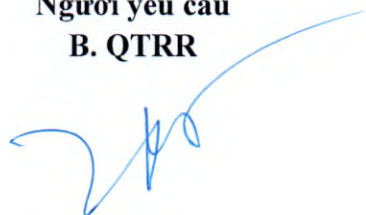


Phòng yêu cầu: QTRR

Ngày: 01/07/2018

| Stt | Tên tài liệu/ biểu mẫu | Mã số | Soát xét | Lý do |
|-----|---|-------------------------|----------|-------|
| 1 | Quy trình quản lý nhà cung cấp dịch vụ | 05/QT-QTRR | 00 | |
| 2 | Bảng đánh giá nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển | NCCVC01 | 00 | |
| 3 | Bảng đánh giá nhà cung cấp dịch vụ bao bì | NCCBB01 | 00 | |
| 4 | Bảng đăng ký khách hàng bao bì | BM-QTRR DSKH.04/DKKH | | |
| 5 | Bảng đăng ký khách hàng vận chuyển | BM-QTRR DSKH.03/DKKH | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Người yêu cầu
B. QTRR



Phạm Vũ Trường Giang
Ngày 1. tháng 7. năm 2018

Phê duyệt
Tổng Giám Đốc



Đỗ Hà Nam
Ngày 1. tháng 7. năm 2018

4. QUI TRÌNH QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

a. Lưu đồ

| Bước | Trách nhiệm | Lưu đồ | Hồ sơ liên quan | Thời gian |
|------|--|--|--|-----------|
| 1 | Phòng/Ban/Chi nhánh | Phòng/Ban/Chi nhánh tìm kiếm, lập bảng đăng ký khách hàng | Mẫu đăng ký khách hàng Giấy ĐKKD khách hàng | |
| 2 | Ban QTRR | Ban QTRR xác | Mẫu đăng ký khách hàng Giấy ĐKKD khách hàng | 1 giờ |
| 3 | Tổng Giám đốc | TGD duyệt | Mẫu đăng ký khách hàng Giấy ĐKKD khách hàng | 2 giờ |
| 4 | Ban QTRR | Đưa vào hệ thống phần mềm quản lý | Mẫu đăng ký khách hàng Giấy ĐKKD khách hàng | 30 phút |
| 5 | Phòng/Ban/Chi nhánh | Theo dõi chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp | | |
| 6 | Phòng/Ban/Chi nhánh Ban QTRR TGD | Cuối năm đánh giá lại nhà cung | Tờ trình Bảng đánh giá NCC dịch vụ | |
| 7 | Phòng/Ban/Chi nhánh Ban QTRR | Đồng ý Tiếp tục sử dụng dịch vụ Không đồng ý Loại bỏ nhà cung cấp khỏi hệ thống | Tờ trình | |
| 8 | Ban QTRR | Lưu hồ sơ | | |

b. Diễn giải

| Bước | Công việc thực hiện | Diễn giải chi tiết |
|------|---|---|
| 1 | Phòng/Ban/Chi nhánh tìm kiếm, lập bảng đăng ký khách hàng | Phòng/Ban/Chi nhánh tìm kiếm nhà cung cấp, gửi hồ sơ đăng ký khách hàng mới gồm: 1. Mẫu Đăng ký khách hàng 2. Giấy phép ĐKKD của khách hàng 3. Tài liệu liên quan của khách hàng |
| 2 | Ban QTRR xác nhận | Căn cứ vào các quy định của TGD, Ban QTRR kiểm tra thông tin khách hàng và tài liệu đầy đủ |
| 3 | TGD duyệt | Ban QTRR trình Tổng Giám đốc duyệt, cho ý kiến |
| 4 | Ban QTRR gửi bản sao hồ sơ đã duyệt cho đơn vị, lưu hồ sơ gốc | Ban QTRR gửi bản sao hồ sơ đã duyệt cho đơn vị, lưu hồ sơ gốc, theo dõi danh sách khách hàng khách hàng |
| 5 | Theo dõi chất lượng dịch vụ của nhà cung cấp | Phòng/Ban/Chi nhánh theo dõi việc thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ của nhà cung cấp đã đăng ký |
| 6 | Đánh giá lại nhà cung cấp | Cuối năm, Phòng/Ban/Chi nhánh đánh giá lại nhà cung cấp theo biểu mẫu về chất lượng dịch vụ cung cấp trong năm, Ban QTRR nhận xét và trình TGD phê duyệt |
| 7 | Kết quả đánh giá | Nếu TGD đồng ý tiếp tục giao dịch thì tiếp tục sử dụng dịch vụ, nếu không đồng ý thì loại bỏ khỏi hệ thống, ngừng giao dịch |
| 8 | Lưu hồ sơ | Ban QTRR lưu hồ sơ nhà cung cấp |

5. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN

a. Chi phí vận chuyển

Chi phí vận chuyển bao gồm nhiều khoản mục và là một trong những tiêu chí quan trọng hàng đầu khi lựa chọn đơn vị vận chuyển.

Cước vận chuyển: là chi phí lớn nhất được tính bằng khối lượng hàng hóa vận chuyển trên quãng đường vận chuyển (tấn/km)

Chi phí bến bãi, cầu đường: là chi phí thuê bến bãi, bốc xếp hàng hóa (có thể được tính trọn gói hay tính từng phần tùy yêu cầu khách hàng)

Chi phí bảo hiểm: tùy thuộc vào giá trị lô hàng và phương tiện giao thông.

Chi phí vận chuyển phụ thuộc vào phương thức vận chuyển, hình dạng hàng hóa, khối lượng hàng hóa và khoảng cách vận chuyển. Ngoài ra còn có thể có những phụ phí khác.

b. Thời gian vận chuyển.

Là thời gian vận chuyển hàng hóa từ khi chủ hàng gọi từ điểm xuất phát đến điểm đích mà khách hàng yêu cầu trong đó bao gồm nhiều yếu tố khách quan lẫn chủ quan.

Tốc độ vận chuyển: là yếu tố quyết định thời gian vận chuyển là bao lâu, tốc độ vận chuyển càng cao thì thời gian nhận hàng càng nhanh và ngược lại tốc độ chậm thời gian nhận hàng sẽ lâu.

Thời gian bốc xếp hàng hóa: là yếu tố phụ tuy nhiên cũng không kém phần quan trọng, để vận chuyển hàng hóa đến đúng địa điểm người ta cần đến nhiều phương thức vận chuyển trên nhiều loại phương tiện vận chuyển khác nhau và thời gian dừng để chuyển hàng sang phương tiện khác cũng phải được tính đến.

c. Độ tin cậy

Độ tin cậy: được thể hiện qua uy tín – chất lượng và độ ổn định về thời gian vận chuyển hàng hóa trong những điều kiện khác nhau. Độ ổn định của các công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển thường không ổn định vì phụ thuộc nhiều yếu tố khách quan (thời tiết, hạ tầng giao thông, ...) và cả những yếu tố chủ quan (chất lượng phương tiện, thời gian bốc dỡ hàng hóa.....). Thời gian vận chuyển bị sai lệch là thước đo của độ tin cậy của doanh nghiệp vận chuyển

d. Năng lực vận chuyển

Năng lực vận chuyển: của đơn vị cung cấp dịch vụ được đánh giá qua khối lượng hàng hóa tối đa và địa bàn hoạt động của đơn vị vận tải có thể vận chuyển trong một khoảng thời gian. Được thể hiện qua số phương tiện vận tải và các thiết bị hỗ trợ đi kèm.

e. Tính linh hoạt

Tính linh hoạt của đơn vị vận tải là khả năng xử lý những tình huống phát sinh ngoài dự kiến ví dụ: điều kiện thời tiết không thuận lợi, khối lượng hàng hóa phát sinh lớn hơn số dự tính ban đầu.

f. An toàn hàng hóa:

Độ an toàn hàng hóa: là khả năng đảm bảo vận chuyển hàng hóa đến nơi nhận một cách nguyên vẹn và thường thì các công ty vận tải chịu trách nhiệm cho những hàng hóa bị vỡ, va đập trên đường vận chuyển trừ trường hợp do yếu tố khách quan như thiên tai.

6. TIÊU CHÍ ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ BAO BÌ

a. Chi phí

Chi phí bao bì là yếu tố quan trọng khi lựa chọn nhà cung cấp để mang lại hiệu quả cho PAKD.

b. Chất lượng bao bì

Bao bì cung cấp phải đảm bảo chất lượng theo hợp đồng đã ký kết, đảm bảo chất lượng hàng hóa bên trong.

c. Độ tin cậy

Độ tin cậy: được thể hiện qua uy tín của nhà cung cấp. Việc cung cấp bao bì đúng thời gian, chất lượng và số lượng cho thấy độ tin cậy của nhà cung cấp.

d. Năng lực sản xuất

Năng lực sản xuất của đơn vị cung cấp dịch vụ được đánh giá qua khối lượng hàng hóa tối đa được sản xuất ra trong một khoảng thời gian.

e. Tính linh hoạt

Tính linh hoạt của đơn vị sản xuất bao bì là khả năng xử lý những tình huống phát sinh ngoài dự kiến ví dụ: khối lượng, chất lượng bao bì thay đổi đột xuất so với ban đầu.



INTIMEX GROUP

QUI TRÌNH QUẢN LÝ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ

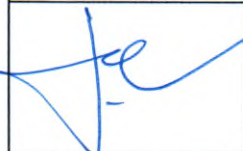
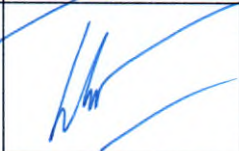
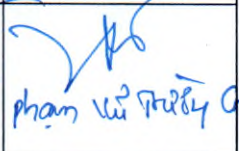
Mã số: 05/QT-QTRR

Soát xét: 00

Hiệu lực: 01/07/2018

7. TÀI LIỆU/HỒ SƠ LIÊN QUAN

- Mẫu DSKH.03/DKKH
- Mẫu DSKH.04/DKKH
- Mẫu NCCVC01
- Mẫu NCCBB01
- Giấy chứng nhận ĐKKD của khách hàng

| | | |
|---|--|---|
| Ngày: ...1.../...7.../...2018 | | |
| Phê duyệt | Kiểm tra | Soạn thảo |
|  |  |  Phạm Vũ Triều Giang. |

| STT | Các tiêu chí đánh giá | Điểm (1-3) 1: Không tốt 2: Bình thường 3: Tốt | Trọng số | Điểm đánh giá |
|------------------------------|-----------------------|--|----------|-----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) = (3) x (4) |
| 1 | Chi phí vận chuyển | | 3 | |
| 2 | Thời gian vận chuyển | | 3 | |
| 3 | Độ tin cậy | | 2 | |
| 4 | Năng lực vận chuyển | | 1 | |
| 5 | Tính linh hoạt | | 2 | |
| 6 | An toàn hàng hóa | | 1 | |
| TỔNG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ | | | | |
| XẾP LOẠI NHÀ CUNG CẤP | | | | |

Xếp loại nhà cung cấp

A: Tốt (Tổng điểm \geq ...)

B: Trung bình (... < Tổng điểm < ...)

A: Không tốt (Tổng điểm \leq ...)

Phòng/Ban đơn vị (ký và ghi rõ họ tên)

TGD (duyet)

| STT | Các tiêu chí đánh giá | Điểm (1-3) 1: Không tốt 2: Bình thường 3: Tốt | Trọng số | Điểm đánh giá |
|------------------------------|-----------------------|--|----------|-----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) = (3) x (4) |
| 1 | Chi phí bao bì | | 3 | |
| 2 | Chất lượng bao bì | | 3 | |
| 3 | Độ tin cậy | | 2 | |
| 4 | Năng lực sản xuất | | 1 | |
| 5 | Tính linh hoạt | | 2 | |
| TỔNG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ | | | | |
| XẾP LOẠI NHÀ CUNG CẤP | | | | |

Xếp loại nhà cung cấp

A: Tốt (Tổng điểm \geq ...)

B: Trung bình (... < Tổng điểm < ...)

A: Không tốt (Tổng điểm \leq ...)

Phòng/Ban đơn vị (ký và ghi rõ họ tên)

TGD (duyet)

BẢNG ĐĂNG KÝ KHÁCH HÀNG BAO BÌ

Bao bì PP ☐ Đay ☐ Bigbag ☐ Bulk ☐ Giấy/Carton ☐

Bao bì khác:

Mặt hàng sử dụng:

Phần đăng ký

| | | Tiêu chí | Thực tế |
|----|---|-------------------------------------|---------|
| 1 | Tên công ty | | |
| 2 | Địa chỉ công ty | | |
| 3 | Điện thoại:.....Fax : | | |
| 4 | Tên Đại diện pháp nhân công ty | | |
| 5 | Người ký hợp đồng | | |
| 6 | Giấy ủy quyền (thời hạn 1 năm) | | |
| 7 | Người giao dịch | Người giao dịch là người đại diện | |
| 8 | Năm thành lập của công ty | Thành lập trên 3 năm | |
| 9 | Ngành nghề kinh doanh chính | Ngành nghề chính là sản xuất bao bì | |
| 10 | Tổng giá trị tài sản của đơn vị | | |
| 11 | Năng lực cung cấp bao bì bình quân (tấn/năm) đối với mặt hàng vận chuyển niên vụ gần nhất. | | |
| 12 | Lãnh đạo đơn vị đã gặp gỡ tiếp xúc với khách hàng này chưa? | | |
| 13 | Đánh giá của đơn vị về năng lực, uy tín, khả năng sản xuất bao bì (tấn/tháng) của khách hàng. | | |
| 14 | Tình hình nộp thuế của khách hàng (xác nhận của cục thuế địa phương) | | |
| 15 | Đã có quan hệ cung cấp dịch vụ bao bì với các khách hàng lớn (liệt kê khách nội, khách ngoại) | | |

Hồ sơ đính kèm

| | | |
|----|--|--|
| 16 | Giấy phép đăng ký KD của khách hàng (mới nhất) | |
| 17 | Một số bản sao hợp đồng vận chuyển của khách hàng đã thực hiện với đơn vị khác (nếu có). | |

Ý kiến BGĐ/Phòng, ban đơn vị

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Giám đốc/Trưởng phòng ban,
đơn vị cam kết chịu trách nhiệm
về mọi rủi ro liên quan đến khách
hàng đề xuất và đề nghị Tổng Giám
đốc/Giám đốc phê duyệt

Giám đốc duyệt: đồng ý giao dịch ☐ không đồng ý ☐

....., ngày tháng năm 20...

TỔNG GIÁM ĐỐC

BẢNG ĐĂNG KÝ KHÁCH HÀNG VẬN CHUYỂN

Phương tiện

Xe tải

☐

Xe container

☐

Sà lan

☐

Phương tiện khác:

Mặt hàng vận chuyển:

Phần đăng ký

| | | Tiêu chí | Thực tế |
|----|--|-----------------------------------|----------------|
| 1 | Tên công ty | | |
| 2 | Địa chỉ công ty | | |
| 3 | Điện thoại:.....Fax : | | |
| 4 | Tên Đại diện pháp nhân công ty | | |
| 5 | Người ký hợp đồng | | |
| 6 | Giấy ủy quyền (thời hạn 1 năm) | | |
| 7 | Người giao dịch | Người giao dịch là người đại diện | |
| 8 | Năm thành lập của công ty | Thành lập trên 3 năm | |
| 9 | Loại hình công ty (đại lý/ công ty vận tải) | | |
| 10 | Ngành nghề kinh doanh chính | Ngành nghề chính là vận chuyển | |
| 11 | Tổng giá trị tài sản các phương tiện của đơn vị | | |
| 12 | Số lượng vận chuyển bình quân (tấn/năm) đối với mặt hàng vận chuyển niên vụ gần nhất. | | |
| 13 | Lãnh đạo đơn vị đã gặp gỡ tiếp xúc với khách hàng này chưa? | | |
| 14 | Đánh giá của đơn vị về năng lực, uy tín, khả năng vận chuyển (tấn/tháng) của khách hàng. | | |
| 15 | Tình hình nộp thuế của khách hàng (xác nhận của cục thuế địa phương) | | |
| 16 | Đã có quan hệ dịch vụ vận tải với các khách hàng lớn (liệt kê khách nội, khách ngoại) | | |

Hồ sơ đính kèm

| | | |
|----|--|--|
| 17 | Giấy phép đăng ký KD của khách hàng (mới nhất) | |
| 18 | Một số bản sao hợp đồng vận chuyển của khách hàng đã thực hiện với đơn vị khác (nếu có). | |

Ý kiến BGĐ/Phòng, ban đơn vị

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

Giám đốc/Trưởng phòng ban,
đơn vị cam kết chịu trách nhiệm
về mọi rủi ro liên quan đến khách
hàng đề xuất và đề nghị Tổng Giám
đốc/Giám đốc phê duyệt

Giám đốc duyệt: đồng ý giao dịch

☐

không đồng ý

☐

....., ngày tháng năm 20...

TỔNG GIÁM ĐỐC