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 cung cấp 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 và cung cấp thiết bị cho khách hàng phục vụ công tác kinh doanh khai thác đội tàu của Công ty.

1. **ĐỊNH NGHĨA**

* EMTY AV Container rỗng sẵn sàng cấp cho khách hàng đóng hàng
* DEPOT IN Container rỗng được cấp cho khách hàng đi đóng hàng
* GET IN Container đã đóng hàng hạ bãi chờ xuất/xếp lên tàu
* LOADING Container đầy hàng đã xếp lên tàu
* DISCHARGE Container đầy hàng dỡ từ tàu xuống bãi cảng
* GET OUT: Container đầy hàng được giao cho khách hàng mang về kho riêng rút hàng
* 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
* FIFO: Điều kiện First in/First out - Container hạ trước sẽ được cấp trước
* EIR: Equipment Interchange Receipt - Biên bản giao nhận container
* 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.
* Booking: Xác nhận chỗ trên tàu
* CSC: Bảng thông số kỹ thuật, xuất xứ container

1. **SƠ ĐỒ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Trách nhiệm** | **Lưu đồ** | **Mô tả** |
| Khách hàng |  |  |
| Chuyên viên EQC/  Chuyên viên chăm sóc khách hàng | Lệnh cấp container rỗng  Lệnh cấp container qua Email/Fax |  |
| Khách hàng | Nhận Lệnh cấp container rỗng |  |
| Nhân viên bãi container | - Xử lý dữ liệu  - Lập phiếu giao nhận container. |  |
| Khách hàng |  |  |

1. **QUY TRÌNH CẤP VỎ RỖNG:**

**5.1. Yêu cầu Lệnh cấp container rỗng**

Khách hàng yêu cầu Công ty cấp lệnh cấp container khi đã có booking.

**5.2. Lập Lệnh cấp container rỗng**

**5.3. Khách hàng lấy Lệnh cấp container trực tiếp tại văn phòng Công ty:**

* Chuyên viên EQC/Chuyên viên chăm sóc khách hàng căn cứ các giấy tờ của khách hàng cung cấp gồm:
* Booking do bộ phận thị trường của Công ty lập;
* Giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền do người đại diện pháp luật của Công ty ký;
* Chứng minh nhân dân nếu là cá nhân.
* Căn cứ vào các nội dung trên Booking, Chuyên viên EQC/chăm sóc khách hàng sẽ cấp Lệnh cấp container rỗng cho khách hàng từ phần mềm theo loại hàng và lượng EMTY tại khu vực để cấp loại container phù hợp cho khách hàng.
* Lệnh cấp ghi đầy đủ thông tin: Tên khách hàng, số lượng, chủng loại container, hạn lệnh, nơi cấp, dấu và chữ ký người cấp.
* Cuối mỗi buổi làm việc, chuyên viên EQC/chăm sóc khách hàng sẽ thống kê các lệnh đã cấp và gửi cho Bãi container các thông tin sau để tổng hợp, đối chiếu: Tên khách hàng, số lệnh, số lượng container được cấp cho từng lệnh.

**5.4. Cấp Lệnh cấp container qua Email/Fax**

* Căn cứ vào Booking có trên phần mềm, chuyên viên EQC/chăm sóc khách hàng sẽ tạo Lệnh cấp container rỗng cho khách hàng căn cứ theo chủng loại hàng và lượng EMTY tại khu vực để cấp loại container phù hợp cho khách hàng, trên Lệnh ghi đầy đủ thông tin: Số lệnh, tên bãi cấp, tên khách hàng, số lượng và chủng loại container, hạn lệnh, nơi cấp, dấu và chữ ký người cấp.
* Khi gửi email Lệnh cấp container cho từng khách hàng theo địa chỉ email đã đăng ký của khách hàng đó. Đồng thời, chuyên viên chăm sóc khách hàng cũng gửi Lệnh cấp container này qua Email tới cảng/depot nơi khách hàng sẽ xuống lấy container để về kho riêng đóng hàng.
* Cuối mỗi buổi làm việc, chuyên viên EQC/chăm sóc khách hàng sẽ thống kê các lệnh đã cấp và gửi cho Bãi container các thông tin sau để tổng hợp, đối chiếu: Tên khách hàng, số lệnh, số lượng container được cấp cho từng lệnh.

**5.5. Nhận lệnh cấp container rỗng**

* Khách hàng nhận lệnh cấp container rỗng bằng hai hình thức:
* Lệnh cấp container rỗng bản gốc; hoặc
* Lệnh cấp container qua Email/Fax.

**5.6. Thủ tục giao container**

* Chuyên viên giao nhận của Bãi căn cứ “Lệnh cấp container” của Công ty để chọn container phù hợp cấp cho khách hàng.
* Khi giao container rỗng cho khách hàng, Chuyên viên giao nhận của Bãi phải yêu cầu khách hàng xuất trình bản gốc Lệnh cấp container rỗng (nếu khách hàng lấy Lệnh cấp container trực tiếp) do Công ty phát hành và Chứng minh nhân dân của người nhận container. Trong trường hợp khách hàng xuất trình bản photo của Lệnh cấp container rỗng (nếu khách hàng lấy Lệnh cấp container qua Email/Fax), Chuyên viên giao nhận của Bãi container yêu cầu khách hàng xuất trình bản gốc các giấy tờ sau: Giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (đối với Công ty) của đơn vị đứng tên trên lệnh cấp container rỗng, chứng minh nhân dân (của người được cấp container hoặc người được ủy quyền - nếu là cá nhân), giấy phép lái xe, giấy đăng ký xe ôtô và sổ đăng kiểm ôtô.
* Khi khách hàng đến lấy container rỗng, Cán bộ giao nhận của Bãi container phải kiểm tra tính hợp lệ của Lệnh cấp container rỗng và đối chiếu với số liệu do cán bộ cấp lệnh của Công ty cung cấp qua Email, đồng thời phải kiểm tra, đối chiếu và lưu lại bản sao của toàn bộ giấy tờ nêu trên.
* Căn cứ vào tính hợp lệ của Lệnh cấp container rỗng, Chuyên viên giao nhận của Bãi container tiến hành cấp vỏ cho khách hàng theo đúng số lượng và chủng loại ghi trên lệnh cấp; trong trường hợp nghi ngờ thì phải kiểm tra với cán bộ cấp lệnh và chuyên viên EQC của Công ty, khi đã trao đối và xác minh không phải Lệnh do cán bộ cấp lệnh của Công ty phát hành, Chuyên viên giao nhận của Bãi container có quyền từ chối cấp container rỗng.
* Trước khi giao container cho khách hàng, Chuyên viên giao nhận của Bãi container phải tiến hành công tác khảo sát, kiểm tra kỹ tình trạng và chụp ảnh container cùng với sự có mặt của đại diện khách hàng có lưu tâm tới tính chính xác của các chữ số và ký tự trên container, tấm “CSC” và tình trạng thực tế của container. Mọi sự bất thường hoặc hư hỏng của container đều phải được ghi nhận vào “Phiếu giao nhận container” (EIR) có xác nhận của người đại diện khách hàng.
* Bất kỳ việc giao container nào không đúng với yêu cầu trên Lệnh cấp container, Chuyên viên giao nhận của Bãi container sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm.

1. **TÀI LIỆU VÀ BIỂU MẪU**

* 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).

1. **PHÂN PHỐI**

* Văn phòng Công ty.

1. **HỒ SƠ LƯU**

* Lưu giữ bản gốc trong vòng 24 tháng tại bộ phận Văn phòng trực thuộc các hồ sơ sau:
  + Phiếu giao nhận container
* Lưu giữ trên phần mềm trong vòng 24 tháng tại các hồ sơ sau:
  + Booking
  + Lệnh cấp container rỗng

1. **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

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