**QUY TRÌNH**

**HOÀN CƯỢC CONTAINER**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIÊN SOẠN** | **THẨM ĐỊNH** | **PHÊ DUYỆT** |
| **PHÒNG EQC** | **TỔ TRƯỞNG TỔ SOP VIMC** | **TỔNG GIÁM ĐỐC** |
|  |  |  |
| **Hà Văn Minh** | **Lê Đông** | **Đỗ Thị Ngọc Trang** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Trang** | **Nội dung sửa đổi** |
|  |  | Xây dựng lần đầu |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

Quy trình này quy nhằm mục tiêu hướng dẫn các bước thực hiện nghiệp hoàn cược Container cho khách hàng, đảm bảo tính chính xác các khoản phải thu và trả cho khách hàng; thực hiện sớm nhất ngay sau khi khách hàng hoàn thành trả vỏ Container.

**II. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

**Phạm vi:** áp dụng tại VIMC Lines

**Đối tượng**: phòng EQC, TCKT và các phòng ban liên quan.

**III. Tài liệu liên quan**

- Quy định về các khoản thu phí đối với khách hàng.

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích thuật ngữ**

**4.2. Giải thích lưu đồ**

Các bước xử lý

Bắt đầu/Kết thúc

Kết nối các

bước xử lý

Quy trình tiếp nối

Điều kiện rẽ nhánh

Tài liệu kèm đính

**V. Nội dung quy trình**

**5.1. Lưu đồ**



**5.2 Diễn giải các bước**

**Bước 1: Gửi thông báo chi phí hoàn cược**

Khi KH đã hoàn thành trả cont tại Cảng/ Depo theo chỉ định, nhân viên EQC/CY có trách nhiệm gửi thông báo hoàn cược và các khoản phát sinh phải thu nếu có như: phí sửa chữa, phí lưu cont, phí vệ sinh.. cho khách hàng (qua email mà KH đã đăng ký).

**Bước 2:** **Xác báo chi phí**

KH nhận được thông báo, thực hiện kiểm tra và xác báo lại cho người gửi (EQC/CY) để thống nhất về chi phí phải trả.

**Bước 3:** **Thống nhất các khoản phải thu**

Sau khi nhận được thông tin xác báo từ KH, EQC/CY thực hiện các bước như sau:

+ Nếu không phát sinh chi phí: EQC/CY tiến hành lập “Phiếu đề nghị hoàn cược” và gửi cho kế toán và KH (thực hiện trên phần mềm VSL).

+ Nếu phát sinh khác: EQC/CY cần gửi thông báo cho KH để thống nhất các khoản phát sinh.

**Bước 4**: **Phê duyệt phiếu đề nghị hoàn cược**

TGĐ/ Người được ủy quyền tiến hành phê duyệt phiếu đề nghị hoàn cược để thực hoàn tiền cho khách hàng (trên phần mềm VSL).

**Bước 5: Thực hiện thu phí và hoàn cược**

Kế toán thực hiện thu phí và hoàn cược cho khách hàng, phát hành hóa đơn tương ứng.

**VI. Ma trận vai trò RACI & KPI quy trình**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Bước thực hiện** | **Nhân viên EQC/CY** | **Nhân viên Kế toán** | **Khách hàng** | **TGĐ/ NUQ** | **KPI** |
| 1 | Gửi thông báo chi phí hoàn cược | R |  | I |  | 3 ngày |
| 2 | Xác báo chi phí | I |  | R |  | 3 ngày |
| 3 | Thống nhất các khoản phải thu |  |  | R |  | 1 ngày |
| 4 | Phê duyệt đề nghị hoàn cược |  | R |  | A | 3 ngày |
| 5 | Thực hiện thu phí và hoàn cược | I | R | I | I | 3 ngày |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thứ tự** | **Bước thực hiện** | **Mối nguy** | **Rủi ro** | **Hành động kiểm soát** |
| 1 | Gửi thông báo chi phí hoàn cược | Khách hàng không xác báo | - Tiền cược thừa/ tiền cược phát sinh  - Gửi thông báo muộn/ sót cho khách hàng do theo dõi thông tin thủ công | - Thực hiện nghiệp vụ kế toán hạch toán tăng/ giảm thu  - Hoàn thiện phần mềm quản lý VSL |
| 2 | Xác báo chi phí | Mail không nhận, bị vào spam | Chậm trễ và sai sót xử lý công việc | Kiểm tra mail 2h lần |
| 3 | Thống nhất các khoản phải thu | - Tính toán sai sót  - Khách không phản hồi | Không thống nhất được các khoản phải thu | Cần tổ chức mời khách hàng làm việc nếu 3 lần gửi thông báo nhưng vẫn không thống nhất được |
| 4 | Phê duyệt đề nghị hoàn cược | TGĐ/NUQ không xử lý thông tin kịp thời | Phê duyệt chậm trễ | Triển khai phần mềm ký số online |
| 5 | Thực hiện thu phí và hoàn cược | Sai sót chứng từ | Thu sai/ hoàn sai | Đối chiếu số liệu tự động trên phần mềm VSL |

**VIII. Hồ sơ lưu**

**IX. Biểu mẫu**

1. Phiếu đề nghị hoàn cược

2. Hóa đơn

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**