



Địa chỉ: 10 Cô Giang, Phường Cầu Ông Lãnh, Quận 1, TP.HCM

Điện thoại: (08) 54040 999

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Theo Công văn số: 93/CV-SPT-SGP

TT	Tên chỉ tiêu	Mức công bố
1	Thời gian toàn trình	
	• Chuyển phát nội tỉnh	70% xử lý trong thời gian J+2 ngày.
	• Chuyển phát liên tỉnh	70% xử lý trong thời gian J+6 ngày.
	• Chuyển phát quốc tế	- Thư quốc tế đi : 70% trong thời hạn J+5 ngày. - Thư quốc tế đến: 70%, tối đa 6 ngày.
	<i>J là ngày nhận gửi.</i>	
2	Thời gian giải quyết khiếu nại của khách hàng (bằng văn bản)	
	• Hồi âm khiếu nại của khách hàng	10 phút – 07 ngày làm việc
	• Thời hiệu khiếu nại	- 06 tháng, kể từ ngày kết thúc thời gian toàn trình của bưu gửi đối với khiếu nại về việc mất bưu gửi, chuyển phát bưu gửi chậm hơn 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 suyển, hư hỏng, về giá cước và các nội dung khác có liên quan trực tiếp đến bưu gửi.
	• Thời gian giải quyết khiếu nại	02 tháng (đối với dịch vụ trong nước) và 03 tháng (đối với dịch vụ quốc tế) kể từ ngày nhận được khiếu nại.
	• Thời gian giải quyết bồi thường	Không quá 30 (ba mươi) ngày kể từ các bên lập biên bản/văn bản xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại.
3	Độ an toàn	97%