

CÔNG BỐ
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, THỜI HIỆU KHIẾU NẠI VÀ MỨC BỒI
THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG CUNG ỨNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

(Mã hiệu BV-BC-02 – ban hành kèm Quyết định số 01/2026/QĐ-BV)

I. PHẠM VI ÁP DỤNG

Văn bản này áp dụng cho mọi khiếu nại của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ bưu chính do CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ LOGISTICS BẢO VẬN (sau đây gọi là Công ty) cung ứng, kể cả bưu gửi do Công ty hợp tác với doanh nghiệp bưu chính khác để chấp nhận, vận chuyển và phát.

II. KÊNH TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI

Kênh	Thông tin
Điện thoại	Hà Nội: 090 229 0055 – TP.HCM: 090 609 0055 – Tổng đài: (024) 3 999 0055
Thư điện tử	info@baovan.com.vn
Trực tiếp hoặc văn bản	Trụ sở: Tầng 11, Tòa nhà MD Complex, số 68 đường Nguyễn Cơ Thạch, Phường Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam Chi nhánh: Chi nhánh miền Nam – Kho Bảo Vận 03, Khu công nghiệp Sóng Thần, Thành phố Hồ Chí Minh
Trực tuyến	Biểu mẫu tại https://www.baovan.com.vn/lien-he/

Thời gian tiếp nhận: 8h00 – 17h30 các ngày làm việc. Khiếu nại nhận ngoài giờ được tính từ ngày làm việc kế tiếp.

III. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Bước 1. Tiếp nhận khiếu nại (không quá 05 ngày làm việc)

- Khiếu nại phải được lập thành văn bản (đơn, thư điện tử, biểu mẫu trực tuyến) hoặc được nhân viên chăm sóc khách hàng ghi nhận vào Phiếu tiếp nhận khiếu nại (BV-BC-06B) khi khách hàng khiếu nại qua điện thoại hoặc trực tiếp.
- Nội dung khiếu nại tối thiểu gồm: họ tên, địa chỉ, điện thoại người khiếu nại; số hiệu bưu gửi/phiếu gửi; ngày gửi; nội dung khiếu nại; yêu cầu giải quyết; chứng từ kèm theo (phiếu gửi, hóa đơn, ảnh chụp, biên bản đồng kiểm...).

- Trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại, Công ty cấp Phiếu tiếp nhận khiếu nại (bản giấy hoặc thư điện tử) ghi rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu giải quyết và thời hạn trả lời dự kiến.
- Trường hợp không tiếp nhận (hết thời hiệu, không phải bưu gửi của Công ty, thiếu chứng cứ tối thiểu), trong cùng thời hạn 05 ngày làm việc Công ty có văn bản thông báo nêu rõ lý do từ chối.
- Khiếu nại được giải quyết ngay khi khách hàng đến trực tiếp và hai bên đạt thỏa thuận: không cấp phiếu tiếp nhận, lập biên bản kết quả giải quyết và lưu hồ sơ.

Bước 2. Xác minh (không quá 10 ngày làm việc; quốc tế 20 ngày làm việc)

- Bộ phận Chăm sóc khách hàng chuyển nội dung khiếu nại cho Bộ phận Điều hành/Kho vận để tra cứu hành trình bưu gửi trên hệ thống, đối chiếu chứng từ chấp nhận, giao nhận, biên bản phát và làm việc với đối tác vận chuyển (nếu có).
- Trường hợp cần thiết, Công ty mời khách hàng lập biên bản xác minh hiện trạng bưu gửi, giám định hàng hóa hoặc cung cấp bổ sung chứng từ chứng minh giá trị.

Bước 3. Kết luận và thông báo kết quả

- Công ty lập văn bản kết quả giải quyết khiếu nại (chấp nhận toàn bộ, chấp nhận một phần hoặc không chấp nhận, nêu rõ căn cứ) và gửi cho người khiếu nại qua địa chỉ do khách hàng cung cấp.
- Tổng thời hạn giải quyết không quá 02 tháng đối với dịch vụ bưu chính trong nước và không quá 03 tháng đối với dịch vụ bưu chính quốc tế, kể từ ngày nhận được khiếu nại. Công ty phấn đấu trả lời trong 15 ngày làm việc.
- Nếu khiếu nại được chấp nhận, hai bên lập Văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại làm căn cứ chi trả.

Bước 4. Bồi thường

- Công ty chi trả bồi thường một lần bằng đồng Việt Nam trong thời hạn không quá 30 ngày kể từ ngày lập văn bản xác định trách nhiệm bồi thường; tiền bồi thường được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc người nhận đã nhận phần còn lại của bưu gửi bị hư hỏng, mất một phần.
- Quá thời hạn trên, Công ty chịu lãi chậm trả theo lãi suất do Ngân hàng Nhà nước công bố tại thời điểm chi trả.

Bước 5. Giải quyết tranh chấp

Quá thời hạn giải quyết mà người khiếu nại không nhận được thông báo trả lời hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết thì có quyền yêu cầu giải quyết tranh chấp bằng thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc khởi kiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Việc yêu cầu giải quyết tranh chấp không có giá trị nếu khiếu nại không được thực hiện trong thời hiệu quy định tại Mục IV.

Bước 6. Lưu trữ hồ sơ

Hồ sơ khiếu nại (đơn/thư khiếu nại, phiếu tiếp nhận, chứng từ, biên bản làm việc, kết quả xác minh, văn bản trả lời, chứng từ bồi thường) được Bộ phận Chăm sóc khách hàng lưu trữ tối thiểu 02 năm kể từ ngày kết thúc giải quyết, phục vụ tự kiểm tra và kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

IV. THỜI HIỆU KHIẾU NẠI

- 06 tháng kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình đã công bố đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm so với thời gian toàn trình đã công bố;
- 01 tháng kể từ ngày bưu gửi được phát cho người nhận đối với khiếu nại về việc bưu gửi bị suy suyền, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.

V. MỨC BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

Trường hợp	Mức bồi thường (khi không có thỏa thuận khác)
Không bảo đảm thời gian toàn trình đã công bố	Hoàn trả 100% giá cước dịch vụ đã sử dụng
Bưu gửi trong nước mất, hư hỏng, tráo đổi toàn bộ	04 lần giá cước dịch vụ đã sử dụng (đã gồm hoàn cước)
Bưu gửi quốc tế mất, hư hỏng, tráo đổi toàn bộ	09 SDR/kg (tối thiểu 30 SDR/bưu gửi) + hoàn cước
Mất, hư hỏng, tráo đổi một phần	Theo thiệt hại thực tế (giá thị trường tại thời điểm chấp nhận), không vượt mức bồi thường toàn bộ
Bưu gửi có khai giá/bảo hiểm hàng hóa	Theo giá trị khai giá/bảo hiểm và điều kiện bảo hiểm

Công ty không bồi thường thiệt hại gián tiếp, nguồn lợi không thu được; và được miễn trách nhiệm bồi thường trong các trường hợp quy định tại khoản 4 Điều 41 Luật Bưu chính: thiệt hại hoàn toàn do lỗi của người sử dụng dịch vụ hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi; người sử dụng không chứng minh được việc gửi và suy suyền, hư hỏng; bưu gửi đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận; bưu gửi bị tịch thu, tiêu hủy theo quy định pháp luật; người sử dụng không thực hiện đúng quy định về khiếu nại; bất khả kháng.

Người sử dụng dịch vụ phải bồi thường cho Công ty và các bên liên quan khi gửi vật phẩm, hàng hóa thuộc Danh mục không được gửi hoặc bưu gửi không được gói, bọc theo quy định gây thiệt hại.

Văn bản này có hiệu lực từ ngày 01/10/2026 và thay thế Bản công bố ngày 01/01/2023./.

GIÁM ĐỐC

Đỗ Văn Minh