

**CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS
BẢO VẬN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

Số: 01/2026/CBCL-BV

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2026

**BẢN CÔNG BỐ
TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

(Mã hiệu BV-BC-01 – ban hành kèm Quyết định số 01/2026/QĐ-BV)

I. THÔNG TIN DOANH NGHIỆP

- **Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng Việt:** CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS BẢO VẬN
- **Tên doanh nghiệp viết bằng tiếng nước ngoài:** BAO VAN LOGISTICS SERVICES COMPANY LIMITED
- **Địa chỉ trụ sở chính:** Tầng 11, Tòa nhà MD Complex, số 68 đường Nguyễn Cơ Thạch, Phường Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- **Điện thoại:** (024) 3 999 0055 – Website: <https://www.baovan.com.vn> – Email: info@baovan.com.vn
- **Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp:** Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0107561784 đăng ký lần đầu ngày 13/09/2016 tại Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 09/09/2026 tại Sở Tài chính thành phố Hà Nội
- **Giấy phép bưu chính:** Giấy phép bưu chính số 05/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 11/01/2017 (hiệu lực đến hết ngày 11/01/2027)
- **Người đại diện theo pháp luật:** Ông Đỗ Văn Minh – Chức vụ: Giám đốc – Điện thoại: 0902 290 055 – Email: minh.do@baovan.com.vn

II. CĂN CỨ CÔNG BỐ

Căn cứ Luật Bưu chính số 49/2010/QH12 ngày 17/6/2010 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 112/2025/QH15, hợp nhất tại Văn bản hợp nhất số 01/VBHN-VPQH ngày 09/02/2026);

Căn cứ Nghị định số 47/2011/NĐ-CP ngày 17/6/2011 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số nội dung của Luật Bưu chính, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 25/2022/NĐ-CP ngày 12/4/2022;

Căn cứ Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính (được sửa đổi bởi Thông tư số 23/2024/TT-BTTTT);

Căn cứ Thông tư số 22/2012/TT-BTTTT ngày 18/12/2012 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về phạm vi dịch vụ bưu chính dành riêng;

Căn cứ Giấy phép bưu chính số 05/GP-BTTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 11/01/2017 (hiệu lực đến hết ngày 11/01/2027);

III. NỘI DUNG CÔNG BỐ

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS BẢO VẬN công bố chất lượng các dịch vụ bưu chính do Công ty cung ứng như sau:

1. Loại dịch vụ bưu chính cung ứng

- Dịch vụ thư có địa chỉ nhận, khối lượng đơn chiếc đến 02 kg, phạm vi liên tỉnh (theo Giấy phép bưu chính số 05/GP-BTTTT);
- Dịch vụ gói, kiện hàng hóa trong nước (chuyển phát nhanh tiêu chuẩn, chuyển phát hỏa tốc) và dịch vụ gói, kiện hàng hóa quốc tế thông qua hợp tác với doanh nghiệp bưu chính khác;
- Dịch vụ giá trị gia tăng kèm theo: phát hàng thu tiền (COD), báo phát, phát tận tay, chuyển hoàn, bảo hiểm hàng hóa.

2. Chỉ tiêu thời gian toàn trình

Thời gian toàn trình là khoảng thời gian tính từ khi bưu gửi được chấp nhận đến khi được phát đến địa chỉ nhận ghi trên bưu gửi, không tính ngày Chủ nhật, ngày lễ, Tết và trường hợp bất khả kháng.

Dịch vụ	Phạm vi	Thời gian toàn trình (J+)	Ghi chú
Chuyển phát nhanh tiêu chuẩn	Nội thành Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng	Trong ngày đến 24 giờ	Nhận trước 12h00
Chuyển phát nhanh tiêu chuẩn	Liên tỉnh đến 300 km	24 – 36 giờ	
Chuyển phát nhanh tiêu chuẩn	Liên tỉnh trên 300 km	24 – 48 giờ	Huyện/xã vùng sâu cộng thêm 12 – 24 giờ
Chuyển phát hỏa tốc	Nội thành	Phát trước 17h00 cùng ngày	Nhận trước 12h00
Chuyển phát hỏa tốc	Hà Nội – TP.HCM – Đà Nẵng	Phát trước 17h30 (nhận trước 9h00) hoặc trước 22h00 cùng ngày	
Chuyển phát quốc tế	Theo quốc gia đích	Theo công bố của đối tác vận chuyển tại thời điểm chấp nhận	Thông báo cho khách trước khi nhận gửi

Tỷ lệ bưu gửi phát đúng thời gian toàn trình đã công bố: tối thiểu 95% tổng số bưu gửi trong kỳ.

3. Độ an toàn của bưu gửi

Tỷ lệ bưu gửi bị mất, hư hỏng, suy giảm do lỗi của Công ty: không quá 0,1% tổng số bưu gửi trong kỳ.

4. Thời hiệu khiếu nại và thời hạn giải quyết khiếu nại

- Thời hiệu khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát chậm so với thời gian toàn trình đã công bố: 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình;
- Thời hiệu khiếu nại về việc bưu gửi bị suy giảm, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác liên quan trực tiếp đến bưu gửi: 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận;
- Thời hạn giải quyết khiếu nại: không quá 02 tháng đối với dịch vụ trong nước, không quá 03 tháng đối với dịch vụ quốc tế, kể từ ngày nhận được khiếu nại; Công ty phải đầu trả lời trong 15 ngày làm việc;
- Thời hạn cấp phiếu tiếp nhận hoặc văn bản từ chối tiếp nhận khiếu nại: không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại;
- Thời hạn chi trả bồi thường: không quá 30 ngày kể từ ngày các bên lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường.

5. Mức bồi thường thiệt hại

Trường hợp các bên không có thỏa thuận riêng trong hợp đồng, mức bồi thường áp dụng như sau:

- Không bảo đảm thời gian toàn trình đã công bố (có chứng từ chứng minh): hoàn trả 100% giá cước dịch vụ đã sử dụng;
- Bưu gửi trong nước bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ: bồi thường 04 lần giá cước dịch vụ đã sử dụng (đã bao gồm hoàn trả cước);
- Bưu gửi quốc tế bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi toàn bộ: bồi thường 09 SDR/kg (tối thiểu 30 SDR/bưu gửi) cộng hoàn trả cước dịch vụ đã sử dụng;
- Bưu gửi bị mất, hư hỏng, tráo đổi một phần: bồi thường theo thiệt hại thực tế tính theo giá thị trường của vật phẩm, hàng hóa cùng loại tại thời điểm chấp nhận, nhưng không vượt quá mức bồi thường toàn bộ nêu trên;
- Bưu gửi có mua bảo hiểm hàng hóa hoặc khai giá: bồi thường theo giá trị khai/bảo hiểm và điều kiện của hợp đồng bảo hiểm;
- Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được.

6. Điểm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ khách hàng

- Hà Nội: Tầng 11, Tòa nhà MD Complex, số 68 đường Nguyễn Cơ Thạch, Phường Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam – Điện thoại: 090 229 0055
- TP. Hồ Chí Minh: Chi nhánh miền Nam – Kho Bảo Vận 03, Khu công nghiệp Sóng Thần, Thành phố Hồ Chí Minh – Điện thoại: 090 609 0055
- Email: info@baovan.com.vn – Website: <https://www.baovan.com.vn>
- Thời gian tiếp nhận: 8h00 – 17h30 các ngày làm việc (thứ Hai đến thứ Bảy).

IV. CAM KẾT

CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS BẢO VẬN cam kết và chịu trách nhiệm về tính phù hợp của chất lượng dịch vụ bưu chính đã công bố; bảo đảm dịch vụ bưu chính do mình cung ứng, kể cả trường hợp hợp tác với doanh nghiệp bưu chính khác, có chất lượng không thấp hơn mức đã công bố; niêm yết công khai bản công bố này tại các điểm phục vụ và đăng tải trên trang thông tin điện tử của Công ty; tự kiểm tra và lưu trữ hồ sơ chất lượng dịch vụ theo quy định.

Bản công bố này có hiệu lực từ ngày 01/10/2026 và thay thế Bản công bố số 1/TCCL ngày 01/01/2023./.

*ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT CỦA
DOANH NGHIỆP*

GIÁM ĐỐC

Đỗ Văn Minh