

QUI TRÌNH HANDLING MỘT LÔ HÀNG NHẬP (IBP)

(Customer Service Department)

A. Tiếp nhận chi tiết lô hàng (Shipment Details) :

Chứng từ của một lô hàng nhập tối thiểu sẽ bao gồm HBL (HAWB), MBL (MAWB), pre-alert & Debit Note (nếu có phát sinh cước hoặc profit share). Nhân viên customer service sẽ nhận được những chứng từ nói trên từ đại lý hoặc từ nhân viên sale (đối với hàng free-hand). Trong trường hợp nhận được thông báo hàng đến của hãng tàu mà nhân viên Customer Service vẫn chưa có chứng từ của lô hàng thì phải liên lạc với các salesman hoặc agent để có chứng từ kịp thời, tránh phát sinh chi phí chỉnh sửa Manifest.

Sau khi nhận được chứng từ, nhân viên customer service cần kiểm tra chi tiết & update thông tin của lô hàng vào SSM hoặc yêu cầu nhân viên sale update vào SSM (đối với hàng free-hand) để theo dõi. Cần nắm rõ những chi tiết sau :

- ❖ Chi tiết về người nhận hàng : Tên Công ty, người liên lạc, số điện thoại, fax, ...
- ❖ Chi tiết về hãng tàu, airline được sử dụng : Tên hãng tàu, người liên lạc, số điện thoại, fax, email (nếu cần)...
- ❖ ETA của lô hàng
- ❖ Giá mua, giá bán, profit share

B. Theo dõi hàng đến & gửi thông báo hàng đến cho khách hàng :

Căn cứ vào ETA & đồng thời liên lạc hãng tàu hoặc TCS để kiểm tra thời gian hàng đến & cảng đến chính xác & gửi giấy báo hàng đến của công ty (*Theo mẫu IBP1*) cho khách hàng ngay sau khi nhận được thông báo hàng đến từ hãng tàu. Giấy báo hàng đến sẽ được làm theo mẫu thống nhất của công ty trên đó thể hiện đầy đủ các chi tiết của lô hàng, cảng đến, ngày tàu cập cảng, ngày có thể nhận D/O, những giấy tờ & chứng từ khách hàng cần mang theo khi đến lấy D/O, & những khoản cước & phí khách hàng cần thanh toán khi lấy D/O,...

C. Trình E-manifest cho H Quan Manifest cho hãng tàu, lấy chứng từ & giao hàng :

1 Đối với hàng FCL :

- Căn cứ vào HBL, trình Cargo Manifest trực tiếp lên hệ thống E-manifest của Hải Quan trước khi tàu cập cảng (thông thường 24 tiếng trước ETD), mỗi Cargo Manifest tương ứng với một HBL (lưu ý cần thực hiện kịp thời & chính xác để không phát sinh phí chỉnh sửa Manifest)
- Cử người đến hãng tàu nhận chứng từ giao hàng (Đóng phí D/O, cước tàu, phí vệ sinh container nếu có).
- Chuẩn bị sẵn bộ chứng từ nhận hàng cho khách hàng & giao chứng từ cho khách hàng sau khi khách hàng đã thanh toán cước, phí & xuất trình đầy đủ các chứng từ qui định.

Bộ chứng từ giao cho người nhận hàng bao gồm :

- + Bộ lệnh giao hàng của Sanco (4 bản gốc) (Theo mẫu IBP3)
 - + Lệnh giao hàng của hãng tàu (3 bản gốc)
 - + HBL của đại lý Sanco (1 bản copy)
 - + MBL chuyển tải của hãng tàu (1 bản copy)
- (Toàn bộ chứng từ phải được đóng dấu của Sanco)

2 Đối với hàng LCL Co-load :

- Căn cứ vào HBL, trình Cargo Manifest trực tiếp lên hệ thống E-manifest của Hải Quan, hoặc trình dưới hình thức file excel (theo mẫu của Hải Quan qui định) + HB/L cho co-loader để họ trình e-manifest trực tiếp, trước khi tàu cập cảng (thông thường 24 tiếng trước ETD), mỗi Cargo Manifest tương ứng với một HBL.

Lưu ý: cần thực hiện kịp thời & chính xác để không phát sinh phí chỉnh sửa Manifest

- Cử người đến Co-loader nhận chứng từ giao hàng (Đóng phí D/O, cước tàu, phí CFS nếu có).
- Chuẩn bị sẵn bộ chứng từ nhận hàng cho khách hàng & giao chứng từ cho khách hàng sau khi khách hàng đã thanh toán cước, phí & xuất trình đầy đủ các chứng từ qui định.

Bộ chứng từ giao cho người nhận hàng bao gồm :

- + Bộ lệnh giao hàng của Sanco (4 bản gốc)
 - + Lệnh giao hàng của Co-loader (2 bản copy)
 - + Lệnh giao hàng của hãng tàu (2 bản copy)
 - + HBL của đại lý Sanco (1 bản copy)
 - + HBL của Co-loader (1 bản copy)
 - + MBL chuyển tải của hãng tàu (1 bản copy)
- (Toàn bộ chứng từ phải được đóng dấu của Sanco)

3 Đối với hàng Container consol :

- Với một lô hàng container consol, có nhiều HBL, tương ứng mỗi HBL là 1 lô hàng LCL, qui trình submit E-manifest sẽ tương tự như hàng LCL ở trên.
- Cử người đến hãng tàu nhận Lệnh Giao Hàng (Đóng phí D/O, cước tàu, phí vệ sinh container nếu có).
- Làm công văn đề nghị đưa hàng vào kho (Theo mẫu IBP4) & cử người xuống cảng sắp xếp đưa hàng vào kho. Khi dỡ hàng vào kho, phải có đại diện giám sát 3 bên : Đại diện Công ty, Hải quan, kho CFS. Toàn bộ qui trình dỡ hàng vào kho phải được chụp hình & lưu lại, trong trường hợp phát hiện những lô hàng k con nguyên đai, hoặc có dấu hiệu bị va chạm, thấm nước, hư hỏng... thì phải lập biên bản có đại diện các bên cùng ký xác nhận & lập tức thông báo cho chủ hàng sau đó.
- Chuẩn bị sẵn bộ chứng từ nhận hàng cho khách hàng & giao chứng từ cho khách hàng sau khi khách hàng đã thanh toán cước, phí & xuất trình đầy đủ các chứng từ qui định.

Bộ chứng từ giao cho người nhận hàng bao gồm :

- + Bộ lệnh giao hàng của Sanco (4 bản gốc)
- + Lệnh giao hàng của hãng tàu (2 bản copy)
- + HBL của đại lý Sanco (2 bản copy)

- + MBL chuyển tải của hãng tàu (2 bản copy)
(Toàn bộ chứng từ phải được đóng dấu của Sanco)

4 Đối với hàng Air :

- Căn cứ vào ETA, kiểm tra với TCS về ngày giờ hàng đến sân bay, sắp xếp nhân viên ra sân bay lấy chứng từ gốc của lô hàng tại hộp thư TCS.
- Chuẩn bị sẵn bộ chứng từ nhận hàng cho khách hàng & giao chứng từ cho khách hàng sau khi khách hàng đã thanh toán cước, phí & xuất trình đầy đủ các chứng từ qui định.

Bộ chứng từ giao cho người nhận hàng bao gồm :

- + Giấy ủy quyền của Sanco (3 bản gốc) (Theo Mẫu IBP5)
- + MAWB (3 bản copy)
- + HAWB (1 bản gốc + 2 bản copy)
- + Các chứng từ gốc của khách hàng như Invoice, Packing List, C/O,... gửi kèm theo hàng được lấy về từ hộp thư TCS.
(Giấy ủy quyền, HAWB, MAWB phải được đóng dấu của Sanco)

D. Làm POD gửi cho agent :

Sau khi đã giao chứng từ nhận hàng cho khách hàng, đối với nhưng lô hàng free-consigned từ đại lý, nhân viên Customer Service phải gửi mail thông báo cho đại lý hàng đã được release cho người nhận vào ngày giờ nào & lưu cùng với chứng từ vào file.