**QUY TRÌNH**

**CẤP VỎ 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** |
| 1 |  | Xây dựng lần đầu |
|  |  |  |

**I. Mục tiêu**

Quy trình này quy nhằm mục tiêu hướng dẫn các bước thực hiện nghiệp vụ cấp vỏ container, đảm bảo tiến độ nhanh nhất, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

**II. Phạm vi và đối tượng áp dụng**

**Phạm vi:** áp dụng tại VIMC Lines

Đối tượng: phòng EQC 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: Lập phiếu yêu cầu cấp container**

Lập phiếu yêu cầu cấp container và gửi cho bộ phận quản lý container qua phần mềm quản lý container.

Người thực hiện: Nhân viên Sales Marketing

Chứng từ: Phiếu yêu cầu cấp container (bản mềm)

Thời gian thực hiện: 2h

**Bước 2:** **Tạo và gửi lệnh cấp container**

Tạo lệnh cấp container trên phần mềm, hệ thống tự động gửi lệnh cho các đơn vị liên quan: bãi/cảng/sales VIMC lines và khách hàng.

Người thực hiện: Nhân viên quản lý container

Chứng từ: Lệnh cấp container

Thời gian thực hiện: 5 phút

**Bước 3:** **Đến bãi/cảng**

Nhận lệnh cấp container và đến bãi/cảng.

Người thực hiện: Khách hàng

Chứng từ: Lệnh cấp container bản điện tử

Thời gian thực hiện: Trong hạn lệnh ghi trên phiếu

**Bước 4**: **Đối chiếu lệnh cấp container**

Đối chiếu lệnh cấp container nhận được từ hãng tàu và lệnh của khách hàng, nếu khớp thì thực hiện cấp container theo thông tin trên lệnh, nếu không khớp thì tùy theo các trường hợp như sau:

+ Khách hàng nhầm depot thì hướng dẫn khách hàng đến depot đúng.

+ Tiêu chuẩn của container trên bãi không phù hợp với thông tin trên lệnh: báo lại ngay lập tức cho nhân viên hãng tàu để xử lý (xử lý trong vòng 15 phút).

Người thực hiện: Nhân viên bãi/cảng

Chứng từ: bảng đối chiếu lệnh được xác nhận.

Thời gian: 5 phút.

**Bước 5: Cấp container**

Cấp container cho khách hàng theo thông tin trên lệnh và gửi phiếu xác nhận lấy container EIR điện tử cho khách hàng và lái xe.

Người thực hiện: Nhân viên bãi/cảng

Chứng từ: Phiếu giao container (phiếu EIR)

Thời gian thực hiện: 30 phút

**Bước 6: Nhận container và đánh xe ra khỏi cảng/bãi**

Lái xe nhận container và đánh xe ra khỏi cảng/bãi.

Người thực hiện: Lái xe.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Bước thực hiện** | **CV Sales Marketing** | **Chuyên viên quản lý cont** | **IQC HO** | **Khách hàng** | **Nhân viên bãi/cảng** | **Lái xe** | **KPI** |
| 1 | Lập phiếu yêu cầu cấp container | R | I | I |  |  |  | 2h |
| 2 | Tạo và gửi lệnh cấp container | I | R | I | I |  |  | 5 phút |
| 3 | Đến bãi/ cảng |  |  | I | R |  |  | Nhận container đúng hạn |
| 4 | Đối chiếu lệnh cấp container |  | I | I | I | R |  | 15p |
| 5 | Cấp container |  |  | I |  | R | I | 30p |
| 6 | Nhận container và đánh xe ra khỏi cảng/bãi |  |  | I |  |  | R | Nhận container và rời khỏi cảng đúng quy định |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thứ tự** | **Bước thực hiện** | **Mối nguy** | **Rủi ro** | **Hành động kiểm soát** |
| 1 | Lập phiếu yêu cầu cấp container | Cấp container trước 7 ngày tàu chạy hoặc không sát lịch tàu (3-4% lệnh bị reject) | Yêu cầu cấp quá số lượng cho phép | Thiết kế bảng theo dõi tiến độ và thống kê số lượng container cấp ra |
| 2 | Tạo và gửi lệnh cấp container | Mail lệnh không đi, bị spam | Lệnh cấp container bị chậm trễ | Kiểm tra email ngay sau khi tạo lệnh cấp container |
| 3 | Đến bãi/ cảng | Khách hàng nhầm lệnh cấp container, bị bãi/cảng reject | Lệnh cấp container in ra bản giấy dễ rách hỏng | Tạo mã QR để pair với lệnh của bãi/cảng |
| 4 | Đối chiếu lệnh cấp container | Bãi không có container theo yêu cầu trên lệnh | Trong thời gian hạn lệnh, có khách hàng đến trước/sau, khách hàng thay đổi hàng hóa trong container | Thông báo cho khách hàng, giúp khách hàng tương tác nắm bắt thông tin container hiện có trên bãi |
| 5 | Cấp container | Container hư hỏng, không đúng với ghi nhận trên phiếu EIR | Container không đạt tiêu chuẩn, gây thiệt hại cho khách hàng | Triển khai camera để ghi nhận hình ảnh gửi hãng tàu |
| 6 | Nhận container và đánh xe ra khỏi cảng/bãi | Không có rủi ro cụ thể được nêu | Không có rủi ro cụ thể được nêu | Không có hành động kiểm soát cụ thể cần thực hiện |

**VIII. Hồ sơ lưu**

**IX. Biểu mẫu**

1. Phiếu yêu cầu cấp cont

2. Lệnh cấp cont

3. Phiếu giao nhận EIR

**X. Phụ lục & Hướng dẫn**