

Hà Nội, ngày 18 tháng 8 năm 2004

**NGHỊ ĐỊNH CỦA CHÍNH PHỦ**  
**Quy định chi tiết thi hành một số điều**  
**của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông về bưu chính**

**CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;  
Căn cứ Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông ngày 25 tháng 5 năm 2002;  
Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông,

**NGHỊ ĐỊNH:**

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi áp dụng**

Nghị định này quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh Bưu chính, Viễn thông (sau đây gọi là Pháp lệnh) về bưu chính áp dụng đối với tổ chức, cá nhân Việt Nam; tổ chức, cá nhân nước ngoài có hoạt động trong lĩnh vực bưu chính tại Việt Nam.

**Điều 2. An toàn bưu chính và an ninh thông tin**

1. Bảo vệ an toàn bưu chính và an ninh thông tin là trách nhiệm của mọi tổ chức, cá nhân.

2. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư có trách nhiệm áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn bưu chính gồm an toàn đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện và đối với nhân viên; an toàn đối với mạng bưu chính công cộng và mạng chuyển phát.

Người sử dụng dịch vụ có trách nhiệm tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của Bưu chính Việt Nam và của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư về an toàn bưu chính và an ninh thông tin.

3. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư có trách nhiệm phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền tiến

hành các biện pháp nghiệp vụ giám sát việc đảm bảo an ninh thông tin. Các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi thực hiện các nhiệm vụ nêu trên cần tạo điều kiện để doanh nghiệp đảm bảo chất lượng dịch vụ.

### **Điều 3. Bảo đảm bí mật thông tin riêng**

1. Thông tin riêng liên quan đến thư, bưu phẩm, bưu kiện được bảo đảm bí mật.

2. Việc mở, kiểm tra thư, bưu phẩm, bưu kiện chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau:

a) Bưu phẩm (trừ thư), bưu kiện được mở để xử lý, gói bọc lại khi bị hư hại, vỏ bọc bị rách nát;

b) Thư, bưu phẩm, bưu kiện vô thừa nhận được xử lý theo quy định;

c) Bưu phẩm (trừ thư), bưu kiện quốc tế được doanh nghiệp mở để xuất trình các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi doanh nghiệp thay mặt người sử dụng dịch vụ làm thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định tại Điều 4 Nghị định này.

3. Việc khám xét, thu giữ thư, bưu phẩm, bưu kiện chỉ được thực hiện khi có quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

### **Điều 4. Thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện**

1. Thư, bưu phẩm, bưu kiện khi xuất khẩu, nhập khẩu phải được làm các thủ tục hải quan, văn hoá, kiểm dịch và các thủ tục khác tùy thuộc vào nội dung bên trong và phải được nộp đủ các loại thuế, phí, lệ phí theo quy định của pháp luật.

2. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư được thay mặt người sử dụng dịch vụ thực hiện các thủ tục nêu tại khoản 1 Điều này và được thu từ người sử dụng dịch vụ một khoản tiền trả cho dịch vụ này.

3. Người sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ hoàn trả các khoản thuế, phí và lệ phí mà Bưu chính Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư đã thay mặt họ nộp cho cơ quan hải quan hoặc cơ quan có thẩm quyền.

## **Chương II**

## **MẠNG VÀ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

### **Mục 1**

### **MẠNG BƯU CHÍNH CÔNG CỘNG**

#### **Điều 5. Xây dựng và phát triển mạng bưu chính công cộng**

1. Mạng bưu chính công cộng gồm các trung tâm đầu mối, bưu cục, điểm phục vụ, thùng thư công cộng được kết nối với nhau bằng các tuyến vận chuyển và phát.

2. Mạng bưu chính công cộng được xây dựng và phát triển theo chiến lược và quy hoạch, kế hoạch phát triển bưu chính đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

3. Các trung tâm đầu mối, bưu cục, điểm phục vụ, thùng thư công cộng được ưu tiên đặt tại các nhà ga, bến xe, cảng biển, cảng hàng không, cửa khẩu, khu dân cư và các địa điểm công cộng khác để phục vụ nhu cầu của người sử dụng.

4. Khi lập và phê duyệt quy hoạch, thiết kế tổng thể của các địa phương, các khu đô thị, khu dân cư, khu công nghiệp, khu chế xuất, khu kinh tế mới và các công trình công cộng khác, các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm dành mặt bằng xây dựng cho các công trình thuộc mạng bưu chính công cộng phù hợp với quy hoạch phát triển bưu chính, thuận lợi cho việc cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính phổ cập.

Chủ đầu tư các công trình xây dựng có trách nhiệm phối hợp với Bưu chính Việt Nam trong quá trình thiết kế và xây dựng công trình để đảm bảo sự đồng bộ trong đầu tư xây dựng.

## **Điều 6. Hoạt động của mạng bưu chính công cộng**

1. Mạng bưu chính công cộng phải được duy trì hoạt động tất cả các ngày làm việc. Việc thu gom và phát tới địa chỉ nhận phải được thực hiện tối thiểu một (01) lần/ngày làm việc trừ những vùng có điều kiện địa lý đặc biệt. Giờ mở cửa phục vụ tối thiểu của bưu cục giao dịch tại các trung tâm tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương là tám (08) giờ/ngày làm việc, điểm phục vụ là bốn (04) giờ/ngày làm việc.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định đóng, mở các bưu cục trao đổi túi, gói bưu phẩm, bưu kiện với nước ngoài (bưu cục ngoại dịch, bưu cục cửa khẩu biên giới). Bưu chính Việt Nam quyết định việc đóng, mở các bưu cục, điểm phục vụ khác trong mạng bưu chính công cộng.

3. Bưu cục giao dịch, điểm phục vụ phải có biển hiệu, niêm yết giờ mở cửa. Giá cước, chỉ tiêu chất lượng và các thông tin liên quan đến dịch vụ bưu chính phải được cung cấp công khai tại bưu cục giao dịch, điểm phục vụ.

4. Dấu ngày của các bưu cục, điểm phục vụ được dùng để xác định thời gian và địa điểm cung cấp dịch vụ của Bưu chính Việt Nam. Nghiêm cấm việc sử dụng dấu ngày sai với thời gian và địa điểm cung cấp dịch vụ.

5. Màu sắc thùng thư công cộng và biểu trưng của Bưu chính Việt Nam trên thùng thư phải được thống nhất trên toàn mạng bưu chính công cộng. Trên thùng thư phải có các thông tin về thời gian và số lần thu gom trong ngày.

6. Phương tiện vận tải chuyên ngành của Bưu chính Việt Nam phải có màu sắc, biểu trưng thống nhất và được quyền ưu tiên khi qua phà, cầu phao và ưu tiên đi, đến, đỗ trong các đô thị theo quy định của pháp luật.

7. Túi, gói bưu phẩm, bưu kiện đang trên đường vận chuyển không được mở để kiểm tra. Trường hợp có quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền thì việc mở kiểm tra túi, gói bưu phẩm, bưu kiện được thực hiện tại bưu cục gần nhất. Thủ tục mở kiểm tra các túi, gói bưu phẩm, bưu kiện phải được thực hiện theo quy định của pháp luật.

## **Mục 2**

### **MẠNG BƯU CHÍNH CHUYÊN DÙNG**

## **Điều 7. Mạng bưu chính chuyên dùng**

1. Mạng bưu chính chuyên dùng được tổ chức để phục vụ những nhu cầu thông tin riêng của các cơ quan Đảng, Nhà nước.

Tổ chức, hoạt động và đối tượng phục vụ của mạng bưu chính chuyên dùng nêu trên do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định.

2. Các lực lượng vũ trang được tổ chức mạng bưu chính chuyên dùng để phục vụ những nhu cầu thông tin riêng.

Tổ chức và hoạt động của mạng bưu chính chuyên dùng thuộc các lực lượng vũ trang do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

3. Hoạt động của mạng bưu chính chuyên dùng phải đảm bảo các nguyên tắc sau đây:

a) Không được sử dụng mạng bưu chính chuyên dùng cho các mục đích kinh doanh;

b) Việc kết nối giữa các mạng bưu chính chuyên dùng với nhau và với mạng bưu chính công cộng được thực hiện trên cơ sở hợp đồng hoặc thoả thuận. Bưu chính Việt Nam có trách nhiệm ưu tiên khai thác, vận chuyển và áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn tuyệt đối đối với túi, gói của mạng bưu chính chuyên dùng.

## **Mục 3 DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**

### **Điều 8. Điều kiện nhận gửi bưu phẩm, bưu kiện**

Bưu phẩm, bưu kiện chỉ được nhận gửi khi không chứa các vật cấm gửi theo quy định. Bưu phẩm, bưu kiện phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về kích cỡ, gói bọc và các điều kiện khác (nếu là gửi có điều kiện); có ghi đầy đủ họ tên và địa chỉ người gửi, người nhận và trả đủ cước theo quy định, trừ trường hợp Bưu chính Việt Nam và người sử dụng dịch vụ có thoả thuận khác.

### **Điều 9. Phát bưu phẩm, bưu kiện**

1. Thư có khối lượng tới 500 gram thuộc dịch vụ bưu chính phổ cập được phát tới địa chỉ nhận. Đối với các loại bưu phẩm, bưu kiện khác, tùy theo khả năng phục vụ, Bưu chính Việt Nam có thể tổ chức phát đến địa chỉ nhận hoặc phát cho người nhận tại bưu cục hoặc điểm phục vụ.

2. Mọi tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tạo điều kiện để Bưu chính Việt Nam phát bưu phẩm, bưu kiện tới địa chỉ nhận. Địa chỉ nhận gồm: địa chỉ của người nhận ghi trên bưu phẩm, bưu kiện, hộp thư của người nhận, hộp thư thuê bao của người nhận (đặt tại bưu cục, điểm phục vụ). Khuyến khích việc lắp đặt hộp thư tại nơi thuận tiện cho việc phát thư.

3. Chủ đầu tư các công trình xây dựng hoặc đơn vị quản lý toà nhà cao tầng gồm khu căn hộ, khu chung cư, khu thương mại, khu văn phòng (có trên 5 địa chỉ nhận độc lập) phải lắp đặt các hộp thư tập trung tại vị trí thuận tiện và an toàn để tạo điều

kiện cho Bưu chính Việt Nam phục vụ. Bộ Bưu chính, Viễn thông phối hợp với Bộ Xây dựng quy định về việc lắp đặt hộp thư tập trung nêu tại khoản này.

### **Điều 10. Bưu phẩm, bưu kiện vô thừa nhận**

1. Bưu phẩm, bưu kiện bị coi là vô thừa nhận nếu thuộc một trong các trường hợp sau đây:

a) Người nhận từ chối nhận và người gửi từ chối nhận lại;

b) Không phát được cho người nhận và không hoàn trả được cho người gửi sau thời hạn 12 tháng kể từ ngày gửi.

Thời hạn 12 tháng nêu trên không áp dụng đối với trường hợp hàng hoá trong bưu phẩm, bưu kiện dễ hỏng, gây mất vệ sinh, ô nhiễm môi trường hoặc trường hợp quy định ở điểm a khoản này.

2. Việc xử lý bưu phẩm, bưu kiện vô thừa nhận phải do một hội đồng thực hiện. Thành phần của hội đồng, trình tự, thủ tục xử lý bưu phẩm, bưu kiện vô thừa nhận do Bộ Bưu chính, Viễn thông và Bộ Tài chính quy định.

## **Chương III**

### **CUNG CẤP DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH**

#### **Điều 11. Dịch vụ bưu chính công ích**

1. Dịch vụ bưu chính công ích gồm dịch vụ bưu chính phổ cập và dịch vụ bưu chính bắt buộc, là những dịch vụ thiết yếu đối với xã hội được Nhà nước đảm bảo cung cấp theo tiêu chuẩn, chất lượng, giá cước do cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông trình Thủ tướng Chính phủ quyết định cụ thể về các loại dịch vụ bưu chính công ích. Trên cơ sở quyết định của Thủ tướng phủ, Bộ Bưu chính, Viễn thông phối hợp với Bộ Kế hoạch và Đầu tư, Bộ Tài chính và các cơ quan liên quan quy định cụ thể các cơ chế, biện pháp và tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thông qua việc đặt hàng đối với Bưu chính Việt Nam trong từng giai đoạn.

#### **Điều 12. Thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích**

1. Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp chịu trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích. Trong trường hợp cần thiết, Bộ Bưu chính, Viễn thông đề xuất trình Thủ tướng Chính phủ quyết định việc yêu cầu các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư thực hiện nhiệm vụ công ích và cơ chế tài chính để thực hiện nhiệm vụ này.

2. Nhà nước hỗ trợ Bưu chính Việt Nam trong việc thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thông qua:

a) Dịch vụ bưu chính dành riêng: Bưu chính Việt Nam được cung cấp dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát thư với mức khối lượng và giá cước do Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định;

b) Tín dụng ưu đãi để phát triển, ưu đãi về thuế và các ưu đãi khác theo quy định của pháp luật.

3. Trong trường hợp các cơ chế hỗ trợ nêu trên không đảm bảo duy trì cung cấp dịch vụ bưu chính công ích thì Bưu chính Việt Nam có trách nhiệm lập phương án trình Bộ Bưu chính, Viễn thông. Bộ Bưu chính, Viễn thông chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan thẩm định trình Thủ tướng Chính phủ xem xét việc trợ cấp, trợ giá để thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính công ích của Bưu chính Việt Nam theo quy định của pháp luật.

4. Bưu chính Việt Nam phải hạch toán riêng đối với dịch vụ bưu chính công ích để thực hiện cơ chế bù đắp từ các nguồn hỗ trợ.

## **Chương IV TEM BƯU CHÍNH**

### **Điều 13. Phát hành tem bưu chính**

1. Bộ Bưu chính, Viễn thông là cơ quan duy nhất phát hành tem bưu chính mang dòng chữ "Việt Nam".

2. Tem bưu chính được phát hành trên cơ sở chương trình đề tài hàng năm và được thực hiện theo quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

3. Tem bưu chính phải áp dụng Tiêu chuẩn Việt Nam về tem bưu chính.

### **Điều 14. In tem bưu chính**

1. Việc in tem bưu chính phải đảm bảo bảo mật theo các quy định của nhà nước.

2. Việc in hình ảnh tem bưu chính trên các xuất bản phẩm phải sử dụng tem mẫu (tem bưu chính có in chữ specimen), tem bưu chính đã có dấu hủy, tem bưu chính đã gạch chéo hủy ở góc hoặc tem bưu chính đã gạch hủy giá in trên mặt tem.

3. Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định cụ thể về việc in tem bưu chính.

### **Điều 15. Giá in trên mặt tem và giá bán tem bưu chính**

1. Giá in trên mặt tem bưu chính do Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định.

2. Bưu chính Việt Nam phải theo đúng quy định về giá bán tem bưu chính quy định tại khoản 3 Điều 21 Pháp lệnh, trừ trường hợp tem bưu chính đã có dấu hủy.

### **Điều 16. Đình bản, đình chỉ, cấm lưu hành**

1. Tem bưu chính bị đình bản khi đang in hoặc bị đình chỉ khi đã phát hành nếu có những sai sót nghiêm trọng. Việc đình bản, đình chỉ tem bưu chính do Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định.

2. Mọi tổ chức và cá nhân không được phép kinh doanh, tàng trữ hoặc sưu tập tem bưu chính đã bị đình bản, đình chỉ lưu hành, tem bưu chính có nội dung không lành mạnh, kích động, gây thù hằn giữa các dân tộc, trái với thuần phong, mỹ tục.

3. Việc thu hồi, kiểm kê tem bưu chính đã bị đình bản, đình chỉ hoặc cấm lưu hành phải được thực hiện theo các quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

## **Điều 17. Xử lý tem bưu chính hết thời hạn phát hành**

1. Hết thời hạn phát hành, số lượng tem bưu chính còn lại trên mạng bưu chính công cộng được thu hồi, kiểm kê và huỷ theo các quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

2. Sau thời hạn phát hành, tem bưu chính vẫn có giá trị thanh toán giá cước dịch vụ bưu chính và sử dụng cho mục đích sưu tập tem.

## **Chương V CÁC BÊN THAM GIA CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ, ĐIỀU KIỆN HOẠT ĐỘNG BƯU CHÍNH**

### **Mục 1 BƯU CHÍNH VIỆT NAM**

#### **Điều 18. Tổ chức và hoạt động của Bưu chính Việt Nam**

1. Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp nhà nước duy nhất về bưu chính, thực hiện chức năng kinh doanh theo quy định của pháp luật và thực hiện nhiệm vụ công ích theo chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển bưu chính của Nhà nước và những nhiệm vụ công ích khác theo yêu cầu đột xuất của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

2. Bưu chính Việt Nam có tên giao dịch quốc tế là VIETNAM POST và là doanh nghiệp duy nhất được sử dụng cụm từ "Bưu chính Việt Nam".

#### **Điều 19. Thiết lập mạng bưu chính công cộng và cung cấp các dịch vụ**

1. Bưu chính Việt Nam có nghĩa vụ thiết lập mạng bưu chính công cộng rộng khắp trong cả nước theo quy hoạch đã được phê duyệt để cung cấp dịch vụ bưu chính công ích và các dịch vụ khác.

2. Bưu chính Việt Nam có trách nhiệm báo cáo với Bộ Bưu chính, Viễn thông về việc sử dụng mạng bưu chính công cộng để kinh doanh các dịch vụ tài chính, tiết kiệm, chuyên tiền, phát hành báo chí và các dịch vụ khác nêu tại điểm g khoản 2 Điều 23 Pháp lệnh.

3. Bưu chính Việt Nam có nghĩa vụ tạo điều kiện cho các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư được kết nối vào mạng bưu chính công cộng trên cơ sở hợp đồng.

#### **Điều 20. Cung cấp dịch vụ bưu chính quốc tế**

Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp tham gia hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính quốc tế, các dịch vụ khác trong khuôn khổ các Điều ước quốc tế của Liên minh bưu chính thế giới và các Điều ước quốc tế khác trong lĩnh vực bưu chính mà Việt Nam ký kết, gia nhập. Bưu chính Việt Nam có trách nhiệm thực hiện các quy định liên quan theo yêu cầu của Liên minh Bưu chính thế giới và của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

## **Mục 2**

### **DOANH NGHIỆP KINH DOANH DỊCH VỤ CHUYÊN PHÁT THƯ**

#### **Điều 21. Điều kiện kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư**

1. Doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế có đủ điều kiện nêu tại khoản 2, khoản 3 Điều này được kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư sau khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp phép. Doanh nghiệp được kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư nằm ngoài phạm vi dịch vụ bưu chính dành riêng tại điểm a khoản 2 Điều 12 Nghị định này.

Thư là thông tin trao đổi dưới dạng văn bản được đóng gói, dán kín, có khối lượng đơn chiếc không quá hai kilôgram (2kg) và có địa chỉ nhận. Những chỉ dẫn chung về nơi nhận cũng được coi là địa chỉ nhận.

2. Điều kiện để được cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư trong nước:

a) Là doanh nghiệp được thành lập và hoạt động theo pháp luật Việt Nam, trừ doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài;

b) Có phương án kinh doanh khả thi, đạt hiệu quả kinh tế, mang lại lợi ích cho xã hội;

c) Có kinh nghiệm tối thiểu 5 năm trong lĩnh vực bưu chính hoặc chuyên phát;

d) Có các biện pháp, điều kiện cần thiết đảm bảo an toàn và an ninh thông tin;

đ) Đạt kết quả kinh doanh tốt đối với trường hợp phải thử nghiệm cung cấp dịch vụ theo yêu cầu của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

3. Điều kiện để được cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư quốc tế:

Ngoài việc đáp ứng các điều kiện nêu tại điểm b, điểm d, điểm đ khoản 2 Điều này, tổ chức cá nhân khi kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư quốc tế, còn phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Là doanh nghiệp được thành lập và hoạt động theo Pháp luật Việt Nam, trừ doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài. Thủ tướng Chính phủ quyết định tỷ lệ vốn góp của bên nước ngoài trong doanh nghiệp liên doanh kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư trên cơ sở đề xuất của Bộ Bưu chính, Viễn thông và Bộ kế hoạch và Đầu tư.

b) Có thỏa thuận với đối tác nước ngoài để chuyên phát thư ra nước ngoài, nhận thư từ nước ngoài về phát tại Việt Nam.

c) Có kinh nghiệm tối thiểu 5 năm trong lĩnh vực bưu chính quốc tế, chuyên phát quốc tế.

4. Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định các trường hợp phải thử nghiệm dịch vụ trước khi cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư



## **Điều 22. Thẩm quyền và nguyên tắc cấp phép kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư**

1. Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp, sửa đổi, bổ sung, gia hạn và thu hồi các loại giấy phép bưu chính quy định tại khoản 1 Điều 28 Pháp lệnh.

2. Việc cấp giấy phép phải tuân theo các nguyên tắc sau:

a) Phù hợp với chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển bưu chính đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

b) Ưu tiên các đề án xin phép cung cấp dịch vụ tại vùng sâu, vùng xa.

## **Điều 23. Hồ sơ và thủ tục cấp phép**

1. Hồ sơ đề nghị cấp giấy phép gồm:

a) Đơn đề nghị cấp phép của doanh nghiệp;

b) Bản sao công chứng giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;

c) Điều lệ tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp;

d) Đề án cung cấp dịch vụ;

đ) Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ; bảng giá cước; mẫu hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ hoặc chứng từ, vận đơn; nguyên tắc và mức bồi thường;

e) Báo cáo kết quả thử nghiệm (đối với trường hợp có yêu cầu thử nghiệm)

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông thực hiện cấp hoặc từ chối cấp giấy phép trong thời hạn không quá 60 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Trong trường hợp từ chối, Bộ Bưu chính, Viễn thông phải có văn bản giải thích lý do.

## **Điều 24. Sửa đổi, bổ sung, cấp giấy phép mới**

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư phải đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép khi có sự thay đổi về nội dung của giấy phép đã được cấp.

Hồ sơ đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép gồm:

a) Đơn đề nghị sửa đổi, bổ sung giấy phép;

b) Báo cáo mô tả chi tiết nội dung sửa đổi, bổ sung trong giấy phép;

c) Các tài liệu liên quan khác.

2. Trước khi hết hạn giấy phép 6 tháng, doanh nghiệp muốn tiếp tục kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư phải làm thủ tục cấp giấy phép mới. Hồ sơ đề nghị cấp giấy phép mới gồm:

a) Đơn đề nghị cấp giấy phép mới;

b) Báo cáo kết quả kinh doanh;

c) Đề án cung cấp dịch vụ trong giai đoạn tiếp theo;

d) Các tài liệu liên quan khác.

3. Bộ Bưu chính, Viễn thông thực hiện việc cho phép hoặc từ chối sửa đổi, bổ sung, cấp giấy phép mới trong thời hạn không quá 30 ngày, kể từ ngày nhận được hồ sơ hợp lệ.

### **Điều 25. Thu hồi giấy phép**

1. Giấy phép đã cấp sẽ bị thu hồi trong các trường hợp sau:

- a) Theo đề nghị của doanh nghiệp được cấp phép;
- b) Sau thời hạn một (01) năm kể từ ngày được cấp phép, doanh nghiệp không triển khai trên thực tế các nội dung ghi trong giấy phép hoặc doanh nghiệp ngừng cung cấp dịch vụ trong thời gian một (01) năm mà không có lý do xác đáng;
- c) Các trường hợp thu hồi khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp bị thu hồi giấy phép trong các trường hợp quy định tại điểm b, điểm c tại khoản 1 Điều này không được xin phép cấp phép lại trong thời hạn hai (02) năm, kể từ ngày có quyết định thu hồi của Bộ Bưu chính, Viễn thông. Sau thời hạn hai (02) năm, nếu doanh nghiệp muốn tiếp tục cung cấp dịch vụ phải làm thủ tục xin cấp phép mới.

## **Mục 3**

### **ĐẠI LÝ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH, DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT THƯ**

#### **Điều 26. Điều kiện làm đại lý dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư**

1. Tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế làm đại lý cho Bưu chính Việt Nam, đại lý cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư phải ký hợp đồng đại lý với Bưu chính Việt Nam hoặc doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư.

2. Hợp đồng đại lý dịch vụ bưu chính, đại lý dịch vụ chuyển phát thư phải được thể hiện dưới hình thức văn bản với nội dung chủ yếu sau:

- a) Tên, địa chỉ của các bên;
- b) Hình thức đại lý;
- c) Dịch vụ đại lý, chất lượng và giá cước dịch vụ;
- d) Hoa hồng đại lý;
- đ) Quyền, nghĩa vụ của các bên;
- e) Thời hạn hiệu lực của hợp đồng.

#### **Điều 27. Điều kiện làm đại lý dịch vụ chuyển phát thư cho tổ chức chuyên phát nước ngoài**

1. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp được cấp phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư quốc tế được nhận làm đại lý dịch vụ chuyển phát thư cho tổ chức chuyên phát nước ngoài trong phạm vi đã được phép và phải đăng ký với Bộ Bưu chính, Viễn thông. Việc nhận làm đại lý chuyển phát thư cho tổ chức chuyên phát

nước ngoài phải thực hiện trên cơ sở hợp đồng. Hợp đồng đại lý này phải được lập thành văn bản.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định về việc làm đại lý cho các tổ chức chuyển phát nước ngoài.

#### **Mục 4** **HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

##### **Điều 28. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ**

1. Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ được thực hiện trên cơ sở hợp đồng.
2. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính được thực hiện bằng văn bản hoặc hành vi cụ thể. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ chuyển phát thư của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư phải được thực hiện bằng văn bản.
3. Tem bưu chính, phiếu gửi, chứng từ, vận đơn hợp lệ là bằng chứng thể hiện sự giao kết hợp đồng giữa doanh nghiệp với người sử dụng dịch vụ và là cơ sở để xác định quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng.
4. Phiếu gửi, chứng từ, vận đơn, hợp đồng mẫu phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

##### **Điều 29. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ**

1. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có quyền:
  - a) Yêu cầu người gửi cho kiểm tra nội dung bưu phẩm, bưu kiện nếu bưu phẩm, bưu kiện đó có chứa vật phẩm, hàng hoá;
  - b) Từ chối cung cấp dịch vụ khi người sử dụng dịch vụ vi phạm pháp luật về bưu chính.
2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ:
  - a) Cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ cho người sử dụng dịch vụ;
  - b) Đảm bảo an toàn cho thư, bưu phẩm, bưu kiện từ khi nhận gửi cho tới khi được phát hợp lệ;
  - c) Thay mặt người sử dụng dịch vụ thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện quốc tế theo quy định tại Điều 4 Nghị định này;
  - d) Chuyển tiếp bưu phẩm, bưu kiện khi người nhận đã thay đổi địa chỉ, trừ trường hợp người gửi có yêu cầu khác;
  - đ) Chuyển hoàn bưu phẩm, bưu kiện để trả lại cho người gửi khi không phát được cho người nhận, trừ trường hợp người gửi có yêu cầu khác;
  - e) Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại về dịch vụ của người sử dụng dịch vụ;
  - g) Bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

##### **Điều 30. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ**

1. Người sử dụng dịch vụ gồm người gửi và người nhận.

Người gửi là tổ chức, cá nhân có tên trong phần địa chỉ người gửi trên thư, bưu phẩm, bưu kiện.

Người nhận là tổ chức, cá nhân có tên trong phần người nhận trên thư, bưu phẩm, bưu kiện.

2. Người sử dụng dịch vụ có quyền:

- a) Yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ;
- b) Được đảm bảo bí mật thông tin riêng và an toàn đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện;
- c) Sửa đổi họ tên, địa chỉ người gửi, người nhận hoặc rút lại bưu phẩm, bưu kiện khi bưu phẩm, bưu kiện chưa phát hợp lệ tới cho người nhận;
- d) Yêu cầu giải quyết khiếu nại và tranh chấp về dịch vụ đã sử dụng;
- đ) Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

3. Người sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ:

- a) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thư, bưu phẩm, bưu kiện;
- b) Thanh toán đầy đủ giá cước dịch vụ mà mình sử dụng;
- c) Tuân thủ các quy định về cấm gửi, gửi có điều kiện và các điều kiện khác về nhận gửi thư, bưu phẩm, bưu kiện;
- d) Bồi thường thiệt hại cho bên bị thiệt hại nếu thiệt hại xảy ra do lỗi của người gửi.

## **Mục 5** **TIÊU CHUẨN, CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

**Điều 31. Tiêu chuẩn, chất lượng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư**

1. Bộ Bưu chính, Viễn thông ban hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính phổ cập gồm các tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng theo các tiêu chí về khả năng sử dụng dịch vụ, thời gian toàn trình, độ an toàn, trách nhiệm và thời hạn xử lý khiếu nại, bồi thường và các yêu cầu phù hợp khác.

Bưu chính Việt Nam phải áp dụng tiêu chuẩn dịch vụ bưu chính dành riêng do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định.

2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải công bố tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư theo quy định của pháp luật, trừ dịch vụ bưu chính phổ cập nêu tại khoản 1 Điều này. Tiêu chuẩn chất lượng này có tiêu chí tối thiểu về độ an toàn, thời gian toàn trình, trách nhiệm và thời hạn giải quyết khiếu nại, bồi thường.

## **Mục 6**

### **GIÁ CƯỚC DỊCH VỤ**

#### **Điều 32. Giá cước dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyên phát thư**

1. Thủ tướng Chính phủ quyết định giá cước dịch vụ thư thuộc phạm vi dịch vụ bưu chính cơ bản (thư thường) trong nước có trọng lượng đến 20 gram.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông quyết định giá cước dịch vụ bưu chính công ích sau khi có ý kiến bằng văn bản của Bộ Tài chính, dịch vụ bưu chính dành riêng và khung giá cước dịch vụ chuyên phát thư.

3. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyên phát thư quyết định giá cước các dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyên phát thư, trừ các dịch vụ nêu tại khoản 1 và khoản 2 Điều này.

4. Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định cụ thể về các trường hợp không thu tiền sử dụng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyên phát thư.

## **Mục 7**

### **BÁO CÁO**

#### **Điều 33. Báo cáo của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ**

Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có nghĩa vụ báo cáo Bộ Bưu chính, Viễn thông về các hoạt động kinh doanh, hợp tác của mình định kỳ và đột xuất theo quy định của Bộ Bưu chính, Viễn thông.

## **Chương VI**

### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI TRONG CUNG CẤP, SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

## **Mục 1**

### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP**

#### **Điều 34. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại giữa doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và người sử dụng dịch vụ**

1. Người sử dụng dịch vụ có quyền khiếu nại về những sai sót của doanh nghiệp trong việc cung cấp dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyên phát thư.

2. Người khiếu nại có thể khiếu nại trực tiếp hoặc gửi văn bản tới doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Trường hợp doanh nghiệp tiếp nhận khiếu nại bằng văn bản thì phải thông báo cho người khiếu nại về việc đã nhận khiếu nại trong vòng hai (02) ngày làm việc, kể từ khi nhận được khiếu nại này.

3. Người khiếu nại phải cung cấp các giấy tờ, chứng cứ liên quan và chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình.

4. Thời hiệu khiếu nại đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước và quốc tế là sáu (06) tháng kể từ ngày sau ngày gửi.

5. Thời hạn giải quyết khiếu nại giữa người sử dụng dịch vụ và doanh nghiệp cung cấp dịch vụ:

a) Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện trong nước là hai (02) tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại;

b) Đối với dịch vụ thư, bưu phẩm, bưu kiện quốc tế là ba (03) tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại.

6. Khi hết các thời hạn giải quyết khiếu nại nêu tại điểm a, điểm b khoản 5 Điều này, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải giải quyết bồi thường cho người sử dụng dịch vụ theo quy định về bồi thường tại Mục 2 Chương VI Nghị định này.

### **Điều 35. Giải quyết tranh chấp**

Tranh chấp phát sinh từ việc cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính, dịch vụ chuyển phát thư trước hết phải được giải quyết bằng thương lượng giữa các bên. Trong trường hợp không đạt được thoả thuận, bên bị vi phạm có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giải quyết hoặc khởi kiện theo quy định của pháp luật.

## **Mục 2 BỒI THƯỜNG**

### **Điều 36. Trách nhiệm bồi thường của doanh nghiệp**

1. Khi có thiệt hại xảy ra đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ trừ các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ không có trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với thư, bưu phẩm, bưu kiện trong các trường hợp sau:

a) Đã được phát theo đúng quy định hoặc thoả thuận trong hợp đồng;

b) Bị hư hại, mất mát do lỗi của người gửi hoặc do đặc tính tự nhiên của chúng;

c) Bị cơ quan nhà nước có thẩm quyền tịch thu hoặc tiêu hủy do nội dung bên trong vi phạm các quy định cấm gửi;

d) Bị tịch thu theo luật lệ của nước nhận và đã được các nước này thông báo bằng văn bản;

đ) Bao bì đóng gói mà người gửi sử dụng không đủ chắc chắn để bảo vệ hàng hoá trong quá trình vận chuyển;

e) Những trường hợp bất khả kháng;

g) Người gửi không có chứng từ xác nhận việc gửi thư, bưu phẩm, bưu kiện.

### **Điều 37. Trách nhiệm bồi thường của người gửi**

1. Người gửi phải chịu trách nhiệm bồi thường về những thiệt hại gây ra đối với bên bị thiệt hại khi gửi những vật cấm gửi trong thư, bưu phẩm, bưu kiện.
2. Trách nhiệm bồi thường của người gửi trong những trường hợp nêu tại khoản 1 Điều này không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ trong các trường hợp tương tự.

### **Điều 38. Nguyên tắc bồi thường**

1. Việc bồi thường của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ dựa trên cơ sở thiệt hại thực tế, mức thiệt hại được tính theo giá thị trường đối với vật phẩm, hàng hóa cùng loại tại địa điểm và thời điểm mà bưu phẩm, bưu kiện đó được chấp nhận nhưng không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm bồi thường của từng loại dịch vụ theo quy định trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.
2. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư được tự quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường nhưng không thấp hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định.
3. Tiền bồi thường được trả bằng tiền Việt Nam.
4. Tiền bồi thường được trả cho người gửi. Trường hợp thư, bưu phẩm, bưu kiện bị hư hại, mất mát một phần mà người nhận đồng ý nhận thì tiền bồi thường được trả cho người nhận.
5. Bưu chính Việt Nam, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư không phải bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thu được do việc cung cấp dịch vụ không đảm bảo chất lượng gây ra.
6. Việc bồi thường thiệt hại đối với bưu phẩm, bưu kiện quốc tế được thực hiện theo quy định của Điều ước quốc tế mà Việt Nam tham gia.

## **Chương VII ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 39. Hiệu lực thi hành của Nghị định**

Nghị định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo. Các quy định trước đây trái với Nghị định này đều bãi bỏ.

### **Điều 40. Điều khoản chuyển tiếp**

Trong thời hạn một (01) năm kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực:

1. Doanh nghiệp đang hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của Nghị định 109/1997/NĐ-CP ngày 12 tháng 11 năm 1997 của Chính phủ về Bưu chính và Viễn thông có trách nhiệm hoàn thành thủ tục đề nghị Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư theo quy định của Pháp lệnh và Nghị định này.
2. Doanh nghiệp được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam đang cung cấp dịch vụ chuyển phát chứng từ, tài liệu hoặc thông tin dưới dạng

văn bản khác thuộc khái niệm thư nêu tại khoản 1 Điều 21 Nghị định này có trách nhiệm hoàn thành thủ tục đề nghị Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư hoặc đề nghị Bộ Kế hoạch và Đầu tư sửa đổi, bổ sung giấy phép đầu tư theo quy định của pháp luật.

3. Các doanh nghiệp đang làm đại lý dịch vụ chuyển phát thư cho các tổ chức chuyển phát nước ngoài có trách nhiệm đăng ký hoạt động đại lý với Bộ Bưu chính, Viễn thông.

#### **Điều 41. Trách nhiệm thi hành Nghị định**

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

**TM. CHÍNH PHỦ**  
**THỦ TƯỚNG**  
*(Đã ký)*  
**Phan Văn Khải**