

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này xác định trách nhiệm của Phòng Kinh doanh, Phòng Thương vụ, phòng Tài chính kế toán để đảm bảo việc khai thác hàng từ kho đến kho được thông suốt và đạt hiệu quả cao nhất.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng cho Phòng Kinh doanh, Phòng Thương vụ và bộ phận Pháp chế
- Quy trình cũng áp dụng cho các Trưởng văn phòng Đại diện trong công tác phối hợp xử lý khi có sự cố phát sinh.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

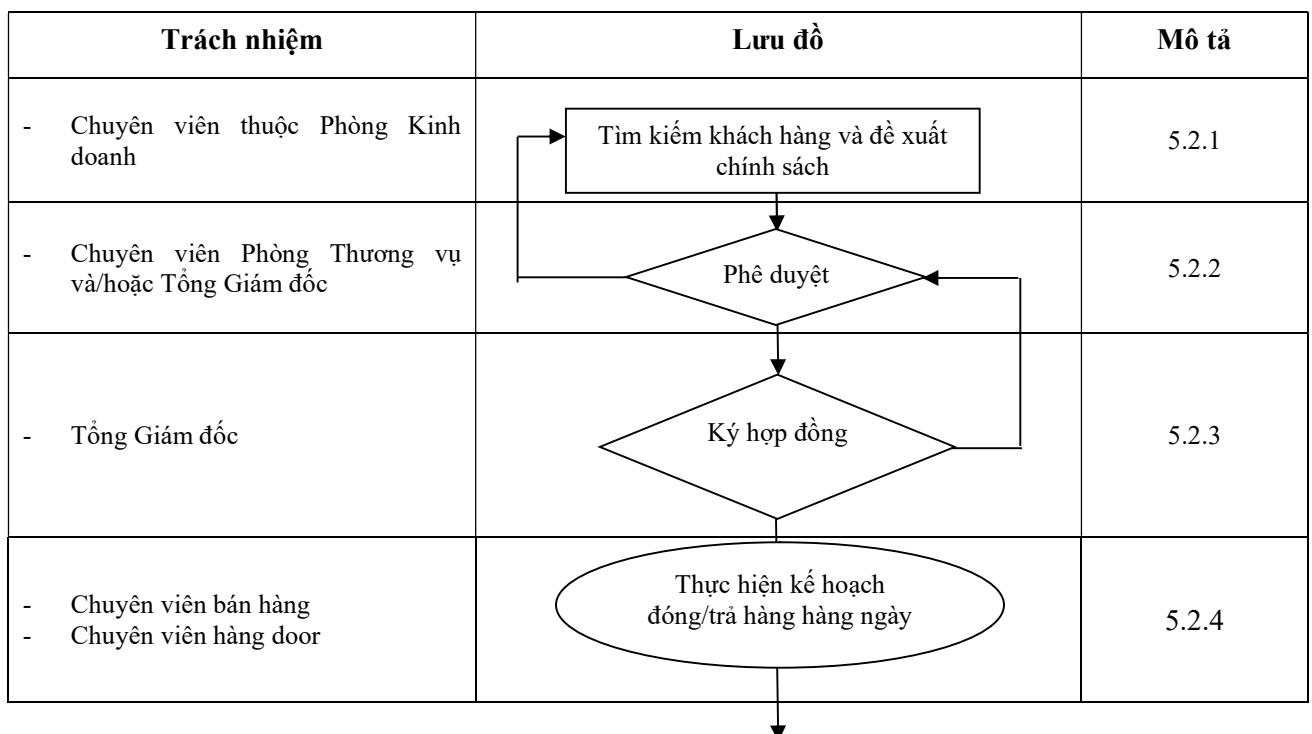
- Các hợp đồng giữa Công ty với các nhà thầu phụ;
- Các hợp đồng vận chuyển hàng Door giữa Công ty với khách hàng;
- Quy trình bán hàng
- Quy trình lập chứng từ cho tuyến vận tải nội địa/....;
- Quy trình quản lý doanh thu và chi phí

4. ĐỊNH NGHĨA

- Nhà thầu phụ: Nhà thầu cung cấp dịch vụ vận tải đường bộ, Nhà thầu cung cấp dịch vụ vận tải sà lan, Nhà thầu cung cấp dịch vụ kiểm đếm
- Hàng Door: Là loại hình vận chuyển hàng hóa trong đó phát sinh ít nhất một chặng vận chuyển từ hoặc đến kho của khách hàng.
- Khách hàng Door: Khách hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa trong đó có phát sinh ít nhất một chặng vận chuyển từ hoặc đến kho.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ



		QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR

- Chuyên viên hàng door	<div> <div>Nhận yêu cầu đóng trả hàng và thu xếp xe đi đóng hàng, thu xếp kiểm đếm</div> </div>	5.2.5
- Chuyên viên hàng door - Bộ phận Pháp chế - Bộ phận Khai thác tiếp vận	<div> <div>Mua bảo hiểm và thực hiện hợp đồng</div> </div>	5.2.6
- Chuyên viên chăm sóc khách hàng - Chuyên viên hàng door - Chuyên viên chứng từ - Chuyên viên Khai thác tiếp vận	<div> <div>Vận chuyển từ kho đến cảng, cảng đến cảng, từ cảng đến kho</div> </div>	5.2.7
- Chuyên viên bán hàng - Chuyên viên hàng door - Chuyên viên Thương vụ - Chuyên viên phòng Kế toán	<div> <div>Quản lý công nợ</div> </div>	5.2.8
- Chuyên viên bán hàng - Chuyên viên hàng door	<div> <div>Báo cáo</div> </div>	5.2.9
	<div> <div>Kết thúc</div> </div>	

5.2 Diễn giải lưu đồ

5.2.1 Tìm kiếm khách hàng và đề xuất chính sách và phê duyệt

- Đối với khách hàng: Phòng Kinh doanh tìm kiếm khách hàng, khi có phát sinh việc đấu thầu, Phòng Kinh doanh đề xuất và trình Phòng Thương vụ, Giám đốc Công ty về giải pháp, mức giá cước dự thầu.
- Nếu đề xuất của Phòng Kinh doanh chưa phù hợp với chính sách của Công ty phải đàm phán với khách hàng để sửa đổi đề xuất cho phù hợp.

5.2.2 Ký hợp đồng với khách hàng

- Yêu cầu tất cả các khách hàng đều phải được phê duyệt ký hợp đồng trước khi cung cấp dịch vụ
- Chuyên viên bán hàng căn cứ vào mẫu hợp đồng đã được phê duyệt trong năm để đàm phán điều khoản, điều kiện vận chuyển với khách hàng. Trong trường hợp khách hàng yêu cầu sử dụng hợp đồng theo mẫu của khách hàng, chuyên viên bán hàng chịu trách nhiệm đàm phán chỉnh sửa, bổ sung các điều khoản của hợp đồng cho phù hợp với quy định của Công ty
- Chuyên viên bán hàng chuyển hợp đồng đã đàm phán xong với khách hàng tới Phòng Thương vụ. Phòng Thương vụ chịu trách nhiệm soát xét & trình Lãnh đạo Công ty ký hợp đồng.

5.2.3 Thực hiện kế hoạch đóng/trả hàng hàng ngày

- Căn cứ vào kế hoạch đóng/trả hàng hàng ngày của khách hàng chuyên viên chăm sóc khách hàng hàng door (CS door) gửi kế hoạch đóng/trả hàng cho chuyên viên điều xe hàng door (Log) để xếp xe đóng/trả hàng tương ứng trước 15h00 hàng ngày

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

-Nếu có phát sinh kế hoạch đóng/trả hàng sau 15h00 hoặc kế hoạch phát sinh đột xuất, các nhà thầu hiện tại không thể đáp ứng cần báo ngay cho Tổ trưởng Door để phối hợp đáp ứng kế hoạch của khách hàng. Trường hợp phòng Thương Vụ phối hợp cùng tổ Door tìm được xe ngoài nhưng chưa có hợp đồng với Công ty:

+ Nếu giá cước xe ngoài cao hơn giá của nhà thầu cao nhất hiện đang kí hợp đồng với Công ty, phòng Thương Vụ báo tổ Door/Sales phụ trách làm phương án chi phí trình tổ Chính sách thuộc phòng Thương vụ phê duyệt. Sau khi được phê duyệt mới đặt xe, làm đề nghị thanh toán cước khi đã hoàn thành việc đóng/trả theo báo giá.

+ Nếu giá cước xe ngoài bằng hoặc thấp hơn giá của nhà thầu cao nhất hiện đang kí hợp đồng với Công ty tổ Door, tổ Door thực hiện đặt xe và làm đề nghị thanh toán cước khi đã hoàn thành việc đóng/trả theo báo giá. Hồ sơ thanh toán cho nhà thầu phụ không có hợp đồng gồm: báo giá, phương án chi phí đã được phê duyệt, biên bản đóng/trả hàng, đề nghị thanh toán.

-Trường hợp phòng Thương Vụ phối hợp cùng tổ Door tìm được xe của các nhà thầu đã có hợp đồng với Công ty nhưng chưa có giá tuyên phát sinh mới:

+ Nếu giá cước xe cao hơn giá của nhà thầu cao nhất hiện đã có phụ lục giá với Công ty, phòng Thương Vụ báo tổ Door/Sales phụ trách làm phương án chi phí trình tổ Chính sách thuộc phòng Thương vụ phê duyệt. Sau khi được phê duyệt mới đặt xe, làm đề nghị thanh toán cước khi đã hoàn thành việc đóng/trả theo phụ lục giá.

+ Nếu giá cước xe ngoài bằng hoặc thấp hơn giá của nhà thầu hiện đã có phụ lục giá với Công ty, phòng Thương vụ báo tổ Door thực hiện đặt xe và làm đề nghị thanh toán cước khi đã hoàn thành việc đóng/trả theo phụ lục giá. Hồ sơ thanh toán cho nhà thầu phụ không có hợp đồng gồm: báo giá, phương án chi phí, biên bản đóng/trả hàng, đề nghị thanh toán

5.2.4 Nhận yêu cầu đóng hàng và điều xe đi đóng/trả hàng

- Căn cứ vào kế hoạch đóng/trả hàng của khách hàng và Sales phụ trách Phòng Kinh doanh, 16h00 chuyên viên điều xe hàng door chịu trách nhiệm thu xếp kế hoạch xe vận chuyển trên nguyên tắc ưu tiên nhà thầu phụ có sản phẩm tốt nhất (giá cạnh tranh, hỗ trợ Công ty trong lúc khó khăn, nhiều tuyến, nhiều xe,...)
- Sau 30 phút sau nhà thầu phụ không phản hồi thì chuyển sang nhà thầu có sản phẩm tốt thứ 2, thứ 3,... cho đến khi tìm được xe đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- Sau khi chốt được nhà thầu phù hợp:
 - + Đối với hàng xuất: Chuyên viên điều xe hàng door gửi email cho nhà thầu phụ nhận kế hoạch đóng hàng cc bộ phận EQC, Chuyên viên CS đầu xuất. Chuyên viên CS đầu xuất phối hợp làm booking trên hệ thống iship gửi chuyên viên EQC để lấy lệnh cấp vỏ. Chuyên viên EQC phối hợp gửi lệnh cấp vỏ/lệnh hạ kết hợp cho nhà thầu phụ.
 - + Đối với hàng nhập: Chuyên viên điều xe hàng door gửi email cho nhà thầu phụ nhận kế hoạch cc bộ phận EQC, chuyên viên Chứng từ hàng nhập. Chuyên viên Chứng từ hàng nhập sẽ phối hợp gửi EDO cho nhà thầu phụ trả hàng và thông báo ra cảng. Bộ phận EQC phối hợp gửi lệnh hạ vỏ cho nhà thầu phụ trả hàng
- Yêu cầu các nhà thầu xác báo nhận kế hoạch gửi thông tin xe, lái xe muộn nhất 22h00 trước ngày thực hiện kế hoạch đóng/trả hàng nếu đóng kết hợp. Trường hợp xe gấp vỏ mới cần gửi thông tin số container, số chỉ muộn nhất vào 7h00 sáng ngày đóng hàng hoặc 13h00 nếu đóng chiều.
- Chuyên viên phụ trách điều xe phối hợp với nhà thầu phụ để kiểm soát xe đến kho đóng/trả hàng đúng giờ, mang theo đủ chứng từ khách hàng yêu cầu

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

- Chuyên viên CS door gửi thông tin xe đóng/trả hàng ngày cho khách hàng khách hàng và phối hợp với Chuyên viên phụ trách điều xe xử lý các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng (nếu có)
- Hàng ngày Chuyên viên phụ trách điều xe phải kiểm tra và thông báo tới các bộ phận liên quan (Chuyên viên bán hàng, tổ trưởng door), khách hàng kế hoạch các tác nghiệp sau:
 - + Thời gian dự kiến xe tới kho
 - + Thời gian dự kiến đóng/trả hàng.
 - + Số xe, số container, số điện thoại lái xe, CCCD, Giấy phép lái xe...
 - + Thông tin về chứng từ giao/nhận hàng cho nhà thầu phụ
 - + Tình trạng, thời gian đường cấm (nếu có).
 - + Các sự cố phát sinh (nếu có).

Trong trường hợp xe không đến kịp chuyên viên phụ trách điều xe phải thông báo tới chuyên viên CS door và/hoặc chuyên viên bán hàng phụ trách khách hàng để liên hệ với khách hàng xin lùi kế hoạch hoặc phương án thay thế xe nếu có

Chuyên viên phụ trách điều xe xuất có trách nhiệm thu thập chứng từ: Biên bản giao nhận hàng hóa, phiếu xuất kho, hóa đơn (nếu có), ... gửi Chuyên viên phụ trách điều xe nhập để gửi nhà thầu phụ trả hàng. Chuyên viên phụ trách điều xe nhập có trách nhiệm thu thập chứng từ gốc: Biên bản giao nhận hàng hóa, phiếu xuất kho, hóa đơn (nếu có), ... gửi cho chuyên viên CS door theo định kỳ 2 lần/tháng (ngày 1 và 16 hàng tháng) hoặc theo yêu cầu của từng khách hàng để làm thanh toán

5.2.5 Mua bảo hiểm hàng hóa và thực hiện hợp đồng

- Căn cứ Hợp đồng vận chuyển đã được Lãnh đạo Công ty ký duyệt chuyên viên CS door thuộc Phòng Kinh doanh chịu trách nhiệm gửi yêu cầu mua bảo hiểm hàng hóa (với các thông tin ban đầu) trực tiếp tới Bộ phận Pháp chế theo địa chỉ legal@ & CC-trading@ chậm nhất trước khi phương tiện vận chuyển container có hàng di chuyển, trong trường hợp việc gửi yêu cầu mua bảo hiểm ngoài giờ hành chính phải gọi điện hoặc nhắn tin tới Chuyên viên thực hiện mua bảo hiểm.
- Chuyên viên bán hàng chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc khách hàng thực hiện đúng các điều khoản của hợp đồng.

5.2.6 Vận chuyển từ cảng đến cảng

- Sau khi hàng đóng xong và được hạ về bãi/cảng chờ xuất tàu thì các bước vận chuyển hàng từ cảng xếp đến cảng dỡ được tuân thủ theo Quy trình bán hàng (chuyên viên CS door gửi danh sách hàng xếp lên tàu và bảng hướng dẫn gửi hàng cho chuyên viên điều xe đầu cảng nhập để tổng hợp lên kế hoạch xếp xe trả hàng)
- Chuyên viên CS door phụ trách khách hàng tiến hành việc thông báo tới người nhận hàng và lập kế hoạch trả hàng (gửi yêu cầu đặt xe, sau khi có thông tin xe gửi xác báo cho người nhận hàng và báo cho bộ phận chứng từ đầu nhập để bổ sung thông tin nhà thầu phụ vào chứng từ gửi ra cảng, thu hồi các chứng từ giao nhận hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng, ...)

Lưu ý: trên chứng từ người gửi hàng là khách hàng trực tiếp, người nhận hàng là VNCC Lines/nhà thầu phụ

5.2.7 Quản lý công nợ, thu thập chứng từ, làm hồ sơ thanh toán cho nhà thầu phụ

- Đối với công nợ phải thu:
Chuyên viên CS door lập bảng kê, đề nghị xuất hóa đơn gửi cho phòng TCKT để xuất hóa đơn theo yêu cầu của khách hàng.
Chuyên viên CS door chuẩn bị các hồ sơ, chứng từ theo quy định trong hợp đồng, phụ lục hợp đồng để gửi khách hàng, thu hồi công nợ đúng thời hạn (tùy theo yêu cầu khách hàng). Ví dụ:
+ Biên bản giao hàng (Log door)

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

- + Phiếu xuất kho/Hóa Đơn xuất kho (Log door)
 - + Bảng kê (CS door)
 - + Hóa đơn phải thu (phòng TCKT)
 - + ...
 - Đối với công nợ phải trả: Thực hiện theo quy định hiện hành của công ty về việc thanh toán.:
 - + Hóa đơn phải trả (Log door)
 - + Biên bản giao nhận hàng/cont (Log door)
 - + Chi phí chi hộ nâng hạ - nếu có (Log door)
 - + Bảng kê chi phí thuê phụ – đối chiếu 02 bên (Log door)
 - + PACP (Sales)
 - + ...
- Tất cả chứng từ nộp lại Phòng Thương vụ trình P. TCKT

5.2.8 Báo cáo

- 9:00 sáng hàng ngày Chuyên viên điều xe gửi báo cáo đóng/trả cho tổ trưởng door
- Hàng ngày chuyên viên điều xe thực hiện nhập dữ liệu chi phí trả hàng và hệ thống iship, dữ liệu đóng hàng được thực hiện ngay sau khi bộ phận chứng từ chốt chứng từ chuyên tàu đã chạy.
- Thực hiện như bảng phân công công việc.

5.3 Xử lý sự cố phát sinh

5.3.1 Trong quá trình đóng/trả hàng

- Ngay khi xảy ra sự cố, nhà thầu phụ phải thông báo bằng điện thoại cho chuyên viên điều xe phụ trách
- Sau khi nhận được thông báo về sự cố từ nhà thầu phụ, chuyên viên điều xe phải thông báo ngay bằng điện thoại và sau đó thông báo lại chi tiết bằng e-mail cho tổ trưởng Door và chuyên viên phụ trách khiếu nại thuộc Phòng Thương vụ
- Chuyên viên phụ trách khiếu nại thuộc Phòng Thương vụ chịu trách nhiệm thông báo ngay bằng điện thoại và sau đó thông báo lại bằng e-mail cho chuyên viên sau:
 - Bộ phận Pháp chế để có những hướng dẫn kịp thời;
 - Phụ trách Phòng Kinh doanh
 - Chuyên viên bán hàng phụ trách khách hàng
 - Trưởng các Văn phòng Đại diện;
 - Khách hàng để yêu cầu cử đại diện làm biên bản hiện trường...
- Chuyên viên bảo hiểm có trách nhiệm hướng dẫn xử lý sự cố như qui định tại mục 5.3.3.
- Các bộ phận liên quan có trách nhiệm thực hiện đúng hướng dẫn xử lý sự cố do bộ phận Pháp chế thông báo.

5.3.2. Trong quá trình vận chuyển từ cảng đến cảng

- Áp dụng các biện pháp xử lý theo quy trình hiện hành của bộ phận Pháp chế

5.3.3. Hướng dẫn xử lý sự cố

5.3.3.1 Trong quá trình đóng/trả hàng

- Ngay khi nhận được thông tin, chuyên viên door phụ trách thông báo tới chuyên viên phụ trách khiếu nại thuộc Phòng Thương vụ, bộ phận Pháp chế để thông báo sự cố.
- Tổ trưởng door phối hợp liên hệ với các bộ phận liên quan thu thập thông tin cần thiết, xin ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc (nếu cần). Bộ phận Pháp chế chịu trách nhiệm hướng dẫn bước đầu về thủ tục pháp lý, bảo hiểm cho các bộ phận liên quan ngay sau khi nhận được đầy đủ thông tin sự cố từ chuyên viên phụ trách khiếu nại và các bộ phận liên quan hoặc chậm nhất 03 giờ sau kể từ khi nhận được thông tin sự cố từ chuyên viên phụ trách khiếu nại.
- Đối với các bước xử lý tiếp theo, Bộ phận Pháp chế chịu trách nhiệm hướng dẫn xử lý tiếp kể cả việc hướng dẫn viết e-mail trả lời khách hàng sau khi có chỉ đạo từ Tổng Giám đốc. Trong trường hợp chưa

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

có chỉ đạo từ Tổng Giám đốc chậm nhất trong vòng 04 giờ kể từ khi các bộ phận liên quan hoàn thành các yêu cầu từ bộ phận Pháp chế, bộ phận Pháp chế chịu trách nhiệm hướng dẫn các bộ phận liên quan thực hiện các bước xử lý tiếp theo nhằm đảm bảo hài hòa lợi ích của Công ty và lợi ích của khách hàng.

- Tổ door có trách nhiệm thu thập và cung cấp đầy đủ hồ sơ đăng ký, đăng kiểm xe, Lái xe, biên bản của cơ quan công an thụ lý vụ việc cho bộ phận Pháp chế để hoàn thiện hồ sơ khiếu nại người bảo hiểm.
- Chuyên viên phụ trách khiếu nại có trách nhiệm thu thập đầy đủ các chứng từ liên quan đến lô hàng và gửi cho bộ phận Pháp chế khi có yêu cầu.
- Trưởng Văn phòng Đại diện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Chuyên viên phụ trách khiếu nại trong quá trình xử lý sự cố, cung cấp các yêu cầu cần thiết khi có đề nghị từ Chuyên viên phụ trách khiếu nại.
- Chuyên viên phụ trách khiếu nại có trách nhiệm theo dõi sát sao trong suốt quá trình xử lý sự cố và nếu có những sự việc phát sinh phải xin ý kiến Lãnh đạo công ty để có những chỉ đạo xử lý kịp thời.

5.3.3.1 Trong quá trình vận chuyển từ cảng đến cảng

- Ngay sau khi nhận thông tin sự cố từ tổ door, Chuyên viên phụ trách khiếu nại liên hệ với Trưởng Văn phòng Đại diện bằng e-mail để yêu cầu bố trí Chuyên viên OPS, mời bãi/cảng tiến hành lập biên bản hiện trường giữa 03 bên (Công ty, Cảng và đại diện người nhận hàng) trước khi Lái xe tiến hành hạ/nâng container hàng.
- Chậm nhất 01 giờ sau khi nhận được thông báo của tổ door, Trưởng Văn phòng Đại diện có trách nhiệm hỗ trợ Chuyên viên OPS trong việc yêu cầu đại diện bãi/cảng tham gia lập biên bản hiện trường.
- Trường hợp khách hàng có yêu cầu giám định tình trạng hư hỏng hàng hóa, Chuyên viên phụ trách khiếu nại có trách nhiệm gửi yêu cầu tới bộ phận Pháp chế để thu xếp giám định.
- Trường hợp khách hàng không có yêu cầu giám định tình trạng hư hỏng hàng hóa. Nếu bộ phận Pháp chế xét thấy cần thiết phải mời giám định để đảm bảo lợi ích của Công ty, Bộ phận Pháp chế sẽ thu xếp mời giám định.
- Chuyên viên phụ trách khiếu nại có trách nhiệm thu thập đầy đủ các chứng từ liên quan đến lô hàng và gửi cho bộ phận Pháp chế khi có yêu cầu.
- Trưởng Văn phòng Đại diện có trách nhiệm phối hợp với bộ phận Pháp chế trong việc giải quyết tranh chấp phát sinh với bãi/cảng (nếu có).
- Chuyên viên phụ trách khiếu nại có trách nhiệm theo dõi sát sao trong suốt quá trình xử lý sự cố và nếu có những sự việc phát sinh phải xin ý kiến lãnh đạo

6. HỒ SƠ LƯU

- Lưu giữ trong 10 năm các hồ sơ sau:
 - Hợp đồng cung cấp dịch vụ vận tải đường bộ với nhà thầu phụ;
 - Hợp đồng vận chuyển hàng hóa;
 - Bảng đối chiếu cước vận tải đường bộ hàng tháng (có xác nhận của đại diện pháp nhân đội xe);
 - Bảng đối chiếu sản lượng vận chuyển hàng tháng (có xác nhận của đại diện pháp nhân của khách hàng);

QUY TRÌNH KHAI THÁC HÀNG DOOR - DOOR		

CÁC BIỂU MẪU

TỔNG HỢP KẾ HOẠCH ĐÓNG/TRẢ HÀNG DOOR

[illegible]

KẾ HOẠCH ĐÓNG HÀNG DOOR

[illegible]

HƯỚNG DẪN TRẢ HÀNG DOOR

[illegible]