

Số: /QĐ-BTTTT

Hà Nội, ngày tháng năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích

BỘ TRƯỞNG BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Căn cứ Luật Bưu chính ngày 28 tháng 6 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 17/2017/NĐ-CP ngày 17 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Bưu chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ bưu chính không thuộc dịch vụ bưu chính công ích.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trong quá trình thực hiện, trường hợp có vướng mắc, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Bộ Thông tin và Truyền thông (qua Vụ Bưu chính) để xem xét, giải quyết.

Điều 4. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Bưu chính, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch – Tài chính và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Bộ trưởng Nguyễn Mạnh Hùng (để b/c);
- Các Thứ trưởng;
- Sở TTTT các tỉnh/TP (để biết);
- Các doanh nghiệp bưu chính (để p/h);
- Lưu VT, BC, PAT.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Phạm Anh Tuấn

**BỘ TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH
KHÔNG THUỘC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BTTTT ngày tháng năm 2022
của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

| STT | TÊN TIÊU CHÍ | NỘI HÀM | KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ | GHI CHÚ |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I | Thời gian toàn trình bưu gửi | Đánh giá kết quả thực hiện chỉ tiêu thời gian toàn trình bưu gửi theo mức đã công bố với khách hàng | Đạt/Không đạt so với chất lượng đã công bố. | - Thông báo cho các doanh nghiệp để cảnh báo. - Yêu cầu doanh nghiệp xem xét công bố chỉ tiêu toàn trình mới nếu số mẫu không đạt chỉ tiêu thời gian toàn trình >30% tổng số mẫu kiểm tra, khảo sát. |
| II | Độ an toàn bưu gửi | Đánh giá tỉ lệ % bưu gửi được phát thành công đến địa chỉ nhận trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi trong tình trạng không bị suy suyển, hư hỏng hoặc ảnh hưởng tới nội dung bên trong | Đạt/Không đạt so với chất lượng doanh nghiệp đã công bố | - Thông báo cho các doanh nghiệp để cảnh báo. - Yêu cầu doanh nghiệp có phương án nâng cao chất lượng dịch vụ nếu số mẫu bị mất, suy suyển, hư hỏng >10% tổng số mẫu kiểm tra, khảo sát. |
| III | Độ hài lòng của khách hàng Gồm: 1. Doanh nghiệp được khách hàng ưa thích nhất/sử dụng nhiều nhất 2. Doanh nghiệp có nhiều loại hình dịch vụ, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng nhất | Đánh giá độ hài lòng của khách hàng về quá trình cung ứng dịch vụ của doanh nghiệp | Xếp hạng theo thứ tự từ nhiều nhất đến ít nhất theo từng tiêu chí nhỏ. | Công bố trên cổng TTĐT của Bộ TTTT và Sách Bưu chính thường niên. |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <p>3. Doanh nghiệp có tác phong phục vụ, thái độ ứng xử với khách hàng tốt nhất</p> <p>4. Doanh nghiệp có mức độ sẵn sàng phục vụ khách hàng cao nhất (thu gom tận nơi, tiếp cận điểm phục vụ dễ dàng, thời gian thu gom nhanh chóng, ...)</p> <p>5. Doanh nghiệp thực hiện xử lý khiếu nại nhanh nhất</p> <p>6. Doanh nghiệp có chính sách bồi thường phù hợp nhất</p> <p>7. Doanh nghiệp có các ứng dụng CNTT cung cấp dịch vụ, theo dõi đơn hàng, ... ưu việt và dễ sử dụng nhất</p> <p>8. Doanh nghiệp có giá cước phù hợp với chất lượng dịch vụ cung ứng nhất</p> | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|