1. **MỤC ĐÍCH**

Quy trình này xác định trách nhiệm của các bộ phận chuyên trách của Trung tâm để đảm bảo việc vận chuyển hàng hóa được nhanh chóng, an toàn và hiệu quả theo đúng quy định hiện hành và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

Các Bộ phận Khai thác hàng hóa, Bộ phận Khai thác tiếp vận, các Văn phòng trực thuộc, Ban chỉ huy tàu, phòng Pháp chế an toàn, phòng Tổ chức nhân sự và phòng Kỹ thuật

1. **ĐỊNH NGHĨA**

* POL: Cảng xếp hàng.
* POD: Cảng dỡ hàng
* Booking Note: Thỏa thuận lưu khoang.
* Booking forecast: Dự kiến hàng hóa
* K/H: Khách hàng
* Loading List: Danh sách container dự kiến xếp lên tàu.
* Final Loading List: Danh sách container được xếp lên tàu.
* Quotation : Báo giá cho khách hàng
* EQC bộ phận quản lý thiết bị container
* OPS bộ phận khai thác tàu.
* CS : Nhân viên chăm sóc K/H tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* Sales: Nhân viên bán hàng tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* Docs: Nhân viên chứng từ tại các đầu văn phòng trực thuộc, đại lý
* KT Phòng kế toán và Bộ phận kế toán tại các văn phòng
* AGENT : Đại lý tàu, hàng.
* SRR: Đơn xin giá đặc biệt
* Cntr: Container

1. **NỘI DUNG QUY TRÌNH**

**4.1. Lưu đồ các bước thực hiện:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Quản lý** | **Trách nhiệm** | **Các bước thực hiện** | **Mô tả** |
| * GĐCT * BOD công ty, * GD TT * Các PGDTT | * Sale/CS/EQC/Bộ phận thương vụ |  | EXPORT |
| * OPS HO/CS HO | Lịch tàu, Kế hoạch xếp hàng từng chuyến |
| * EQC/CS/SALE | Cấp Cntr rỗng đóng hàng |
| * SALE/EQC/CS/OPS | Nhận hàng hạ tại bãi cảng |
| * OPS/B.Chỉhuytàu/EQC/DOCS   /AGENT | Xếp hàng tại cảng A:  Loading list,Bay plan  Bill |
| * Ban Chỉ huy tàu * OPS/PCAT/TCNS/P.KT/AGENT | Hành trình tàu từ cảng A đến cảng B |  |
| * Ban chỉ huy tàu * AGENT/OPS/DOCS/EQC | Dỡ hàng tại cảng B | IMPORT |
| * DOCS/KT/EQC | Trả Cntr hàng cho khách:  Thu cước, phí, cấp DO |
| * EQC/KT/SALE | Nhận Cntr rỗng từ khách hàng. |
| * EQC /KT/CS/SALE | Trả cược cho khách hàng:  Thu tiền SC, DT nếu có |
|  |  |  |

* 1. **Diễn giải cụ thể**
     1. **Lên lịch tàu và kế hoạch hàng dự kiến. Chào giá nhận booking note:**

OPS phối hợp hệ thống kinh doanh làm lịch tàu. Theo lịch tàu OPS lấy thông tin của CS nên kế hoạch nhận hàng dự kiến.

Sales có nhiệm khai thác hàng hóa theo kế hoạch dự kiến do CS phân bổ. Sau khi tiếp nhận yêu cầu sử dụng dịch vụ từ khách hàng, Sales tiến hành thoả thuận đàm phán và chào giá đến khách hàng các điều kiện liên quan đến dịch vụ.

CS: làm booking note với khách hàng.

* + 1. **Cấp container rỗng cho khách hàng đóng hàng:**
* EQC cấp container rỗng cho khách hàng ngay khi có booking hoàn thiện của CS.
* Hướng dẫn khách hàng bãi cảng hạ hàng chờ xuất tàu.
* Báo cáo hàng ngày về tình hình cấp vỏ hạ hàng.
  + 1. **Nhận hàng tại cảng xếp A ( POL):**
* Hàng ngày EQC vá OPS theo dõi lượng hàng hạ tại bãi cảng theo báo cáo của CY cảng.
* OPS làm thủ tục cập cảng cho tàu.
* OPS gửi kế hoạch hàng hóa cho ban chỉ huy tàu để phê duyệt.
* Gửi bay plan đã được duyệt, loading list cho cảng và phối hợp thực hiện xếp hàng lên tàu.
* Tàu có trách nhiệm nhận hàng với cảng và ghi nhận tình trạng container bằng văn bản với cảng.
* OPS nhận được final loading list từ cảng. Chuyển cho các bộ phận để làm chứng từ cho khách.
* OPS thu xếp cho tàu rời cảng.
* DOCS làm manifest gửi cho hệ thống.
  + 1. **Tàu hành trình từ cảng POL A đến cảng POD B :**
* Tàu có trách nhiệm đảm bảo vận chuyển an toàn hàng hóa đến cảng dỡ hàng B. phối hợp với OPS về thời gian cập cảng dỡ hàng và các tình trạng bất thường về hàng hóa và hành trình tàu.
* OPS thu xếp làm giấy tờ cho tàu cập cảng dỡ hàng.

* + 1. **Dỡ hàng tại cảng dỡ POD:**
* Ban chỉ huy tàu thự hiện việc giao hàng cho cảng. Ghi nhận tình trạng hàng hóa.
* OPS phối hợp giải quyết mọi việc liên quan đến dỡ hàng tại với cảng nhận danh sách hàng đã dỡ xuống cảng.
  + 1. **Trả hàng cho khách:**
* Theo danh sách hàng hóa dỡ xuống DOCS gửi thông báo hàng đến cho khách hàng.
* DOCS làm lệnh trả hàng và cho khách hàng mượn vỏ đem về kho trả hàng, khi khách hàng đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ với hãng tàu
  + 1. **Nhận container rỗng từ khách hàng:**
* EQC hàng ngày ghi nhận container do khách hàng trả bãi do chỉ định.
* Thông báo cho hệ thống những khách hàng đem container đi qua thời hạn.
  + 1. **Trả cược cho khách hàng:**
* EQC căn cứ phiếu hạ vỏ của khách hàng gửi kế toán thu nhứng khoản phát sinh nếu có.

-EQC làm thủ tục hoàn cược cho khách hàng.

1. **PHÂN PHỐI**

* Văn phòng Công ty

1. **LƯU TRỮ**

* Lưu giữ Booking Note trong 5 năm tại tại bộ phận Khai thác hàng hóa.
* Lưu trữ manifest bản cứng tại phòng tài chính kế toan.

1. **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

* ISO 9001.
* ISO 14001.
* ISO 18001.