
QUI TRÌNH HANDLING MỘT LÔ HÀNG XUẤT ĐƯỜNG BIỂN - SOP

(Customer Service Department)

A. Tiếp nhận chi tiết đơn hàng (Booking Details) :

Nhân viên kinh doanh (sales executive) sau khi thỏa thuận xong đơn hàng với khách hàng sẽ chuyển Booking Confirmation qua bộ phận Customer Service (CS) & đồng thời update thông tin của đơn hàng vào SSM ngay để các bộ phận liên quan tiện theo dõi. Nhân viên customer service khi tiếp nhận chi tiết 1 đơn hàng phải nắm đầy đủ các thông tin cần thiết về khách hàng cũng như các yêu cầu của lô hàng như sau :

- ❖ Chi tiết về khách hàng : Tên Công ty, người liên lạc, số điện thoại, fax, ...
- ❖ Chi tiết về đơn hàng : số lượng (20' / 40' / 40'HC/ LCL), thời gian & địa điểm đóng hàng, ngày đi, nhiệt độ cài đặt (đối với container lạnh), cảng đi, cảng đến, & những yêu cầu đặc biệt khác... nếu có
- ❖ Chi tiết về hãng tàu được book : Tên hãng tàu, người liên lạc, số điện thoại, fax, email (nếu cần)... Đối với hàng chỉ định của đại lý, salesman nào phụ trách handle lô hàng khi gửi booking xuống cho phòng CS, cần copy email giao dịch với đại lý để bộ phận CS theo dõi làm chứng từ cho đúng & gửi pre-lert, chứng từ cho đại lý để đảm bảo tính liên tục trong quá trình handle, dễ dàng theo dõi.
- ❖ Lưu booking của lô hàng vào File theo thứ tự ngày ETD để tiếp tục theo dõi.

B. Theo dõi quá trình đóng hàng :

Căn cứ theo SSM, lập kế hoạch theo dõi tất cả các lô hàng sẽ xuất trong tuần, thời gian, địa điểm đóng hàng. Tùy theo Closing time trên Booking Confirmation để sắp xếp gọi điện thoại kiểm tra khách hàng đóng hàng chưa

- ❖ Đối với hàng FCL: Yêu cầu khách hàng cung cấp số container, báo số cont cho hãng tàu, tránh trường hợp container bị quên lên list & rớt tàu.
- ❖ Đối với hàng LCL: sau khi khách hàng đã đưa hàng vào kho CFS & hoàn tất thủ tục hải quan, bộ phận CS phải fax yêu cầu cho kho CFS yêu cầu chuyển hàng cho forwarder mà chúng ta co-load, để kho chuyển hàng qua cho đại diện của

forwarder đó ở cảng để đóng hàng vào container. Đây là khâu quan trọng, nếu quên hàng sẽ không được load vào container

C. Phát hành Bill of Lading (B/L) cho khách hàng :

Bill of Lading là một chứng từ quan trọng & có giá trị cao nhất trong vận tải quốc tế, nó có thể dùng để chiết khấu, cầm cố và để nhận hàng. Ngoài ra, theo Luật Hàng Hải quốc tế, B/L là cơ sở duy nhất sử dụng cho những tranh chấp, khiếu kiện có thể xảy ra đối 1 lô hàng. Vì thế, khi phát hành B/L cho khách hàng, cần tuân thủ chặt chẽ các qui định sau:

- ❖ Không phát hành B/L gốc cho khách hàng nếu container chưa được xếp lên tàu & tàu chưa chạy.
- ❖ Ngày phát hành B/L phải đúng chính xác với ngày tàu chạy. Không ký lùi hoặc ký tới B/L cho khách hàng vì bất cứ lý do nào. (Trong trường hợp đặc biệt, phải xin ý kiến lãnh đạo & phải có công văn xin ký lùi B/L bản gốc của shipper)
- ❖ Khi soạn B/L, phải căn cứ vào Booking Note để kiểm tra chính xác tên tàu, ngày đi, cảng đến, cảng chuyển tải, nhiệt độ cài đặt, ... Nếu có bất kỳ thay đổi nào, phải kịp thời thông báo cho khách hàng, và phải chỉnh sửa lại B/L để phù hợp với những thay đổi đó. Những chi tiết khác về tên hàng hóa, số lượng, tên người gửi, người nhận thì căn cứ theo chi tiết do người gửi hàng cung cấp.
- ❖ Ngoài những chi tiết cơ bản về tên Shipper, Consignee, Notify, Số lượng, Mô tả hàng hóa, nhiệt độ cài đặt, ..., nếu khách hàng yêu cầu thể hiện những điều khoản bất thường trên B/L hay phát hành kèm theo B/L mà xét thấy những điều khoản đó có ảnh hưởng đến trách nhiệm của người vận tải, thì phải kiểm tra cẩn thận xem những điều khoản đó có được hãng tàu chấp nhận thể hiện trên MB/L hay không. Nếu hãng tàu không chấp nhận thì phải báo lại cho sale để thỏa thuận lại với khách hàng hoặc trưởng bộ phận hay giám đốc để xử lý (Lưu ý không được tùy tiện phát hành những điều khoản bất thường cho khách hàng, gây ra những rủi ro cho công ty)
- ❖ Tùy theo yêu cầu của người gửi hàng, có 3 hình thức phát hành B/L :
 - B/L gốc: bao gồm 1 bộ 3 bản gốc & 3 bản copy, trên bản gốc sẽ được ký tên & đóng dấu của công ty vận chuyển. Trường hợp này người nhận hàng phải xuất trình

B/L gốc để được nhận hàng tại cảng đến.

- B/L surrendered (hoặc Telex Release): chỉ phát hành 1 bản B/L copy trên đó có thể hiện “B/L Surrendered”, một số hãng vận tải khác vì lý do an toàn, họ sẽ không phát hành Surrendered B/L, mà sẽ làm thông báo giao hàng bằng email hay thông qua hệ thống nội bộ cho phía đại lý giao hàng tại cảng đến, thông báo này được gọi là Telex Release. Trong trường hợp này người nhận hàng không cần xuất trình B/L vẫn được nhận hàng tại cảng đến.

- SEAWAY B/L: cũng chỉ phát hành 1 bản B/L copy, trên đó thể hiện “SEAWAY B/L”, đây là hình thức phát hành B/L được áp dụng bởi các hãng tàu dành cho các khách hàng đặc biệt của họ, trong trường hợp này người nhận hàng sẽ được nhận hàng ngay khi hàng đến mà không bị ràng buộc bởi bất kỳ trách nhiệm nào đối với nhà vận tải., ngay cả trách nhiệm thanh toán cước & phí cho hãng tàu.

D. Gửi chi tiết làm B/L cho hãng tàu & kiểm tra Master B/L, theo dõi thanh toán với hãng tàu :

* Sau khi khách hàng đã kiểm tra chi tiết trên HB/L & confirm, gửi chi tiết cho hãng tàu để phát hành MB/L. Người phụ trách lô hàng phải kiểm tra kỹ MB/L, bảo đảm các chi tiết trên MB/L phải hoàn toàn phù hợp với HB/L, các yêu cầu trên Booking Note & Revenue.

* Ngay khi có MB/L nháp, yêu cầu hãng tàu gửi hóa đơn cước & local charges của lô hàng & copy cho sales để họ làm đề nghị thanh toán với phòng Kế Toán, tránh để bị phạt trễ hạn thanh toán theo qui định của hãng tàu.

E. Pre-alert & gửi chứng từ cho đại lý :

Sau khi HB/L & MB/L đã được kiểm tra & xác nhận, nhân viên CS phụ trách lô hàng sẽ gửi chứng từ cho đại lý qua mail bao gồm: HB/L, MB/L, Debit Note (nếu có), IFS details (nếu hàng đi US), kèm theo các thông tin về lô hàng (Pre-alert) như sau :

- HB/L # : ... (nêu rõ hình thức B/L nào được phát hành)
- MB/L # : ... (nêu rõ hình thức B/L nào được phát hành)

- Vessel Name:
- ETD :
- Connecting vessel :
- ETA :

Đối với hàng đi Châu Á có transit time từ 1-5 ngày thì chứng từ phải được gửi đi ngay ngày tàu chạy, các tuyến còn lại, chứng từ phải được gửi cho đại lý chậm nhất là 4 ngày kể từ ngày tàu chạy.

Lưu ý: phải yêu cầu đại lý xác nhận khi nhận được chứng từ, để tránh trường hợp đại lý không nhận được chứng từ & phát sinh phí phạt).

Chứng từ sau khi đã được gửi cho đại lý phải được lưu vào file theo ETD

- Theo dõi thanh toán & yêu cầu hãng tàu phát hàng B/L Gốc, hoặc SEAWAY B/L, hoặc Surrendered B/L tùy theo từng lô hàng

F. Theo dõi tàu nối & làm Transhipment Advice cho khách hàng :

- Tracking lô hàng thông qua trang website của hãng tàu, dựa vào thông báo trễ tàu, thay đổi tàu mẹ từ phía hãng tàu, update thông tin kịp thời cho Sales, Khách Hàng & Agent.

*** Các từ viết tắt trong vận tải đơn :**

- POL : Port Of Loading
- POD : Port Of Destination
- ETA : Estimated Time Of Arrival
- ETD : Estimated Time Of Departure
- FRE : Frequency
- T/T : Transit Time
- TBA : To Be Advised
- L/C : Letter of Credit
- B/L : Bill Of Lading
- NW : Net Weight
- GW : Gross Weight
- STC : Said To Contain
- 'DC : Dry Container (SD, HC, HQ)
- 'RF : Reefer Container (RFHC, RFHQ, RQ)
- BAF : Bunker Adjustment Factor (FAF, BUC)
- CAF : Currency Adjustment Factor (YAS)
- PSS : Peak Season Surcharges
- GRI : General Rates Increase
- EFS : Emergency Fuel Surcharge
- RR : Rates Restoration
- THC : Terminal Handling Charge
- AMS : Advanced Manifest Submission (ACI)
- LCL : Less Container Lot
- FCL : Full Container Lot
- CY : Container Yard
- PTI : Pre-trip Inspection