	QUY TRÌNH GIAO NHẬN NHẬP KHẨU	Mã số	03/QT-TTMM
		Soát xét	00
		Hiệu lực	25/...8.../2017

1. Mục đích

Đảm bảo việc kiểm soát hoạt động giao nhận theo các thủ tục hải quan đối với hàng hóa nhập khẩu theo quy định của công ty và cơ quan nhà nước

2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng:

2.1 Đối tượng áp dụng:

Đối với các sản phẩm do Trung tâm thương mại thực hiện đối với hàng hóa đông lạnh tại công ty Intimex


2.2 Trách nhiệm áp dụng:

Đối với các nhân viên giao nhận của Phòng xuất nhập khẩu phụ trách giao nhận có trách nhiệm áp dụng

Trưởng bộ phận có trách nhiệm giám sát việc thực hiện

3. Lịch sử thay đổi

Stt	Nội dung thay đổi	Soát xét	Ngày	Biên soạn	Kiểm tra	Duyệt
1	Ban hành lần đầu	00	25/08/2017	Hà T.T. Thủy	Đỗ Hà Phương	Đỗ Hà Nam

	QUY TRÌNH GIAO NHẬN NHẬP KHẨU		Mã số	03/QT-TTTM
			Soát xét	00
			Hiệu lực	25/10/2017

4. Quy trình giao nhận (nhập khẩu)

a. Lưu đồ

Trách nhiệm	Lưu đồ	Hồ sơ liên quan
1. Phòng ban liên quan (hợp đồng)	<pre> graph TD A[Hợp đồng Chứng từ NK] --> B[Đăng ký kiểm dịch động vật/ Kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng nhập khẩu] B --> C[Chuyển tiền lấy D/O cước cont] C --> D[Hải Quan mở TK] D --> E[Chuyển cont, Hạ cont, Kiểm hóa] E --> F[Lấy kết quả Kiểm dịch động vật, Kiểm tra CL NN] F --> G[Làm thủ tục giải phóng hàng Thủ tục nhập kho] G --> H{Phát sinh khiếu nại} H -- Có --> I[Xử lý khiếu kiện theo qui trình] H -- Không --> J[Lưu hồ sơ] </pre>	Hợp đồng Chứng từ NK
2. Nhân viên phụ trách giao nhận		Phiếu đăng ký kiểm dịch, kiểm tra chất lượng của cơ quan nhà nước (không lưu)
3. Nhân viên phụ trách giao nhận		Chứng từ thanh toán
4. Nhân viên phụ trách giao nhận		Tờ khai Hải quan
5. Nhân viên phụ trách giao nhận		Hóa đơn của Cảng
6. Nhân viên phụ trách giao nhận		Hồ sơ kiểm dịch và kiểm tra chất lượng của NN
7. Nhân viên phụ trách giao nhận		Chứng từ nhập kho
8. Giám đốc TTTM		Chứng từ liên quan (nếu phát sinh)
9. Bộ phận giao nhận		Báo cáo giao hàng, hàng tồn kho

	QUY TRÌNH GIAO NHẬN NHẬP KHẨU	Mã số	03/QT-TTTM
		Soát xét	00
		Hiệu lực	25/.../2017

b. Diễn giải


Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Tiếp nhận thông tin	Tiếp nhận bộ hồ sơ : hợp đồng + chứng từ NK của nhân viên phụ trách hợp đồng
2	Đăng ký kiểm dịch động vật/ Kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng NK	Liên hệ với cơ quan kiểm dịch / giám định để thực hiện hồ sơ đăng ký kiểm dịch/ kiểm tra đối với lô hàng nhập
3	Chuyển tiền lấy D/O cước cont	Nhân viên giao nhận tiến hành chuyển tiền để lấy D/O và cước cont
4	Mở tờ khai và nộp hồ sơ HQ	Thực hiện khai báo thông tin mở tờ khai, chuẩn bị các chứng từ hàng hóa để nộp cho cơ quan HQ
5	Chuyển Cont, hạ Cont, Kiểm hóa	Liên hệ với cảng để thực hiện chuyển cont, hạ cont; và các cơ quan liên quan để tiến hành kiểm hóa hàng.
6	Lấy kết quả Kiểm dịch động vật/ kiểm tra nhà nước về chất lượng hàng NK	Nhân viên giao nhận sẽ lấy kết quả kiểm dịch/ kiểm tra chất lượng nhà nước sau 1 thời gian qui định kể từ ngày các cơ quan nhà nước thực hiện kiểm dịch / kiểm tra chất lượng. Nếu không có vấn đề gì về chất lượng thì tiến hành làm thủ tục giải phóng hàng. Nếu phát sinh thì chuẩn bị hồ sơ thực hiện theo quy định khiếu nại.
7	Làm thủ tục giải phóng hàng Thủ tục nhập kho	Sau khi thực hiện đầy đủ các yêu cầu của cơ quan nhà nước và hải quan. Được chấp nhận nhân viên giao nhận tiến hành giải phóng hàng thuê đơn vị vận chuyển và làm thủ tục để nhập kho
8	Phát sinh khiếu nại	Nếu phát sinh các vấn đề thì người phụ trách bộ phận giao hàng sẽ tiến hành xử lý theo qui trình xử lý khiếu nại với khách hàng
9	Lưu hồ sơ	Dữ liệu giao hàng và hàng hóa nhập kho Hồ sơ tờ khai hải quan Chứng thư kiểm dịch/ giám định

	QUY TRÌNH GIAO NHẬN NHẬP KHẨU		Mã số	03/QT-TTMM
			Soát xét	00
			Hiệu lực	25/08/2017

5. Quy trình xử lý các phát sinh khiếu nại với khách hàng

Lưu đồ

Trách nhiệm	Lưu đồ	Hồ sơ liên quan
1.Phòng ban liên quan (hợp đồng)	<pre> graph TD A[Thông tin bất thường về hàng nhập] --> B[Thu thập dữ liệu liên quan tới khiếu nại] B --> C[Chuyển thông tin khiếu nại cho khách hàng] C --> D{Đánh giá kết quả xử lý} D --> E[Thỏa thuận với khách hàng] D --> F[Lưu hồ sơ] </pre>	Kết quả kiểm tra, hình ảnh, hồ sơ liên quan tới khách hàng Ngoại
2.Nhân viên phụ trách giao nhận		Bảng chứng không phù hợp
3.Nhân viên phụ trách Hợp đồng Nhân viên phụ trách giao nhận		Email
5.Nhân viên phụ trách giao nhận		Email, kết quả trả lời của các bên liên quan
6.Nhân viên phụ trách giao nhận		Chuyển cho các bộ phận liên quan

 INTIMEX GROUP	QUY TRÌNH GIAO NHẬN NHẬP KHẨU	Mã số	03/QT-TTMM
		Soát xét	00
		Hiệu lực	25/08/2017





c. Diễn giải

Bước	Công việc thực hiện	Diễn giải chi tiết
1	Tiếp nhận thông tin	Khi có bất thường về hàng nhập mà nhân viên giao nhận phát hiện ra như về kết quả kiểm tra của cơ quan nhà nước, các vấn đề về chất lượng, số lượng, các dấu hiệu bất thường trên hàng hóa.
2	Thu thập dữ liệu để tiến hành khiếu nại	Chuẩn bị các hồ sơ liên quan tới khiếu nại bằng hình ảnh, hoặc hồ sơ kiểm tra kiểm định, Dữ liệu phải rõ ràng cụ thể số cont và phạm vi mức độ nội dung ảnh hưởng để tiến hành khiếu nại khách hàng
3	Chuyển nội dung khiếu nại cho khách hàng	Gửi bằng chứng và nội dung khiếu nại cho trưởng bộ phận để tiến hành liên lạc với khách hàng
4	Đánh giá kết quả xử lý	Sau khi có kết quả trả lời khiếu nại của khách hàng. Tiến hành đánh giá nội dung trả lời và cách thức xử lý. Nếu chấp nhận phương pháp xử lý của khách hàng thì gửi các bộ phận liên quan theo dõi tiếp tục hoặc lưu hồ sơ Nếu không chấp nhận tiếp tục thỏa thuận với khách hàng để xử lý tiếp tục.
5	Lưu hồ sơ	Tất cả hồ sơ liên quan đến khiếu nại của khách hàng sẽ được lưu lại hồ sơ.

6. TÀI LIỆU/ BIỂU MẪU LIÊN QUAN

Hồ sơ hải quan

Hồ sơ kiểm dịch, chứng thư

Ngày: 25/08/2017		
Phê duyệt	Kiểm tra 	Soạn thảo
		 Hà Thị Thu Thủy