1. **MỤC ĐÍCH**

* Quy trình này quy định hình thức phối hợp giữa các bộ phận nghiệp vụ quản lý thiết bị và các bộ phận liên quan trong việc quản lý và điều chuyển thiết bị phục vụ cho hoạt động sản xuất, kinh doanh của Công ty.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

* Quy trình này được áp dụng đối với hoạt động quản lý thu và trả cược thiết bị tại các cảng phục vụ công tác kinh doanh khai thác đội tàu của Công ty.

1. **CÁC TÀI LIỆU LIÊN QUAN**

* Bộ Tiêu chuẩn quốc tế IICL5 về chất lượng container.
* Quy trình Phối hợp khai thác tàu container.
* Quyết định về việc ban hành Quy định các khoản thu phí trên các tuyến vận tải (đang có hiệu lực).
* Quy định 254 và các văn bản sửa đổi có liên quan

1. **ĐỊNH NGHĨA**

* MD: Container bị hư hỏng
* OE: Khai thác tàu và quản lý container
* Bộ HSSC: Bộ hồ sơ sửa chữa container.
* EQC: Bộ phận Quản lý thiết bị.
* Depot: Bãi chứa container bên ngoài cảng
* CY: Bãi chứa container nằm trong cảng
* IICL5: Bộ Tiêu chuẩn quốc tế IICL5 về chất lượng container
* Cargo Worthy: Tiêu chuẩn chất lượng container thỏa mãn điều kiện đóng hàng
* EQC HO: Chuyên viên quản lý thiết bị tại Văn phòng Công ty
* EQC CY/AGT: Chuyên viên quản lý thiết bị tại Văn phòng đại diện/Đại lý
* OPS HO: Chuyên viên khai thác tại Văn phòng Công ty
* EIR: Equipment Interchange Receipt - Biên bản giao nhận container
* DEM: Số ngày lưu container tại bãi.
* DET: Số ngày lưu container tại kho riêng.
* Báo cáo hàng ngày: Báo cáo tình trạng, trạng thái luân chuyển thiết bị hàng ngày tại bãi/cảng.
* Nhà thầu phụ: Nhà cung cấp dịch vụ vệ sinh, sửa chữa container hư hỏng.

**5.14 Quản lý các khoản phải thu và hoàn cược**

**5.14.1 Lưu đồ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Lưu đồ** | **Mô tả** |
| Khách hàng |  |  |
| Chuyên viên EQC CY | Tiếp nhận hồ sơ và xử lý khiếu nại nạinại | 5.14.2 |
| Chuyên viên EQC CY | Xử lý dữ liệu, xác định các khoản phải thu  Container bị hư hỏng do lỗi của khách hàng  Container không hư hỏng | 5.14.3 |
| EQC CY  Trưởng Văn phòng trực thuộc | Kiểm tra, nhập dữ liệu vào phần mềm | 5.14.4 |
| Kế toán - thủ quỹ văn phòng trực thuộc,  Trưởng Văn phòng trực thuộc | * Phát hành hóa đơn thu tiền sửa chữa, các phí khác. * In phiếu chi trả/thu thêm tiền từ khách hàng.   In phiếu chi trả tiền cược cho khách hàng | 5.14.5  5.14.6 |
| Khách hàng |  |  |
| EQC CY,  EQC HO | Thống kê danh sách khách hàng chưa nộp các khoản tiền phát sinh (sửa chữa, DET…) |  |

**5.14.2 Tiếp nhận hồ sơ hoàn cược và xử lý khiếu nại**

* Khi đã trả hết vỏ về bãi/cảng khách hàng đến văn phòng của Công ty để xin hoàn cược, EQC CY kiểm tra tính hợp lệ của bộ hồ sơ hoàn cược, bộ hồ sơ hoàn cược gồm:
* Phiếu thu tiền đặt cược của Công ty (bản gốc).
* Giấy xin mang container về kho riêng.
* EIR khi khách hàng nhận container hàng từ cảng.
* EIR khi khách hàng trả container về bãi, cảng.
* Phê duyệt cho phép đóng kết hợp của Công ty (nếu có).
* Bằng chứng về gia hạn, miễn giảm phí DEM/DET (nếu có).
* Chuyên viên EQC CY căn cứ vào các nội dung các EIR, các giấy tờ nêu trên và kiểm tra đối chiếu dữ liệu xem container đó có tình trạng hư hỏng (MD), có còn tồn phí sửa chữa hay không sẽ chia làm 2 trường hợp:
* Bộ hồ sơ không phát sinh chi phí phạt sửa chữa, không bị quá hạn trả cược, không phát sinh phí DET, phí vệ sinh bổ sung, phí phạt đóng kết hợp không xin phép thì chuyên viên EQC CY ký xác nhận vào bộ hồ sơ và chuyển cho chuyên viên kế toán hoàn cược cho khách.
* Bộ hồ sơ có phát sinh chi phí phạt sửa chữa:

Nếu trên EIR (EIR lấy hàng, EIR trả vỏ) có ghi chú tình trạng hư hỏng có thể là lỗi của khách hàng ví dụ như những từ: Rách, thủng, gãy, ngấm dầu,… thì ngay lập tức cán bộ EQC CY phải căn cứ vào các thông tin sau để xác định container bị hư hỏng vì lý do gì, có do lỗi của khách hàng không:

* Xem port EQC, Tally report, …
* tình trạng khi cấp vỏ tại đầu xếp hàng,
* Xem trên phần mềm( nếu có) số tiền hư hỏng,
* Các hạng mục trên biên bản khảo sát/báo giá của đơn vị sửa chữa.
* Căn cứ vào các thông tin trên để xác định bộ hồ sơ hoàn cược có container phải chịu phí phạt sửa chữa mà khách hàng phải chịu thì tiến hành thông báo lỗi do khách làm hư hỏng thiết bị và phí phạt theo quy định hiện hành của Công ty, giải đáp các thắc mắc khiếu nại về chi phí phạt phát sinh cho khách hàng (cho xem hình ảnh hư hỏng, các lỗi đã được ghi nhận phát sinh trên phiếu EIR), nếu khách hàng chấp nhận đóng phí phạt thì ký xác nhận và chuyển hồ sơ sang kế toán để xuất hóa đơn thu phí phạt cũng như hoàn thành thủ tục hoàn cược cho khách hàng.

**Khi container không bị hư hỏng**

* Trong trường hợp khách hàng chưa nhất trí với việc bị phạt thì chuyển bộ hồ sơ tới Trưởng Văn phòng trực thuộc xem xét giải quyết tiếp, kết quả sau khi quyết định sẽ được thông báo cho cán bộ EQC CY để cập nhật và chuyên viên kế toán tại văn phòng để làm căn cứ thu tiền.
* Với các bộ hồ sơ đã quá hạn trả cược 30 ngày thì giải thích cho khách hàng lý do không hoàn cược. Nếu khách hàng có lý do khách quan ảnh hưởng đến việc hoàn cược đúng thời hạn thì hướng dẫn khách hàng làm công văn xin hoàn cược gửi về Công ty.
* Căn cứ vào dữ liệu thu phi sửa chữa, EQC CY cần kiểm tra xem khách hàng có nợ phí sửa chữa ngoài các container đang xem xét tính đến thời điểm hoàn cược hay không để yêu cầu nộp thêm.
* Nếu không có sự cố phát sinh đặc biệt, EQC CY phải hoàn trả bộ hồ sơ hoàn cược cho khách hàng trong vòng một (01) ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận bộ hồ sơ.

**5.14.3 Xác định khoản thu khi hoàn cược**

* Khi tiếp nhận bộ hồ sơ hoàn cược, EQC CY kiểm tra, xác định các khoản thu sau:
* Khoản thu phí lưu container: EQC CY căn cứ vào Phần mềm, Quyết định về việc ban hành quy định các khoản thu phí trên các tuyến vận tải (đang có hiệu lực) và phê duyệt miễn giảm phí DEM/DET để xác định mức phí DET và thu thêm phí DEM.
* Khoản thu phí sửa chữa: EQC CY căn cứ vào dữ liệu thu phí sửa chữa trước đó để kiểm tra khách hàng đã nộp phí sửa chữa hay chưa để thu đủ.
* Thu thêm phí vệ sinh container: Trong trường hợp mặt hàng ghi nhận trong EIR khi trả container rỗng sai khác với mặt hàng khai trong Bản lược khai hàng hóa hoặc lượng hàng dư thừa khi trả container lớn hơn 0.5 M3, EQC CY căn cứ Quyết định về việc ban hành quy định các khoản thu phí trên các tuyến vận tải hiện hành để thu thêm phí vệ sinh container. Đối với bộ hồ sơ cược cho container đi phương tiện khác hoặc container FL xin rút hàng, EQC CY thu phí vệ sinh và các loại phí khác theo đơn đã được phê duyệt.
* Thu phí đóng kết hợp: Đối với các container khi hoàn cược không có phiếu hạ rỗng và không có Công văn xin đóng kết hợp được phê duyệt, EQC CY yêu cầu khách hàng nộp phạt phí này theo Biểu phí phạt đóng kết hợp không xin phép được quy định tại “Quyết định về việc ban hành Quy định các khoản thu phí trên các tuyến vận tải” hiện hành.
* Trường hợp Khách hàng trả container rỗng sai bãi chỉ định, EQC CY yêu cầu Khách hàng trả container về đúng bãi chỉ định trước khi hoàn trả cược, hoặc thu phí phạt Khách hàng do trả sai bãi chỉ định. Trưởng bộ phận Khai thác tiếp vận căn cứ vào Biểu giá vận chuyển hàng xuất tàu của đội xe Công ty (biểu giá đang áp dụng), Biểu giá nâng đang áp dụng tại bãi khách hàng đã hạ container và phí hạ tại bãi chỉ định của Công ty để xác định mức phí phạt do khách hàng trả container sai bãi.

**5.14.4 Nhập dữ liệu và chuyển bộ hồ sơ hoàn cược sang Bộ phận TCKT**

* Ngay sau khi hoàn tất công tác kiểm tra và xác định các khoản phải thu, đối với các bộ hoàn cược có phát sinh các khoản phải thu, EQC CY nhập dữ liệu đó vào file theo dõi, báo cáo hoặc phần mềm (nếu có) và ghi chú. Trưởng Văn phòng trực thuộc chịu trách nhiệm về tính chính xác của các khoản phải thu khi thông báo tới khách hàng, và chịu trách nhiệm trước Giám đốc trung tâm về các khoản phải thu và các khiếu nại liên quan đến thu phạt phí sửa chữa container tại Văn phòng do mình phụ trách.
* Ngay sau khi nhập dữ liệu xong, EQC CY chuyển bộ hồ sơ hoàn cược cùng đề nghị thu sang cho chuyên viên kế toán văn phòng trực thuộc tiến hành thu tiền trước khi hoàn cược.

**5.14.5 Thu các khoản thu và hoàn cược**

* Đối với chuyên viên kế toán văn phòng trực thuộc: Ngay sau khi tiếp nhận bộ chứng từ hoàn cược từ bộ phận EQC CY chuyển sang có 2 trường hợp:
* Bộ hồ sơ không phát sinh chi phí phạt sửa chữa, không bị quá hạn trả cược, không phát sinh các khoản phải thu khác thì tiến hành kiểm tra dữ liệu thu phí sửa chữa cập nhật trên phần mềm, nếu chứng từ cán bộ EQC CY chuyển sang đúng sẽ thì chuyên viên kế toán in phiếu chi và chuyển sang cho thủ quỹ chi tiền cho khách hàng.
* Bộ hồ sơ có phát sinh chi phí phạt sửa chữa, phát sinh phí DET, phí vệ sinh bổ sung, phí phạt đóng kết hợp không xin phép,… chuyên viên kế toán yêu cầu khách hàng nộp tiền và xuất hóa đơn thu phí phạt sửa chữa và các phí phát sinh nói trên căn cứ trên đề nghị thu của EQC CY và hoàn thành thủ tục hoàn cược cho khách hàng. Kế toán văn phòng trực thuộc kiểm tra, ký xác nhận và phát hành Hóa đơn tài chính các khoản phải thu chuyển cho thủ quỹ.
* Đối với thủ quỹ Văn phòng trực thuộc:
* Căn cứ vào Phiếu chi do kế toán chuyển sang tiến hành chi tiền cho khách hàng.
* Hoặc căn cứ vào Hóa đơn do kế toán chuyển sang tiến hành thu tiền.

**5.14.6 Báo cáo và lưu hồ sơ**

* EQC CY gửi Báo cáo các khoản phải thu phát sinh trong tuần tới phụ trách bộ phận EQC tại văn phòng, bộ phận EQC HO, bộ phận Thương vụ và Trưởng văn phòng trực thuộc
* Hàng tháng, Kế toán tại văn phòng đại diện gửi cho tổ EQC HO, bộ phận Thương vụ danh sách các khách hàng chưa đến hoàn cược đi kèm vận đơn của các trường hợp phiếu thu cược đã quá 30 ngày.
* Đối với các phiếu thu cược đã quá 60 ngày, Trưởng bộ phận Khai thác tiếp vận phải kiểm tra tình trạng giao nhận của các container và phối hợp với phòng TCKT đề xuất phương án giải quyết trình Giám đốc Trung tâm và Giám đốc Công ty quyết định.
* Hàng tháng Trưởng bộ phận Khai thác tiếp vận phải tổng hợp báo cáo gửi tới Giám đốc trung tâm cùng với báo cáo tháng.
* Lưu giữ phiếu EIR trong 2 năm tại bộ phận EQC văn phòng đại diện.
* Lưu giữ tại bộ phận thương vụ các hồ sơ sau:
* Báo cáo miễn giảm DEM, DET hàng tháng
* Báo cáo tổng hợp miễn giảm DEM, DET .
* Lưu giữ trong 10 năm tại phòng Tài chính Kế toán các hồ sơ sau:
* Bộ Hồ sơ thanh toán hoàn cược.