**QUY TRÌNH**

**PHÊ DUYỆT PHÍ LƯU CONTAINER, LƯU BÃI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BIÊN SOẠN** | **THẨM ĐỊNH** | **PHÊ DUYỆT** |
| **PHÒNG KINH DOANH** | **TỔ TRƯỞNG TỔ SOP VIMC** | **TỔNG GIÁM ĐỐC** |
|  |  |  |
|  | **Lê Đông** | **Đỗ Thị Ngọc Trang** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Phiên bản** | **Trang** | **Nội dung sửa đổi** |
| 1 |  | Xây dựng lần đầu |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

Hướng dẫn bộ phân Sales thực hiện các bước thủ tục để miễn phí lưu cont/lưu bãi cho khách hàng, nhằm đảm bảo sản lượng và đáp ứng hài lòng khách hàng cao nhất.

**II. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

**Phạm vi:** Áp dụng tại VIMC Lines.

**Đối tượng**: Phòng Kinh doanh, Tài chính Kế toán, Thương vụ và các phòng ban liên quan.

**III. Tài liệu liên quan**

- Các Chính sách và Quy định về biểu giá của VIMC Lines.

- Các Quy định về xếp dỡ Cont.

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích thuật ngữ**

- Demurrage (DM): Phí lưu bãi

- Detention (DT): Phí lưu container

**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: Đề xuất thời gian miễn phí DM, DT**

Căn cứ vào:

+ Nhu cầu của khách hàng (KH),

+ Dữ liệu về sản lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của Công ty;

nhân viên Kinh doanh (Sales) gửi đề xuất số ngày miễn phí DM, DT cho KH, tới phòng Thương vụ công ty.

**Bước 2: Kiểm tra và trình phê duyệt**

Sau khi nhận được đề xuất từ phòng Sales, phòng Thương vụ đối chiếu lại dữ liệu trên phần mềm, sau đó căn cứ các chính sách giá đã ban hành và mức phân quyền để đưa ra quyết định miễn DM, DT cho KH.

Trong trường hợp nội dung đề xuất vượt thẩm quyền, phòng Thương vụ trình Tổng giám đốc công ty phê duyệt.

**Bước 3: Phê duyệt đề xuất**

Tổng Giám đốc xem xét phê duyệt đề xuất miễn phí DM, DT cho KH.

**Bước 4: Triển khai áp dụng**

Phòng Thương vụ thông báo thời gian miễn DM, DT đến các bộ phận: Sales & Marketing, Sales/Cs, Docs/Kế toán tại các Văn phòng trực thuộc, biết để áp dụng trên phần mềm:

+ Sales/CS từ các bộ phận nhập thông tin vào phần mềm Phần mềm yêu cầu miễn phí thời gian lưu container/lưu bãi.

+ Tổ chính sách sẽ approve trên Phần mềm.

+ Tổ chứng từ tại các bộ phận căn cứ thông tin trên phần mềm để thông báo tới khách hàng khi khách hàng đến lấy lệnh giao hàng (eDO)/ trả container.

+ Tổ kế toán tại các Văn phòng trực thuộc căn cứ lệnh của Tổ chứng từ để thu phí từ khách hàng.

Tổ chính sách/Tổ thống kê/Bộ phận Khai thác tiếp vận có trách nhiệm theo dõi thời gian lưu container, lưu bãi, mức phí đã thu, phải thu của khách hàng, hàng tuần Tổ chứng từ tại các bộ phận Sales& Marketing, Văn phòng trực thuộc tổng hợp kết quả thực hiện và báo cáo Tổng giám đốc.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Tổng giám đốc** | **Trưởng phòng kinh doanh** | **Chuyên viên phòng kinh doanh** | **Phụ trách KD Văn phòng đại diện** | **Trưởng phòng thương vụ** | **Chuyên viên phòng thương vụ** | **KPI** |
| Đề xuất miễn phí DM-DT |  | R | C | C |  |  | 1 Ngày |
| Kiểm tra và trình phê duyệt đề xuất |  | C | C | C | R | C |
| Phê duyệt đề xuất | A | C/I | C/I | C/I | C/I |  |  |
| Triển khai áp dụng | I | R | I | I | I | I | 1 Giờ |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bước** | **Mối nguy (Hazard - Cause)** | **Rủi ro (Risk)** | **Hành động kiểm soát (Action)** |
| Đề xuất miễn phí DM-DT | - Dữ liệu thu thập không đầy đủ hoặc sai sót | - Báo cáo tổng hợp không đầy đủ, không chính xác, không kịp thời | - Kiểm tra lại thông tin trước khi gửi. |
| Kiểm tra và trình phê duyệt đề xuất | - Quy trình kiểm tra phức tạp, thiếu công cụ hỗ trợ | - Chậm trễ phê duyệt | - Áp dụng quy trình phê duyệt online để giảm thời gian. |
| - Không duyệt |
| Kiểm tra và trính phê duyệt đề xuất | - Thiếu sự trao đổi giữa các phòng ban trước khi phê duyệt | - Mức đề xuất chưa phù hợp | - Tổ chức làm việc nhóm trước khi trình TGĐ phê duyệt. |
| Phê duyệt đề xuất | - Sai sót khi nhập liệu hoặc gửi thông báo qua email/Zalo | - Lỗi gửi mail, Zalo, hoặc thông báo không đúng | - Kiểm tra 3 lần trước khi gửi,  - Thiết lập backup thông báo. |
| Triển khai áp dụng | - Sai sót trong quy trình truyền thông tới khách hàng | - Khách hàng không nhận được thông tin kịp thời | - Liên hệ khách hàng để xác nhận thông báo. |

**VIII. Hồ sơ lưu**

Chính sách miễn giảm thời gian lưu container/lưu bãi của Công ty đã được phê duyệt – lưu 01 bản cứng (5 năm) và bản mềm.

**IX. Biểu mẫu**

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**