



TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHUYÊN PHÁT THƯ

1. Những mặt hàng nhận gửi

- Phong bì, tài liệu, kiện, gói, bưu vật phẩm, hàng hóa và chứng từ hợp lệ theo quy định của Pháp luật.
- Kiểm tra tính hợp pháp của bưu phẩm. Trong trường hợp có dấu hiệu vi phạm Pháp luật có quyền từ chối phục vụ.
- Có trách nhiệm bảo đảm an toàn bưu gửi kể từ khi nhận đến khi phát cho người có quyền nhận.
- Khi phát đảm bảo phong bì, tài liệu, kiện còn nguyên niêm phong, không bị hư hại, rách nát.
- Nhận vận chuyển hàng có nguồn gốc (hóa đơn nếu có), kê khai tên, địa chỉ, điện thoại của người gửi, nhận đầy đủ.

2. Những mặt hàng không nhận gửi:

- Không nhận vận chuyển thuốc phiện, hợp chất từ thuốc phiện, chất ma túy, chất kích thích thần kinh.
- Vũ khí đạn dược, trang thiết bị quân sự.
- Văn hóa phẩm đòi truy phản động.
- Các vật dễ gây cháy nổ và các chất gây nguy hiểm hoặc mất vệ sinh ô nhiễm môi trường.
- Những hàng vật phẩm Nhà nước cấm lưu thông, cấm kinh doanh.
- Không nhận vận chuyển mặt hàng như: Bia, rượu, thuốc lá, những chất lỏng có ga.
- Không nhận những vật phẩm hàng hóa mà người gửi không khai báo thông tin gửi rõ ràng.

3. Thời gian chuyển phát thư.

- Thời gian toàn trình cho dịch vụ chuyển phát thư tuyến Hải Phòng - Hà Nội là 3,5h (02h/100km) kể từ giờ xe xuất bến + thời gian nhận kiểm, đếm phân loại hàng. Khách hàng đến nhận tại Văn phòng.
- Thời gian toàn trình cho dịch vụ chuyển phát thư tuyến Hồ Chí Minh là 2,5h/100km (theo số km của mỗi Tỉnh, thành phố trên quốc lộ 1A) kể từ giờ xe xuất bến + thời gian nhận kiểm, đếm phân loại hàng là 01h. Khách hàng đến nhận tại Văn phòng Hoàng Long tại các Tỉnh, Thành phố trên quốc lộ 1 A.

+ VD : Chuyển phát thư : **Hải Phòng - Hà Nội ; 3,5 giờ.**
HP, HN - HCM ; 45 - 48 giờ.

Lưu ý:

Thời gian vận chuyển tùy theo cung đường, trung bình 2-2,5h/100km + 01h nhận, kiểm đếm hàng.

4. Nhân viên giao dịch và khách hàng.

a) Nhân viên giao dịch.

- Tiếp nhận hàng gửi theo đúng Quy định. Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ chi tiết. Cung cấp đầy đủ thông tin Văn phòng khách đến nhận hàng theo hệ thống Văn phòng giao dịch của Công ty.
- Kiểm tra hàng trước khi niêm phong, tên, địa chỉ, điện thoại nơi gửi, nhận, cân hàng và áp dụng đúng giá cước (điều chỉnh theo thời điểm) của Công ty đã niêm yết công bố tại Văn phòng giao dịch.



b) Khách hàng đến giao dịch.

- Thực hiện nghiêm giá cước đã được công bố tại Văn phòng giao dịch. Khách đến nhận hàng phải mang theo CMT (hộ chiếu, GFLX) hoặc hộ khẩu.
- Thực hiện khai giá trị, cung cấp hóa đơn nguồn gốc hàng gửi. kê khai tên, địa chỉ, điện thoại nơi gửi, nhận đầy đủ.
- Khách hàng gửi phải thông báo cho người nhận thời gian gửi hàng kể từ khi người gửi nhận được giấy biên nhận chuyển hàng tại Văn phòng giao dịch.
- Khách hàng khiếu nại phải cung cấp chứng từ của Văn phòng đã nhận bưu gửi (giấy biên nhận).

5. Quy định thời gian khiếu nại và mức bồi thường.

a) Thời gian nhận và khiếu nại hàng.

- Thời gian tiếp nhận khiếu nại trong vòng 10 ngày, 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 so với thời gian toàn trình đã công bố.
- Thời gian giải quyết khiếu nại quy định trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

b) Mức bồi thường.

- Sẽ bồi thường cho khách hàng gấp 10 lần giá trị cước thanh toán + hoàn trả cước của phong bì, tài liệu, bưu gửi đó trong trường hợp thất lạc.
- Đối với hàng hóa khai giá trị có tính cước khai giá sẽ bồi thường 100% giá trị theo (hóa đơn nguồn gốc của hàng hóa kèm khi gửi + giá trị thiệt hại thực tế) tại thị trường trong thời điểm bị thất lạc hoặc hư hỏng hàng hóa.
- Đối với hàng hóa khai giá trị không tính cước khai giá sẽ bồi thường 50% giá trị theo (hóa đơn nguồn gốc của hàng hóa + giá trị thiệt hại thực tế) tại thị trường trong thời điểm bị thất lạc hoặc hư hỏng hàng hóa.
- Trường hợp hàng đồ vỡ sẽ bồi thường theo thỏa thuận và giá trị thiệt hại thực tế (có hóa đơn đi kèm).
- Đối với hàng không khai giá trị sẽ bồi thường gấp 10 lần giá cước thanh toán của hàng gửi trong trường hợp thất lạc.
- Đối với hàng nặng, gửi theo kg (từ 2,1kg trở lên) không khai giá trị sẽ bồi thường tối đa không quá 30.000đ/kg với hàng gửi có số kg dưới 100kg. Và không quá 50.000đ/kg với hàng gửi có số kg dưới 200kg (Hàng gọn).

6. Phát và xử lý trong trường hợp không phát được.

- Nếu không có yêu cầu đặc biệt, bưu gửi được phát tại địa chỉ người nhận (tối đa phát là 02 lần).
- Đối với địa chỉ là các tổ chức cơ quan, đoàn thể chỉ thực hiện phát đến bộ phận văn thư, hành chính, thường trực, bảo vệ.
- Nếu bưu gửi không có yêu cầu chuyển hoàn của người gửi thì bưu gửi sẽ được lưu lại tại bưu cục phát và chuyển vô thừa nhận nếu quá thời gian khiếu nại.

7. Cam kết.

Công ty cam kết thực hiện đúng tiên chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát thư.

C. TY TNHH VẬN TẢI HOÀNG LONG



Vũ Đức Hoàng
GIÁM ĐỐC