**QUY TRÌNH KHAI THÁC DỊCH VỤ VẬN TẢI CONTAINER DOOR-TO-DOOR**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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**

* Xác định rõ trách nhiệm của Phòng Kinh doanh, Phòng Thương vụ, Phòng Tài chính Kế toán và các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo việc khai thác dịch vụ vận tải hàng container door-to-door được thông suốt, hiệu quả và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
* Chuẩn hóa quy trình từ tìm kiếm khách hàng, báo giá, ký hợp đồng, thực hiện vận chuyển đến theo dõi công nợ và xử lý sự cố (nếu có).
* Tối ưu hóa hiệu quả khai thác dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng và kiểm soát chi phí.

**II. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

* **Phạm vi điều chỉnh:** Quy trình này điều chỉnh toàn bộ các hoạt động liên quan đến việc cung cấp dịch vụ vận tải hàng container door-to-door của Công ty.
* **Đối tượng áp dụng:**
  + Phòng Kinh doanh.
  + Phòng Thương vụ.
  + Bộ phận Pháp chế.
  + Phòng Tài chính Kế toán.
  + Bộ phận Khai thác tiếp vận.
  + Chuyên viên chăm sóc khách hàng (CS door).
  + Chuyên viên điều xe hàng door (Log door).
  + Chuyên viên chứng từ.
  + Các Trưởng văn phòng Đại diện (trong công tác phối hợp xử lý sự cố).
  + Các Nhà thầu phụ (vận tải đường bộ, sà lan, kiểm đếm).

**III. Tài liệu liên quan**

* Các hợp đồng khung/hợp đồng nguyên tắc giữa Công ty với các Nhà thầu phụ.
* Các hợp đồng vận chuyển hàng Door-to-Door giữa Công ty với Khách hàng.
* Quy trình bán hàng hiện hành của Công ty.
* Quy trình lập chứng từ cho tuyến vận tải nội địa/quốc tế (nếu có).
* Quy trình quản lý doanh thu và chi phí.
* Chính sách giá cước, chính sách hoa hồng của Công ty (nếu có).

**IV. Chú thích**

**4.1. Giải thích từ ngữ:**

* **Công ty:** Công ty Cổ phần Vận tải Container VIMC (VIMC Lines)
* **PKD:** Phòng Kinh doanh.
* **PTV:** Phòng Thương vụ.
* **PTCKT:** Phòng Tài chính Kế toán.
* **BPPC:** Bộ phận Pháp chế.
* **BPKTTV:** Bộ phận Khai thác tiếp vận.
* **CS door:** Chuyên viên chăm sóc khách hàng hàng door.
* **Log door:** Chuyên viên điều xe hàng door (Logistics).
* **NTP:** Nhà thầu phụ (cung cấp dịch vụ vận tải đường bộ, sà lan, kiểm đếm).
* **Hàng Door (Door-to-Door):** Loại hình vận chuyển hàng hóa container trong đó phát sinh ít nhất một chặng vận chuyển từ hoặc đến kho của khách hàng.
* **Khách hàng Door:** Khách hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa container door-to-door.
* **EQC:** Bộ phận kiểm soát chất lượng thiết bị (container).
* **EDO:** Lệnh giao hàng điện tử.
* **iship:** Hệ thống thông tin quản lý vận hành.

**4.2. Giải thích lưu đồ:**

**V. Nội dung quy trình**

**5.1. Lưu đồ:**

*(bổ sung sau)*

**5.2. Diễn giải các bước:**

**Bước 1: Tìm kiếm khách hàng, đề xuất chính sách và phê duyệt**

* **Nội dung:**
  + **PKD:** Tìm kiếm khách hàng tiềm năng có nhu cầu vận chuyển hàng door-to-door. Khi có cơ hội (ví dụ: đấu thầu), PKD đề xuất giải pháp, mức giá cước dự thầu và trình PTV, Tổng Giám đốc xem xét.
  + Nếu đề xuất chưa phù hợp chính sách Công ty, PKD đàm phán lại với khách hàng để điều chỉnh.
* **Kết quả mong đợi:** Đề xuất chính sách/giải pháp/giá cước được PTV/Tổng Giám đốc phê duyệt.

**Bước 2: Ký hợp đồng với khách hàng**

* **Nội dung:**
  + Tất cả khách hàng phải được phê duyệt ký hợp đồng trước khi cung cấp dịch vụ.
  + **Chuyên viên bán hàng (PKD):** Căn cứ mẫu hợp đồng đã được phê duyệt, đàm phán điều khoản, điều kiện vận chuyển với khách hàng. Trường hợp khách hàng yêu cầu sử dụng mẫu hợp đồng của họ, Chuyên viên bán hàng chịu trách nhiệm đàm phán, chỉnh sửa, bổ sung cho phù hợp quy định Công ty.
  + Chuyên viên bán hàng chuyển hợp đồng đã đàm phán tới PTV.
  + **PTV:** Soát xét hợp đồng và trình Lãnh đạo Công ty ký.
* **Kết quả mong đợi:** Hợp đồng vận chuyển hàng door-to-door đã được ký kết giữa Công ty và Khách hàng.

**Bước 3: Thực hiện kế hoạch đóng/trả hàng hàng ngày**

* **Nội dung:**
  + **CS door:** Căn cứ kế hoạch đóng/trả hàng của khách hàng, gửi kế hoạch cho **Log door** để xếp xe đóng/trả hàng tương ứng **trước 15h00 hàng ngày**.
  + Trường hợp phát sinh kế hoạch sau 15h00 hoặc đột xuất mà NTP hiện tại không đáp ứng:
    - **Log door (Tổ trưởng Door):** Báo cáo PTV để phối hợp tìm xe ngoài (NTP mới hoặc NTP đã có hợp đồng nhưng chưa có giá tuyến mới).
    - **PTV & Tổ trưởng Door/Sales phụ trách:**
      * Nếu giá cước xe ngoài cao hơn giá NTP cao nhất hiện có: Làm phương án chi phí trình Tổ Chính sách (PTV) phê duyệt. Sau phê duyệt mới đặt xe, làm đề nghị thanh toán theo báo giá.
      * Nếu giá cước xe ngoài bằng/thấp hơn giá NTP cao nhất hiện có (hoặc NTP đã có HĐ nhưng chưa có giá tuyến mới): Tổ trưởng Door thực hiện đặt xe, làm đề nghị thanh toán theo báo giá/phụ lục giá.
    - Hồ sơ thanh toán cho NTP không có hợp đồng (hoặc chưa có giá tuyến): báo giá, phương án chi phí đã duyệt, biên bản đóng/trả hàng, đề nghị thanh toán.
* **Kết quả mong đợi:** Kế hoạch điều xe được xác lập và thông báo cho các bên liên quan.

**Bước 4: Nhận yêu cầu đóng hàng và điều xe đi đóng/trả hàng**

* **Nội dung:**
  + **Log door (Chuyên viên điều xe):** Căn cứ kế hoạch đóng/trả hàng của khách hàng và Sales phụ trách (PKD), **16h00 hàng ngày** thu xếp kế hoạch xe vận chuyển, ưu tiên NTP có sản phẩm tốt (giá cạnh tranh, hỗ trợ tốt, nhiều tuyến/xe).
  + Sau 30 phút nếu NTP không phản hồi, chuyển sang NTP ưu tiên tiếp theo.
  + Sau khi chốt NTP:
    - **Hàng xuất:** Log door gửi email kế hoạch cho NTP (cc EQC, CS đầu xuất). CS đầu xuất làm booking trên iship, gửi EQC lấy lệnh cấp vỏ. EQC gửi lệnh cấp vỏ/lệnh hạ kết hợp cho NTP.
    - **Hàng nhập:** Log door gửi email kế hoạch cho NTP (cc EQC, Chuyên viên Chứng từ hàng nhập). Chuyên viên Chứng từ phối hợp gửi EDO cho NTP và thông báo ra cảng. EQC gửi lệnh hạ vỏ cho NTP.
  + NTP xác báo thông tin xe, lái xe muộn nhất 22h00 ngày trước ngày thực hiện (nếu đóng kết hợp). Xe gắp vỏ mới: thông tin cont, số chì muộn nhất 7h00 (đóng sáng) hoặc 13h00 (đóng chiều).
  + **Log door:** Phối hợp NTP kiểm soát xe đến kho đúng giờ, đủ chứng từ.
* **Kết quả mong đợi:** Xe được điều động đến kho khách hàng đúng kế hoạch, sẵn sàng cho việc đóng/trả hàng.

**Bước 5: Nhận yêu cầu đóng trả hàng và thu xếp xe đi đóng hàng, thu xếp kiểm đếm**

* **Nội dung:**
  + **Chuyên viên hàng door (Log door):** Tiếp nhận yêu cầu cụ thể về lô hàng (số lượng, loại cont, thời gian, địa điểm), thu xếp xe từ NTP, phối hợp thu xếp dịch vụ kiểm đếm (nếu khách hàng yêu cầu và có trong hợp đồng).
  + **CS door:** Gửi thông tin xe đóng/trả hàng hàng ngày cho khách hàng và phối hợp với Chuyên viên phụ trách điều xe (Log door) để giải quyết các khiếu nại của khách hàng (nếu có).
  + Log door kiểm tra và thông báo tới các bộ phận liên quan (Chuyên viên bán hàng, tổ trưởng door) khách hàng kê hoạch các thông tin sau: Thời gian dự kiến xe tới kho, Thời gian dự kiến đóng xong, Số lượng container, số điện thoại lái xe, CCCD, Giấy phép lái xe, Thông tin về chứng từ giao nhận hàng cho nhà thầu phụ, Tình trạng, thời gian gian đường cấm (nếu có), Các sự cố phát sinh (nếu có).
* **Kết quả mong đợi:** Yêu cầu đóng/trả hàng được xác nhận, xe và dịch vụ kiểm đếm (nếu có) được bố trí.

**Bước 6: Mua bảo hiểm và thực hiện hợp đồng**

* **Nội dung:**
  + **Bộ phận Pháp chế/Người được phân công:** Thực hiện mua bảo hiểm hàng hóa cho lô hàng theo yêu cầu trong hợp đồng hoặc theo quy định của Công ty (nếu có).
  + **Chuyên viên hàng door (Log door) & Bộ phận Khai thác tiếp vận:** Phối hợp với NTP, khách hàng để thực hiện các công việc theo hợp đồng đã ký (ví dụ: làm thủ tục hải quan, xin giấy phép nếu cần).
  + **Chuyên viên phụ trách điều xe (Log door):**
    - Nếu không có xe hoặc không đáp ứng yêu cầu, phải thông báo tới Chuyên viên CS door/Sales và khách hàng để liên hệ với khách hàng hoặc hoãn kế hoạch phương án thay thế nếu có.
    - Thông báo các thông tin chi tiết cho NTP: Biên bản giao nhận hàng hóa, phiếu xuất kho, hóa đơn GTGT (nếu có),...
    - Gửi các chứng từ đi kèm cho NTP (nếu có).
    - Yêu cầu NTP cung cấp các chứng từ sau khi hoàn thành: Biên bản giao nhận hàng hóa có phiếu xuất kho, hóa đơn GTGT (nếu có),...
  + **Trường hợp NTP không có hợp đồng:** Chuyên viên CS door theo dõi 2 lần/ngày (ngày 1 và 16 hàng tháng) theo yêu cầu của từng khách hàng để làm thanh toán.
* **Kết quả mong đợi:** Hàng hóa được bảo hiểm (nếu có), các thủ tục cần thiết được hoàn tất, hợp đồng được thực hiện.

**Bước 7: Vận chuyển (từ kho đến cảng, cảng đến cảng, từ cảng đến kho)**

* **Nội dung:**
  + **Chuyên viên chăm sóc khách hàng (CS door), Chuyên viên hàng door (Log door), Chuyên viên chứng từ, Chuyên viên Khai thác tiếp vận:** Phối hợp theo dõi và điều phối quá trình vận chuyển hàng hóa qua các chặng (kho-cảng, cảng-cảng, cảng-kho) theo đúng lịch trình và yêu cầu của hợp đồng.
  + **Log door:** Cập nhật tiến độ vận chuyển cho khách hàng (CS door/Sales) và các bên liên quan.
  + Sau khi hàng đóng xong và xe đã về bãi/cảng chờ xuất theo đúng Quy trình bán hàng (Chuyên viên CS door gửi danh sách hàng xếp lên tàu) và bảng hướng dẫn gửi hàng cho chuyên viên điều xe đầu cảng nhập để tổng hợp lên kế hoạch xếp xe trả hàng.
  + Chuyên viên CS door phụ trách khách hàng tiện việc thông báo tới người nhận hàng và lập kế hoạch trả hàng (gửi yêu cầu đặt xe, sau khi có thông tin xe gửi xác báo cho người nhận hàng và báo cho bộ phận chứng từ đầu nhập để bổ sung thông tin nhà thầu phụ vào chứng từ gửi ra cảng, thu hồi các chứng từ giao nhận hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng,...).
* **Kết quả mong đợi:** Hàng hóa được vận chuyển an toàn, đúng lịch trình đến điểm đích của từng chặng.

**Bước 8: Quản lý công nợ, thu làm hồ sơ thanh toán cho nhà thầu phụ**

* **Nội dung:**
  + **Chuyên viên bán hàng (PKD), Chuyên viên hàng door (Log door), PTV, Phòng TCKT:**
    - Theo dõi công nợ phải thu từ khách hàng.
    - **Chuyên viên CS door:** Lập bảng kê đề nghị thanh toán, làm hóa đơn GTGT cho khách hàng để xuất hóa đơn theo yêu cầu của khách hàng.
    - **Chuyên viên CS door:** Chuẩn bị các chứng từ gốc nộp về Phòng TCKT theo quy định, phụ lục hợp đồng để gửi khách hàng và làm thủ tục công nợ đối với các khách hàng không có hợp đồng (Log door).
    - Thu thập, kiểm tra và hoàn thiện hồ sơ thanh toán cho NTP (Hóa đơn phải trả, Biên bản giao nhận hàng/cont, Chi phí chi hộ nâng hạ - nếu có, Bảng kê chi phí thầu phụ – đối chiếu 02 bên, PACP (Sales), Phiếu xuất kho/Hóa đơn xuất kho, Bảng kê (CS door), Hóa đơn phải thu (Phòng TCKT)).
    - Nộp hồ sơ thanh toán cho NTP về PTV để trình Phòng TCKT.
* **Kết quả mong đợi:** Công nợ được quản lý chặt chẽ, hồ sơ thanh toán cho NTP đầy đủ, chính xác và được xử lý kịp thời.

**Bước 9: Báo cáo**

* **Nội dung:**
  + **Chuyên viên điều xe (Log door):** 9:00 sáng hàng ngày gửi báo cáo đóng/trả hàng cho Tổ trưởng Door.
  + **Chuyên viên điều xe (Log door):** Hàng ngày nhập dữ liệu chi phí trả hàng và hệ thống iship; dữ liệu đóng hàng được thực hiện ngay sau khi bộ phận chứng từ chốt chứng từ chuyến tàu đã chạy.
  + **Chuyên viên bán hàng (PKD), Chuyên viên hàng door (Log door):** Lập các báo cáo định kỳ/đột xuất về tình hình khai thác, doanh thu, chi phí, công nợ liên quan đến dịch vụ door-to-door theo yêu cầu của quản lý.
* **Kết quả mong đợi:** Các báo cáo được lập đầy đủ, chính xác, kịp thời, phục vụ công tác quản lý và ra quyết định.

**Bước 10: Xử lý sự cố phát sinh**

* **5.3.1 Trong quá trình đóng/trả hàng:**
  + **NTP:** Ngay khi xảy ra sự cố, thông báo bằng điện thoại cho Log door phụ trách.
  + **Log door:** Sau khi nhận thông báo, thông báo ngay bằng điện thoại và sau đó email chi tiết cho Tổ trưởng Door và Chuyên viên phụ trách khiếu nại (PTV).
  + **Chuyên viên phụ trách khiếu nại (PTV):** Thông báo ngay bằng điện thoại và email cho: BPPC (hướng dẫn), Phụ trách PKD, Chuyên viên bán hàng phụ trách KH, Trưởng VPGD, Khách hàng (yêu cầu cử đại diện làm biên bản hiện trường).
  + **Chuyên viên bảo hiểm:** Hướng dẫn xử lý sự cố theo mục 5.3.3.
  + Các bộ phận liên quan thực hiện đúng hướng dẫn xử lý sự cố từ BPPC.
* **5.3.2 Trong quá trình vận chuyển từ cảng đến cảng:** Áp dụng quy trình hiện hành của BPPC.
* **5.3.3 Hướng dẫn xử lý sự cố (Trong quá trình đóng/trả hàng):**
  + **Log door phụ trách:** Ngay khi nhận thông tin, thông báo Chuyên viên phụ trách khiếu nại (PTV) và BPPC.
  + **Tổ trưởng Door:** Phối hợp các bộ phận thu thập thông tin, xin ý kiến chỉ đạo của Tổng Giám đốc (nếu cần).
  + **BPPC:** Hướng dẫn bước đầu về thủ tục pháp lý, bảo hiểm cho các bộ phận liên quan ngay sau khi nhận đủ thông tin (hoặc chậm nhất 03 giờ sau khi nhận thông tin từ Chuyên viên khiếu nại).
  + **BPPC:** Hướng dẫn các bước xử lý tiếp theo (kể cả viết email trả lời KH sau chỉ đạo của TGĐ). Trường hợp chưa có chỉ đạo TGĐ, trong vòng 04 giờ (sau khi các bộ phận hoàn thành yêu cầu từ BPPC), BPPC hướng dẫn xử lý tiếp theo đảm bảo hài hòa lợi ích Công ty và Khách hàng.
  + **Tổ Door:** Thu thập đủ hồ sơ (đăng ký, đăng kiểm xe, LX, biên bản công an) cho BPPC để hoàn thiện hồ sơ khiếu nại bảo hiểm.
  + **Chuyên viên khiếu nại:** Thu thập đủ chứng từ liên quan lô hàng, gửi BPPC (nếu được yêu cầu).
  + **Trưởng VPGD:** Phối hợp chặt chẽ Chuyên viên khiếu nại, cung cấp yêu cầu cần thiết.
  + **Chuyên viên khiếu nại:** Theo dõi sát sao, xin ý kiến Lãnh đạo Công ty nếu có phát sinh để xử lý kịp thời.
* **5.3.3.1 Trong quá trình vận chuyển từ cảng đến cảng:**
  + **Chuyên viên khiếu nại:** Ngay sau khi nhận thông tin từ Tổ Door, liên hệ Trưởng VPGD (email) yêu cầu bố trí Chuyên viên OPS, mời bãi/cảng lập biên bản hiện trường 03 bên (Công ty, Cảng, Đại diện người nhận hàng) trước khi hạ/nâng cont.
  + **Trưởng VPGD:** Chậm nhất 01 giờ sau thông báo từ Tổ Door, hỗ trợ Chuyên viên OPS yêu cầu đại diện bãi/cảng tham gia lập biên bản.
  + Nếu KH yêu cầu giám định hư hỏng: Chuyên viên khiếu nại gửi yêu cầu BPPC thu xếp.
  + Nếu KH không yêu cầu giám định, nhưng BPPC thấy cần thiết: BPPC thu xếp mời giám định.
  + Chuyên viên khiếu nại thu thập đủ chứng từ liên quan lô hàng, gửi BPPC (nếu được yêu cầu).
  + Trưởng VPGD phối hợp BPPC giải quyết tranh chấp với bãi/cảng (nếu có).
  + Chuyên viên khiếu nại theo dõi sát sao, xin ý kiến Lãnh đạo nếu có phát sinh.
* **Kết quả mong đợi:** Sự cố được ghi nhận, xử lý kịp thời, giảm thiểu thiệt hại và duy trì sự hài lòng của khách hàng.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **PKD** | **PTV** | **Tổng Giám đốc** | **Log door** | **CS door** | **BPPC** | **Phòng TCKT** | **KPI (Ví dụ)** |
| 1. Tìm kiếm KH, đề xuất CS, phê duyệt | R | A/C | A (phê duyệt chính sách) | I | I | I | I | Số lượng khách hàng mới/tháng. Tỷ lệ đề xuất được phê duyệt. |
| 2. Ký hợp đồng với khách hàng | R (Đàm phán) | A (Soát xét, trình ký) | A (Ký HĐ) | I | I | C (Nếu cần) | I | Thời gian hoàn thành ký HĐ từ khi có đề xuất. |
| 3. Thực hiện KH đóng/trả hàng | I | C (Phối hợp xe ngoài) | I | R (Xếp xe, xử lý phát sinh) | R (Gửi KH) | I | I | Tỷ lệ kế hoạch được thực hiện đúng hạn. Chi phí vận chuyển/cont. |
| 4. Nhận YC, điều xe đóng/trả hàng | C (Sales phụ trách) | I | I | R | C (Phối hợp) | I | I | Thời gian từ khi nhận YC đến khi xe có mặt tại kho. |
| 5. Nhận YC đóng trả, thu xếp xe, kiểm đếm | I | I | I | R | R (Gửi thông tin KH) | I | I | Tỷ lệ đáp ứng yêu cầu kiểm đếm (nếu có). |
| 6. Mua bảo hiểm, thực hiện HĐ | I | C | I | R (Phối hợp NTP) | I | R (Mua BH) | I | 100% lô hàng yêu cầu được mua bảo hiểm. |
| 7. Vận chuyển các chặng | I | I | I | R (Theo dõi, cập nhật) | R (Theo dõi, cập nhật) | I | I | Thời gian vận chuyển thực tế so với kế hoạch. |
| 8. Quản lý công nợ, làm HS thanh toán NTP | C (Theo dõi công nợ KH) | C (Kiểm tra HS) | I | R (Hoàn thiện HS) | R (Lập bảng kê, xuất HĐ) | I | A (Thanh toán) | Thời gian thu hồi công nợ trung bình. Thời gian hoàn thành thanh toán cho NTP. |
| 9. Báo cáo | R (Báo cáo KD) | I | I | R (Báo cáo đóng/trả, chi phí) | I | I | I | 100% báo cáo được nộp đúng hạn và chính xác. |
| 10. Xử lý sự cố | C (Phối hợp thông tin KH) | R (Chủ trì khiếu nại, điều phối) | A (Chỉ đạo nếu nghiêm trọng) | R (Thông báo, thu thập HS ban đầu) | C (Phối hợp) | R (Hướng dẫn pháp lý, bảo hiểm) | I | Thời gian phản hồi/xử lý sự cố. Mức độ hài lòng của KH sau xử lý. |

**VII. Rủi ro và kiểm soát**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bước thực hiện** | **Mối nguy/Rủi ro tiềm ẩn** | **Biện pháp kiểm soát** |
| 1. Tìm kiếm KH, Đề xuất CS | Thông tin thị trường không chính xác, đề xuất chính sách không cạnh tranh/không khả thi. | Nghiên cứu thị trường kỹ lưỡng, phân tích đối thủ, tham vấn PTV/Lãnh đạo trước khi trình. |
| 2. Ký hợp đồng | Điều khoản hợp đồng bất lợi, không rõ ràng, không tuân thủ quy định pháp luật/Công ty. | Sử dụng mẫu hợp đồng chuẩn, BPPC/PTV soát xét kỹ trước khi trình ký, lưu ý các điều khoản về trách nhiệm, bồi thường, bất khả kháng. |
| 3. Thực hiện KH đóng/trả | Không tìm được xe đáp ứng yêu cầu (đặc biệt khi phát sinh đột xuất), giá cước xe ngoài cao, NTP không đáng tin cậy. | Xây dựng mạng lưới NTP đa dạng, có hợp đồng khung, quy trình phê duyệt giá cước xe ngoài rõ ràng, đánh giá NTP định kỳ. |
| 4. Nhận YC, Điều xe | Thông tin yêu cầu không đầy đủ/chính xác, điều xe sai loại/sai thời gian, NTP không nhận được/xác nhận thông tin kịp thời. | Yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin đầy đủ theo form chuẩn, Log door kiểm tra kỹ thông tin trước khi điều xe, xác nhận lại với NTP qua email/điện thoại, có cơ chế theo dõi phản hồi của NTP. |
| 5. Nhận YC đóng trả, kiểm đếm | Sai sót trong việc nhận yêu cầu cụ thể, không bố trí được dịch vụ kiểm đếm hoặc chất lượng kiểm đếm không đảm bảo. | Log door xác nhận lại yêu cầu với khách hàng/Sales, lựa chọn đơn vị kiểm đếm uy tín (nếu thuê ngoài), quy định rõ trách nhiệm kiểm đếm. |
| 6. Mua bảo hiểm, Thực hiện HĐ | Quên mua bảo hiểm, mua sai loại/phạm vi bảo hiểm, không thực hiện đúng các cam kết trong hợp đồng (thủ tục, chứng từ). | BPPC có checklist mua bảo hiểm, Chuyên viên liên quan được đào tạo về các điều khoản hợp đồng, có quy trình kiểm tra việc thực hiện các cam kết. |
| 7. Vận chuyển | Tai nạn, hư hỏng hàng hóa, mất cắp, chậm trễ do các yếu tố khách quan (thời tiết, giao thông), thông tin không được cập nhật. | Lựa chọn NTP có phương tiện đảm bảo an toàn, yêu cầu NTP tuân thủ quy định vận tải, có phương án dự phòng, Log door/CS door chủ động cập nhật thông tin và thông báo cho khách hàng. |
| 8. Quản lý công nợ, HS TT | Khách hàng chậm thanh toán, sai sót trong hóa đơn/chứng từ, hồ sơ thanh toán cho NTP không đầy đủ/chậm trễ. | Quy định rõ điều khoản thanh toán trong hợp đồng, PTCKT/CS door kiểm tra kỹ hóa đơn/chứng từ, có quy trình và thời hạn cụ thể cho việc hoàn thiện hồ sơ thanh toán NTP. |
| 9. Báo cáo | Báo cáo không chính xác, không đầy đủ, không kịp thời. | Xây dựng biểu mẫu báo cáo chuẩn, quy định rõ tần suất và người chịu trách nhiệm, ứng dụng công nghệ (iship) để tự động hóa việc thu thập dữ liệu (nếu có thể). |
| 10. Xử lý sự cố | Phản ứng chậm trễ, xử lý không đúng quy trình, thiếu phối hợp giữa các bộ phận, không đảm bảo quyền lợi Công ty/Khách hàng. | Quy trình xử lý sự cố rõ ràng, phân công trách nhiệm cụ thể, đào tạo nhân viên, có đường dây nóng/người liên hệ khẩn cấp, BPPC đóng vai trò tư vấn và giám sát. |

**VIII. Hồ sơ lưu**

*(Lưu giữ trong 10 năm các hồ sơ sau)*

* Hợp đồng cung cấp dịch vụ vận tải đường bộ với nhà thầu phụ.
* Hợp đồng vận chuyển hàng hóa (với khách hàng).
* Bảng đối chiếu cước vận tải đường bộ hàng tháng (có xác nhận của đại diện pháp nhân đội xe).
* Bảng đối chiếu sản lượng vận chuyển hàng tháng (có xác nhận của đại diện pháp nhân của khách hàng).
* Hồ sơ thanh toán cho NTP (Hóa đơn, Biên bản giao nhận hàng/cont, Chi phí chi hộ nâng hạ - nếu có, Bảng kê chi phí thầu phụ – đối chiếu 02 bên, PACP (Sales), Phiếu xuất kho/Hóa Đơn xuất kho, Bảng kê (CS door), Hóa đơn phải thu (phòng TCKT),...).
* Hồ sơ liên quan đến xử lý sự cố (Biên bản hiện trường, hình ảnh, hồ sơ yêu cầu bồi thường bảo hiểm, thư từ giao dịch,...).
* Các báo cáo đóng/trả hàng, báo cáo khai thác, báo cáo công nợ.
* Email giao dịch quan trọng với khách hàng và nhà thầu phụ.

**IX. Biểu mẫu**

* Tổng hợp kế hoạch đóng/trả hàng door.
* Kế hoạch đóng hàng door.
* Hướng dẫn trả hàng door.
* Biểu mẫu Báo giá dịch vụ.
* Biểu mẫu Hợp đồng vận chuyển (mẫu Công ty).
* Biểu mẫu Đề nghị thanh toán cho Nhà thầu phụ.
* Biểu mẫu Báo cáo sự cố.
* Biểu mẫu Biên bản giao nhận hàng hóa.
* (Các biểu mẫu khác theo quy định của Công ty).