, mà còn tạo nền tảng cho Vietnam Post chuyển mình thành doanh nghiệp bưu chính – logistics hiện đại, số hóa và thân thiện môi trường.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 3

Trong Chương 3, tác giả đã xây dựng một hệ thống các kiến nghị khoa học pháp lý nhằm hoàn thiện và nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính tại Việt Nam qua việc đề xuất sửa đổi, bổ sung một số quy định pháp luật còn hạn chế trong kinh doanh dịch vụ bưu chính. Bên cạnh đó, tác giả cũng kiến nghị hoàn thiện nâng cao vai trò của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam trong việc quản lý, bảo vệ quyền và lợi ích của người sử dụng dịch vụ bưu chính đồng thời kiến nghị một số giải pháp giúp nâng cao hiệu quả thực hiện pháp luật trong hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính. Những kiến nghị tác giả đưa ra có tính khả thi, phù hợp với tình hình, xu hướng phát triển chung của nền kinh tế cũng như chủ trương của Đảng và Nhà nước về việc hoàn thiện các quy định pháp luật. Qua đây, thấy được việc đặt ra các quy định về kinh doanh dịch vụ bưu chính nhằm đảm bảo sự cạnh tranh lành mạnh giữa các doanh nghiệp, tạo ra môi trường kinh doanh lành mạnh góp phần ổn định kinh tế, đồng thời hướng tới bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là điều vô cùng cần thiết.

KẾT LUẬN

Trong nền kinh tế thị trường đang trên đà phát triển sôi động, mạnh mẽ, thì sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp là điều khó tránh khỏi, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế sâu rộng như ngày nay. Trong xu thế đó, các chủ thể sử dụng các công cụ, cách thức khác nhau để giành lợi thế, gia tăng thị phần của mình trên thị trường. Để bưu chính ngày càng trở nên phát triển và có uy tín trên thị trường quốc tế, Nhà nước cần xây dựng một hành lang pháp lý phù hợp, vừa tạo ra một môi trường kinh doanh thông thoáng cho các doanh nghiệp, vừa đảm bảo được quyền lợi cho người sử dụng dịch vụ bưu chính, hạn chế cạnh tranh không lành mạnh. Tuy nhiên việc nghiên cứu để hoàn thiện hệ thống các quy định pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính nhằm quản lý một cách hiệu quả, đồng thời khuyến khích được các hoạt động kinh doanh lành mạnh, hợp pháp phát triển thì đó là một vấn đề không đơn giản.

Qua việc nghiên cứu đề tài “Pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính và thực tiễn thực hiện tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam”, tác giả nhận thấy được pháp luật về kinh doanh dịch vụ bưu chính ở nước ta đã có những bước phát triển nhất định, khắc phục được những hạn chế của pháp luật kinh doanh dịch vụ bưu chính trước đây, đồng thời việc thực hiện hoạt động bưu chính trên thực tế diễn ra rất sôi nổi, tích cực, đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Tuy nhiên, hệ thống pháp luật điều chỉnh về kinh doanh dịch vụ bưu chính hiện hành vẫn còn tồn tại một số bất cập, thiếu sót nhất định dẫn đến trong quá trình áp dụng trên thực tế còn vấp phải nhiều khó khăn, vì vậy mà các hành vi vi phạm pháp luật về bưu chính vẫn xảy ra thường xuyên, quyền lợi của người sử dụng dịch vụ bưu chính, doanh nghiệp bưu chính vẫn bị xâm phạm. Vì vậy, việc nghiên cứu sửa đổi, bổ sung các quy định pháp luật sao cho phù hợp với tình hình kinh tế để có thể hoàn thiện hệ thống pháp luật bưu chính nói chung và kinh doanh dịch vụ bưu chính nói riêng là điều hết sức quan trọng trong công cuộc từng bước đưa Việt Nam trở thành một đất nước có nền kinh tế phát triển vượt bậc sau này.

Bên cạnh đó, Tổng công ty Bưu điện Việt Nam là doanh nghiệp bưu chính lớn nhất tại Việt Nam. Trong những năm qua đã có những thành tựu góp phần phát triển lĩnh vực bưu chính của Việt Nam, góp phần đưa bưu chính trở thành một lĩnh vực sôi nổi, có tầm quan trọng đối với người dân và có uy tín lớn trên thế giới. tuy nhiên, cũng vẫn có những hạn chế cần phải khắc phục. Do đó, việc đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính của Tổng công ty Bưu điện Việt Nam sẽ khắc phục được những điểm còn tồn tại hiện nay./.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bùi Thị Quyên (2020), Nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp bưu chính Việt Nam trong tiến trình hội nhập quốc tế, Luận án tiến sĩ, Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế trung ương.
2. Đào Duy Anh (2005), Hán Việt từ điển, Nxb. Văn hóa - Thông tin, Hà Nội
3. Kiều Thị Hương Giang - Đỗ Thị Như (2020), Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính chuyển phát tại Tổng công ty Bưu điện Việt Nam, Tạp chí Công thương, Hà Nội.
4. Lê Hoài Phương (2023), Pháp luật về hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính và thực tiễn tại Tổng công ty Chuyển phát nhanh bưu điện - Công ty cổ phần, Luận văn thạc sĩ luật học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
5. Lê Văn Chung năm (2015), Pháp luật về bồi thường thiệt hại trong lĩnh vực bưu chính ở Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
6. Lê Văn Chung (2023), Nghiên cứu, đề xuất một số cơ sở lý luận định hướng sửa đổi Luật Bưu chính, Đề tài nghiên cứu cấp Bộ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Hà Nội.
7. Mai Xuân Hợi (2022), Hoàn thiện quy định về quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng hóa qua đường bưu chính, Tạp chí Nghề luật số 2/2022.
8. Nguyễn Quyết Thắng (2002), Lược khảo Hoàng Việt luật lệ (tìm hiểu Luật Gia Long), Nxb. Văn hóa - Thông tin, Hà Nội
9. Phạm Minh Đức (2010), Giới hạn trách nhiệm bồi thường trong lĩnh vực bưu chính ở Việt Nam, Luận văn thạc sĩ Luật học, Đại học Quốc gia Hà Nội, Hà Nội.
10. Philip Kotler (2016), Marketing Management, 15th Edition, Person, UK.
11. Viện Ngôn ngữ học (2003), Từ điển tiếng Việt, Nxb. Đà Nẵng, Đà Nẵng.
12. Tổng Công ty Bưu chính Viễn thông Việt Nam (1990), Lịch sử ngành Bưu điện Việt Nam (02 tập), Nhà xuất bản Bưu điện phát hành, Hà Nội.
13. Trường Đại học Kinh tế quốc dân (2013), Giáo trình Quản trị kinh doanh tập 1, Nxb. Đại học kinh tế quốc dân, Hà Nội.
14. Trang Thông tin điện tử của VNPost: <https://www.vnpost.vn/gioi-thieu>.