

# LUẬN VĂN

*“Hoàn thiện nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng container tại Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương(HDL)”*



## MỞ ĐẦU

Nền kinh tế thế giới đã và đang bước vào thế kỷ XXI, kỷ nguyên của hội nhập và phát triển. Sự phồn thịnh của một quốc gia phải được gắn liền với sự phát triển chung của nền kinh tế thế giới, không một quốc gia nào tự khép mình độc lập với nền kinh tế thế giới mà lại có thể phát triển mạnh mẽ được, đó là qui luật chung của nền kinh tế hiện nay. Để làm cho quốc gia giàu mạnh hơn nữa thì kinh doanh mua bán trao đổi hàng hóa, đầu tư phát triển giữa các quốc gia là hoạt động kinh doanh quan trọng bậc nhất.

Nhiều nước phát triển trên thế giới như Mỹ, Nhật,... trở nên giàu có là nhờ kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh xuất nhập khẩu có hiệu quả. Các quốc gia đó đã xây dựng chiến lược phát triển kinh tế trên cơ sở thúc đẩy hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu, xuất nhập khẩu luôn đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế của quốc gia, xuất khẩu tạo nguồn vốn chủ yếu cho nhập khẩu máy móc thiết bị, cơ sở vật chất phục vụ cho quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước. Nền kinh tế của nước ta cũng không nằm ngoài xu thế đó, cùng với việc năm 2007 nước ta trở thành thành viên của tổ chức thương mại thế giới WTO tạo điều kiện thuận lợi về điều kiện xuất nhập khẩu với các nước trên thế giới. Hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu những năm gần đây phát triển mạnh mẽ. Từ khi hoạt động xuất nhập khẩu được đẩy mạnh thì quá trình vận tải giao nhận cũng phát triển mạnh mẽ và ngày càng khẳng định được tầm quan trọng đối với nền kinh tế quốc dân. Phát triển các hoạt động giao nhận vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu ở nước ta có một ý nghĩa hết sức quan trọng, góp phần tích lũy ngoại tệ, làm đơn giản hóa chứng từ, thủ tục thương mại, hải quan và các thủ tục pháp lý khác, tạo điều kiện làm cho sức cạnh tranh hàng hóa ở nước ta trên thị trường quốc tế tăng đáng kể, đẩy mạnh tốc độ giao lưu hàng hóa xuất nhập khẩu với các nước trên thế giới, góp phần làm cho đất nước phát triển nhịp nhàng, cân đối.

Nhận thức tầm quan trọng của công tác giao nhận hàng hóa trong trao đổi mua bán hàng hóa xuất nhập khẩu cùng với những kiến thức đã học ở trường kết hợp với thời gian tìm hiểu tại Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương, em đã lựa chọn nghiên cứu đề tài: ***“Hoàn thiện nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng container tại Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương(HDL)”***

Do kiến thức còn hạn chế và thiếu kinh nghiệm thực tiễn nên trong quá trình hoàn thành đề tài tốt nghiệp không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của các Thầy Cô. Em xin chân thành cảm ơn sự quan tâm giúp đỡ của ban lãnh đạo cũng như các Cô Chú, Anh Chị ở Công ty cổ phần giao nhận kho

vận Hải Dương đã giúp đỡ em trong quá trình thực tập tại Công ty. Đặc biệt em xin cảm ơn Thầy giáo TS Lý Huy Tuấn, người đã trực tiếp hướng dẫn, theo dõi và giúp đỡ tận tình trong suốt thời gian em thực hiện đề tài tốt nghiệp này.

Ngoài phần mở đầu và kết luận kết cấu đề tài của em gồm 3 chương:

*Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.*

*Chương 2: Thực trạng giao nhận hàng nhập khẩu tại Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương .*

*Chương 3: Hoàn thiện nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng container tại Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương.*

## DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

GTVT	Giao thông vận tải
XNK	Xuất nhập khẩu
VTĐPT	Vận tải đa phương thức
TW	Trung Ương
LHQ	Liên hiệp quốc
L/C	Thư tín dụng
D/O	Lệnh giao hàng
ICD	Cảng nội địa
BDSC	Bảo Dưỡng sửa chữa
TT	Thanh toán
Con't	Container
NK	Nhập khẩu
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
WH	Nhà kho
CY	Bãi container
SL	Số lượng
GTGT	Thuế giá trị gia tăng
TTĐB	Tiêu thụ đặc biệt

# CHƯƠNG 1

## CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU

### 1.1. TỔNG QUAN VỀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU

Đặc điểm nổi bật của việc trao đổi nền kinh tế của các quốc gia trên thế giới là người mua và người bán ở những quốc gia khác nhau. Sau khi ký hợp đồng trao đổi mua bán ngoại thương, người bán thực hiện việc giao hàng, tức là hàng hóa được vận chuyển từ nước người bán sang nước người mua. Để cho quá trình đó được thực hiện phải trải qua rất nhiều công đoạn khác nhau của quá trình chuyên chở như: bao bì, đóng gói, lưu kho, vận chuyển hàng ra cảng xếp hàng, làm thủ tục gửi hàng, xếp hàng lên tàu, vận chuyển hàng bằng đường biển, dỡ hàng ra khỏi tàu và giao hàng cho người nhận... Tất cả những công việc đó gọi là dịch vụ giao nhận.

#### 1.1.1 Hoạt động giao nhận và người giao nhận

Dịch vụ giao nhận (Freight Forwarding service), theo qui tắc mẫu của FIATA về dịch vụ giao nhận “ là bất kỳ loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hay phân phối hàng hóa cũng như các dịch vụ tư vấn có liên quan đến dịch vụ trên, bao gồm cả vấn đề liên quan đến Hải quan, tài chính, bảo hiểm, thanh toán quốc tế, thu nhập các chứng từ liên quan đến hàng hóa. Theo luật thương mại Việt Nam: Giao nhận hàng hóa là hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hóa nhận hàng từ người gửi, tổ chức vận chuyển, lưu kho bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo ủy thác của chủ hàng, của người vận chuyển hoặc của người giao nhận khác.

Như vậy Giao nhận (Forwarding) là tập hợp các nghiệp vụ liên quan đến quá trình vận chuyển nhằm thực hiện việc di chuyển hàng hóa từ nơi gửi hàng đến nơi nhận hàng. Giao nhận thực chất là tổ chức quá trình chuyên chở và giải quyết các thủ tục liên quan đến quá trình chuyên chở đó.

Người kinh doanh dịch vụ giao nhận gọi chung là người giao nhận (Forwarder, Freight Forwarder, Forwarding Agent). Người giao nhận có thể là chủ hàng, chủ tàu, Công ty xếp dỡ hay kho hàng, người giao nhận chuyên nghiệp hay bất kỳ một người nào khác. Trước đây người giao nhận chỉ làm đại lý (Agent) thực hiện một số công việc do các nhà xuất khẩu (XNK) ủy thác như xếp dỡ hàng hóa, lưu kho bãi, làm thủ tục giấy tờ, lo liệu vận chuyển nội địa, thủ tục thanh toán tiền hàng...

Cùng với sự phát triển của thương mại quốc tế và những tiến bộ trong khoa học kỹ thuật của ngành vận tải mà dịch vụ Giao nhận ngày càng được mở rộng hơn. Ngày nay người Giao nhận đóng một vai trò quan trọng trong thương mại vận tải quốc tế. Người Giao nhận không chỉ làm các thủ tục Hải quan, thuê tàu mà còn cung cấp dịch vụ trọn gói về toàn bộ quá trình vận tải và phân phối hàng hóa. Ở nhiều quốc gia khác nhau, người Giao nhận được gọi theo những tên khác nhau như: Đại lý Hải quan (Customs House Agent), Môi giới Hải quan (Custom broker), Đại lý thanh toán (Clearing Agent), Đại lý gửi hàng và giao nhận (Shipping and Forwarding Agent), Người chuyên chở chính.

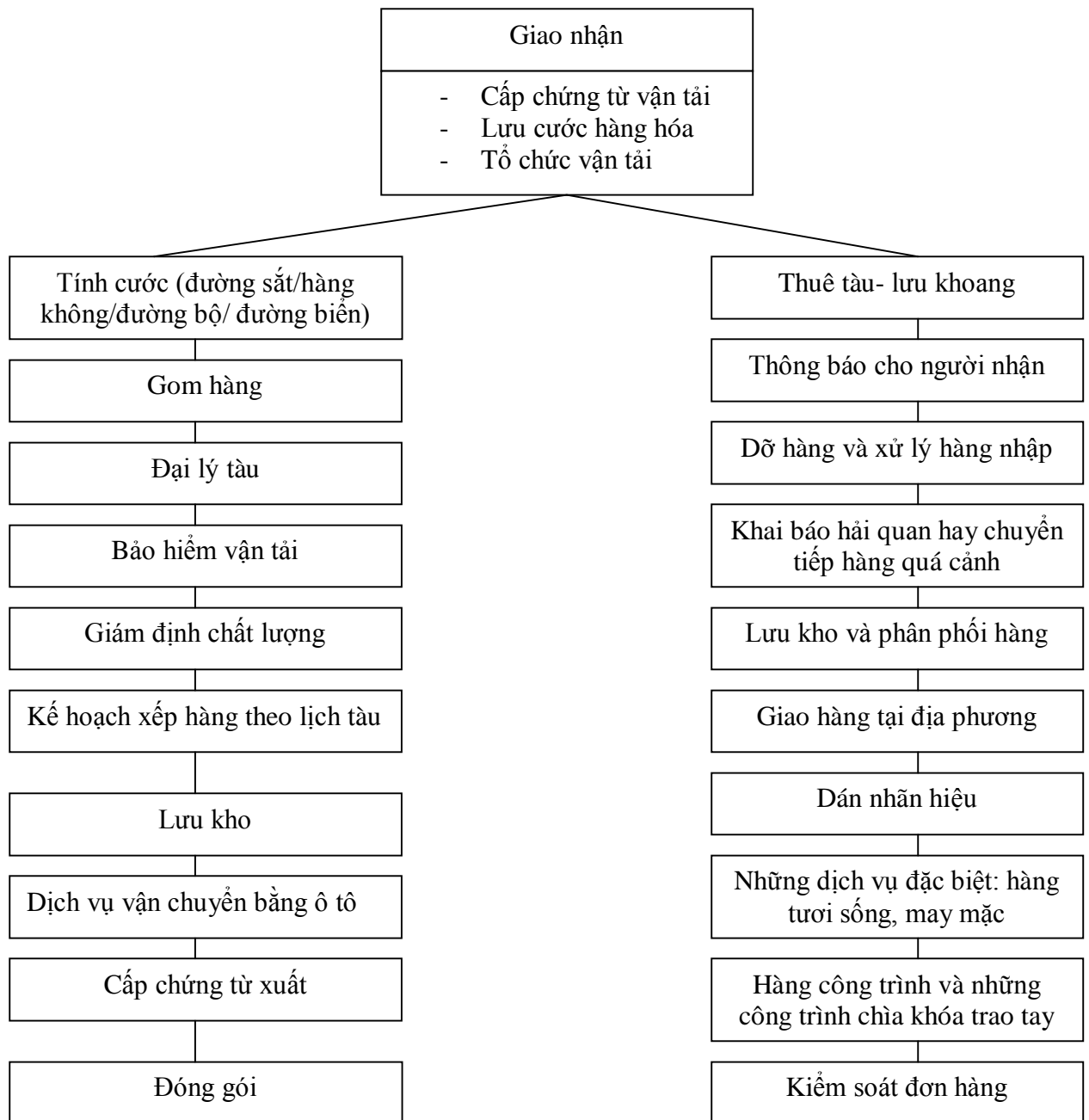
### **1.1.2. Phạm vi của dịch vụ giao nhận**

Phạm vi của dịch vụ giao nhận là nội dung cơ bản của dịch vụ Giao nhận, kho vận. Trừ trong trường hợp người gửi hàng (hoặc người nhận hàng) muốn tham gia vào bất kỳ một khâu hay thủ tục nào, chứng từ nào đó, thông thường người giao nhận thay mặt người gửi hàng (hoặc người nhận hàng) lo liệu quá trình vận chuyển hàng hóa từ cửa tới cửa, từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng cuối cùng. Người Giao nhận có thể làm các dịch vụ một cách trực tiếp hoặc thông qua đại lý, hoặc thuê dịch vụ của người thứ ba khác. Những dịch vụ mà người Giao nhận thường cung cấp là:

- Chuẩn bị hàng hóa để chuyên chở, tổ chức chuyên chở hàng hóa trong phạm vi Ga, Cảng.
- Tổ chức xếp dỡ hàng hóa.
- Làm tư vấn cho chủ hàng trong lĩnh vực chuyên chở hàng hóa.
- Ký hợp đồng vận tải với người chuyên chở, thuê tàu, lưu cước.
- Làm thủ tục gửi hàng, nhận hàng.
- Làm thủ tục Hải quan, kiểm nghiệm, kiểm dịch. Mua bảo hiểm cho hàng hóa.
- Làm các chứng từ cho việc gửi hàng, nhận hàng và thanh toán.
- Thanh toán quốc tế, thu đổi ngoại tệ.
- Nhận hàng từ chủ hàng giao cho người chuyên chở và giao cho người nhận hàng.
- Nhận hàng từ người chuyên chở, tổ chức vận tải hàng hóa nội địa giao cho người nhận. Thông báo tình hình đi đến của các phương tiện vận tải.
- Gom hàng, lựa chọn tuyến đường vận tải, phương thức vận tải và người chuyên chở thích hợp.

- Đóng gói bao bì, phân loại và tái chế hàng hóa, lưu kho bảo quản hàng hóa.
- Nhận và kiểm tra các chứng từ cần thiết liên quan đến sự vận động của hàng hóa.
- Thanh toán cước phí, chi phí xếp dỡ, chi phí lưu kho bãi.
- Thông báo tổn thất với người chuyên chở, giúp chủ hàng giải quyết khi có khiếu nại và đòi bồi thường.

Phạm vi hoạt động của người giao nhận được thể hiện qua sơ đồ:



**Sơ đồ 1.1 Phạm vi hoạt động của người giao nhận**

Ngoài ra người kinh doanh dịch vụ giao nhận còn cung cấp các dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của chủ hàng như vận chuyển máy móc thiết bị cho các công trình xây dựng lớn, vận chuyển quần áo may mặc sẵn từ các Container đến thẳng các cửa hàng, hay vận chuyển ra nước ngoài để tham gia hội chợ hàng tiêu dùng, triển lãm... Đặc biệt trong những năm gần đây, người giao nhận thường cung cấp các dịch vụ vận tải đa phương thức (VTĐPT), đóng vai trò MTO (Multimodal Transport Operator) và phát hành chứng từ vận tải.

### **1.1.3 Vai trò của người giao nhận trong thương mại quốc tế**

Người giao nhận đã làm chức năng và công việc của những người sau đây:

**Môi giới hải quan (Custom Broker):** Họ chỉ hoạt động trong nước với nhiệm vụ là làm thủ tục hải quan đối với hàng nhập khẩu như một môi giới Hải quan. Sau đó mở rộng hoạt động phục vụ cả hàng xuất khẩu và dành chỗ hàng trong vận tải quốc tế hoặc lưu cước với các hãng tàu theo sự ủy thác của người xuất khẩu hoặc người nhập khẩu tùy thuộc vào hợp đồng mua bán ngoại thương.

**Đại lý (Agent):** Trước đây người giao nhận không đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở. Người giao nhận chỉ hoạt động như một cầu nối giữa người gửi hàng và người chuyên chở như một đại lý của người chuyên chở hoặc người gửi hàng.

**Người gom hàng (Cargo Consolidator):** Dịch vụ này đã xuất hiện sớm ở Châu Âu chủ yếu phục vụ cho đường sắt. Đặc biệt trong vận tải hàng hóa bằng Container, dịch vụ gom hàng là không thể thiếu được nhằm biến hàng lẻ (LCL – Less than a container load) thành hàng nguyên (FCL – Full container load) để tận dụng sức chứa, sức chở của container và giảm cước phí vận chuyển. Khi là người gom hàng, người giao nhận có thể đóng vai trò là người vận tải hoặc chỉ là đại lý.

**Người chuyên chở (Carrier):** Hiện nay trong nhiều trường hợp người Giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở, tức là người Giao nhận trực tiếp ký kết hợp đồng vận chuyển với chủ hàng và chịu trách nhiệm chuyên chở hàng hóa từ nơi này đến nơi khác. Người Giao nhận đóng vai trò là người thầu chuyên chở theo hợp đồng (Contracting Carrier), nếu người Giao nhận ký hợp đồng chuyên chở thì họ là người chuyên chở thực tế (Performing Carrier).

**Lưu kho bãi hàng hóa (Warehousing):** Trong trường hợp khách hàng yêu cầu lưu kho hàng hóa trước khi xuất và sau khi nhập khẩu, người Giao nhận sẽ bố trí phương tiện nội bộ của mình có và phân phối hàng theo yêu cầu.



***Lo liệu chuyển tải và gửi tiếp hàng hóa (Transshipment and on-carriage):***  
Khi hàng hóa phải chuyển tải hoặc quá cảnh qua nước thứ ba, người Giao nhận sẽ lo liệu thủ tục quá cảnh hoặc tổ chức chuyên chở hàng hóa từ phương tiện vận tải này sang phương tiện vận tải khác, hoặc giao hàng đến tay người nhận.

***Người kinh doanh vận tải đa phương thức (Multimodal Transport Operator-MTO):*** Trong trường hợp người Giao nhận cung cấp dịch vụ vận tải đi suốt (hoặc còn gọi là vận tải từ cửa tới cửa – Door to Door) thì người Giao nhận đã đóng vai trò là người kinh doanh vận tải đa phương thức. MTO cũng là người chuyên chở và chịu trách nhiệm về hàng hóa trước chủ hàng. Khi đó người Giao nhận có khả năng tổ chức quá trình vận tải một cách tốt nhất và tiết kiệm nhất.

#### **1.1.4 Quyền hạn, nghĩa vụ trách nhiệm của người giao nhận**

Tùy theo chức năng của người giao nhận, người giao nhận phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng đã ký kết và phải chịu trách nhiệm về:

***Khi người giao nhận là đại lý:***

- Giao hàng không đúng chỉ dẫn.
- Thiếu sót trong việc mua bảo hiểm cho hàng hóa mặc dù đã có hướng dẫn.
- Thiếu sót khi làm thủ tục hải quan.
- Gửi hàng sai địa chỉ, chờ hàng sai đến nơi qui định.
- Tái xuất không làm thủ tục xin hoàn lại thuế .....

Người giao nhận cũng bị bên thứ ba khiếu nại về bất cứ hư hỏng hay mất mát hàng hoá hay tổn hại cá nhân mà anh ta gây cho họ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ. Tuy nhiên người giao nhận thường không nhận trách nhiệm về mình những hành vi hay sơ suất của bên thứ ba như: người chuyên chở, người nhận lại dịch vụ giao nhận... miễn là đã biểu hiện đầy đủ sự quan tâm chu đáo trong việc lựa chọn bên thứ ba đó. Điều đó thể hiện qua điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn khi người giao nhận hoạt động với tư cách là đại lý trong việc thực hiện chức năng truyền thống của mình như: lưu cước, lo vận chuyển và khai báo Hải quan...

***Khi Người giao nhận là người uỷ thác, người chuyên chở:*** Là người uỷ thác, người giao nhận ký hợp đồng độc lập nhận trách nhiệm với danh nghĩa của mình thực hiện dịch vụ do khách hàng yêu cầu. Khi đó chịu trách nhiệm về những hành vi sơ suất của người chuyên chở và người nhận lại dịch vụ giao nhận... mà họ sử dụng để thực hiện hợp đồng. Nói chung họ thương lượng giá dịch vụ với khách hàng chứ không phải là nhận lại hoa hồng.

Tuy nhiên nếu người giao nhận không chịu trách nhiệm và những hư hỏng mất mát của hàng hoá phát sinh từ những trường hợp sau đây:

- Do lỗi của khách hàng hoặc người được khách hàng uỷ thác.
- Khách hàng đóng gói và kê ký mã hiệu không phù hợp.
- Do nội tạng hoặc bản chất của hàng hoá.
- Do chiến tranh đình công và các trường hợp bất khả kháng.

Người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở không chỉ trong trường hợp họ tự vận chuyển hàng hoá bằng các phương tiện vận tải của chính mình (Performing carrier) mà còn trong trường hợp họ bằng việc phát hành chứng từ vận tải của mình hay cách khác, cam kết đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở. Khi người giao nhận cung cấp các dịch vụ liên quan đến vận tải như đóng gói, lưu kho, bốc xếp hay phân phối...thì người giao nhận sẽ chịu trách nhiệm người chuyên chở nếu người Giao nhận thực hiện các dịch vụ trên bằng phương tiện và người của mình, hoặc người giao nhận đã cam kết rõ ràng hay ngụ ý là họ chịu trách nhiệm như một người chuyên chở.

### **1.1.5 Quan hệ của người giao nhận với các bên có liên quan**

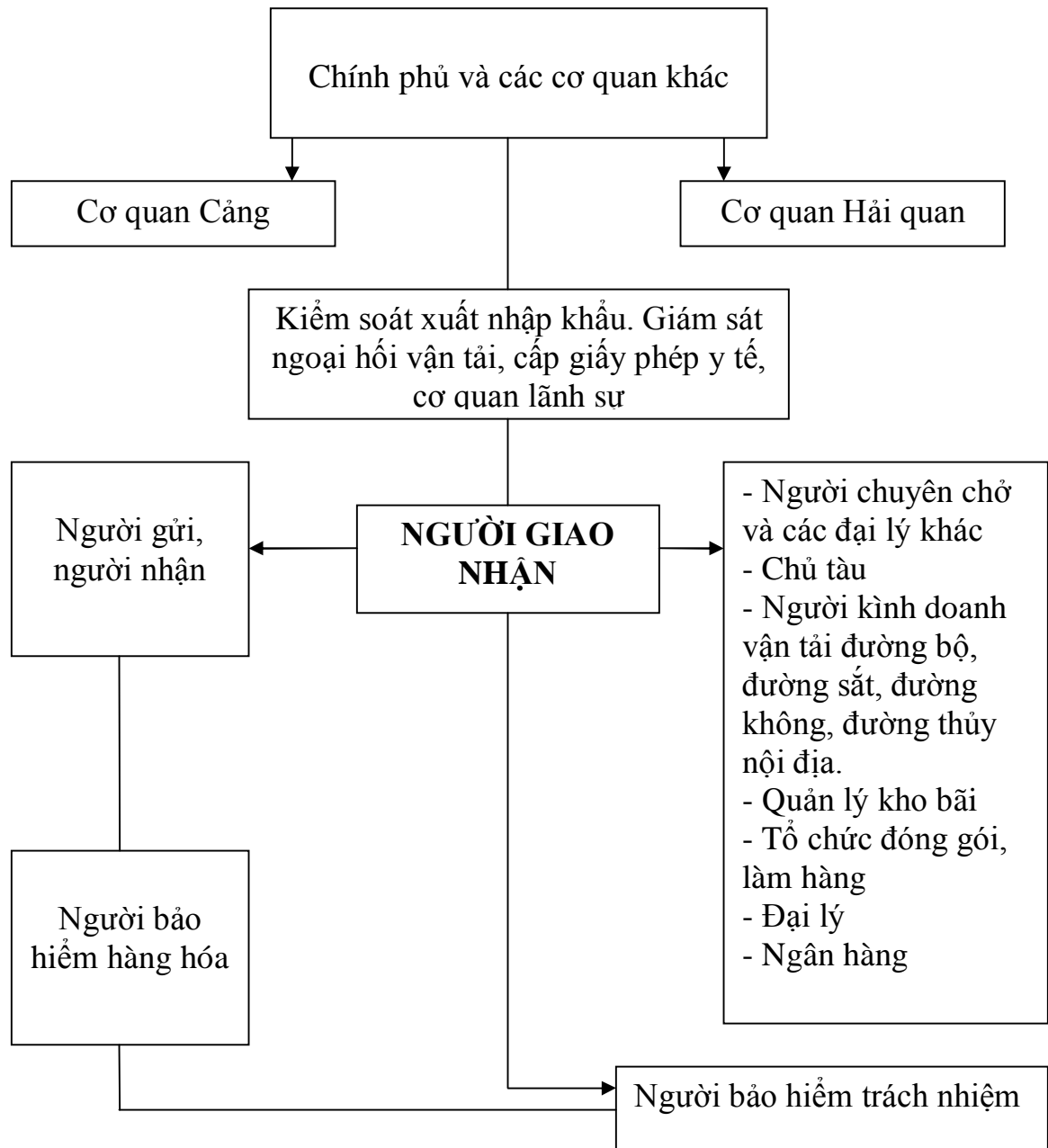
**Chính Phủ và cơ quan khác:** Trong lĩnh vực cơ quan, công sở, người giao nhận phải giao dịch với những cơ quan sau:

- Cơ quan Hải quan để khai báo hải quan
- Cơ quan Cảng để làm thủ tục thông cảng
- Ngân hàng T.W để được phép kết nối, ngoài ra Ngân hàng là đơn vị đứng ra bảo lãnh sẽ trả tiền cho người xuất khẩu và thực hiện thanh toán tiền hàng cho người xuất khẩu.
- Bộ y tế, Bộ khoa học công nghệ và môi trường, Bộ văn hoá thông tin... để xin giấy phép (nếu cần tùy theo từng mặt hàng)
- Cơ quan Lãnh sự để xin giấy chứng nhận xuất xứ
- Cơ quan kiểm soát xuất nhập khẩu
- Cơ quan cấp giấy vận tải

**Các bên tư nhân:** Trong lĩnh vực tư nhân, người giao nhận phải giao dịch với các bên:

- Người giữ kho để lưu kho hàng hoá.

- Người chuyên chở hay các đại lý khác như: Chủ tàu, người kinh doanh vận tải đường bộ, đường sắt, hàng không, người kinh doanh vận tải thủy về mặt sắp xếp lịch trình và vận chuyển, lưu cước.
- Người bảo hiểm để bảo hiểm cho hàng hoá.
- Tổ chức đóng gói bao bì để đóng gói hàng hoá.
- Ngân hàng thương mại để thực hiện tín dụng chứng từ.



**Sơ đồ 1.2 Quan hệ của người giao nhận với các bên liên quan**

### **1.1.6 Bảo hiểm trách nhiệm**

Người Giao nhận dễ gặp rủi ro cả khi hoạt động với tư cách là đại lý và là người ủy thác, phải đảm đương các trách nhiệm tùy thuộc vào phạm vi các trách nhiệm mà mình làm.

#### ***Trách nhiệm của người Giao nhận với tư cách là đại lý:***

Là đại lý, người Giao nhận chỉ chịu trách nhiệm đối với những lỗi lầm của bản thân mình hoặc lỗi lầm của người làm công cho mình. Nói chung người giao nhận không phải chịu trách nhiệm đối với những hành động sai sót của bên thứ ba chẳng hạn như người chuyên chở, người giao nhận khác...

#### ***Trách nhiệm đối với khách hàng***

- Mất mát hư hỏng hàng hóa: Phần lớn xảy ra khiếu nại thuộc loại này, trong một số trường hợp các khiếu nại này bao gồm cả yếu tố về tổn thất mà khách hàng phải chịu. Mặc dù những điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn người giao nhận thường không chịu trách nhiệm đối với những tổn thất gián tiếp hoặc hậu quả, họ nên bảo hiểm cả những rủi ro đó.

- Lỗi lầm về nghiệp vụ: Người giao nhận hoặc người làm công có thể phạm sai sót hoặc nhầm lẫn không phải do cố ý hoặc coi thường nhưng gây ra thiệt hại về tài chính cho khách hàng của mình. Ví dụ:

+ Giao hàng khác với chỉ dẫn.

+ Quên không mua bảo hiểm hàng hóa mặc dù đã có sự chỉ dẫn.

+ Sai sót khi làm thủ tục Hải quan gây nên chậm trễ về Hải quan hoặc gây tổn thất cho khách hàng.

+ Chuyển hàng đến sai địa điểm.

+ Không lựa chọn hợp lý người chuyên chở đường biển, kho bãi hoặc đại lý khác.

+ Giao hàng không lấy vận đơn.

+ Tái xuất hàng mà không tuân theo những thủ tục cần thiết để xin hoàn thuế.

+ Không thông báo cho người nhận hàng.

+ Những lỗi lầm sai sót trên của người giao nhận sẽ được bảo hiểm trách nhiệm sau khi điều tra sẽ chấp nhận khiếu nại.

- Giao hàng chậm: Người giao nhận có giấy phép được tiến hành công việc khai báo Hải quan phải chịu trách nhiệm trước cơ quan Hải quan về sự tuân thủ những qui định Hải quan và sự khai báo đúng số lượng, về tên hàng. Nếu vi phạm những

qui định này thì người giao nhận có thể bị phạt tiền và không thu lại được của khách hàng.

*Trách nhiệm đối với bên thứ ba:* Người giao nhận dễ bị xảy ra khiếu nại với bên thứ ba như hãng tàu, cơ quan cảng, xếp dỡ ở cảng về hàng hóa. Các khiếu nại này thường rơi vào 2 loại:

- Tổn thất về vật chất, về tài sản của bên thứ ba và hậu quả của tổn thất đó.
- Người của bên thứ ba bị thương hoặc đau ốm và hậu quả của việc đó.

*Chi phí:* Có nhiều loại chi phí mà người giao nhận phải chịu trong quá trình điều tra khiếu nại để bảo vệ quyền lợi cho mình và hạn chế tổn thất chẳng hạn như chi phí giám định, chi phí pháp lý và chi phí lưu kho tại cảng.

Trong những trường hợp nhất định thì những chi phí trên rất tốn kém, thậm chí nếu bản thân người giao nhận không chịu trách nhiệm thì cũng không được bên kia bồi hoàn lại tất cả những chi phí mà người giao nhận đã bỏ ra.

***Trách nhiệm của người giao nhận với tư cách là người ủy thác.***

Là người ủy thác, người giao nhận phải chịu trách nhiệm không những đối với lỗi của bản thân mình và của người làm công cho mình mà cả đối với những người mà người giao nhận sử dụng làm các dịch vụ để thực hiện hợp đồng của người giao nhận nhận với khách hàng của mình. Trách nhiệm của người giao nhận khi là người ủy thác bao gồm tất cả các trách nhiệm:

- Trách nhiệm đối với khách hàng: Tổn thất vật chất hàng hóa, lỗi làm nghiệp vụ, giao hàng chậm.
- Trách nhiệm đối với Hải quan.
- Trách nhiệm đối với bên thứ ba.
- Chi phí.

Tuy nhiên trong trường hợp khiếu nại đối với tổn thất vật chất về hàng hóa có sự khác biệt nhỏ nếu người giao nhận hoạt động với tư cách là người ủy thác. Trong trường hợp này sẽ chịu trách nhiệm đối với mất mát hoặc hư hỏng hàng hóa xảy ra từ khi nhận hàng đến khi giao hàng cho người nhận.

Thông thường người nhận đòi bồi thường người chuyên chở hoặc người ký hợp đồng tùy thuộc vào mối quan hệ hợp đồng với các bên liên quan đó.

**Một số rủi ro không thể bảo hiểm được:** Có ý giao hàng không lấy vận đơn hoặc chứng từ sở hữu do thế lực của một người và bảo đảm của Ngân hàng. Trong

trường hợp này người giao nhận chỉ còn cách khiếu nại đòi bồi thường với khách hàng chứ không phải người mua bảo hiểm.

- Phát hành vận đơn hoàn hảo cho hàng đã bị tổn thất hoặc để lùi ngày lấy vận đơn khi có giấy bảo đảm của người xếp hàng.
- Cố ý khai sai về loại hàng hoặc khối lượng hàng với chủ tàu.
- Không thu được cước phí vận chuyển của khách hàng.

### **1.1.7 Các tổ chức giao nhận trên thế giới và Việt Nam.**

***Liên đoàn quốc tế các hiệp hội giao nhận- FIATA (Fédération Internationale des Associations de transitaires et Assimiles):***

Liên đoàn quốc tế các hiệp hội giao nhận(FIATA) thành lập năm 1926 là tổ chức giao nhận vận tải lớn nhất thế giới. FIATA là một tổ chức phi chính trị, tự nguyện, là đại diện của 35.000 công ty giao nhận ở 130 nước trên thế giới. Thành viên của FIATA là hội viên chính thức và hội viên hợp tác. Hội viên chính thức là Liên đoàn giao nhận của các nước, còn Hội viên hợp tác là các công ty giao nhận riêng lẻ. FIATA được thừa nhận của các cơ quan Liên hiệp quốc như Hội đồng kinh tế xã hội LHQ (ECOSOC), Ủy ban Châu Âu của Liên hiệp quốc (ECE), ESCAP...

Mục tiêu chính của FIATA là bảo vệ và tăng cường lợi ích của người Giao nhận trên phạm vi quốc tế, nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận, liên kết nghề nghiệp, tuyên truyền dịch vụ giao nhận, vận tải; xúc tiến quá trình đơn giản hoá và thống nhất chứng từ và các điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn nhằm cải tiến chất lượng dịch vụ của hội viên; đào tạo nghiệp vụ ở trình độ quốc tế, tăng cường các quan hệ phối hợp giữa các tổ chức Giao nhận với chủ hàng và người chuyên chở.

Hiện nay nhiều công ty giao nhận của Việt Nam đã trở thành thành viên chính thức của FIATA.

### ***Các Công ty Giao nhận quốc tế ở Việt nam:***

Những năm 1960, các tổ chức giao nhận quốc tế ở Việt nam mang tính chất phân tán. Các đơn vị xuất nhập khẩu tự đảm nhận việc tổ chức chuyên chở hàng hóa của mình, vì vậy các công ty xuất nhập khẩu đã thành lập riêng phòng kho vận chi nhánh xuất nhập khẩu. Trạm giao nhận ở các cảng, ga liên vận đường sắt.

Để tập trung đầu mối quản lý chuyên môn hóa khâu vận tải giao nhận, năm 1970 Bộ ngoại thương (nay là Bộ thương mại) đã thành lập hai tổ chức giao nhận:

- Cục kho vận kiêm Tổng công ty giao nhận Ngoại thương, trụ sở tại Hải Phòng.

- Công ty giao nhận đường bộ, trụ sở tại Hà nội.

Những năm gần đây nền kinh tế nước ta chuyển dần sang nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của nhà nước, dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu được nhiều cơ quan, công ty khác tham gia, trong đó nhiều chủ hàng ngoại thương tự giao nhận lấy.

Các công ty đang cung cấp dịch vụ giao nhận hiện nay là:

- Công ty giao nhận kho vận kho Hải Dương
- Công ty vận tải và thuê tàu
- Công ty container Vietnam
- Công ty đại lý vận tải quốc tế
- Công ty thương mại và dịch vụ hàng hải Tramaco
- Gematrans.....

Việt nam đã thành lập hiệp hội giao nhận (VIFFAS) đại diện quyền lợi của những công ty giao nhận nói trên. Đại hội toàn thể VIFFAS lần thứ 6 đã diễn ra tại TP. Hồ Chí Minh ngày 15-12-2010.

## **1.2. NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU**

### **1.2.1 Cơ sở pháp lý và nguyên tắc giao nhận hàng xuất nhập khẩu**

*Các văn bản của Nhà nước:* Nhà nước Việt Nam đã ban hành khá nhiều các văn bản, qui phạm pháp luật liên quan đến vận tải, giao nhận như:

- Các văn bản qui định tàu bè nước ngoài ra vào các cảng quốc tế ở Việt Nam
- Các văn bản qui định trách nhiệm giao nhận hàng hóa của các đơn vị, doanh nghiệp.
- Luật quốc gia điều chỉnh mối quan hệ phát sinh từ các hợp đồng mua bán, vận tải, bảo hiểm, giao nhận, xếp dỡ...

*Các luật lệ quốc tế:* Các công ước, hiệp ước, hiệp định, các nghị định thư, quy chế và quy ước.

Hiện nay 90% lượng hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển, vận chuyển hàng hóa xuất nhập bằng container đường biển đang rất phát triển và chiếm chủ yếu. Nhà nước Việt Nam đã ban hành nhiều văn bản, qui phạm pháp luật liên quan đến vận tải, giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu. Và gần đây nhất là luật Hàng hải Việt Nam năm 2005 có hiệu lực từ 1.1.2005, những qui định về trách nhiệm người

chuyên chở tương tự như quy định của Công ước Brussels được sửa đổi bởi Nghị định thư 1968. Luật thương mại năm 2005, quyết định của bộ trưởng bộ giao thông vận tải: quyết định số 2106 (23/8/1997) liên quan đến việc xếp dỡ, giao nhận và vận chuyển hàng hóa tại cảng biển Việt Nam...

### **Nguyên tắc giao nhận hàng xuất nhập khẩu**

- Hàng hóa giao nhận theo trọng lượng, theo khối lượng, theo thể tích (dựa vào món nước do tổ chức giám định xác nhận).
- Theo nguyên bao, nguyên kiện, theo đơn vị số lượng chiếc, thanh, thỏi, bó, thùng... thì hai bên hoặc đại diện hai bên cùng kiểm đếm số lượng. Nếu đơn vị ghi trong giấy vận chuyển là đủ và bao bì tốt đương nhiên người vận tải giao đủ hàng và không chịu trách nhiệm hàng hóa bên trong.
- Theo nguyên hầm kẹp chì thì sau khi hàng xuống tàu sẽ được niêm phong, kẹp chì dưới sự chứng kiến của thuyền trưởng. Khi dỡ hàng nếu dấu niêm phong còn nguyên vẹn thì người vận tải coi như giao đủ hàng. Trong quá trình vận chuyển hoặc vì lý do đặc biệt buộc phải mở niêm phong để bảo quản hàng hóa, bảo vệ an toàn cho tàu, thuyền trưởng lập biên bản có xác nhận của hai thuyền viên trên tàu.

Giao theo hình thức nào thì nhận theo hình thức đấy và nguyên tắc giao nhận phải được ghi rõ trong hợp đồng.

### **1.2.2. Nhiệm vụ của các bên tham gia quá trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu**

#### ***Nhiệm vụ của Cảng***

- Ký kết hợp đồng bốc dỡ, giao nhận, bảo quản, lưu kho hàng hóa với chủ hàng, hợp đồng hàng hóa có hai loại:
  - + Hợp đồng ủy thác giao nhận.
  - + Hợp đồng thuê mướn: chủ hàng thuê cảng xếp dỡ vận chuyển, lưu kho, bảo quản hàng hóa.
- Giao hàng xuất khẩu cho tàu và nhận hàng nhập khẩu từ tàu.
- Kết toán với tàu về việc giao nhận hàng hóa và lập các chứng từ cần thiết khác để bảo vệ quyền lợi của chủ hàng ngoại thương.
- Giao hàng nhập khẩu cho chủ hàng trong nước theo sự ủy thác của chủ hàng ngoại thương.



- Tiến hành việc bốc dỡ, vận chuyển, bảo quản, lưu kho hàng hóa trong khu vực Cảng.
- Chịu trách nhiệm về việc tổn thất hàng hóa do mình gây nên trong quá trình giao nhận, vận chuyển bốc dỡ...
- Hàng hóa lưu kho, bãi Cảng bị hư hỏng, tổn thất thì Cảng phải bồi thường nếu có biên bản hợp lệ và nếu Cảng không chứng minh được là Cảng không có lỗi.
- Cảng không chịu trách nhiệm về hàng hóa ở bên trong nếu bao kiện hoặc dấu seal (dấu niêm phong của Hải quan) còn nguyên vẹn, do ký mã hiệu sai hoặc không rõ.

### ***Nhiệm vụ của chủ hàng xuất nhập khẩu***

- Ký kết hợp đồng giao nhận với Cảng trong trường hợp qua Cảng.
- Tiến hành việc giao nhận hàng hóa XNK với tàu trong trường hợp hàng không qua Cảng hoặc tiến hành việc giao nhận hàng hóa XNK với Cảng trong trường hợp hàng qua Cảng.
- Ký kết hợp đồng bốc dỡ, vận chuyển, bảo quản lưu kho hàng hóa với Cảng biển hoặc nhận hàng từ tàu về Cảng nội địa.
- Cung cấp cho Cảng thông tin về hàng hóa và tàu.
- Theo dõi quá trình giao nhận để giải quyết các vấn đề phát sinh.
- Lập hay ủy thác cho Công ty giao nhận các chứng từ cần thiết trong quá trình giao nhận để có cơ sở khiếu nại các bên liên quan.
- Thanh toán các chi phí cho Cảng.

### ***Nhiệm vụ của Hải quan***

- Tiến hành thủ tục hải quan, thực hiện việc kiểm tra, giám sát, kiểm soát đối với hàng hóa xuất nhập khẩu và tàu.
- Tiến hành các biện pháp phát hiện, ngăn chặn, điều tra và xử lý hành vi buôn lậu, gian lận thương mại hoặc vận chuyển trái phép hàng hóa, ngoại hối, tiền Việt Nam qua cửa khẩu.
- Đảm bảo thực hiện các quy định của Nhà nước về xuất nhập khẩu, thuế nhập khẩu, thuế xuất khẩu.

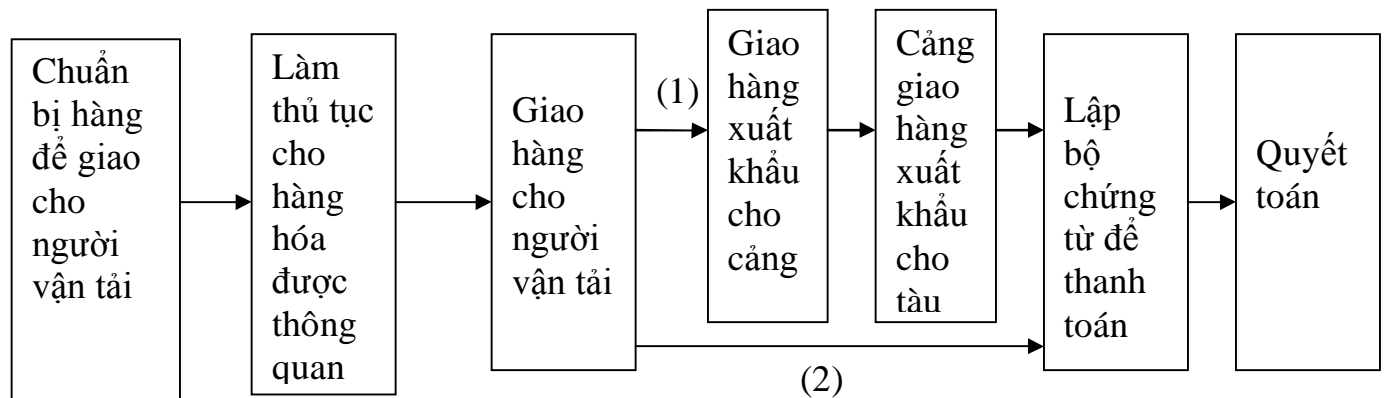
Ngoài ra trong quá trình giao nhận hàng hóa XNK còn có nhiều cơ quan tham gia như: Đại lý hãng tàu, Công ty giao nhận, chủ hàng nội địa... có những chức năng, nhiệm vụ khác nhau.

## 1.2.3 Trình tự nghiệp vụ giao nhận hàng xuất nhập khẩu

### 1. Trình tự giao nhận hàng xuất khẩu

Yêu cầu:

- Chuẩn bị hàng đúng như hợp đồng hoặc L/C qui định.
- Tổ chức giao nhận hàng cho người vận tải nhanh chóng, chính xác, và kinh tế giảm đến mức thấp nhất những tổn thất của hàng hóa.
- Lập bộ chứng từ thanh toán đầy đủ, hợp lệ và đúng thời gian.



#### Sơ đồ 1.3 Trình tự giao nhận hàng xuất khẩu

(1): Hàng xuất khẩu phải lưu kho bãi cảng

(2): Hàng không lưu kho bãi cảng

Chuẩn bị hàng để giao hàng cho người vận tải: Chuẩn bị về khối lượng hàng cụ thể, chuẩn bị các chứng từ liên quan đến hàng hóa xuất khẩu. Làm thủ tục cho hàng hóa được thông quan: làm các thủ tục với cơ quan Hải quan theo luật định. Sau đó giao hàng cho người vận tải.

**(2): Hàng xuất khẩu phải lưu kho bãi cảng**

Đối với loại hàng này việc giao hàng gồm 2 bước:

Bước 1: Giao hàng xuất khẩu cho cảng

- Chủ hàng ký hợp đồng lưu kho, bảo quản hàng hóa với cảng.
- Trước khi giao hàng, phải giao cho cảng các giấy tờ;
  - + Bảng liệt kê hàng hóa – Cargolist.
  - + Giấy phép xuất khẩu (nếu có).

+ Lệnh xếp hàng.

- Giao hàng vào kho cảng, nhận phiếu nhập kho.

Bước 2: Cảng giao hàng xuất khẩu cho tàu

- Chủ hàng phải hoàn tất các thủ tục như: kiểm nghiệm, kiểm dịch (nếu có), hải quan.

- Báo thời gian đến dự kiến cho cảng, chấp nhận thông báo sẵn sàng bốc dỡ (NOR - nếu là tàu chuyên).

- Giao sơ đồ xếp hàng cho cảng.

- Tổ chức xếp và giao hàng cho tàu.

**(1): Đối với hàng không lưu kho bãi cảng**

Hàng hóa do chủ hàng vận chuyển từ các nơi trong nước để xuất khẩu, có thể để tại các kho riêng của mình giao trực tiếp cho tàu.

Lập bộ chứng từ để thanh toán và quyết toán các chi phí liên quan đến quá trình giao nhận, bốc xếp dỡ hàng, theo dõi kết quả nhận hàng của người mua, giải quyết khiếu nại hàng hóa (nếu có).

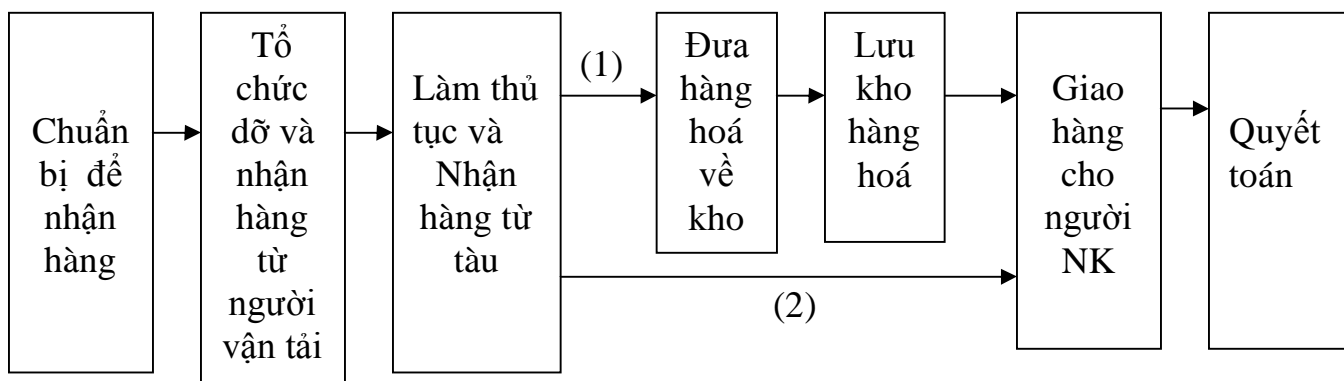
**2. Trình tự nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu**

Yêu cầu:

- Tổ chức dỡ hàng nhanh để giải phóng tàu nhằm giảm bớt tiền phạt do dỡ hàng chậm.

- Nhận hàng và quyết toán với tàu đầy đủ.

- Phát hiện kịp thời những tổn thất của hàng hóa và lập đầy đủ các giấy tờ hợp lệ, kịp thời gian để khiếu nại các bên có liên quan.



**Sơ đồ 1.4 Trình tự giao nhận hàng nhập khẩu**

(1): Hàng lưu kho, bãi cảng

(2): Hàng không lưu kho, bãi cảng

Chuẩn bị để nhận hàng:

- Khai thác chứng từ, mua bảo hiểm cho hàng hóa ngay sau khi nhận được thông báo giao hàng của người bán (nếu mua FOB, CFR, FCA...)
- Lập phương án giao nhận hàng
- Chuẩn bị kho bãi, phương tiện, công nhân bốc xếp
- Thông báo bằng lệnh giao hàng (D/O) để các chủ hàng nội địa kịp làm thủ tục giao nhận hàng.

Làm thủ tục hàng nhập khẩu: Xin giấy phép nhập khẩu, làm thủ tục hải quan cho hàng nhập khẩu và nộp thuế nhập khẩu (nếu có).

Theo dõi quá trình dỡ hàng và nhận hàng với người vận tải:

- Lập bảng đăng ký hàng về bằng đường biển giao cho cảng
- Thông báo cho chủ hàng nội địa thời gian giao hàng và kiểm tra lại kho bãi chứa hàng.
- Xuất trình vận đơn gốc cho đại diện hãng tàu để đổi lấy lệnh giao hàng hóa xếp bên trong trước khi dỡ hàng, tổ chức dỡ hàng và quyết toán với tàu theo tung B/L hoặc toàn tàu.

**(2): Hàng không lưu kho, bãi cảng:** chủ hàng nhận trực tiếp từ tàu và lập các giấy tờ cần thiết trong quá nhận hàng, chủ hàng có thể đưa hàng về kho riêng hoặc mời Hải quan đến kiểm hóa. Nếu hàng không còn niêm phong, kẹp chì phải mời Hải quan áp tải.

**(1): Hàng lưu kho, bãi cảng:**

Cảng nhận hàng từ tàu:

- Dỡ hàng và nhận hàng từ tàu (do cảng làm)
- Lập các giấy tờ cần thiết trong quá trình giao nhận
- Đưa hàng về kho bãi cảng hoặc khi riêng của Công ty giao nhận

Cảng giao hàng cho chủ hàng:

- Khi nhận được thông báo hàng đến, người nhận phải mang vận đơn (B/L), giấy giới thiệu đến hãng tàu để làm lệnh giao hàng (D/O – Delivery Order). Khai báo hải quan và nộp thuế nhập khẩu.

- Nộp phí lưu kho, phí xếp dỡ và lấy biên lai.
- Xuất trình biên lai nộp phí, 3 bản D/O cùng Invoice và Packing list đến văn phòng quản lý tàu tại cảng để xác nhận D/O và tìm vị trí hàng (tại đây lưu 1 bản D/O)
- Mang 2 bản D/O còn lại đến phòng thương vụ cảng để làm phiếu xuất kho. Chuyển phiếu xuất kho đến kho cảng để nhận hàng, làm thủ tục hải quan và nộp thuế nhập khẩu (nếu có).
- Chở hàng về kho riêng của mình.

Thủ tục Hải quan có thể tiến hành ở Cảng biển hoặc có thể làm thủ tục Hải quan ở Cảng nội địa ICD khi đó cần có đơn xin chuyển cửa khẩu. Trong trường hợp chủ hàng ủy thác cho Công ty giao nhận thì nhân viên Giao nhận của Công ty ủy thác đó sẽ làm tất cả các công việc nhận hàng từ cảng và sau đó giao lại cho chủ hàng.

### **3. Giao nhận hàng nhập khẩu bằng Container.**

#### ***Nhận nguyên, giao nguyên (FCL/FCL):***

Hàng nguyên (Full Container Load - FCL) là lô hàng của một người gửi hàng, có khối lượng tương đối lớn, đòi hỏi phải xếp trong nhiều container (Container tiêu chuẩn 20 feet). Nhận nguyên giao nguyên tức là người chuyên chở nhận nguyên từ người gửi hàng (Shipper) ở nơi đi và giao nguyên cho người nhận (Consigner) ở nơi đến. Quy trình nhận nguyên, giao nguyên:

- Khi nhận được thông báo hàng đến, chủ hàng mang B/L và giấy giới thiệu của cơ quan để nhận D/O từ hãng tàu.
- Chủ hàng mang D/O đến Hải quan làm thủ tục đăng ký kiểm hóa (Chủ hàng có thể đề nghị đưa cả container về kho riêng hoặc ICD để kiểm tra Hải quan nhưng phải trả vỏ container đúng thời hạn).
- Sau khi hoàn tất thủ tục Hải quan, chủ hàng mang bộ chứng từ nhận hàng cùng với D/O đến văn phòng quản lý tàu tại Cảng biển để xác nhận D/O.
- Lấy phiếu xuất kho và nhận hàng.

Nếu chủ hàng ủy thác giao nhận thì nhân viên của Công ty giao nhận sẽ làm hết các công việc trên sau đó giao hàng theo yêu cầu của chủ hàng.

#### ***Nếu là hàng lẻ:***

Hàng lẻ (Less Container Load – LCL) là lô hàng của một người gửi hàng có khối lượng nhỏ không đủ đóng trong một container. Chủ hàng mang B/L gốc hoặc

vận đơn gom hàng đến hãng tàu hoặc đại lý của người gom hàng để lấy D/O, sau đó nhận hàng tại CFS – kho gom hàng lẻ qui định và làm các thủ tục như trên.

### **1.3 Các loại chứng từ trong giao nhận vận chuyển hàng hóa bằng container**

**Bảng lược khai hàng hoá (Cargo manifest):** Là bản liệt kê tóm tắt về hàng hóa được chuyên chở. Được dùng để:

- Làm giấy thông báo cho người nhận hàng biết về những hàng hóa xếp lên tàu.
- Làm chứng từ để khai báo hải quan.
- Làm cơ sở để thanh toán các chi phí có liên quan đến hàng hóa
- Làm căn cứ để đối chiếu so sánh với B/L về chi tiết hàng hóa.

**Vận đơn đường biển ( B/L) :** Là một chứng từ vận tải là mà người chuyên chở hàng hóa hay đại diện của họ ký phát cho người gửi hàng sau khi nhận hàng để chuyên chở. Theo thông lệ quốc tế, vận đơn có chức năng chủ yếu là:

- Làm bằng chứng cho hợp đồng vận tải.
- Là biên lai xác nhận người gửi hàng đã giao hàng cho người chuyên chở.
- Là chứng từ sở hữu cho phép hàng hóa có thể chuyển từ người gửi hàng sang người nhận hàng hay người nào khác được quyền nhận hàng.

**Lệnh giao hàng ( D/O):** Lệnh giao hàng là chứng từ do hãng tàu hoặc đại lý của hãng tàu cấp cho người nhận hàng để yêu cầu cảng giao hàng cho người nhận.

**Giấy báo nhận hàng:** Giấy báo nhận hàng có tác dụng báo cho chủ hàng biết hàng hóa của họ đã về đến nơi và yêu cầu họ khẩn trương làm các thủ tục, giấy tờ đến đại lý nhận lệnh giao hàng.

**Lệnh xuất kho:** Là chứng từ pháp lý để chủ hàng nội địa lấy hàng ở cảng hay gửi hàng vào kho bãi cảng, đồng thời làm căn cứ để thanh toán cước phí xếp dỡ, lưu kho, lưu bãi. Chứng từ gốc để kết toán kho hàng ngày ghi xuất hay nhập vào thẻ kho, sổ kho và là căn cứ để theo dõi tình hình thực hiện lệnh xuất kho hay giao thẳng và lệnh nhập kho.

**Phiếu vận chuyển:** Là chứng từ giao nhận giữa người giao nhận với người vận chuyển, giữa người vận chuyển và người nhận hàng.

- Là chứng từ từ tàu nhập kho và căn cứ để xác minh trách nhiệm khi có hàng hóa thừa thiếu hay chênh lệch, đổ vỡ.
- Là căn cứ tính khối lượng vận chuyển và là cơ sở để thanh toán tiền vận chuyển trả lái xe.

### ***Biên bản kết toán nhận hàng với tàu:***

Sau khi hoàn thành việc dỡ hàng nhập khẩu từ tàu biển lên bờ, cảng phải cùng với thuyền trưởng ký kết một biên bản xác nhận số ỳ lượng kiện hàng đã giao và nhận, biên bản này gọi là biên bản kết toán nhận hàng với tàu.

Chứng từ này được lập ra trên cơ sở dữ liệu của tàu và của cảng. Nó có chữ ký của đại diện phòng kho hàng bên cạnh chữ ký xác nhận của thuyền trưởng. Nó cũng là một trong những căn cứ để khiếu nại hãng tàu hay người bán nước ngoài. Đồng thời nó cũng là căn cứ để cảng giao nhận hàng nhập khẩu với các đơn vị đặt hàng nhập khẩu.

***Biên bản thừa thiếu:*** Khi hoàn thành việc dỡ hàng nhập khẩu, nếu phát hiện thấy thiếu hàng, cảng căn cứ vào biên bản kết toán nhận hàng với tàu để làm biên bản thừa, thiếu hàng nhằm xác nhận việc thừa, thiếu hàng. Nó có tác dụng làm chứng cứ để khiếu nại hãng tàu về trách nhiệm bảo quản của tàu đối với số lượng hàng hóa đã nhận để chuyên chở.

***Chứng nhận hư hỏng:*** Trong quá trình làm hàng, nếu phát hiện thấy hàng hóa bị hư hỏng, đổ vỡ, cảng và tàu phải cùng nhau lập một biên bản về tình trạng đó của hàng hóa. Thông thường, chỉ trong trường hợp tổn thất bên ngoài và dễ thấy, người ta mới lập được chứng từ này.

***Tờ khai Hải quan:*** Tờ khai Hải quan là một văn bản do chủ hàng, chủ phương tiện khai báo xuất trình cho cơ quan Hải quan trước khi hàng hoặc phương tiện xuất hoặc nhập qua lãnh thổ quốc gia.

***Hoá đơn thương mại:*** Sau khi giao hàng xuất khẩu người xuất khẩu phải chuẩn bị một bộ hoá đơn thương mại đó là yêu cầu của người bán đòi hỏi người mua phải trả số tiền hàng đã ghi trên hoá đơn.

### ***Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin – C/O):***

Giấy chứng nhận xuất xứ là một chứng từ ghi nơi sản xuất hàng do người xuất khẩu kê khai ký và được người của cơ quan có thẩm quyền của nước người xuất khẩu xác nhận.

Chứng từ này cần thiết cho cơ quan hải quan để tùy theo chính sách của nhà nước vận dụng các chế độ ưu đãi khi tính thuế. Nó cũng cần thiết cho việc theo dõi thực hiện chế độ hạn ngạch. Đồng thời trong chừng mực nhất định, nó nói lên phẩm chất của hàng hoá bởi vì đặc điểm địa phương và điều kiện sản xuất có ảnh hưởng đến hàng hoá.

***Giấy chứng nhận vệ sinh (Sanitary Certificate):*** Do cơ quan có thẩm quyền về kiểm tra phẩm chất hàng hoá hoặc về y tế cấp cho chủ hàng, sau khi đã kiểm tra hàng hoá ( là thực phẩm, đồ uống , đồ hộp....) và thấy trong đó không có vi trùng gây bệnh cho người dùng.

***Thư dự kháng (Letter of reservation):*** Khi nhập hàng tại cảng đích, nếu người nhận hàng thấy có nghi ngờ gì về tình trạng tổn thất của hàng hóa thì phải lập thư dự kháng để bảo lưu quyền khiếu nại đòi bồi thường các tổn thất hàng hóa của mình. Thư dự kháng thực chất là một thông báo về tình trạng tổn thất của hàng hóa chưa rõ rệt do người nhận hàng lập gửi cho người chuyên chở hoặc đại lý của người chuyên chở.



## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG GIAO NHẬN HÀNG NHẬP KHẨU BẰNG CONTAINER TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO NHẬN KHO VẬN HẢI DƯƠNG.

## 2.1 TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO NHẬN KHO VẬN HẢI DƯƠNG

### 2.1.1 Sự cần thiết để thành lập dự án xây dựng cảng nội địa Hải Dương

Hải Dương là tỉnh nằm ở trung tâm đồng bằng Bắc Bộ, đồng thời là trung tâm của Vùng kinh tế trọng điểm phía Bắc Việt Nam. Cảng nội địa Hải Dương (ICD Hải Dương) nằm ở trung tâm của Tỉnh, trên trục đường quốc lộ 5, cách Hải Phòng và thủ đô Hà Nội 55km, có hệ thống đường bộ kết nối với các tỉnh thành phố: Hải Phòng, Hà Nội, Thái Bình, Nam Định, Hưng Yên, Hà Nam, Vĩnh Phúc, Bắc Ninh, Bắc Giang, Quảng Ninh và các tỉnh miền núi phía Bắc như: Lạng Sơn, Lào Cai, Vĩnh Phúc... Hiện tại đã có nhiều khu công nghiệp và hàng trăm nhà máy phát triển xung quanh ICD Hải Dương.

Trong quy hoạch phát triển kinh tế xã hội vùng đồng bằng Bắc Bộ, Bộ Chính trị và Chính phủ đã xác định phải xây dựng cảng nội địa có quy mô lớn và hiện đại tại Hải Dương để san tải cho các cảng biển tại Hải Phòng, Quảng Ninh, đảm bảo đáp ứng nhu cầu thông quan hàng hóa qua hai cảng này đến năm 2020 là 80-100 triệu tấn/năm ( hiện tại chỉ đáp ứng thông qua được từ 20-25 triệu tấn/năm ). Vì vậy, việc đầu tư phát triển mở rộng cảng nội địa Hải Dương là rất cần thiết.

### 2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty

#### Một số căn cứ pháp lý quan trọng

- Nghị quyết 54-NQ/TW ngày 14 tháng 9 năm 2005 của Bộ Chính trị về phát triển kinh tế - xã hội và đảm bảo quốc phòng, an ninh Vùng đồng bằng Sông Hồng đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020, trong đó giao cho tỉnh Hải Dương xây dựng một cảng cạn trung chuyên qui mô lớn và hiện đại.

- Ngày 30 tháng 08 năm 2008 Thủ tướng Nguyễn Tấn Dũng đã có ý kiến chỉ đạo và giao một số nhiệm vụ cho tỉnh Hải Dương. Trong các nội dung về quy hoạch và phát triển hạ tầng giao thông, thủy lợi... Thủ tướng đã đồng ý với đề nghị của tỉnh Hải Dương về việc xây dựng Cảng nội địa Hải Dương thành Trung tâm Logistics của khu vực đồng bằng Bắc Bộ.

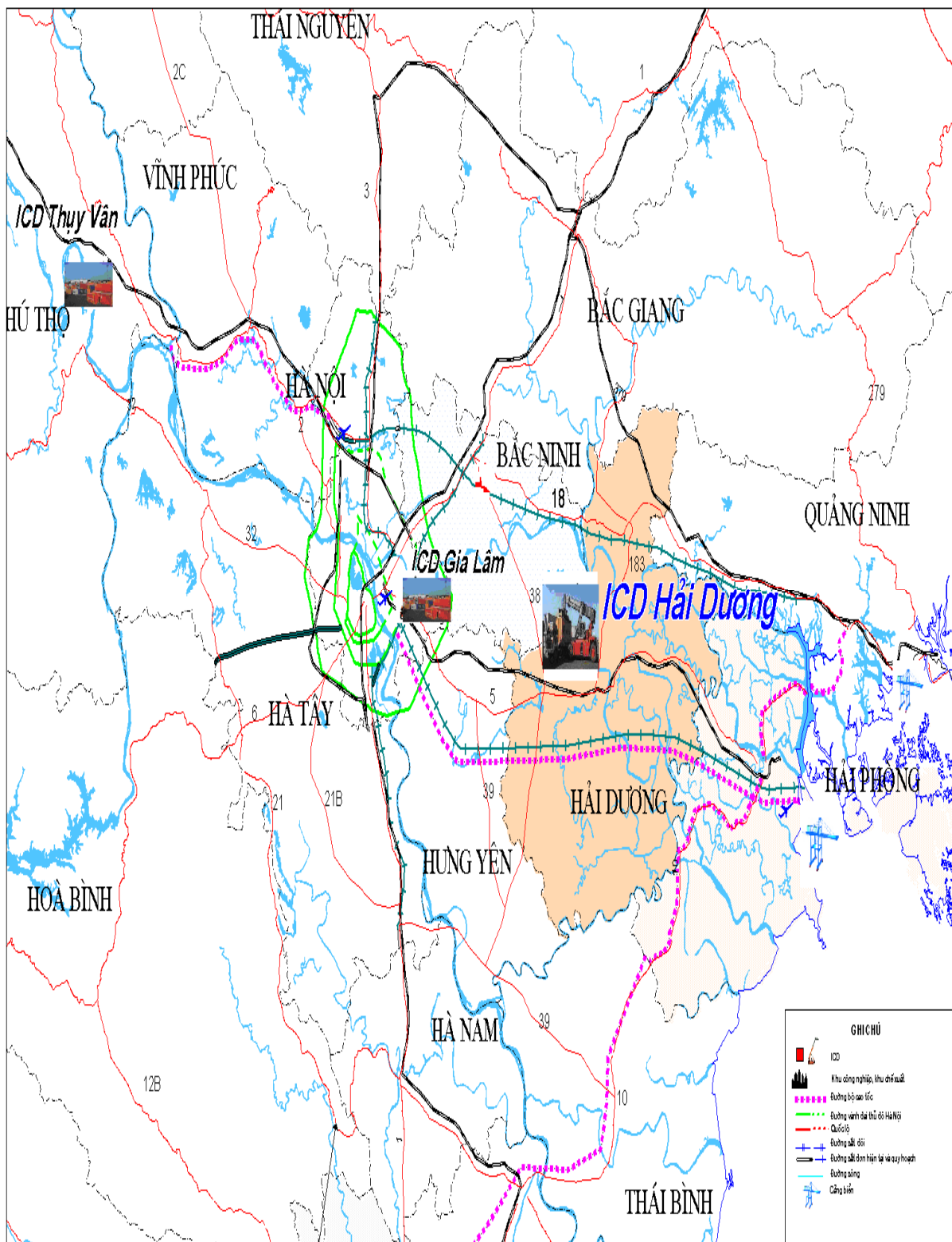
- Quyết định 145/2004/QĐ-TTg ngày 13/08/2004 của Thủ tướng Chính phủ về phương hướng chủ yếu phát triển nền kinh tế - xã hội Vùng Kinh tế trọng điểm Bắc bộ đến 2010 và tầm nhìn đến 2020, trong đó giao nhiệm vụ cho tỉnh Hải Dương xây dựng tổng kho trung chuyển hàng hóa.
- Quyết định 1893/QĐ-BTC ngày 03 tháng 05 năm 2006 của Bộ Tài Chính về việc công nhận Địa điểm làm thủ tục hải quan tại cảng nội địa tỉnh Hải Dương.
- Quyết định số 5496/QĐ-UBND ngày 22/11/2005 của UBND tỉnh Hải Dương về việc thu hồi đất để giao cho Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương triển khai xây dựng Cảng nội địa Hải Dương.
- Quyết định 3865/QĐ-UBND ngày 29 tháng 08 năm 2005 của UBND tỉnh Hải Dương về việc chấp thuận dự án đầu tư xây dựng Cảng nội địa Hải Dương (ICD Hải Dương) của Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương.
- Công văn số 2026/GTVT-KHĐT ngày 08/04/2005 của Bộ Giao thông vận tải về việc thỏa thuận địa điểm làm cảng thông quan nội địa của Tỉnh Hải Dương.
- Thông báo số 1177-TB/TU ngày 25/02/2005 của Tỉnh ủy Hải Dương về việc đồng ý chủ trương triển khai thực hiện Dự án xây dựng cảng thông quan nội địa Hải Dương tại địa bàn xã Việt Hòa, thành phố Hải Dương.
- Công văn số 27/CV-UB ngày 10/01/2005 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hải Dương về việc đồng ý cho Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương lập quy hoạch mở rộng khu kho bãi thông quan hiện nay thành Cảng thông quan nội địa tỉnh Hải Dương.

**Tóm tắt về Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương**

Ngày thành lập: 09/09/2002.

- Tên giao dịch: CÔNG TY CP GIAO NHẬN KHO VẬN HẢI DƯƠNG
- Tên tiếng anh: HAI DUONG LOGISTICS HOLDINGS COMPANY
- Tên viết tắt : HDL
- Trụ sở chính và Cảng nội địa: Km 48 + 450 Quốc lộ 5 TP.Hải Dương, Việt Nam
- Điện thoại : (84-320) 892.157/ 892.158 Fax : (84-320) 892.159
- Website : [www.hdl-holdings.com](http://www.hdl-holdings.com) Email : hdl-holdings@vnn.vn
- Bản đồ vị trí :

VỊ TRÍ CÁC CẢNG NỘI ĐỊA (ICD) VÙNG KTTĐ BẮC BỘ



### **2.1.3. Chức năng, nhiệm vụ của Công ty**

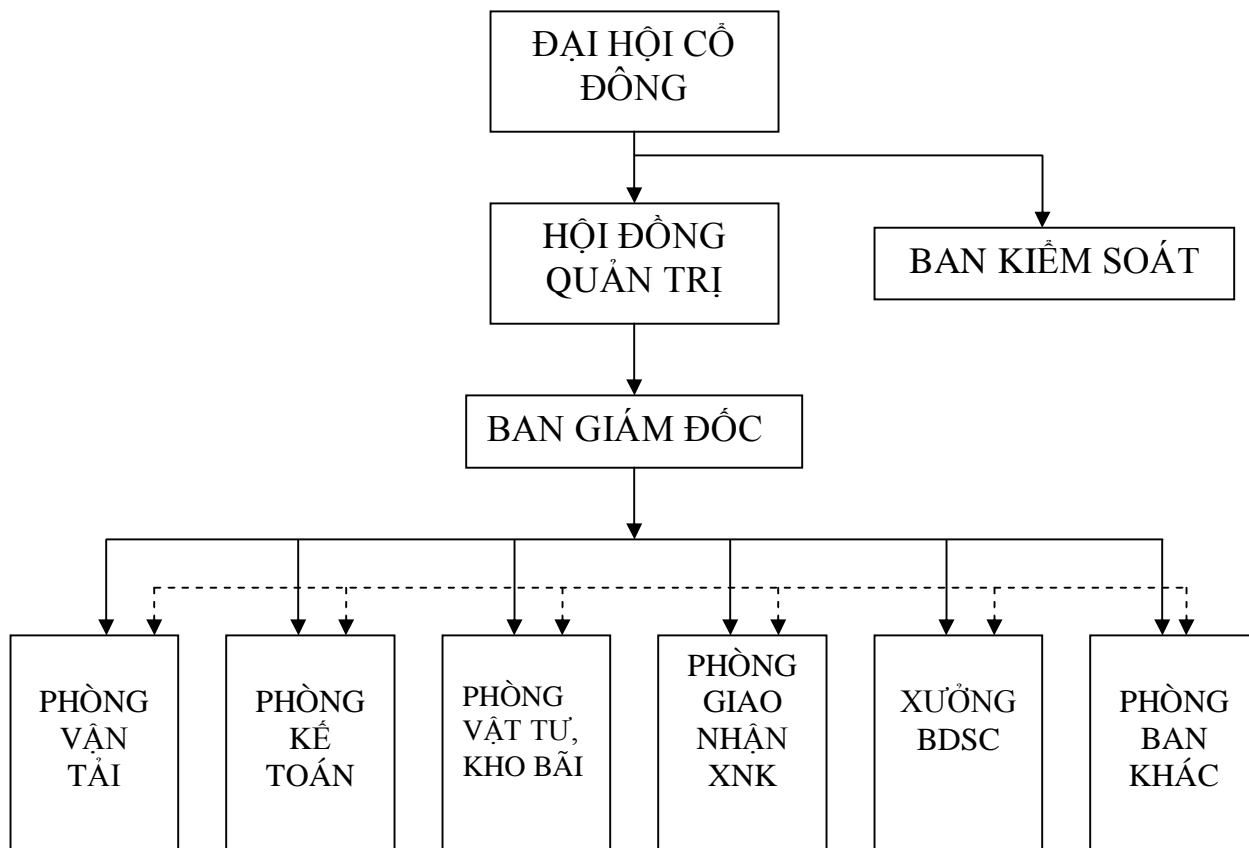
- Xây dựng Cảng nội địa thành Cảng trung chuyển có qui mô lớn và hiện đại của toàn khu vực kinh tế trọng điểm Bắc Bộ và tỉnh Hải Dương, đáp ứng nhu cầu thông quan vận chuyển, lưu giữ hàng hóa xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp trong hiện tại và tương lai, phù hợp với nhiệm vụ và chiến lược phát triển của Đảng và Chính phủ.
- Xây dựng đồng bộ hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị phù hợp với Cảng nội địa, đảm bảo tính hiện đại, tạo điều kiện thông quan hàng hóa nhanh chóng, góp phần tạo môi trường thuận lợi cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước đầu tư vào Hải Dương và khu vực kinh tế trọng điểm Bắc Bộ.
- Thúc đẩy các doanh nghiệp mở rộng sản xuất nâng cao năng lực cạnh tranh và tăng nhanh kim ngạch xuất nhập khẩu, góp phần đẩy nhanh tốc độ tăng trưởng kinh tế của tỉnh Hải Dương và khu vực.
- Tạo điều kiện thuận lợi để các doanh nghiệp đến làm thủ tục hải quan có đầy đủ bến bãi, phương tiện để thực hiện kiểm tra hàng hóa xuất nhập khẩu, do đó góp phần tăng nguồn thu cho ngân sách Nhà nước ; Cung cấp hạ tầng kỹ thuật bãi container, kho chứa hàng, các trang bị cần thiết để các doanh nghiệp sau khi đăng kí tờ khai xuất nhập khẩu tại Chi cục Hải quan Hải Dương sẽ vận chuyển hàng hóa đến làm thủ tục kiểm hóa.
- Cung cấp dịch vụ liên quan đến hoạt động của Cảng nội địa như cho thuê kho, cho thuê bãi, xếp dỡ hàng hóa và container, làm thủ tục hải quan, giao nhận và vận chuyển hàng hóa cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu.
- Góp phần giải quyết công ăn việc làm cho nhiều lao động.

### **2.1.4. Mô hình bộ máy hoạt động của công ty.**

#### **a. Cơ cấu tổ chức:**

Tổ chức bộ máy quản lý gọn nhẹ, hiệu quả phù hợp với quy mô hoạt động, trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh, cơ cấu tổ chức và điều hành của công ty có sự điều chỉnh cho phù hợp với yêu cầu và để hoàn thành các mục tiêu của công ty. Để phù hợp với hoạt động của mình, công ty đã lựa chọn bộ máy quản lý theo cơ cấu trực tuyến - chức năng, đứng đầu công ty là giám đốc, phó giám đốc, bí thư Đảng ủy, là chủ tịch Công đoàn ban chỉ đạo quản lý điều hành mọi hoạt động kinh doanh của công ty, đồng thời chịu mọi trách nhiệm với nhà nước về hoạt động của công ty mình. Công ty sử dụng mô hình cấu trúc tổ chức này là hoàn toàn phù hợp với ngành nghề kinh doanh, vì môi trường kinh doanh của công ty là tương đối

ổn định. Chức năng quyền hạn của mỗi bộ máy được xác định rõ ràng, các bộ phận phòng ban, bộ phận công ty thành viên và chi nhánh đều có tổ chức nhiệm vụ cụ thể.



**Quan hệ trực tuyến:** —————>

**Quan hệ chức năng:** - - - - ->

### Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của Công ty

Cụ thể bộ máy tổ chức của Công ty hoạt động theo mô hình Công ty cổ phần như sau:

- **Đại hội cổ đông:** là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Công ty, quyết định chiến lược và kế hoạch phát triển trung và dài hạn của Công ty, bổ nhiệm và bãi nhiệm các thành viên của Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát.
- **Hội đồng quản trị:** do Đại hội cổ đông bầu ra để thay mặt cho Đại hội cổ đông thực thi các Nghị quyết của Đại hội cổ đông, có đầy đủ quyền hạn để thực hiện các quyền nhân danh Công ty, bổ nhiệm và giám sát các hoạt động của Giám đốc.

- **Ban kiểm soát:** Thực hiện hành vi giám sát hoạt động của Hội đồng quản trị để báo cáo Đại hội đồng cổ đông.

- **Ban Giám đốc Công ty:** Điều hành công việc hàng ngày của Công ty theo các Nghị quyết, Quyết định, kế hoạch của Đại hội đồng cổ đông và Hội đồng quản trị, là người đại diện theo pháp luật của Công ty, giải quyết các vấn đề liên quan đến sản xuất kinh doanh của Công ty.

- **Các phòng ban chức năng:** Thực hiện các nhiệm vụ do Giám đốc giao. Toàn bộ các hoạt động của Cảng nội địa Hải Dương đều do các phòng ban này đảm nhận. Trưởng, Phó phòng phụ trách đều có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực chuyên môn, có khả năng điều hành và thực hiện nghiệp vụ khai báo hải quan, quản lý kho bãi, giao nhận và vận tải cho các doanh nghiệp lớn.

- **Đội ngũ nhân viên:** Hiện có trên 100 nhân viên đang làm việc cho Công ty tại Hải Dương, Hải Phòng và Hà Nội. Lực lượng bảo vệ hệ thống kho bãi trực ca 24/24h. Ngoài các nhân viên bảo vệ của Công ty, còn có lực lượng bảo vệ chuyên nghiệp thuê của công ty bảo vệ. Nhân viên của Công ty được tham gia các khóa đào tạo và hướng dẫn về an toàn lao động và được cấp chứng chỉ.

#### **b. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban nghiệp vụ.**

**Phòng hành chính nhân sự (Văn phòng):** Tham mưu, đề xuất và tổ chức thực hiện các công tác tổ chức nhân sự trong công ty, công tác lao động, thưởng phạt, quản trị tài chính, thiết bị văn phòng, quản trị nhân sự, tài sản, văn thư như công văn, fax, và phục vụ vệ sinh khối văn phòng.

**Phòng an ninh:** Đảm bảo an ninh cho người và tài sản trong công ty, theo dõi số lượng xe container ra vào và số vỏ container.

#### **Xưởng sửa chữa bảo dưỡng**

- Chịu trách nhiệm toàn bộ đảm bảo kỹ thuật xe, máy của công ty: Xe vận tải như đầu kéo, xe tải nhỏ. Máy nâng hàng, cầu gập container.

- Bảo dưỡng, sửa chữa theo nguyên tắc thay cũ đổi mới đảm bảo tính tiết kiệm, an toàn, hiệu quả cho công ty. Cuối tháng tập hợp phiếu đề nghị gửi phòng vật tư, phòng vận tải và phòng kho bãi đối chiếu thanh toán.

**Phòng vật tư:** cung cấp vật tư cho xưởng bảo dưỡng sửa chữa.

#### **Phòng hồ sơ**

Tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng, làm bộ hồ sơ đầy đủ cho khách hàng. Kiểm soát đảm bảo các chứng từ hồ sơ không bị thất lạc.

## **Phòng giao nhận xuất nhập khẩu**

- + Thay mặt Công ty thực hiện các nghiệp vụ khai báo hải quan, giao nhận xuất nhập khẩu bằng đường biển và đường hàng không cho các khách hàng của Công ty.
- + Thực hiện các công việc cần thiết để đảm bảo hoàn thành trách nhiệm nêu trên đúng pháp luật, đúng yêu cầu của khách hàng và qui định của Công ty.
- + Tập hợp, sắp xếp, lưu trữ bảo quản toàn bộ chứng từ, tài liệu, email có liên quan, không được cung cấp cho bất kỳ phòng ban, bộ phận, cá nhân nào không có thẩm quyền hoặc không liên quan trực tiếp đến công việc. Bảo mật thông tin của Công ty và của khách hàng.
- + Thực hiện công việc khác do Giám đốc giao. Là một bộ phận khách hàng của phòng vận tải và tìm kiếm khách hàng cho Công ty.
- + Làm các công việc: mở tờ khai hải quan, kiểm hóa và giao nhận hàng hóa.

## **Phòng kho bãi**

- Thay mặt Công ty thực hiện các nghiệp vụ kho, bãi container cho các khách hàng của Công ty. Tập hợp, sắp xếp, lưu trữ số liệu báo cáo cấp trên.
- Nhập hàng vào bãi (kho), xuất hàng nguyên container theo yêu cầu của khách hàng. Quản lý kho hàng. Đảm bảo điều kiện an toàn, thực hiện yêu cầu bảo quản hàng hóa cho khách hàng trong kho cũng như ngoài bãi.
- Phối hợp chặt chẽ với phòng vận tải và phòng giao nhận, giao vỏ container cho phòng vận tải đúng thời hạn và làm công tốt container tác nâng, rút hạ hàng cho vào kho (sau khi phòng giao nhận kiểm hóa sau nếu là hàng kiểm).

**Phòng kế toán:** giải quyết vấn đề tiền lương cho cán bộ công nhân viên, kiểm tra giám sát tài sản, vốn sản xuất, vật tư, báo cáo tài chính, thanh toán chi phí cho khách hàng.

## **Phòng vận tải**

- Lập kế hoạch điều độ xe đi lấy hàng tại cảng và giao hàng cho khách hàng, giao trả container rỗng cho hãng tàu.
- Theo dõi quá trình xe chạy trên đường qua hệ thống định vị để kịp thời điều xe và xử lý khi có sự cố xảy ra trên đường.
- Cấp phát phiếu nhiên liệu, quản lý cấp dầu, bảo dưỡng sửa chữa xe container.
- Vào sổ hàng ngày và phối hợp chặt chẽ với các phòng ban nghiệp vụ liên quan trong công ty.

### **c. Môi quan hệ giữa các phòng ban:**

Các phòng nghiệp vụ chính của công ty: phòng kinh doanh xuất nhập khẩu, phòng vận tải và phòng kho bãi quan hệ với kế toán, tổ chức soạn thảo hợp đồng thương mại, vận chuyển, ủy thác giao nhận, được sự tham gia đóng góp ý kiến của các phòng ban khác, sau đó giám đốc ký hợp đồng, sau đó thanh quyết toán với kế toán. Ban giám đốc chỉ đạo chung các hoạt động của các phòng ban để thực hiện hoạt động nhịp nhàng hiệu quả. Văn phòng cung cấp thiết bị văn phòng cho công ty, xưởng sửa chữa bảo dưỡng chịu trách nhiệm về phương tiện cho các nghiệp vụ, an ninh đảm bảo cho công ty.

Nhìn chung, với cơ cấu tổ chức hiện nay Công ty có khả năng điều hành mọi hoạt động có hiệu quả để thực hiện hoạt động của mình. Đội ngũ cán bộ từ lãnh đạo các phòng ban đến nhân viên, các nhiệm vụ trong công tác quản lý chuyên môn và các hoạt động kinh doanh.

### **2.1.5 Năng lực kinh doanh của Công ty**

#### **a. Tình hình cơ sở vật chất kỹ thuật và máy móc của Công ty.**

- Đền bù giải phóng mặt bằng 12 hec-ta, hệ thống kho chứa hàng tiêu chuẩn: gồm 04 kho làm bằng khung thép tiền chế, có xây tường bao quanh và lợp tôn, tổng diện tích kho khoảng 20.000m<sup>2</sup>.

- Hệ thống bãi chứa container, nhà văn phòng điều hành, nhà ăn cho nhân viên, san lấp, xây kè, xây tường rào và cổng ra vào, cổng bảo vệ, nhà xưởng sửa chữa, bảo dưỡng ô tô và container.

- Hệ thống cung cấp nhiên liệu cho đội xe container và thiết bị xếp dỡ container, hệ thống cấp thoát nước và phòng cháy chữa cháy, báo cháy tự động tại các kho, camera, đèn chiếu sáng kho và bãi container.

- Máy móc thiết bị :

+ Xe container : 30 chiếc xe đầu kéo và móc kéo, được trang bị hệ thống định vị vệ tinh giúp cho việc quản lý điều hành được thuận lợi và hiệu quả cao.

+ Cầu chụm và nâng container hiện đại : 02 chiếc, mới 100%. 01 chiếc nhãn hiệu Kalmar DRF450-60S5k, sức nâng 45 tấn. 01 chiếc nhãn hiệu Konecranes SMV 6/7 ECB90, sức nâng 9 tấn. Xe nâng hàng : 05 chiếc loại 3T- 3,5T, nhãn hiệu Toyota, Mitsubishi, TCM...

- Các trang thiết bị ở xưởng sửa chữa bảo dưỡng: Palăng, bơm hơi, súng bắn ốc lỏng, súng bắn ốc quang nhíp, máy hàn, ắc quy, máy mài, máy khoan, cắt sắt...



Ngoài ra công ty còn trang bị đầy đủ các trang thiết bị văn phòng: điều hòa, bàn ghế, giấy tờ, máy photo, điện thoại, máy fax... Hệ thống máy tính: trên 36 bộ, kết nối mạng LAN, có đường truyền Internet tốc độ cao (ADSL), có cài đặt phần mềm khai báo hải quan điện tử có bản quyền do Công ty Thái Sơn cung cấp và cài đặt. Và hệ thống định vị theo dõi tiến độ phương tiện đi trên đường.

**b. Đội ngũ lao động của Công ty :**

**Bảng 2.1 Số lượng lao động trong Công ty**

<b>STT</b>	<b>Loại lao động</b>	<b>Số lượng</b>	<b>Tỷ trọng</b>
<b><i>I</i></b>	<b><i>Lao động trực tiếp</i></b>	<b><i>49</i></b>	<b><i>48,1%</i></b>
1	Lái, phụ xe	33	
2	Công nhân xếp dỡ	11	
3	Công nhân BDCS	5	
<b><i>II</i></b>	<b><i>Lao động gián tiếp</i></b>	<b><i>39</i></b>	<b><i>38,2%</i></b>
1	Giám Đốc+PGĐ	1+1	
2	Phòng tổ chức hành chính	4	
3	Phòng vật tư kho bãi	6	
4	Phòng tài chính - kế toán	4	
5	Phòng vận tải	4	
6	Phòng XNK và phòng hồ sơ	8	
7	Phòng ban khác	11	
<b><i>III</i></b>	<b><i>Lao động khác</i></b>	<b><i>14</i></b>	<b><i>13,7%</i></b>
1	Lái xe con	1	
2	Bảo vệ	12	
3	Lao động dịch vụ	1	
<b><i>Tổng</i></b>		<b><i>102</i></b>	<b><i>100%</i></b>

Ngoài lao động chính ra công ty còn sử dụng đội ngũ lao động theo hợp đồng ngắn hạn như nhân viên bảo vệ vào những tháng cao điểm về hàng. Hiện nay thì đối với đội ngũ lao động của Công ty có trình độ chưa nhiều. Đặc biệt là lao động

có trình độ về việc giao nhận hàng hóa còn hạn chế. Chính điều này gây nhiều cản trở trong việc thực hiện các quy trình nghiệp vụ dẫn đến sai sót chứng từ, kéo dài thời gian các khâu do chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ Công ty chưa được sâu và về bộ phận giao nhận như vậy là đang thiếu nhân lực.

Đội ngũ lao động làm việc trong công ty hình thức trả lương được chia thành 3 hình thức:

- Phòng vận tải: Lái xe là lương khoán chuyển + lương cơ bản.
- Phòng an ninh: khoán ngày.
- Bộ phận còn lại: Lương theo thời gian.

**c. Kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.**

**Bảng 2.2: Tổng hợp kết quả kinh doanh 5 năm (2006-2010)**

*Đơn vị: triệu đồng*

STT	Nội dung	2006	2007	2008	2009	2010
1	Doanh thu	11.488	18.652	37.561	44.852	55.746
2	Giá Vốn	11.357	17.049	33.649	38.660	49.320
3	Lợi Nhuận trước thuế	131	1.603	3.912	6.192	6.426
4	Thuế TNDN	18	98	377	642	803
5	Lợi nhuận sau thuế	113	1.505	3.535	5.550	5.623

(Nguồn: phòng kế toán)

- Doanh thu: gồm doanh thu bán hàng và doanh thu tài chính.
- Giá vốn hàng bán= giá vốn+chi phí quản lý+chi phí tài chính.

**Nhận xét:**

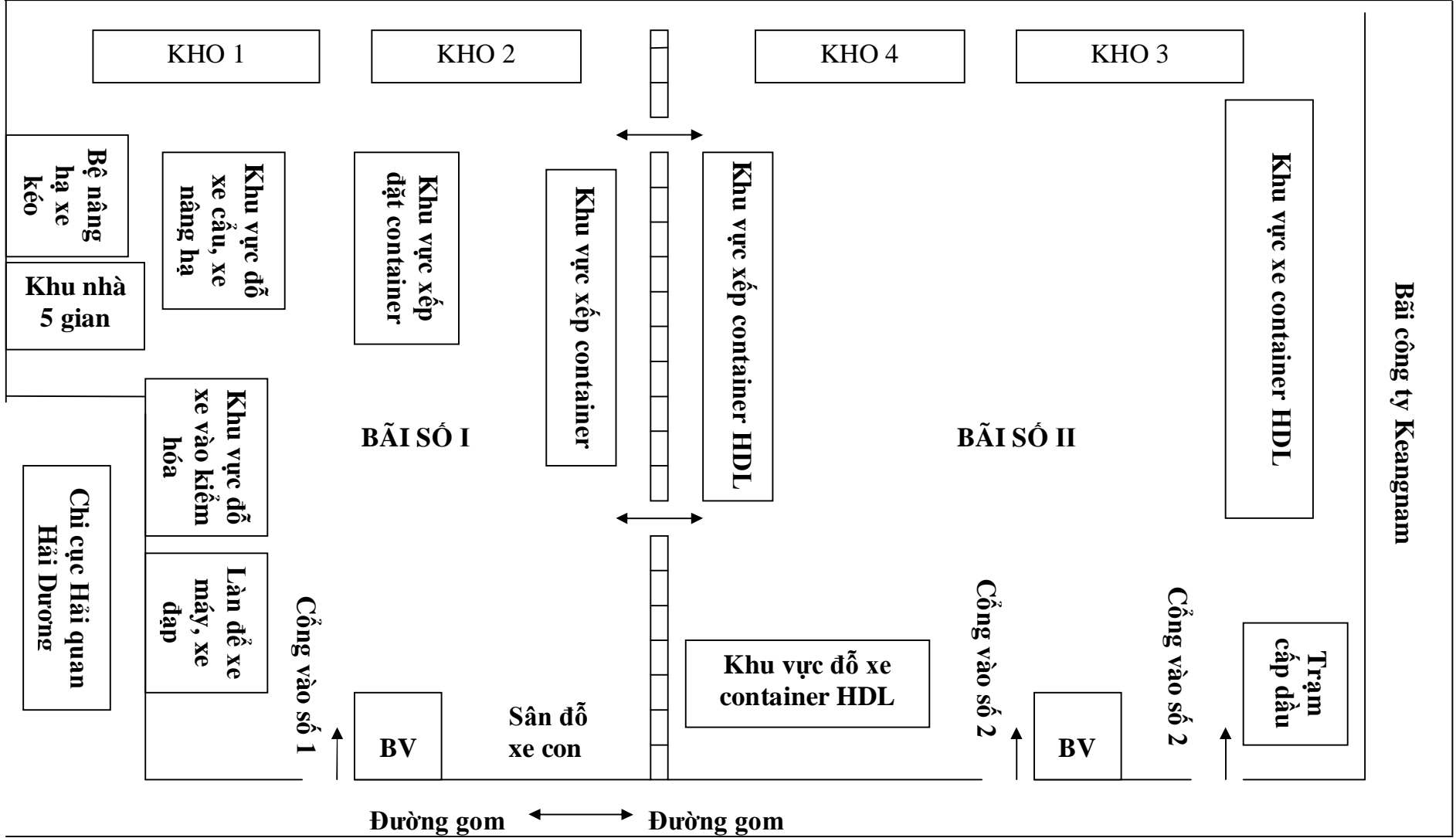
Qua bảng tổng hợp kết quả sản xuất kinh doanh của Công ty trong vòng 5 năm gần đây đã cho thấy tình hình phát triển chung của Công ty có sự đi lên. Tổng doanh thu của Công ty liên tục tăng hàng năm.

Năm 2007 Việt Nam gia nhập tổ chức thương mại thế giới WTO, quá trình hội nhập này tạo nhiều điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp về việc xuất nhập

khẩu hàng hóa, hàng rào thuế quan được lợi lỏng và doanh thu của Công ty cũng tăng đáng kể so với năm 2006 là 1,62 lần. Năm 2008 gấp 2,1 lần so với năm 2007.

Cuối năm 2008 xảy ra khủng hoảng kinh tế thế giới và nó cũng ảnh hưởng ít nhiều đến nền kinh tế nước ta và việc giao lưu buôn bán với các nước trên thế giới nên doanh thu của Công ty dù tăng nhưng vẫn thấp hơn tốc độ tăng so với năm trước, năm 2009 chỉ tăng so với năm 2008 là 1,2 lần. Năm 2010 doanh thu chỉ nhích thêm so với tốc độ năm trước rất ít, so với năm 2009 doanh thu tăng gấp 1,25 lần.

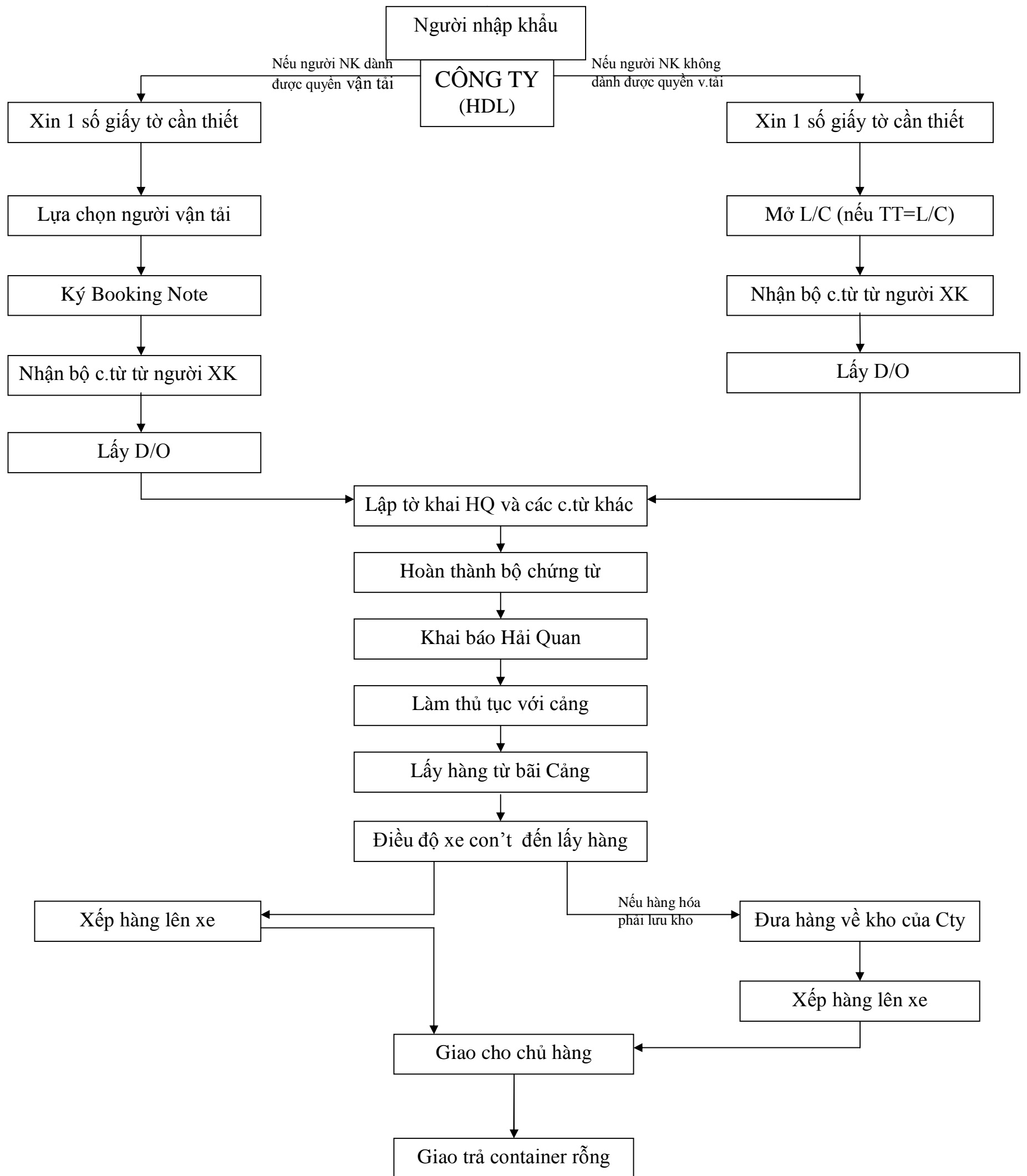
Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường ngày nay, Công ty đã có những chiến lược xây dựng Công ty có giải quyết những thách thức, khó khăn làm tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp mình, cải thiện đời sống của cán bộ công nhân viên.



Sơ đồ 2.2 Cảng nội địa Hải Dương

## 2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG GIAO NHẬN HÀNG NHẬP KHẨU BẰNG CONTAINER TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO NHẬN KHO VẬN HẢI DƯƠNG

### 2.2.1 Quy trình giao nhận container nhập khẩu tại Công ty



Sơ đồ 2.3 Quy trình giao nhận tại Công ty HDL

**Ghi chú:** Con't: container.  
 C. từ: chứng từ.  
 TT: Thanh toán.  
 L/C: Letter of Credit: Thư tín dụng L/C  
 D/O: Delivery Order: Lệnh giao hàng.  
 XK: Xuất khẩu.

## ***1. Lựa chọn người chuyên chở.***

Mặc dù là một Công ty giao nhận lớn tại khu vực Miền Bắc nhưng hiện tại Công ty giao nhận kho vận Hải Dương không làm đại lý cho bất kỳ hãng tàu nào.

Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương chủ yếu chuyên chở container từ cảng biển Hải Phòng và giao cho khách hàng. Và khách hàng lớn nhất của Công ty chính là công ty Ford Việt Nam. Khách hàng Ford yêu cầu các dịch vụ về làm hồ sơ, mở tờ khai hải quan, vận chuyển, giao nhận hàng hóa container, lưu kho, lưu bãi. Loại hàng vận chuyển chủ yếu là linh kiện ô tô, bông, khung xe buýt...

Các hãng tàu chuyên chở container cho Ford đến cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân là: Tùy thuộc vào dòng xe mà Ford sản xuất thì hãng tàu tại các nước xuất khẩu.

- OOCL: Nhật, Philippines và Thái Lan.
- MEA: Trung Quốc.
- PACL: Thổ Nhĩ Kỳ.
- DHL: Đài Loan.

Dựa vào hợp đồng mua bán ngoại thương giữa người nhập khẩu và người xuất khẩu, theo dõi lịch trình tàu ghé vào cảng xếp hàng từ khách hàng. Lịch tàu cũng thay đổi hàng tháng, tùy vào điều kiện, thời gian xếp hàng đã quy định vì vậy cần có kế hoạch sắp xếp, nhận hàng và giao hàng cụ thể để bố trí phương tiện đi lấy hàng và chuẩn bị kho bãi.

Nhìn chung do Công ty chưa làm dịch vụ đại lý hãng tàu mà việc vận chuyển bằng đường biển là do hợp đồng mua bán giữa người nhập khẩu và người xuất khẩu nên công ty chỉ chịu trách nhiệm làm thủ tục Hải Quan cho hàng, bố trí xe đi lấy hàng và kho bãi (nếu hàng yêu cầu lưu kho tại công ty). Do đó ta cũng thấy về công tác lựa chọn người chuyên chở và làm đại lý hãng tàu Công ty hoàn toàn chưa làm vì vậy cần đề các giải pháp nhằm xây dựng mối quan hệ, tiến tới thu hút nhiều khách hàng và tư vấn về chuyên chở đường biển, đại lý hãng tàu cho các khách hàng lớn.

## ***2. Ký Booking Note.***

Booking Note là giấy lưu cước hàng hóa được ký làm căn cứ, độ tin cậy đồng thời là thông tin cho hãng tàu biết cảng xếp hàng, cũng như các thông tin khác liên quan đến lô hàng. Về cơ bản nội dung của Booking Note bao gồm các mục sau:

Tên và địa chỉ của chủ hàng, người gửi hàng (Shipper), người nhận hàng (Consinger) hoặc theo lệnh của ai, địa chỉ thông báo. Trong những mục trên, nếu

thanh toán bằng L/C thì tên, địa chỉ thông báo phải được ghi hoàn toàn chính xác với L/C đến từng dấu phẩy, Booking Note làm căn cứ lập Bill of Lading (B/L). Nếu có sự sai lệch, ngân hàng sẽ không thanh toán cho người xuất khẩu gây ra khiếu nại, rắc rối sau này.

Địa điểm xếp hàng (Port of loading), dỡ hàng (Port of discharge) trong Booking Note hai mục này được người giao nhận đề cập đến vì đây là căn cứ để tính cước của hãng tàu, do đó phải ghi chính xác và tính toán sao cho có lợi nhất.

- Tên hàng hóa: Mô tả sao phải giống như L/C để thuận lợi chi việc thanh toán. Mô tả Booking Note có thể không chi tiết như trong L/C đôi khi cũng được chấp nhận nhưng phải chính xác vì đây là cơ sở để tính thuế xuất nhập khẩu.

- Giá cước vận chuyên: Cước vận chuyên đường biển được quyết định cụ thể trong Booking Note gồm: đóng cước, đơn giá cước, cước phí trả trước hay trả sau.

- Số lượng, loại container: Đối với Công ty, các mặt hàng ủy thác giao nhận không cố định, điều này phụ thuộc vào từng lô hàng ủy của chủ hàng ủy thác cho Công ty. Do vậy trong Booking Note phải ghi rõ container đóng loại hàng gì, số lượng container, loại container, kích cỡ container.

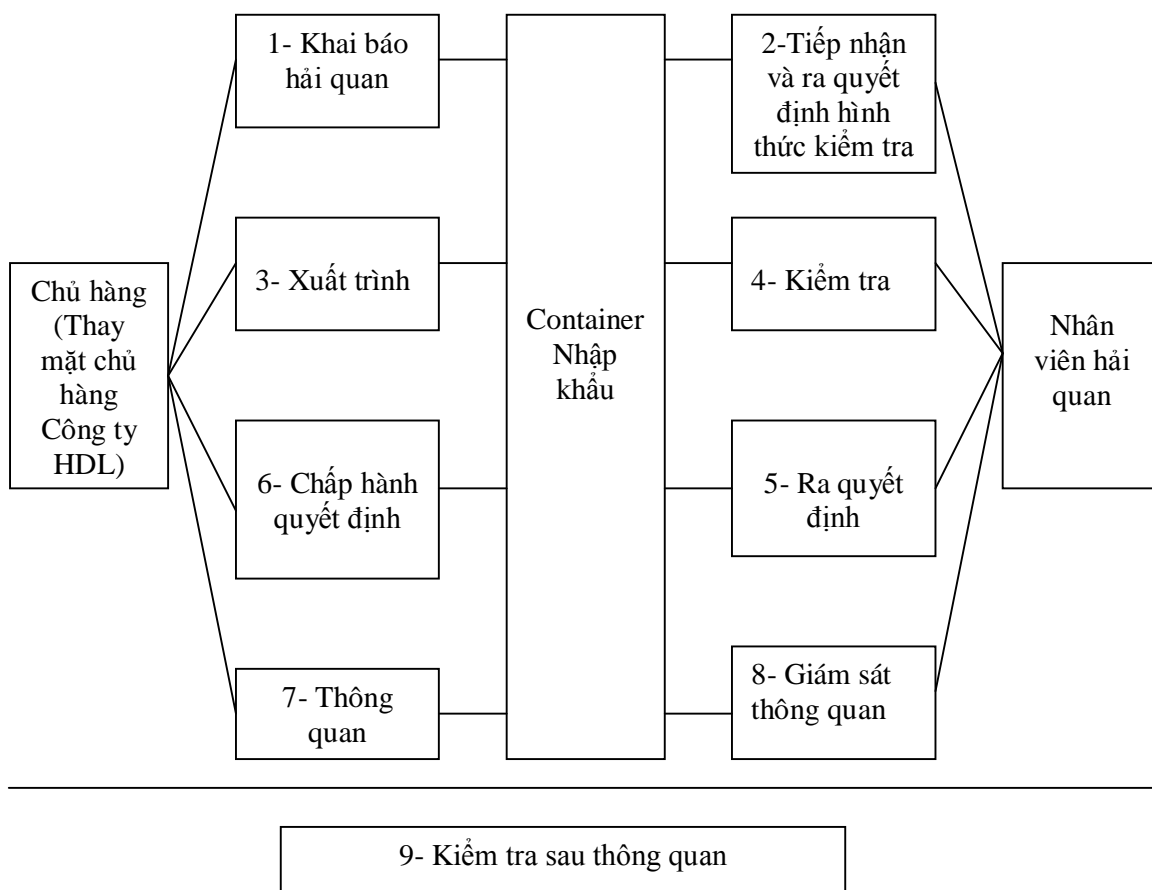
- Các điều khoản khác:

Booking Note có giá trị như một hợp đồng vận chuyên đường biển xác nhận quyền và nghĩa vụ của Công ty (trong trường hợp người xuất khẩu, nhập khẩu ủy thác cho Công ty) và chủ tàu, trên đó phải ghi rõ mức cước cho lô hàng.

Booking Note không phải là chứng từ xuất trình, nó chỉ là một thỏa thuận giữa người thuê vận chuyên và người vận chuyên, và chỉ có giá trị cho đến thời điểm vận đơn được cấp cho Công ty. Nhưng cũng cần phải xác định mức độ quan trọng và tầm ảnh hưởng của Booking Note đến việc lập B/L và đồng thời nó cũng là một căn cứ để nếu có xảy ra tranh chấp thì khiếu nại cũng đỡ gây tranh cãi.

### ***3. Khai thuê thủ tục Hải quan.***

Khai báo Hải quan là một công đoạn trong quá trình làm thủ tục cho hàng hóa xuất nhập khẩu, tùy thuộc vào chủ hàng mà Công ty có thực hiện việc khai thuê Hải quan hay không. Thông thường các chủ hàng giao cho Công ty làm trọng gói các dịch vụ, nhưng cũng có trường hợp chủ hàng muốn tự mình khai báo thủ tục Hải quan thì Công ty chỉ thực hiện các công việc còn lại. Việc khai thuê hải quan được thực hiện một cách chặt chẽ.



## Sơ đồ 2.4 Sơ đồ tóm tắt thủ tục Hải quan

### **Ghi chú:**

- (1) Chủ hàng khai báo, áp mã thuế đối với container nhập khẩu và lập bộ hồ sơ khai báo hải quan và nộp cho cơ quan hải quan.
- (2) Nhân viên hải quan tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra, đăng ký hồ sơ và ra quyết định hình thức kiểm tra thực tế đối với container nhập khẩu.
- (3) Chủ hàng xuất trình container nhập khẩu tại địa điểm quy định.
- (4) Nhân viên hải quan tiến hành kiểm tra thực tế hàng nhập khẩu.
- (5) Cơ quan hải quan ra quyết định liên quan đến hàng và chủ hàng theo luật hải quan.
- (6) Chủ hàng thực hiện các quyết định của cơ quan hải quan theo luật hải quan.
- (7) Chủ hàng thông quan cho hàng nhập khẩu.
- (8) Cơ quan hải quan giám sát thông quan.
- (9) Kiểm tra sau thông quan.



Đối với Công ty Cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương đã có đầy đủ chức năng và quyền hạn để thực hiện dịch vụ khai thuê Hải quan thay mặt cho chủ hàng khai báo và làm thủ tục Hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu. Ngoài ra trong Công ty còn có một phòng riêng đón tiếp nhân viên làm thủ tục Hải quan cho hàng hóa. Chi cục Hải quan Hải Dương nằm ngay bên cạnh Công ty thuận lợi cho việc đón tiếp nhân viên Hải quan giảm bớt 1 số chi phí đi lại.

Khách hàng có nhu cầu xuất nhập khẩu chủ yếu là Công ty Ford Việt Nam. Khi họ ủy thác giao nhận cho Công ty thì họ sử dụng dịch vụ trọn gói của Công ty và Công ty sẽ khai thuê Hải quan cho khách hàng và làm mọi thủ tục để nhận hàng, giá trị của dịch vụ khai thuê Hải quan trong trường hợp này được tính luôn vào doanh thu giao nhận. Sau khi đã ký Booking Note xong, Công ty tiến hành làm thủ tục Hải quan liên quan đến lô hàng nhập khẩu nhằm xin phép Hải quan được nhập lô hàng trên và đề nghị cơ quan Hải quan cử người đến giám sát và kiểm tra.

Việc làm thủ tục Hải quan được tiến hành trước ngày tàu đến để phòng trường hợp có những sự cố không lường trước xảy ra, người giao nhận có thể giải quyết nhanh chóng, không làm ảnh hưởng tới tiến độ nhận hàng.

Thủ tục Hải quan được tiến hành theo các bước sau:

- 1) Điền vào tờ khai Hải quan theo mẫu có sẵn thông qua hệ thống điện tử. Hoàn thành bộ chứng từ và tính thuế cho hàng nhập khẩu.
- 2) Khai báo Hải quan (xuất trình bộ chứng từ để mở tờ khai Hải quan).
- 3) Hải quan kiểm tra bộ hồ sơ và ra thông báo thuế.
- 4) Hải quan kiểm tra đối chiếu hàng hóa thực tế so với khai báo (nếu là hàng yêu cầu kiểm hóa).
- 5) Thông quan cho hàng nhập khẩu (trong vòng 2 ngày nếu kiểm tra toàn bộ hoặc trong vòng 1 ngày nếu kiểm tra đại diện).

Tiến hành kiểm tra thực tế hàng hóa theo 3 mức độ khác nhau

- Mức 1 : Miễn kiểm tra chi tiết hồ sơ, miễn kiểm tra thực tế hàng hóa.
- Mức 2 : Kiểm tra chi tiết hồ sơ, miễn kiểm tra thực tế hàng hóa.
- Mức 3 : Kiểm tra chi tiết hồ sơ và kiểm tra thực tế hàng hóa. Kiểm tra thực tế hàng hóa có 3 mức độ như sau.
  - + Kiểm tra thực tế tới 5 % lô hàng.
  - + Kiểm tra thực tế 10% lô hàng : chỉ kiểm tra bất kỳ 1 part hoặc mã hàng nào đó hoặc hải quan cần xác định lại tên hàng và mã số thuế.
  - + Kiểm tra toàn bộ 100% : Kiểm tra toàn bộ lô hàng xác định tên hàng, mã part.

Tờ khai Hải quan là chứng từ có tính chất pháp lý. Nó là cơ sở để xác định trách nhiệm của người khai trước pháp luật về lời khai của mình, là cơ sở để Hải quan kiểm tra, đối chiếu giữa khai báo với thực tế tên hàng, phẩm cấp hàng, số lượng, trọng lượng hàng... để từ đó xác định hàng hóa thuộc đối tượng chịu thuế hay được miễn thuế, đồng thời nó cũng là cơ sở để Hải quan giám sát hàng khi hàng nhập khẩu qua biên giới.

Trong tờ khai Hải quan, Công ty ghi rõ đầy đủ mọi chi tiết liên quan đến lô hàng xuất nhập khẩu, gồm 38 mục, trong đó 29 mục ở mặt trước và 9 mục ở mặt sau. Người khai thuê Hải quan (Công ty) phải điền vào 27 mục ở mặt trước, mục 25, 29 và 9 mục ở mặt sau do cơ quan Hải quan ghi, Hải quan chỉ tiếp nhận đăng ký cho bộ hồ sơ Hải quan sau khi đã đối chiếu xác nhận việc khai báo là hợp lệ và đầy đủ các chứng từ kèm theo (phù hợp với từng loại hình xuất nhập khẩu).

Đối với hàng nhập khẩu một bộ hồ sơ gồm có:

- Tờ khai Hải quan hàng nhập khẩu (2 bản).
- Phụ lục tờ khai (2 bản).
- Bản kê chi tiết hàng hóa (Invoice+packinglist): 1 bản sao + 1 bản gốc.
- Hóa đơn cước nếu có: 1 tờ gốc.
- Vận đơn bản sao: Bill of Lading, Seaway Bill.
- Đơn nợ chứng từ (nếu có): bản gốc.
- Giấy chứng nhận xuất xứ CO (bản gốc): Certificate of origin. Chỉ cần cho những loại hàng được tính thuế suất ưu đãi.
- Đơn xin chuyển cửa khẩu (2 bản).
- Tờ khai trị giá (2 bản).
- Phụ lục tờ khai trị giá (2 bản).
- Giấy báo hàng đến.

Nếu một lô hàng nhập khẩu có từ 4 mặt hàng trở nên thì lập thêm phụ lục tờ khai. Nhưng hầu hết hàng của Công ty làm khai thuê hải quan đều có số lượng mặt hàng lớn. Khi cán bộ Công ty xuất trình bộ hồ sơ Hải quan, nhân viên Hải quan sẽ tiến hành kiểm tra bộ hồ sơ. Việc kiểm tra hàng hóa chỉ được tiến hành sau khi lô hàng đã được đăng ký vào tờ khai trên cơ sở đăng ký bộ hồ sơ hợp lệ, tuyệt đối không được kiểm hóa xong mới đăng ký tờ khai. Hàng sẽ được kiểm hóa tại Công ty sau khi phòng vận tải lấy hàng về. Trong quá trình làm thủ tục Hải quan, nếu do lỗi vô ý dẫn tới công văn giấy tờ bị sai (số container, số chì, loại container), gặp trường hợp này, cán bộ Công ty không được tự ý sửa chữa mà phải lập tức thông báo cho hãng tàu để họ tiến hành kiểm tra đúng thực tế và làm

công văn cam kết sai gửi đến cơ quan Hải quan. Khi có công văn cơ quan Hải quan sẽ giải quyết theo luật định.

Sau khi hoàn thành thủ tục Hải quan, nhân viên Hải quan sẽ đóng dấu đã hoàn thành thủ tục Hải quan vào tờ khai Hải quan nhập khẩu và Công ty sẽ nộp lệ phí Hải quan.

#### **4. Hoàn thành bộ chứng từ nhận hàng nhập khẩu.**

Bộ chứng từ nhận hàng là phần quan trọng nhất trong hoạt động nhập khẩu vì nó là cơ sở để làm các thủ tục như : thủ tục Hải quan, thủ tục với cảng để lấy hàng, với đại lý hãng tàu, đồng thời nó cũng là giấy tờ chứng minh quyền sở hữu lô hàng của chủ hàng nhập khẩu và cũng là cơ sở để người nhập khẩu thanh toán cho người xuất khẩu. Đối với Công ty cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương (HDL), khi nhận được sự ủy thác của chủ hàng nhập khẩu, Công ty sẽ hoàn thành mọi chứng từ để làm thủ tục nhận hàng.

Khác với hoạt động nhập khẩu, người xuất khẩu phải trực tiếp lập các chứng từ như: hóa đơn thương mại (Invoice), bản kê chi tiết hàng hóa (Packing List), xin giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin)... từ khi đóng hàng vào container và gửi hàng cho người vận tải thì trong hoạt động nhập khẩu, Công ty (và cả người nhập khẩu) sẽ không trực tiếp lập các chứng từ như trên mà gián tiếp lập các chứng từ đó thông qua bộ chứng từ mà Công ty nhận được từ chủ hàng.

Công việc còn lại của Công ty là nhận bộ chứng từ mà người xuất khẩu gửi cho chủ hàng từ chủ hàng và lập lại những chứng từ cần thiết bằng Tiếng Việt để làm thủ tục Hải quan và thủ tục nhận hàng từ Cảng.

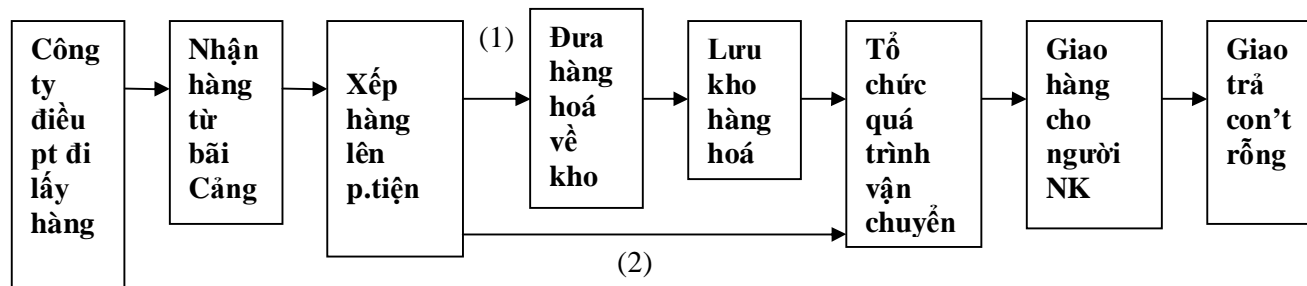
Bộ chứng từ mà Công ty nhận được từ phía chủ hàng:

- Vận đơn đường biển và giấy gửi hàng đường biển (Bill of loading or Seaway bill).
- Hóa đơn thương mại (Invoice).
- Bảng kê chi tiết hàng hóa (Packing list).
- Giấy chứng nhận xuất xứ CO (dùng cho hàng hóa tính thuế ưu đãi- thuế tính theo hợp tác thương mại của từng quốc gia ưu đãi).

Khi nhận được bộ chứng từ nói trên, nhân viên giao nhận của Công ty sẽ tiến hành lập Packing List bằng tiếng Việt. Sau đó nhận thông báo tàu đến và thời gian lấy hàng từ phía chủ hàng rồi gửi yêu cầu cho phòng vận tải về dự kiến thời gian lấy hàng. Phòng vận tải điều độ xe đến Cảng lấy hàng và nhận giao hàng từ hãng tàu, đại lý hãng tàu (hoặc hãng tàu) sẽ trao cho cán bộ giao nhận của Công ty lệnh giao hàng D/O (Delivery Order) và cước vỏ container khi lái xe mang bộ chứng từ cho đại diện của Công ty ở cảng để đưa cho hãng tàu.

Khi đã có đầy đủ các chứng từ nói trên, cùng với hợp đồng mua bán ngoại thương của chủ hàng Công ty sẽ hoàn thành bộ chứng từ để làm thủ tục Hải quan. Lưu ý rằng trước khi tàu đến Công ty sẽ phải hoàn thành mọi thủ tục Hải quan, thủ tục với Cảng để khi tàu đến Công ty sẽ nhận hàng theo đúng thông báo của hãng tàu. Nếu như có sự chậm trễ nhận hàng thì Công ty sẽ bị phạt theo điều khoản thưởng phạt của hãng tàu và chủ tàu.

### 5. Dỡ hàng và giao hàng cho chủ hàng nhập khẩu.



Sơ đồ 2.5 Quá trình vận chuyển và giao hàng cho chủ hàng nhập khẩu

(1) Nếu hàng hóa phải lưu kho tại Công ty.

(2) Nếu hàng hóa không phải lưu kho và giao luôn cho chủ hàng.

#### Nhận hàng nhập khẩu:

Sau khi hoàn thành thủ tục Hải quan để nhập khẩu lô hàng, phòng vận tải của Công ty nhận được yêu cầu đi lấy hàng từ người giao nhận. Cán bộ điều độ phương tiện bố trí, sắp xếp phương tiện, tổ chức quá trình vận chuyển điều xe từ Công ty đến cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân lấy hàng.

Để cảng có thể dỡ hàng từ tàu thì 1 ngày (24h) trước khi tàu đến Cảng, đại diện của Công ty tại Cảng Hải Phòng phải mang bộ chứng từ nhận hàng cùng với lệnh giao hàng của đại lý hãng tàu đến văn phòng quản lý tàu tại Cảng để xác nhận lệnh giao hàng D/O.

Trong quá trình nhận hàng thì đại diện giao nhận hàng của Công ty tại Cảng Hải Phòng cùng với cán bộ Cảng phải lập một số chứng từ với tàu như: Biên bản dỡ hàng, thư dự kháng, biên bản giao nhận container, biên bản giám định, giấy chứng nhận hàng thiếu... các biên bản này phải lập đúng thời gian qui định mới có thể khiếu nại các bên liên quan đòi bồi thường tổn thất.

Khách hàng lớn nhất của Công ty là Công ty Ford Việt Nam yêu cầu vận chuyển linh kiện ô tô, các dịch vụ về lưu kho bãi và hoàn thành thủ tục Hải quan giao hàng theo yêu cầu. Hàng Công ty giao nhận kho vận Hải Dương vận chuyển bao gồm nhiều loại hàng chủ yếu:

- Hàng linh kiện ô tô: Là mặt hàng rời, thuộc nhóm bảo quản trong kho. Đối với mặt hàng này có tính chất dễ cháy, dễ vỡ, dễ bị hỏng khi tiếp xúc với ánh sáng

nhiều. Vì vậy bảo quản mặt hàng này cần nghiêm ngặt tuân theo các quy định, cẩn thận tuyệt đối trong quá trình vận chuyển và lưu kho.

- Hàng vật liệu xây dựng: gạch ốp lát, kính chịu lực, thiết bị vệ sinh, hệ thống điện nước, điều hòa, máy móc...

- Hàng khác: bông, hành lý cá nhân, khung xe buýt...

Nhiều loại hàng khác nhau, trọng lượng và kích thước cũng khác nhau, yêu cầu đóng gói, bọc lót, chèn cẩn thận. Xếp theo yêu cầu của khách hàng vào từng Lot (1 Lot gồm 20 bộ linh kiện để sản xuất ra 20 chiếc ô tô – đối với khách hàng Ford) trong container, xếp xa nguồn nhiệt, bụi bặm, ẩm thấp, khi vận chuyển tránh va đập mạnh... Việc phân tích tính chất hàng hóa để biết được tính chất của từng loại hàng, từ đó giúp cho Công ty dễ dàng hơn trong quá trình vận chuyển, đảm bảo an toàn cho hàng hóa, giữ uy tín đối với khách hàng. Tùy vào yêu cầu khách hàng mà Công ty bố trí lưu kho hay giao thẳng hàng sau khi nhận từ tàu. Nhưng ở Công ty giao nhận kho vận Hải Dương thì làm tất cả các yêu cầu giao nhận chỉ có khách hàng Ford Việt Nam, còn với khách hàng khác chỉ là vận chuyển container từ Cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân về nơi khách hàng yêu cầu mà không có các thủ tục về làm tờ khai Hải quan, không lưu kho, lưu bãi tại Cảng nội địa.

Khi nhận hàng từ tàu, nếu cán bộ của Công ty bằng kinh nghiệm của mình phát hiện tình trạng bên ngoài của Container không tốt (container bị móp méo, thủng) có thể gây ảnh hưởng đến hàng hóa bên trong Container, lúc đó đại diện của Công ty tại Cảng Hải Phòng phải lập biên bản xác định tình trạng bên ngoài không tốt của container (hoặc container bị hư hỏng) và mời đại diện hãng tàu, chủ tàu, đại diện cảng ký xác nhận. Sau đó xếp container lên xe của Công ty đưa về cảng nội địa và tiến hành rút hàng đưa vào kho và cần xin đơn chuyển cửa khẩu của cơ quan Hải quan Hải Phòng để đưa về Công ty mời Hải quan Hải Dương kiểm hóa.

Khi đưa Container về đến cảng nội địa thì cán bộ giao nhận của Công ty phải mời nhân viên Hải quan đến để giám sát quá trình dỡ hàng kiểm tra số seal, số container và kiểm hoá hàng hoá nếu là hàng kiểm. Thông thường hàng hoá được rút ra khỏi Container tại Cảng nội địa hay tại kho của Công ty (theo B/L) do vậy đại diện Hải quan sẽ đến Cảng để giám sát quá trình dỡ hàng. Kết thúc quá trình kiểm hoá, nhân viên Hải quan sẽ hoàn thành các thông tin ở mặt sau của tờ khai Hải quan hàng NK như: kết quả kiểm hoá... Nếu hàng hoá thừa hay thiếu so với tờ khai thì cán bộ giao nhận của Công ty phải lập biên bản hàng thừa thiếu. Nếu hàng thừa, số hàng thừa phải được làm đầy đủ mọi thủ tục Hải quan như một lần NK, tính lại thuế cho lô hàng, khi đó công chức Hải quan sẽ tính lại thuế cho lô hàng và điền đầy đủ vào mục “phần tính lại thuế của cơ quan Hải quan” (từ

mục 32 đến mục 36). Sau đó nhân viên Hải quan sẽ đóng dấu xác nhận “chứng thực xuất nhập” (mục 38) và thông quan cho hàng NK.

Nếu khách hàng yêu cầu giao hàng thì Công ty sẽ tiến hành bố trí xe container giao cho khách hàng, còn nếu yêu cầu lưu kho thì sẽ tiến hành rút hàng và lưu kho hàng hóa. Khi tiến hành rút hàng cần có lái xe, đại diện khách hàng tại Công ty, nhân viên Hải quan nếu hàng phải kiểm hóa, bảo vệ của Công ty và thủ kho.

### **Lưu kho hàng hóa**

Tùy thuộc vào yêu cầu của khách hàng mà Công ty tiến hành lưu kho hàng hóa. Chủ yếu 2 kho dành cho Công ty TNHH Ford còn 2 kho 3 và 4 cho Công ty Keangnam thuê toàn quyền sử dụng. Kho 1 và kho 2 toàn bộ dành cho khách hàng Ford, cán bộ của công ty sẽ tiến hành lưu kho, đóng rút hàng theo yêu cầu của khách hàng đưa xuống.

**Bảng 2.3 Sản lượng container lưu kho bãi 2 năm gần đây**

*Đơn vị: Container loại 40feet*

<b>STT</b>	<b>Tổng hợp số lượng hàng năm</b>	<b>Năm 2009</b>	<b>Năm 2010</b>
1	Số lượng container hàng tồn kho, bãi đầu năm	362	230
2	Số lượng container hàng nhập kho bãi	2649,5	2396
	Xác nhận với khách hàng vào kho	2621,5	2387
	Xác nhận với khách hàng vào bãi	28	9
3	Số lượng container hàng giao cho khách hàng	2775,5	2220
	Hàng giao từ WH của HDL	2775,5	2200
	Hàng giao từ CY của HDL		20
4	Tổng số container hàng lưu kho bãi	233	406
	Số container hàng ở WH	217	372
	Số container hàng ở CY	16	34

Ghi chú: WH: warehouse – nhà kho

CY: container yard – bãi container.

Từ bảng 2.3 ta thấy được sản lượng container hàng ra vào bãi và kho container của Công ty năm 2010 so với năm 2009 bị giảm. Số lượng container ở kho bãi nhiều hay không còn phụ thuộc vào kế hoạch sản xuất kinh doanh của khách hàng nhưng nhìn chung do lạm phát, khủng hoảng kinh tế trên thế giới ảnh

hưởng nhiều đến nền kinh tế Việt Nam, đồng tiền bị mất giá do đó mua bán trao đổi ngoại thương cũng có xu hướng giảm.

### **Giao hàng cho chủ hàng:**

Khi hàng hoá đã được thông quan, Công ty sẽ tiến hành vận chuyển hàng đến cho chủ hàng nhập khẩu. Với đội xe vận chuyển hàng Container gồm 30 chiếc đầu kéo và romooc, Công ty cũng đảm nhận tốt việc vận chuyển này để phục vụ khách hàng. Tuy nhiên cũng vẫn thiếu xe vận chuyển vào mùa cao điểm, Điều này đã làm ảnh hưởng tới kế hoạch tiếp nhận hàng của khách hàng và ảnh hưởng đến uy tín của Công ty.

Đối với khách hàng Công ty Ford Việt Nam yêu cầu lưu kho lưu bãi hàng hóa. Khi có yêu cầu giao hàng từ bên Ford thì Phòng vận tải kết hợp với phòng xuất nhập khẩu, phòng kho bãi bố trí xe container đến đóng hàng vào container, tùy theo lệnh giao hàng theo kế hoạch mà khách hàng đã bàn giao trước là giao lẻ hay giao cả container mà nhân viên kho tiến hành đóng hàng. Lệnh Rob hàng lẻ từ trưởng phòng kho bãi xuống kho. Khi đóng hàng cần có nhân viên giao hàng, lái xe của Công ty, bảo vệ của Công ty, nhân viên Rob hàng, đại diện khách hàng tại Công ty cùng làm thủ tục, niêm phong container hàng đó. Sau đó tiến hành vận chuyển đến Công ty Ford, tại đó khi giao hàng cần có mặt lái xe, đại diện của Công ty giao nhận kho vận Hải Dương tại kho hàng của Ford và nhân viên kho bên khách hàng tiến hành kiểm tra tình trạng bên ngoài container, niêm phong kẹp chì, sau đó rút hàng kiểm tra đúng số part, palet, số case đã ghi trong lệnh giao hàng.

### **Một chú ý trong quá trình nhận hàng là:**

Vấn đề nghiệm thu hàng nhập về số lượng và chất lượng:

- Số lượng: Phương pháp nghiệm thu chủ yếu là kiểm đếm (cân, đo, đóng, đếm) đại diện: Tính số thùng, kiện pallet được đóng theo từng hàng, sau đó tính cho cả Container. Cân đo đại diện sau đó tính ra số lượng, khối lượng cả Container.

- Chất lượng:

Nếu hàng hoá thuộc diện phải qua kiểm tra chất lượng nhà nước thì chất lượng hàng hoá sẽ được chứng nhận bởi cơ quan giám định như trong hợp đồng mua bán ngoại thương đã chỉ định. Còn ngược lại nếu mà không phải qua kiểm tra chất lượng nhà nước, nhưng nhà nhập khẩu muốn được nghiệm thu về chất lượng hàng hoá thì cán bộ giao nhận của Công ty sẽ tiến hành mời cơ quan giám định đến để giám định chất lượng hàng nhập khẩu trong quá trình rút hàng ra khỏi Container tại Cảng hoặc địa điểm rút hàng ngoài Cảng được cơ quan Hải quan cho phép. Chất lượng hàng hoá chỉ được xác định bởi cơ quan giám định mà thôi (chi phí giám định do chủ hàng nhập khẩu chịu).

**Bảng 2.4 Sản lượng dịch vụ giao nhận, vận chuyển và làm thủ tục Hải quan hàng nhập khẩu trong những năm gần đây**

TT	Khách hàng	Loại container	Năm 2008	Năm 2009	Năm 2010
1	Công ty TNHH Ford Việt Nam	20'	223	221	226
		40'	2571	2524	2253
2	Công ty TNHH Daewoo-Hanel	20'	361	247	155
		40'	682	186	133
3	Công ty Vidamco-Ô tô Việt Nam	20'	104	197	97
		40'	4451	4380	3094
4	Công ty TNHH xe buýt Daewoo Việt Nam	20'	99	105	80
		40'	43	155	159
5	Nhà máy ô tô Đồng Vàng I	20'	0	0	0
		40'	106	83	0
6	Công ty TNHH Vật Liệu Đặc Biệt Giai Đức	20'	30	11	0
		40'	2	6	0
7	Công ty TNHH Điện và Điện Tử TCL-VN	20'	0	0	0
		40'	0	0	0
8	Công ty TNHH Takanichi	20'	0	0	0
		40'	32	110	57
9	Công ty TNHH Sợi Vĩnh Sơn	20'	2	1	5
		40'	51	79	80
10	Công ty Sông Sinh	20'	0	0	0
		40'	66	17	13
11	Công ty TNHH Keangnam-ViNa	20'	2	68	222
		40'	186	279	316
12	Mascot	20'	0	10	0
		40'	0	12	0
13	Kenmark	20'	0	65	3
		40'	0	20	1
14	Metan	20'	0	6	1
		40'	0	25	12
15	Thành Công Auto	20'	0	7	36
		40'	0	658	1731
16	Hàng của Công ty khác	20'	38	85	78
		40'	388	190	262
<b>Tổng</b>			<b>9437</b>	<b>9747</b>	<b>9014</b>

(Nguồn: Phòng kho bãi)

**Nhận xét:** Qua bảng 2.4 ta thấy rằng nhìn chung sản lượng dịch vụ giao nhận, vận chuyển và làm thủ tục Hải quan hàng nhập khẩu năm 2009 giảm hơn với năm 2008 đối với hầu hết các khách hàng do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng nền kinh tế năm 2008 nhưng đến năm 2010 thì cũng tăng lên hơn so với năm 2009 nhưng sản lượng chưa cao, tập trung tăng chủ yếu ở những khách hàng



lớn, truyền thống. Những khách hàng nhỏ, lẻ có xu hướng giảm, chưa thu hút được nhiều thêm khách hàng mới. Vấn đề này do cả yếu tố chủ quan của công ty và yếu tố khách quan về sự cạnh tranh gay gắt trong nền kinh tế, trong thị trường giao nhận của Công ty.

## **6. Các loại cước phí.**

Công ty giao nhận kho vận Hải Dương với chức năng lớn đó là Cảng nội địa ICD Hải Dương vì vậy cung cấp đầy đủ mọi dịch vụ liên quan đến giao nhận hàng hóa cho khách hàng, và khách hàng cần phải thanh toán các loại cước phí cho Công ty.

Những chi phí mà khách hàng sẽ thanh toán cho Công ty: Lệ phí làm thủ tục Hải quan, phí nâng hạ, dịch chuyển container tại Cảng ICD, kho bãi container, phí rút hàng đóng hàng ra vào container, phí vận tải đường bộ, chi phí vận chuyển từ Cảng về Công ty và từ Công ty giao cho khách hàng. Đối với khách hàng lớn là Ford thì mới có tất cả các cước phí trên, còn với các khách hàng lẻ khác yêu cầu dịch vụ nào sẽ phải thanh toán cước phí của dịch vụ đó. Trong trường hợp hàng nhiều thì tất cả tập trung năng lực cho khách hàng truyền thống và lớn như Ford Việt Nam, Vidamco và khách hàng Thành Công.

Cước phí container chủ yếu phụ thuộc vào: Loại, cỡ container (lớn hay nhỏ, 20 hoặc 40 feet chuyên dụng hay không chuyên dụng). Chiều dài và đặc điểm của tuyến đường chuyên chở.

*Phương tiện lưu bãi tại bãi của Cảng:*

- Xe tải dưới 5 tấn: 50.000 đồng/1xe/ngày.
- Xe tải trên 5 tấn, xe container: 80.000 đồng/1xe/ngày.

*Dịch vụ khác:*

- Lệ phí sử dụng bến bãi:
- + Hàng container: 150.000 đồng/ lượt xe.
- + Xe tải thường < 5T: 80.000 đồng/lượt xe.
- + Xe tải thường > 5T: 120.000 đồng/ lượt xe.
- Thuê xe nâng phục vụ tại kho bãi:
- + Loại 2 ÷ 3T: 150.000 đồng/giờ.
- + Loại 5T: 250.000/giờ.

**Bảng 2.5 Biểu phí dịch vụ, xếp dỡ container tại Cảng nội địa Hải Dương***ĐVT: VNĐ*

<b>STT</b>	<b>NỘI DUNG</b>	<b>Loại Cont ≤20</b>	<b>Loại Cont =40</b>	<b>Loại Cont &gt;40</b>
1	Cước đóng/rút hàng từ CY vào xe Cont	200.000	300.000	400.000
2	Cước đóng/ rút hàng từ CY vào WH	300.000	400.000	500.000
3	Cước nâng/hạ một lần container rỗng	100.000	150.000	180.000
4	Cước nâng/hạ một lần container có hàng	200.000	300.000	360.000
5	Cước lưu bãi CY/ngày loại Cont thường và Cont lạnh không sử dụng điện có hàng	15.000	20.000	20.000
6	Cước lưu bãi CY/ ngày Cont thường và Cont lạnh không sử dụng điện rỗng	10.000	15.000	15.000
7	Cước lưu bãi CY/giờ loại Cont lạnh có sử dụng điện	40.000	60.000	60.000

Miễn phí lưu bãi đối với container (kể cả có hàng và container rỗng) trong vòng 15 ngày, sau ngày đó sẽ tính phí.

### **7. Giao trả Container rỗng cho đại lý hãng tàu.**

Sau khi nhận hàng từ tàu và làm các thủ tục giao hàng cho khách hàng, ngay sau khi hàng hóa được rút hết ra khỏi Container, nhân viên phòng vận tải của Công ty sẽ lập văn bản giao trả Container rỗng cho đại lý hãng tàu sau đó bố trí phương tiện vận chuyển container rỗng đến bãi container của đại lý hãng tàu giao trả và yêu cầu họ ký xác nhận đã trả container rỗng.

Việc trả container rỗng cần theo đúng thời gian mà hãng tàu qui định, tránh để phạt lưu vô, lưu container. Còn nếu khi giao xong hàng cho khách hàng mà thời hạn trả vô chưa tới Công ty có thể tân dụng container của hàng tàu để chứa hàng ngoài bãi khi hàng nhiều hoặc để vận chuyển hàng tiếp. Nhưng chú ý trong quá trình rút, đóng hàng hóa ra vào container cần phải bảo vệ container cẩn thận, nếu container bị hư hỏng trong quá trình này thì Công ty phải bồi thường thiệt hại cho hãng tàu.

Thời hạn lưu vỏ từ khi đưa hàng ra khỏi cảng là 3 ngày, nếu quá hạn thì sẽ bị phạt tùy theo qui định hãng tàu từ 8-20 USD/ngày. Riêng hàng của Ford Việt Nam tính từ khi tàu vào cảng đến khi trả vỏ là 14 ngày. Hàng Thành Công thì 21 ngày cả lưu container và lưu vỏ. Với bảng tổng hợp 2.6 ở dưới cho thấy tình trạng để bị phạt lưu vỏ của hãng tàu năm sau tăng năm trước, cần có sự phối hợp chặt chẽ của các phòng nghiệp vụ phòng vận tải, kho bãi và giao nhận xuất nhập khẩu hạn chế bị phạt, giảm chi phí đáng kể cho Công ty.

**Bảng 2.6 Tổng hợp số lượng vỏ container trên bãi (CY) của Công ty**

STT	Tổng hợp số lượng container	Năm 2009	Năm 2010
1	Số lượng container tồn đầu năm	24	80
2	SL container nhập vào HDL	2639	2334
3	Sl vỏ container đã trả cho hãng tàu ở bãi	2565	2338
	Kết hợp hàng về	2565	2338
	Gọi xe ngoài trả vỏ		
	Đi xe không để trả vỏ		
	Không bị phạt lưu vỏ	2585	2312
	Bị phạt lưu vỏ của hãng tàu	37	41
4	Vỏ gửi bãi HDL	15	18
	Vỏ hãng tàu chưa quá hạn	10	27
	Vỏ hãng tàu đã quá hạn		8

#### **8. Giám định hàng nhập khẩu tổn thất.**

Trong quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu, nếu xảy ra trường hợp đổ vỡ, hư hỏng thì đại diện của Công ty tại Hải Phòng sẽ phải yêu cầu rút hàng ra khỏi container và phải tiến hành mời cơ quan giám định đến để giám định mức độ tổn thất của hàng hóa và lập biên bản giám định hàng hóa nhập khẩu bị tổn thất làm cơ sở để chủ hàng nhập khẩu khiếu nại đòi bồi thường các bên liên quan đã gây ra tổn thất. Một thực tế xảy ra là khi Công ty tiến hành mời cơ quan giám định thì không phải kết quả giám định của cơ quan giám định mà Công ty đã mời sẽ được tất cả các bên liên quan chấp nhận, nhất là cơ quan Bảo hiểm. Khi đó quá trình giám định sẽ phải tiến hành lại và như vậy chủ hàng nhập khẩu sẽ phải tốn thêm một số chi phí như nhân công xếp dỡ, lưu kho bãi, mời cơ quan giám định khác.

Ngoài ra quá trình kiểm tra giám định hàng hóa phải được thực hiện theo đúng qui trình với sự kiểm tra giám sát của các bên liên quan: Đại diện chủ hàng

nhập khẩu, đại diện đại lý hãng tàu, đại diện của Công ty tại Cảng, cơ quan bảo hiểm, cơ quan Hải quan. Việc thực hiện tổ chức các bên liên quan phải được thực hiện chặt chẽ theo đúng qui trình và thời gian qui định thì mới có thể giảm được các chi phí và có kết quả phản ánh chính xác để xác định lỗi làm thuộc về ai và ai sẽ là người bồi thường cho số hàng hóa bị tổn thất. Nếu công tác này được chuẩn bị càng thực hiện tốt thì sẽ giúp cho Công ty cũng như chủ hàng nhập khẩu giảm được chi phí và thời gian giám định cũng như việc chủ hàng bồi thường theo đúng luật định.

### **2.2.2. Các dịch vụ khác công ty cung cấp phục vụ khách hàng.**

Hiện nay, hầu như Công ty chỉ làm với một số Công ty (khách hàng) truyền thống như Ford Việt Nam và Thành Công, Vidamco. Còn lại các khách hàng khác số lượng hàng ít, không đều trong năm và khách hàng khác chỉ yêu cầu vận chuyển còn các thủ tục về hoàn thành bộ chứng từ và giao nhận chủ yếu là hàng của Ford Việt Nam. Vì vậy nhằm để thu hút thêm nhiều khách hàng mới, làm cho họ hiểu được sự thuận lợi của việc ủy thác giao nhận, vận chuyển của Công ty là hết sức cần thiết và nhấn mạnh vai trò của Cảng nội địa.

***Dịch vụ chuyển phát nhanh:*** Đây là dịch vụ giúp khách hàng của Công ty có thể chuyển phát nhanh các giấy tờ, chứng từ đến trực tiếp tay người nhận trong quá trình thương lượng ký kết hợp đồng cũng như trong quá trình thực hiện hợp đồng mà có một số điều kiện cần thay đổi. Ngoài ra dịch vụ này còn giúp khách hàng gửi chuyển nhanh hành lý cá nhân, các giấy tờ chứng từ, hồ sơ liên quan đến nhiều hoạt động khác.

### ***Dịch vụ kho thông quan và kho ngoại quan***

Đây là dịch vụ Công ty cung cấp cho khách hàng nhằm giúp khách hàng lưu trữ hàng hóa với chi phí thấp trong khi chờ làm các thủ tục thông quan cho hàng hóa hoặc làm thủ tục quá cảnh do Công ty có một hệ thống kho thông quan được Hải quan cấp giấy chứng nhận và hệ thống kho này luôn luôn được đảm bảo tốt nhất về các điều kiện hải quan.

Công ty hiện có 4 kho diện tích khoảng 20.000m<sup>2</sup> trong đó sử dụng 2 kho 10.000 m<sup>2</sup> để lưu kho cho khách hàng Ford sau khi nhận hàng từ Cảng Hải Phòng và chờ giao hàng khi có yêu cầu. Còn 2 kho còn lại cho khách hàng là Công ty Keangnam toàn quyền sử dụng, Công ty chỉ đứng ra ký hợp đồng cho thuê kho ngoài ra không được sử dụng toàn phần diện tích kho đó, cả nhận viên 2 kho đó cũng là người của Keangnam.

***Sở hữu và khai thác cảng nội địa ICD Hải Dương:*** Với chức năng là cảng nội địa của khu vực miền Bắc thì với diện tích đất đã được giao và kế hoạch xây dựng cảng thì Công ty sở hữu và khai thác cảng nội địa sao cho đúng với chức năng và nhiệm vụ đã được cấp trên giao. Ngoài ra còn cung cấp các dịch vụ cho

khách hàng thông qua cảng khi có yêu cầu như: nâng, hạ container, đảo container, kiểm hóa...

### **2.2.3 Thị trường giao nhận của Công ty**

Trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bên cạnh những lợi thế thì Công ty gặp nhiều trở ngại do thị trường cạnh tranh. Với vị trí nằm ở Hải Dương, ngoài gặp các Công ty lớn ở Hải Phòng còn các công ty vận tải ở địa phương có thể làm dịch vụ giao nhận hàng hóa, thủ tục hải quan như công ty Đông Dương, Jupiter, raiza và các khu công nghiệp lớn ở Hải Dương thì nhân viên của họ đều có thể tự làm thủ tục Hải quan và không cần thuê dịch vụ.

Các Công ty vận tải, các đại lý hãng tàu ở Hải Phòng khi tham gia vào dịch vụ kinh doanh giao nhận này họ đều có lợi thế rất lớn do đáp ứng gần như đầy đủ các nhu cầu của khách hàng: giao nhận, vận tải, gom hàng, phân phối...đều nằm trong cơ cấu kinh doanh dịch vụ của họ và đó là những yếu tố có sẵn. Hơn nữa trong sự cạnh tranh về giá cả họ luôn có lợi thế vì có sẵn tàu hoặc đại lý hãng tàu nên giá cước tính chung cả giao nhận và vận tải thường thấp.

Dưới sự cạnh tranh như vậy, hiện tại mục tiêu của Công ty là giữ vững mối quan hệ làm ăn lâu dài với các bạn hàng quen thuộc cũ, khai thác thêm khách hàng mới, phát triển thêm các dịch vụ đang và chưa triển khai thuộc chức năng của Công ty nhằm tăng thêm doanh thu và lợi nhuận đảm bảo hoạt động kinh doanh có hiệu quả. Tuy nhiên việc khai thác tìm thêm khách hàng mới là tương đối khó khăn bởi vì trong một khu vực nhỏ là Thành Phố Hải Dương và một số tỉnh, thành phố lân cận nhu cầu cũng như khả năng xuất nhập khẩu là không lớn và các Công ty nhỏ thường có thể tự mình làm dịch vụ giao nhận và vận tải nội địa. Vì vậy việc lôi kéo được các khách hàng mới từ đối thủ cạnh tranh bằng giá cước giao nhận cùng các dịch vụ cung cấp hấp dẫn cho khách hàng là việc làm khó. Trước tình hình đó Công ty lại chưa có được chính sách thu hút khách hàng nhằm phát triển mục tiêu và định hướng kinh doanh có hiệu quả.

Nhưng bên cạnh đó có lợi thế chức năng là một Cảng nội địa, với diện tích kho bãi tương đối lớn và ngay gần chi cục Hải quan Hải Dương nên giá cước dịch vụ khai thuê Hải quan và kho bãi thấp hơn một số công ty khác:

- Cảng miễn phí lưu bãi đối với container cả rỗng và có hàng trong vòng 15 ngày trong đó Cảng Hải Phòng là 5-7 ngày tùy vào hãng tàu.
- Miễn các loại phí khác như: kẹp chì, tìm container, giao nhận...(giảm được từ 50.000đ -100.000đ so với Cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân).
- Phí nâng hạ tại Cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân: Hãng tàu sẽ chịu trách nhiệm đàm phán với 2 cảng này để miễn giảm khoản chi phí này cho doanh nghiệp vì hàng sẽ được bốc thẳng từ tàu lên xe tải để vận chuyển về ICD Hải Dương. Thay

vào đó doanh nghiệp chỉ phải trả phí nâng hạ tại ICD Hải Dương với mức phí thấp hơn từ 15%-80%.

- Phí vận tải theo cung đường Cảng Hải Phòng/Cảng Cái Lân - ICD Hải Dương hoặc ngược lại: giảm 5% - 10% (khoảng từ 100.000VND - 200.000VND) so với phí vận tải hiện nay doanh nghiệp đang phải trả.

## **2.3 ĐÁNH GIÁ CHUNG**

### **2.3.1 Ưu điểm**

Bằng những kinh nghiệm của mình, với đội ngũ lãnh đạo dày dặn kinh nghiệm, Công ty giao nhận kho vận Hải Dương đã tạo điều kiện thuận lợi cho người nhập khẩu hoạt động có hiệu quả. Giúp người nhập khẩu an tâm và tin tưởng vào khả năng của Công ty trong việc hoàn thành nhanh chóng các thủ tục trước khi nhận hàng cũng như trong quá trình nhận hàng nhập khẩu, tiết kiệm được chi phí và thời gian giao nhận, phục vụ tốt mọi nhu cầu của chủ hàng.

Với vị trí địa lí thuận lợi, nằm ở trung tâm tỉnh Hải Dương, có hệ thống đường bộ kết nối với các tỉnh thành phố, tiện cho việc trung chuyển hàng hóa đi các tỉnh Hải Phòng, Hà Nội, Thái Bình, Nam Định, Hưng Yên, Hà Nam, Vĩnh Phúc, Bắc Giang, Bắc Ninh và các tỉnh miền núi phía Bắc Việt Nam.

Có đội xe container gồm 30 chiếc với chất lượng tốt, đáp ứng được nhu cầu giao nhận của khách hàng. Với việc sử dụng giải pháp “Quản lý đội phương tiện – Nextcom Fleet Management System” tạo điều kiện quản lý, điều hành xe container lấy hàng, giao hàng và trả container một cách thuận tiện, giải quyết nhanh các sự cố khi xe chạy trên đường. Tiết kiệm chi phí đội phương tiện cho Công ty đồng thời tiết kiệm chi phí vận chuyển cho chính khách hàng.

### **2.3.2 Những tồn tại và nguyên nhân**

Bên cạnh những ưu điểm trên, nghiệp vụ nhận hàng nhập khẩu của Công ty còn có một số hoạt động chưa hiệu quả, thể hiện một số điểm:

- Chưa làm đại lý cho bất kỳ hãng tàu nào. Do công tác tìm kiếm khách hàng của Công ty chưa thực sự được đẩy mạnh nên khách hàng của Công ty chủ yếu vẫn là những khách hàng truyền thống, và các Công ty có yêu cầu dịch vụ xuất nhập khẩu tại Công ty chủ yếu vẫn yếu thế trong việc ký kết hợp đồng mua bán ngoại thương với các nước mạnh trên thế giới, thường mua theo điều kiện FOB – quyền vận tải dành về người bán.

- Việc khai báo Hải quan là một trong những công việc chiếm nhiều thời gian của Công ty. Đầu tiên là vấn đề liên quan đến thủ tục Hải quan tại Chi cục Hải Dương rất chậm trễ, chi phí cho các thủ tục liên quan chưa hợp lý, ảnh hưởng đến kinh doanh của khách hàng. Thứ hai là đôi khi có những trở ngại về giấy tờ cần thiết cho việc khai báo Hải quan như trong bộ chứng từ hàng hóa mà người xuất khẩu

gửi tới không có giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa thuộc diện ưu đãi về thuế quan hoặc có sự sai lệch thông tin giữa các chứng từ dẫn đến kéo dài thời gian nhận hàng ở Cảng, vấn đề này do nhiều yếu tố các cơ quan hữu quan, đại diện Cảng, do trình độ và kinh nghiệm giao nhận của chính Công ty.

- Vấn đề lưu kho, bãi hàng hóa vẫn còn nhiều hạn chế, sắp xếp trong kho chưa mạng lại hiệu quả cao. Vào thời gian cao điểm, trong kho do sắp xếp chưa hợp lý nên nhiều hàng hóa phải đóng tạm vào container đưa ra ngoài bãi để. Khi đó sẽ tốn chi phí và thời gian cho việc đóng hàng vào container, để hàng ngoài bãi sẽ gây hỏng hàng, ẩm ướt, ảnh hưởng đến chất lượng hàng từ đó nảy ra những phát sinh gây tranh chấp làm chậm tiến độ giao hàng cho chủ hàng. Đây là tồn tại chủ quan từ phía Công ty cần được khắc phục.

- Đối với việc vận chuyển nội địa: Phương tiện vận chuyển còn thiếu nên việc cạnh tranh với các đối thủ khác trong lĩnh vực này thường gặp nhiều bất lợi về giá cước cũng như điều động xe, đặc biệt vào mùa cao điểm (từ tháng 10 đến tháng 3) nên xảy ra thực tế có khi chậm trễ tiến độ giao hàng cho khách hàng. Cần bố trí giữa các bộ phận hợp lý, theo dõi sát tình trạng hàng và container để có kế hoạch lấy hàng về sao cho phù hợp tránh tình trạng chậm trễ giao hàng.

Để công tác giao nhận hàng hóa được thực hiện tốt thì Công ty cần phải khắc phục những mặt còn tồn tại, đưa ra những phương pháp giải quyết mang tính quy luật chung cho mọi tình huống xảy ra nhằm nâng cao uy tín của Công ty, phục vụ tốt nhu cầu của khách hàng và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

## CHƯƠNG III

# HOÀN THIỆN NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG NHẬP KHẨU BẰNG CONTAINER TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN GIAO NHẬN KHO VẬN HẢI DƯƠNG

### 3.1 ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN CỦA CÔNG TY

#### 3.1.1 Quan điểm phát triển cảng nội địa ICD và định hướng phát triển GTVT

##### *Quan điểm phát triển cảng nội địa ICD*

ICD có chức năng như một điểm gom hàng trong mạng vận tải: Các mạng vận tải quy mô lớn có xu hướng triển khai các tuyến vận tải liên phương thức đến/đi một số lượng hạn chế các điểm đầu cuối trong miền hậu phương. Khi không có đủ hàng đầy cho một xà lan/toa xe, hoạt động gom là cần thiết. Các ICD khi đó giúp hệ thống đạt được sự hấp dẫn nhờ khai thác được lợi thế nhờ quy mô tiềm tàng. Hệ thống ICD còn có một chức năng vệ tinh quan trọng liên quan tới cảng biển khi chúng giúp giảm nhẹ khả năng tắc nghẽn của khu vực cảng biển.

Người gửi hàng sử dụng ICD để điều hòa hàng nhập khẩu với dây chuyền sản xuất. ICD cũng đóng vai trò quan trọng liên quan đến xuất khẩu, khi nhiều ICD thực hiện chức năng depot cho container rỗng. Khi đó, ICD trở nên quan trọng trong việc tối ưu hóa logistics vô container.

Một số lượng lớn ICD đã trở thành khu logistics theo nghĩa rộng, khi chúng không chỉ là nơi thực hiện chức năng cảng truyền thống, mà thu hút các hoạt động logistics liên quan. Các hoạt động đó có thể là dịch vụ logistics giá trị gia tăng thượng nguồn hay hạ nguồn, trung tâm phân phối, đại lý vận tải, công ty vận tải bộ, forwarder, cơ sở sửa chữa container và hãng đóng gói. Các khu vực có chi phí sử dụng đất thấp và có sẵn đất sẽ phù hợp cho dịch vụ logistics mà có thể không thể thực hiện được tại những khu vực xung quanh cảng chính .

Đóng rút hàng hóa: Xếp hàng vào, dỡ hàng ra khỏi container nguyên vẹn, đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển. Hàng hóa xếp trong container phải cân đối, chắc chắn, rải đều sàn, tận dụng tốt dung tích và tải trọng của container, đảm bảo thời gian tác nghiệp quy định.

##### *Định hướng phát triển giao thông vận tải*

Đến năm 2020, hệ thống giao thông vận tải nước ta cơ bản đáp ứng nhu cầu vận tải đa dạng của xã hội với mức tăng trưởng nhanh, đảm bảo chất lượng ngày càng cao, giá thành hợp lý; kiểm chế tiến tới giảm sự gia tăng tai nạn giao thông và hạn chế ô nhiễm môi trường. Về tổng thể, hình thành được một hệ thống giao thông vận tải hợp lý giữa các phương thức vận tải và các hành lang vận tải chủ yếu đối với các mặt hàng chính có khối lượng lớn.



Đến năm 2030 sẽ cơ bản hoàn thiện mạng lưới giao thông vận tải trong cả nước cũng như các hành lang giao thông đối ngoại. Chất lượng vận tải đảm bảo đạt tiêu chuẩn quốc tế: êm thuận, nhanh chóng, an toàn và kết nối hợp lý giữa các phương thức vận tải.

Hệ thống cảng biển đáp ứng tốt nhu cầu thông qua về hàng hoá xuất nhập khẩu và nội địa, trong đó cảng nội địa ICD đã bước vào giai đoạn khai thác hiệu quả, các cảng cửa ngõ quốc tế tại các vùng kinh tế trọng điểm gắn liền với hệ thống trung tâm phân phối hàng hóa, hệ thống giao thông kết nối đảm bảo tạo thành mạng lưới cơ sở hạ tầng logistics hiện đại, hiệu quả ngang tầm các nước trong khu vực.

### **3.1.2 Định hướng phát triển của công ty cổ phần giao nhận và kho vận HD**

#### **Mục tiêu**

- Mục tiêu qui mô : là Cảng nội địa lớn nhất khu vực miền Bắc.
- Mục tiêu về thương hiệu : là Cảng nội địa tốt nhất, hiện đại nhất khu vực miền Bắc, có ga khai thác hàng hóa vận chuyển bằng đường sắt.
- Mục tiêu về sản lượng : tăng trưởng trung bình 45% /năm, đến năm 2015 đạt 350.000 TEU (đơn vị đo sức chứa container- viết tắt của twenty-foot equivalent units trong tiếng Anh, tức là “ đơn vị tương đương 20 feet”). TEU là đơn vị đo của hàng hóa được container hóa tương đương với 1 container tiêu chuẩn 20 ft (dài) x 8 ft (rộng) x 8,5 ft (cao) ( khoảng 39 m<sup>3</sup> thể tích)
- Mục tiêu về tài chính :
  - Doanh thu : tăng trưởng trung bình 45%/năm, đến năm 2015 đạt 250-350 tỷ đồng.
  - Lãi ròng trên vốn : trung bình 35-45%.
- Mục tiêu đối tác chiến lược : nhà đầu tư chiến lược, nước ngoài mua từ 30%-60% cổ phần, trong đó có quỹ đầu tư tài chính, công ty chứng khoán, hãng tàu, công ty logistics.
- Công ty sẽ tập trung vào những dịch vụ chính sau đây :
  - Vận tải, trung chuyển hàng hóa, chiếm từ 40- 45% tổng doanh thu.
  - Xếp dỡ và khai thác container : chiếm từ 25- 30% tổng doanh thu.
  - Cho thuê nhà xưởng, kho hàng : chiếm từ 20- 25% tổng doanh thu.
  - Dịch vụ GTGT và hải quan : chiếm khoảng 5-10% tổng doanh thu.

### **Phương hướng phát triển của Công ty**

- Tiếp tục mở rộng quy mô cảng, kho, bãi, tăng lợi nhuận, tăng thu cho ngân sách nhà nước, ổn định và nâng cao mức sống cho người lao động.

- Nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng năng suất lao động, đảm bảo nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Nâng cao chất lượng vận chuyển, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, chú trọng hơn đến việc xây dựng chiến lược phát triển công ty thành trung tâm logistics lớn của miền bắc đòi hỏi có sự phối hợp đồng bộ giữa các phòng ban chức năng, các bộ phận trong công ty.

- Nâng cao sức cạnh tranh, chiếm lĩnh thị trường để từng bước phát triển trở thành một ICD lớn nhất miền bắc và giảm tải áp lực cho các cảng biển.

Căn cứ vào định hướng phát triển của công ty. Công ty có kế hoạch củng cố và mở rộng thị trường như sau:

+ Tập trung chỉ đạo và đầu tư cho công tác nghiên cứu thị trường, đi sâu vào việc mở rộng các tuyến liên tỉnh.

+ Vận chuyển hàng hóa theo tuyến cố định là loại hình chiến lược, nó sẽ đóng vai trò chủ yếu trong hoạt động kinh doanh của công ty.

+ Đầu tư, đổi mới phương tiện, tăng cường chất lượng phương tiện là một giải pháp mang tính sống còn để tồn tại và phát triển.

## **3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG NHẬP KHẨU BẰNG CONTAINER CHO CÔNG TY**

### **3.2.1 Đề xuất với nhà nước và các cơ quan hữu quan**

#### **Hoàn thiện luật pháp và chính sách**

- Thời gian vừa qua nhiều văn bản pháp luật đã được xây dựng, ban hành hoặc đang hoàn thiện cơ chế quản lý cơ sở hạ tầng cảng biển, quy hoạch nhóm cảng biển và cảng cạn Việt Nam và quy hoạch chi tiết tại các cảng quan trọng. Tuy nhiên, Nhà nước vẫn cần phải tiến hành rà soát lại toàn bộ các văn bản pháp quy có những nội dung liên quan đến doanh nghiệp sửa đổi, điều chỉnh, bổ sung một cách cơ bản nhằm tạo môi trường pháp lý rõ ràng, nhất quán, ổn định, và khả thi cho hoạt động giao nhận vận tải quốc tế.

- Nhà nước cần tham gia soạn thảo và phê chuẩn các công ước quốc tế về vận chuyển đa phương thức, chú trọng đầu tư cơ sở hạ tầng, đường sá, cảng biển, cảng sông, nạo vét luồng lạch để tránh ách tắc giao thông thủy và tăng khả năng vận tải. Đồng thời trang bị tốt các phương tiện xếp dỡ hiện đại ở các điểm đầu mối vận chuyển là cảng, sân bay, nhà ga, đường sắt.

- Cần phối hợp hoạt động giữa các bộ ngành : Bộ giao thông vận tải , Bộ Thương mại, Hải quan cần phối hợp hoạt động để thống nhất trong việc đưa ra các chính sách luật lệ.
- Cần sớm hoàn chỉnh các văn bản dưới luật và các quy định có liên quan đến hoạt động giao nhận vận tải quốc tế.
- Bên cạnh đó, giao nhận vận tải quốc tế có mối liên hệ chặt chẽ với hải quan Việt Nam cũng là nhằm nhanh chóng đưa hàng hóa đến thị trường tiêu thụ, thực hiện chủ trương xây dựng nền kinh tế hướng ngoại.
- Hải quan là chốt chặn đầu và cuối trong giao nhận vận tải quốc tế, vì thế khi nhu cầu xuất nhập khẩu hàng hóa ngày càng tăng, đòi hỏi năng suất lao động trong công tác hải quan phải cao để rút ngắn thời gian đưa hàng đến thị trường tiêu thụ. Cải cách và đổi mới hoạt động hải quan sẽ tạo thuận lợi cho hoạt động ngoại thương, tạo tiền đề lưu thông hàng hóa quốc tế vào và ra lãnh thổ Việt Nam dễ dàng, thúc đẩy nhanh chóng tiến trình tự do hóa thương mại, nhanh chóng hội nhập Việt Nam vào các nền kinh tế quốc tế.
- Đẩy mạnh công tác cổ phần hóa các doanh nghiệp giao nhận vận tải Nhà nước.

**Cải tạo, nâng cấp các cơ sở hạ tầng phục vụ công tác giao nhận vận tải**

- Trong lĩnh vực vận tải, người ta hướng vào việc tăng tốc độ, tăng trọng tải, tăng sức chứa cho phương tiện vận tải. Cơ sở hạ tầng của vận tải, đặc biệt là vận tải đường biển và vận tải đường không của nước ta tuy có sửa chữa bổ sung, trang bị thêm các phương tiện hiện đại nhưng so với trình độ của các nước trong khu vực thì vẫn còn thấp, chưa đáp ứng được yêu cầu đòi hỏi trước mắt và lâu dài đối với ngành giao nhận vận tải quốc tế ở nước ta. Nước ta cần phải tu sửa lại đường bộ và đường sắt để có thể phát triển hơn nữa về mặt giao nhận trong lĩnh vực này. Vì hiện nay, giao nhận trong lĩnh vực này còn nhiều hạn chế.
- Tăng nhanh nhu cầu về vận chuyển, giảm khoảng cách kinh tế từ Việt Nam đến các nước tiêu thụ, đáp ứng nhu cầu vận chuyển tăng nhanh trong tương lai.
- Xây dựng cảng container trung tâm phục vụ giao nhận, chuyển tải hàng hóa trong nước và trong khu vực:
  - + Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng hiện đại như hoàn thiện hệ thống thông tin liên lạc, đường xá, kho bãi, nối các trung tâm kinh tế vào một mạng lưới giao thông hoàn chỉnh đảm bảo kịp thời vận chuyển hàng hóa nhanh chóng nhất và hiệu quả nhất.
  - + Tập trung đầu tư xây dựng cảng biển, cảng hàng không, cảng cạn thành một hệ thống tiêu biểu, là cửa ngõ kết nối Việt Nam với thế giới. Hạn chế đầu tư phát triển tràn lan các cảng khu vực khi chưa có quy hoạch tổng thể một hệ thống cảng biển khu vực.

+ Kết hợp xây dựng trung tâm dịch vụ giao nhận chuyển tải hàng hóa ngay tại cảng này để góp phần hình thành trung tâm công nghệ cao nhằm thu hút vốn đầu tư vào các ngành kinh tế kỹ thuật chứa đựng hàm lượng chất xám cao, hướng về xuất khẩu.

+ Cần xác định tổng thể hệ thống cảng biển khu vực dựa trên quy hoạch tổng thể phát triển kinh tế cầu khu vực Bắc-Trung-Nam đồng thời tạo ra mối liên kết với các cảng biển quốc tế, cần cụ thể hóa kế hoạch xây dựng các công trình một cách hợp lý, sao cho huy động được các tiềm năng, thế mạnh của các cảng biển, các vùng, đi thẳng vào công nghệ kỹ thuật cao, hiện đại có chú trọng đến vấn đề bảo vệ môi trường.

### 3.2.2 Xây dựng chính sách thu hút khách hàng

#### 1. *Bố trí nhân sự và nghiên cứu nhu cầu khách hàng*

Để có thể tiến hành xây dựng chính sách thu hút khách hàng Công ty cần bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ công nhân viên, lập riêng ra bộ phận khách hàng với những cán bộ có kinh nghiệm và tầm nhìn chiến lược về hoạt động marketing, chiến lược phát triển... Tiến hành nghiên cứu nhu cầu của vận chuyển, giao nhận sử dụng các dịch vụ của khách hàng từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ của Công ty. Sau mỗi tháng hoặc quý tìm hiểu khách hàng và lập chính sách marketing thì lập lại báo cáo cho cấp trên để có cơ sở đánh giá và nghiên cứu nhu cầu và đánh giá của khách hàng, có thể làm thành phiếu như sau:

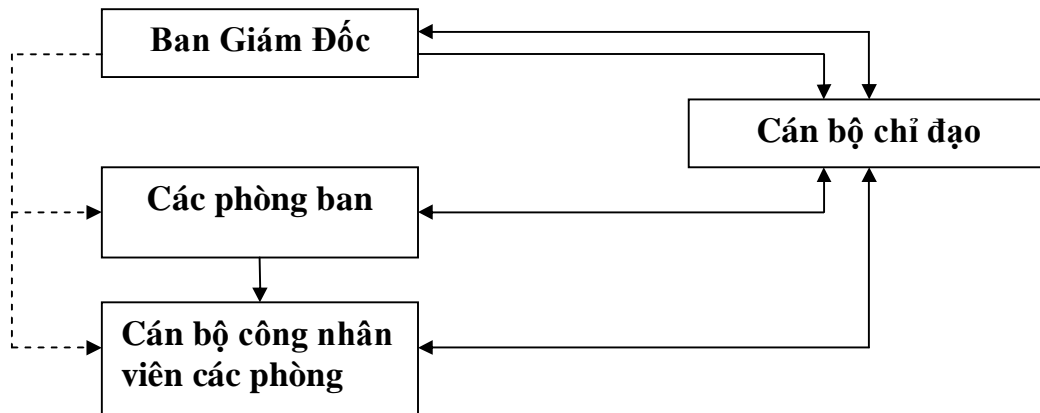
\* Phiếu tìm hiểu về nhu cầu và sự đánh giá của khách hàng đối với các dịch vụ cung cấp của Công ty:

- Giao nhận:	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- Vận tải:	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- Kho bãi:	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- Quá cảnh:	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- TNT:	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- Dịch vụ khác tại Cảng	Tốt [ ]	Khá [ ]	Trung bình [ ]	Kém [ ]
- Tiến độ thời gian thực hiện dịch vụ:	Nhanh [ ]	Vừa [ ]	Chậm [ ]	
- Giá cước dịch vụ:		Cao [ ]	Vừa [ ]	Thấp [ ]
- Nhu cầu của khách hàng chưa được đáp ứng:.....				
.....				

Phiếu tìm hiểu này nhằm đánh giá khả năng đáp ứng các nhu cầu của khách hàng trong dịch vụ giao nhận và những mong muốn của khách hàng mà Công ty chưa đáp ứng được, đây cũng là cơ sở cho việc xây dựng chính sách khách hàng.

## 2. Tổ chức phối hợp và trách nhiệm xây dựng chính sách

Tổ chức phối hợp:



### Sơ đồ 3.1 Phối hợp thực hiện xây dựng chính sách

Quan hệ chức năng: ----->

Quan hệ trực tuyến: —————>

Quan hệ phối hợp: <————>

Trách nhiệm của các phòng ban và các thành viên:

- Trách nhiệm của Ban giám đốc: Chỉ đạo xây dựng chính sách thu hút khách hàng, xét duyệt những ý kiến, đề xuất của các cán bộ chỉ đạo cũng như các thành viên trong Công ty. Duyệt những chi phí liên quan đến quá trình xây dựng chính sách này.

- Trách nhiệm của các cán bộ chỉ đạo hoạt động xây dựng chính sách:

+ Tổng hợp báo cáo về việc tìm hiểu nhu cầu khách hàng của nhân viên.

+ Nghiên cứu nhu cầu thị trường cũng như nhu cầu của khách hàng về nhu cầu ủy thác dịch vụ giao nhận.

+ Nghiên cứu khả năng đáp ứng các nhu cầu khách hàng của Công ty.

+ Xác nhận những chi phí phát sinh trong việc thực hiện xây dựng chính sách.

+ Đề xuất phương án và cùng tham gia lập chính sách thu hút khách hàng với các cán bộ và Ban giám đốc.

- Trách nhiệm của các phòng ban và thành viên khác: Các phòng ban phải tham gia phối hợp thực hiện xây dựng chính sách theo hướng dẫn của cán bộ chỉ đạo. Các thành viên có trách nhiệm tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và lập báo cáo nộp lại cho cán bộ chỉ đạo. Mỗi thành viên đều có thể đưa ra những sáng kiến đề xuất cho việc xây dựng chính sách.

### ***3. Lập chính sách thu hút khách hàng***

#### ***Mở rộng dịch vụ nhân ủy thác trọn gói:***

Các dịch vụ mà HDL cung cấp phục vụ khách hàng trong hoạt động kinh doanh XNK bao gồm: TNT (chuyển phát nhanh các loại chứng từ), giao nhận, vận tải nội địa, kho bãi, quá cảnh. Đây là những dịch vụ chính mà Công ty thường xuyên làm khi khách hàng ủy thác hoạt động giao nhận XNK cho Công ty. Ngoài ra còn một số dịch vụ mà Công ty thường xuyên làm là tổ chức giám định hàng hóa, đảo container, đóng rút hàng ra vào container...

Với những khách hàng chuyên sản xuất như Công ty THHH Ford Việt Nam thì họ muốn ủy thác toàn bộ cho Công ty để họ chú tâm vào công việc sản xuất kinh doanh. Trong những trường hợp như vậy, công ty nên nhận toàn bộ và tùy tung khách hàng với quãng đường vận chuyển nội địa mà tính giá cước. Nhưng đa phần các Công ty muốn nhập khẩu ở Việt Nam thường trong khi ký kết hợp đồng mua bán đều là mua FOB nên không dành được quyền vận tải quốc tế tức là vận chuyển đường biển. Nếu làm tốt dịch vụ ủy thác trọn gói toàn bộ hoạt động xuất nhập khẩu, Công ty sẽ thu hút được thêm nhiều khách hàng về phía mình và có thể trở thành khách hàng thường xuyên của Công ty.

#### ***Dịch vụ tư vấn miễn phí:***

Trong quá trình thực hiện nghiệp vụ giao nhận, Công ty nên cung cấp hơn nữa các dịch vụ miễn phí cho khách hàng mà đặc biệt là các dịch vụ tư vấn. Bởi vì kinh doanh mua bán XNK luôn luôn vấp phải một hàng rào luật lệ, thuế quan tập tục điều kiện mua bán rất khác nhau, bên cạnh đó còn có luật chung của các hiệp hội quốc tế. Hơn nữa ngay tại nước ta thì các quy định, luật lệ, thông tư văn bản chỉ đạo hoạt động XNK cũng thay theo từng tháng, quý, năm...

Vấn đề đặt ra là không để những hiểu biết đó chỉ áp dụng trong kinh doanh mà phải làm sao cho khách hàng hiểu về trình độ chuyên môn của Công ty từ đó có niềm tin vào Công ty. Đồng thời qua quá trình tư vấn Công ty có thể nắm bắt được những tâm tư nguyện vọng, mong muốn của khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng, chi phí cho loại dịch vụ này là không cao.

***Dịch vụ khuyến mãi:*** Đối với những khách hàng thường xuyên ủy thác giao nhận cho Công ty với khối lượng lớn, Công ty nên áp dụng chính sách này. Có thể dành cho khách hàng những điều kiện ưu đãi nhất định như: khách hàng ủy thác cho Công ty trên 1000container/ năm thì sẽ được hưởng cước phí thấp hơn và nhưng ưu tiên trong quá trình làm hàng, cũng có thể thưởng bằng hiện vật... Còn những Công ty có số lượng container ủy thác từ 500container/ năm thì sẽ nhận được khuyến mãi nhưng ít hơn. Cốt làm sao để tạo mối quan hệ thân tín với khách hàng thường xuyên.

*Hạ thấp cước phí giao nhận:* Việc hạ thấp cước phí giao nhận phải tính toán hết sức kỹ lưỡng, mức cước được hạ thấp không được thấp hơn nhiều so với đối thủ cạnh tranh, cũng không hạ thấp giá cước để có thể giết chết đối thủ cạnh tranh đồng thời giết chết chính mình. Việc hạ thấp phải làm sao vẫn đảm bảo độ tin cậy với khách hàng và đảm bảo doanh thu cho Công ty.

*Triển khai các hoạt động Marketing:* Thường xuyên đăng quảng cáo, tạp chí và nâng cấp Website của Công ty, cung cấp nhiều thông tin về dịch vụ công ty cung cấp và các hoạt động thường niên cho khách hàng biết. Tổ chức gặp gỡ, tặng quà, tặng lịch cho khách hàng nhân dịp Lễ, Tết nhằm tạo mối quan hệ kinh doanh lâu dài. Tổ chức hội nghị khách hàng hằng năm qua đó cảm ơn sự ủng hộ của họ đồng thời lắng nghe nguyện vọng mong muốn của họ để kịp thời khắc phục thiếu sót nâng cao chất lượng phục vụ. Tham gia các hoạt động tài trợ, bảo trợ để cho tên tuổi và biểu tượng của Công ty luôn trong tâm trí khách hàng.

### ***Đánh giá tổng quan về chính sách thu hút khách hàng:***

Nhìn chung thì chính sách này không phải hoàn toàn mới mà ngay khi thành lập Công ty đã phải xét những giải pháp thu hút khách hàng nhưng ở đây nó được lập ra dựa trên sự đổi mới các dịch vụ cũ. Chi phí cho phương án này không cao và nó có thể làm Công ty hoạt động hiệu quả hơn. Khi áp dụng chính sách này tăng độ tin tưởng của khách hàng, họ sẽ không phải lo lắng về những bất lợi trong quá trình giao nhận cũng như hạ thấp được chi phí cho nghiệp vụ này. Việc thực hiện chính sách này hoàn toàn có lợi cho Công ty, bởi khi khách hàng đến với công ty để ủy thác giao nhận nhiều hơn thì họ sẽ sử dụng nhiều hơn các dịch vụ mà Công ty cung cấp.

### **3.2.3 Hoàn thiện công tác lập một số chứng từ quan trọng trong hoạt động nhận hàng nhập khẩu hàng hóa bằng container**

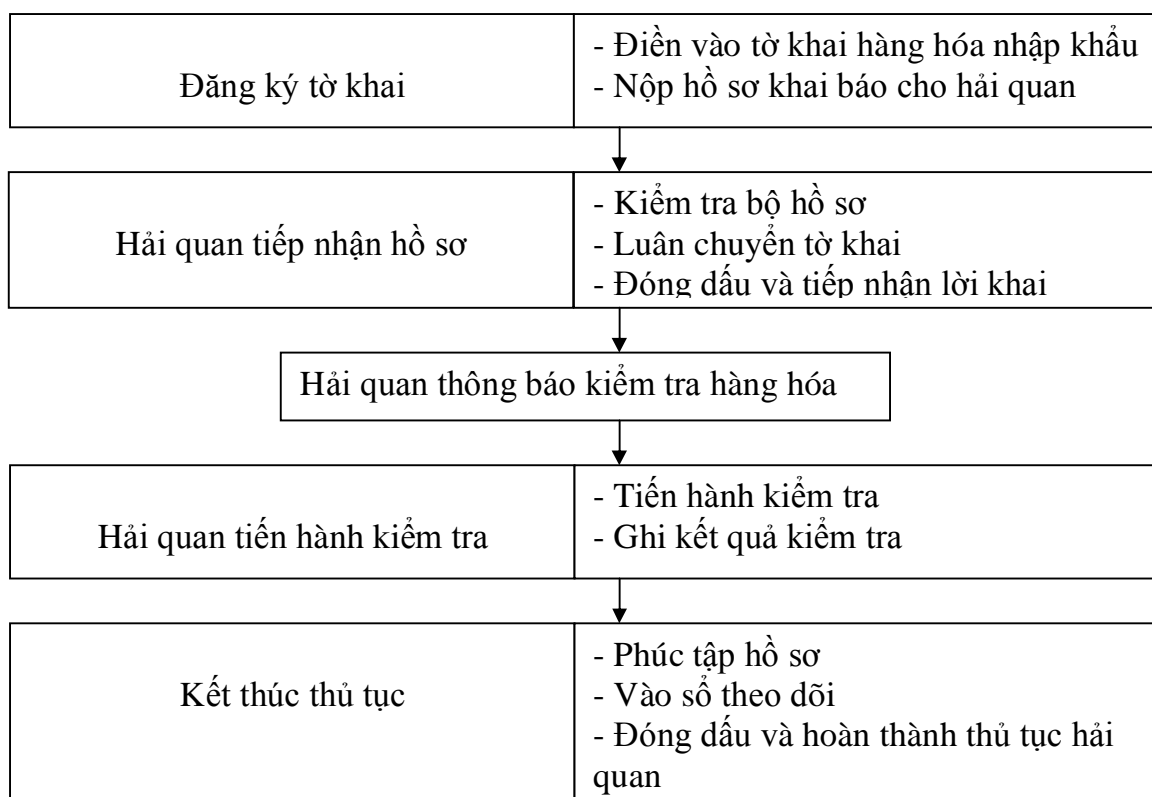
#### ***1. Nội dung của giải pháp***

Việc lập những chứng từ có liên quan đến giao nhận hàng hoá nhập khẩu là một trong những công đoạn mà Công ty phải tiến hành để làm thủ tục Hải quan và thủ tục nhận hàng với tàu. Mục đích của Công ty là giúp người nhập khẩu nhận hàng theo đúng qui định. Bằng việc hoàn thiện công tác lập chứng từ sẽ giúp cho Công ty hoàn thành mục đích đó một cách nhanh chóng và có hiệu quả nhất. Dưới đây là một số chứng từ quan trọng mà Công ty cần phải lập trong quá trình nhận hàng nhập khẩu.

***Tờ khai Hải quan hàng hoá nhập khẩu:*** Tờ khai hải quan và phụ lục tờ khai.

Không riêng gì ở Việt Nam mà ở các nước khác cũng vậy, việc làm các thủ tục khai báo Hải quan thường luôn gặp nhiều phiền phức và tốn nhiều thời gian. Vì ở các khâu trước của quá trình làm thủ tục chủ yếu là các giấy tờ chứng từ mà

Công ty đã có được từ người xuất khẩu, đại lý hãng tàu và ngân hàng. Còn ở khâu này là đối tượng giữa hàng hoá và chứng từ. Bất cứ việc xảy ra một sự không ăn khớp nào trong bộ chứng từ hoặc giữa hàng hoá và chứng từ thì mọi hậu quả Công ty phải chịu trách nhiệm. Khi nhận hàng tại Cảng nếu hải quan cảng và bãi phát hiện ra bất kỳ một sự không đồng bộ nào của bộ chứng từ thì Công ty sẽ phải ra về và tiến hành làm lại thủ tục sao cho khớp vì vậy sẽ rất mất thời gian và tăng thêm lệ phí hải quan, việc lấy hàng bị ngưng trệ gây ảnh hưởng cho khách hàng và uy tín của Công ty. Như vậy để hoàn thiện tốt khâu làm thủ tục Hải quan cho bất kỳ một lô hàng nhập khẩu nào thì Công ty cần nghiên cứu, nắm rõ qui định làm thủ tục Hải quan đối với hàng nhập khẩu.



### Sơ đồ 3.2 Quy trình làm thủ tục Hải quan hàng hoá nhập khẩu

Lập tờ khai Hải quan: Đây là một trong những khâu rất quan trọng của quá trình làm thủ tục Hải quan. Do đó, để có thể hoàn thành một cách nhanh chóng và hoàn thành chính xác thì trong quá trình lập tờ khai Hải quan, Công ty cần phải có đầy đủ thông tin cần thiết liên quan đến việc lập tờ khai này như: "Luật Hải quan và các văn bản hướng dẫn thi hành về thủ tục Hải quan, chế độ giám sát kiểm tra Hải quan đối với hàng hoá xuất khẩu nhập khẩu (Tổng cục Hải quan -Hà Nội 12/2001)"

Biểu thuế xuất nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng áp mã cho hàng hoá và một số các văn bản, thông tư khác.



Ngoài ra còn cần phải có những thông tin về hàng hoá thông qua hợp đồng ngoại thương, và các chứng từ mà Công ty nhận được từ người xuất khẩu... Tờ khai hải quan HQ/2002-NK gồm có 38 mục, 2 mặt, trong đó toàn bộ các thông tin ở mặt sau là do cơ quan Hải quan ghi trong quá trình kiểm tra hàng hoá (mục B phần I) và phần kiểm tra thuế (phần B mục II). Trong mặt trước của tờ khai thì cán bộ lập tờ khai không phải khai phần (tờ khai số, ngày đăng ký, số lượng phụ lục tờ khai, phần này dành cho cán bộ Hải quan ghi). Còn tất cả các mục còn lại thì cán bộ đăng ký của công ty phải hoàn thành.

Trong tờ khai hải quan cần nắm rõ chi tiết từng mục để điền thông tin và tính thuế: (xem thêm ở phụ lục)

- Mục 1 đến mục 4: Các thông tin liên quan đến các bên liên quan trong quá trình giao nhận hàng và mã số của các cơ quan.
- Mục 5 đến mục 8: Các thông tin về hóa đơn, hợp đồng.
- Mục 9: Phương tiện vận tải: Ghi tên tàu biển, số chuyến bay, số chuyến tàu hoả, số hiệu và ngày đến của phương tiện vận tải chở hàng nhập khẩu từ nước ngoài vào Việt Nam theo các loại hình vận tải đường biển, đường hàng không, đường sắt. nếu lô hàng được vận chuyển bằng đường bộ thì ghi loại hành phương tiện vận tải không ghi số hiệu.

(Trong mục này cần chú ý: Nếu trong quá trình chuyên chở chằng hoá có sự chuyển tải thì sẽ không ghi phương tiện vận tải đã chuyển tải ở các chặng trước mà phải ghi tên phương tiện vận tải đã chuyển tải ở chặng cuối và phương tiện đó cập Cảng đích để dỡ hàng).

- Mục 10 đến mục 13: Thông tin về cảng bốc dỡ hàng, vận đơn. Riêng ở mục 11 nước xuất khẩu thì không ghi tên nước mà hàng hóa tranh chuyên qua đó.
- Mục 14 đến 16: Thông tin về điều kiện giao hàng, thanh toán.
- Mục 17 đến 23: Thông tin về hàng hóa.
- Mục 24 đến 27: Thông tin liên quan tính thuế hàng hóa.

*Chú ý:* Tỉ giá tính thuế được tính theo ngày lập và nộp bộ hồ sơ Hải quan và thuế nhập khẩu cũng như thuế giá trị gia tăng được tính theo ngày đó. Nếu như sang ngày nộp thuế mà tỉ giá trên thị trường thay đổi theo chiều hướng có lợi hoặc bất lợi cho Công ty, người NK thì Công ty, người NK đều phải nộp thuế theo tỉ giá tính thuế đã khai báo này.

Ví dụ: Mục 20 ghi lượng là 4 (4 xe ô tô nhập khẩu), mục 22 ghi đơn giá nguyên tệ là 5.000 (tính theo hợp đồng USD mục 15) thì kết quả của mục 23 là:

$$4 \times 5.000 = 20.000 \text{ USD.}$$

\* Trong tờ khai Hải quan, ghi tổng giá trị nguyên tệ của các mặt hàng khai báo trên phụ lục tờ khai.

- Trên phụ lục tờ khai: ghi trị giá nguyên tệ cho từng mặt hàng

Mục 24: Thuế nhập khẩu: Ghi giá trị của từng mặt hàng bằng đơn vị tiền Việt Nam

Đối với những mặt hàng theo qui định được áp dụng mức giá trong HDMBNT hoặc trên hóa đơn thương mại để làm giá trị tính thuế Hải quan và đơn giá nguyên tệ là giá CIF hoặc giá DAF (đối với hàng nhập khẩu qua biên giới đất liền) thì "trị giá tính thuế" được qui ước đổi tính từ ["Tỷ giá" (mục 15)] x ["trị giá nguyên tệ" (mục 23)]. Nếu đơn giá nguyên tệ không phải là giá CIF hoặc DAF thì căn cứ vào đơn giá ghi trên các chứng từ hoặc theo qui định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để tính ra giá CIF hoặc giá DAF, từ đó tính ra thuế theo công thức "trị giá tính thuế" = ["đơn giá nguyên tệ" (mục 22)] x ["Tỷ giá" (mục 15)] x ["Lượng" (mục 20)].

- Đối với những mặt hàng hoặc lô hàng thuộc diện phải áp dụng giá trên thuế theo bảng giá tính thuế tối thiểu thì trị giá tính thuế là kết quả của phép tính "Mức giá tối thiểu theo bảng giá do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định" x "lượng" (mục 20) x "tỷ giá" (mục 15)

- Đối với những mặt hàng thuộc diện tính giá trị tính thuế Hiệp định giá trị GATT/WTO thì thực hiện theo cách tính thuế của tờ khai trị giá theo quy định.

\* Thuế suất (%): Ghi mức thuế suất tương ứng với các mã số đã xác định trong tiêu thức (mục 18) theo biểu thuế NK.

\* Tiền thuế: Ghi số thuế NK phải nộp đối với từng mặt hàng là kết quả của phép tính: "Trị giá tính thuế" x "thuế suất" (%) của từng mặt hàng.

\* Trong trường hợp lô hàng có từ 4 mặt hàng trở lên thì cách ghi vào tiêu thức này như sau:

- Trên tờ khai Hải quan: Ghi tổng số thuế nhập khẩu nộp tại ô "cộng"

- Trên phụ lục tờ khai: Ghi rõ giá trị tính thuế, thuế suất, số thuế nhập khẩu phải nộp cho từng mặt hàng.

\* Trị giá tính thuế: Trị giá tính thuế của thuế GTGT hoặc TTĐB là tổng giá trị thuế nhập khẩu và thuế nhập khẩu phải nộp của từng mặt hàng. Công thức tính:

"Trị giá tính thuế GTGT (hoặc TTĐB)" = "Trị giá tính thuế nhập khẩu" + "tiền thuế nhập khẩu" (Mục 24).

\* Thuế suất: Ghi mức thuế suất GTGT (hoặc TTĐB) tương ứng với mã số hàng hoá đã được xác định mã số hàng hoá tại mục 18 theo biểu thuế GTGT hoặc TTĐB. Ghi số thuế GTGT (hoặc TTĐB) phải nộp là kết quả của phép tính:

" Trị giá GTGT (hoặc TTĐB)" x "thuế suất (%)" của từng mặt hàng.

Ví dụ: Một lô hàng nhập khẩu có giá trị 200.000 USD (FOB YOKACHY) thì khi cán bộ lập tờ khai Hải quan trong mục 24 và mục 25 sẽ phải tính thuế nhập khẩu, thuế GTGT (hoặc TTĐB) như sau:

Trước hết chuyển đổi từ FOB YOKACHY sang CIF Hải Phòng theo công thức:  $CIF = C + F + I$ .

Trong đó:

- C: (cost) là giá hàng nhập khẩu theo giá FOB.
- F: Là chi phí vận chuyển chặng vận tải chính từ YOKACHY đến Hải Phòng (giá trị F được lấy từ Booking Note đã ký giữa Công ty với hãng tàu) thông thường  $F = 15\% \text{ FOB}$ )
- I: là phí bảo hiểm cho lô hàng trên chặng vận tải chính.

$$I = R \times \text{FOB} = 0,3\% \times \text{FOB} \text{ (tuỳ theo điều kiện bảo hiểm)}$$

Khi đó  $CIF = \text{FOB} + I + F$

$$= \text{FOB} + 15\% \times \text{FOB} + 0,3\% \times \text{FOB}$$

$$= 1,153 \text{ FOB} = 200.000 \times 1,153 = 230.600 \text{ (USD)}$$

(Trong mục 15: Đồng tiền thanh toán là USD, tỷ giá tính thuế là 20.890 VND/USD)

Khi đó mục 24 ghi như sau:

- Trị giá tính thuế:  $4.871.234.000 \text{ VNĐ} = (230.600 \times 20.890)$
- Thuế suất (%) 20% (được tra trong hướng dẫn sử dụng thuế XNK và thuế GTGT ứng với mã số hàng hoá)
- Tiền thuế nhập khẩu:  $963.446.800 \text{ VNĐ} = (230.600 \times 20.890 \times 0,2)$

Mục 25 ghi như sau: (Thuế GTGT: 10%)

- Trị giá tính thuế:  $5.780.680.800 \text{ VNĐ} = (230.600 + 230.600 \times 0,2) \times 20.890$
- Tiền thuế GTGT:  $5.780.680.800 \times 0,1 = 578.068.080 \text{ VNĐ}$

Hiện nay thì việc khai báo hải quan điện tử vào trong quá trình làm thủ tục hải quan đang được áp dụng rộng rãi cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu. Khai báo hải quan điện tử sẽ tiết kiệm được thời gian cho doanh nghiệp khai báo hải quan, thay cho một bộ hồ sơ khai báo dày là một tờ khai hải quan duy nhất và gọn nhẹ, nhưng bên cạnh đó khai báo hải quan vẫn còn gặp một số trở ngại do nhân viên chưa có trình độ, do nghẽn mạng thường xuyên xảy ra, sự cố đường truyền làm chậm trễ. Nhưng tương lai việc áp dụng khai báo hải quan điện tử sẽ tiết kiệm cho Công ty được nhiều thời gian và chi phí cho các thủ tục.

Các thủ tục Hải quan có thể chiếm một phần lớn thời gian và năng lực hoạt động của Công ty. Do vậy, Công ty cần có sự khéo léo, tính chính xác và sự hiểu biết tiến hành quá trình khai thuế Hải quan có hiệu quả và thoả mãn nhu cầu khách hàng của mình. Quá trình này gồm sự sưu tập nhiều loại chứng từ và điền mẫu tờ khai, thuế nhập khẩu, VAT một cách đúng đắn. Hơn nữa thủ tục Hải quan yêu cầu phải qua kiểm tra sát thực tế đúng loại hàng hoá đã được áp mã tính thuế, đôi khi phải xuất trình hàng hoá và cho thông quan khi cam kết đảm bảo tất cả các loại phí và thuế.

Việc khai báo thủ tục Hải quan vào thời gian nào cũng cần phải được tính toán hợp lý bởi vì nếu nhà nhập khẩu muốn được nợ thuế thì luật Hải quan Việt Nam cho phép người nhập khẩu nộp thuế chậm 30 ngày kể từ ngày đăng ký khai báo Hải quan, nếu như việc làm thủ tục khai báo Hải quan diễn ra trước khi dỡ hàng từ 1 tuần đến 2 tuần thì số ngày được nộp thuế chậm của người nhập khẩu chỉ còn lại từ 15 đến 23 ngày. Đồng thời khi khai báo Hải quan thì tỷ giá tính thuế được tính vào ngày nộp hồ sơ mà trên thị trường tỷ giá của đồng tiền thanh toán đang giảm giá thì có thể làm cho người nhập khẩu chịu thiệt do việc khai báo Hải quan quá sớm này.

Việc kiểm hoá hàng hoá của Hải quan trước khi hàng hoá được thông quan là công việc bắt buộc theo quy định của nhà nước nhằm ngăn chặn những hiện tượng tiêu cực như gian lận thương mại có thể xảy ra.

Để đảm bảo cho việc kiểm hoá được diễn ra nhanh chóng và hiệu quả thì Công ty phải chuẩn bị đầy đủ các phương tiện, công cụ hỗ trợ đặc lực cho Hải quan tiến hành kiểm tra. Ngoài ra trong quá trình làm thủ tục Hải quan nếu hải quan có yêu cầu nào thì Công ty phải triệt để tuân thủ mọi quy định của Hải quan nhằm tránh những phiền hà rắc rối.

## ***2. Khắc phục những chậm trễ trong việc hoàn thiện bộ chứng từ***

Với sự đẩy mạnh của tốc độ vận tải, đặc biệt là việc sử dụng phương tiện chuyên chở bằng Container ngày càng nhiều. Đôi khi trong quá trình chuẩn bị Công ty cần lưu ý người nhập khẩu giục người xuất khẩu gửi toàn bộ các chứng từ đã được yêu cầu trong hợp đồng thương mại khi đã giao hàng lên phương tiện vận tải một cách nhanh chóng.

**Nguyên nhân của những sự chậm trễ:** Những chậm trễ trong việc hoàn thành bộ chứng từ đang trở thành một vấn đề nghiêm trọng. Sai sót của con người là một trong những nguyên nhân lớn và cũng có thể do năng lực công tác của nhân viên trong những cơ quan hữu quan gây nên. Chủ yếu là do kinh nghiệm của nhân viên Công ty còn hạn chế, chưa tuân thủ theo quy trình làm việc khoa học. Những nguyên nhân phổ biến nhất của sự chậm trễ:

- Người xuất khẩu gửi thiếu một trong những chứng từ cần thiết đã được yêu cầu.
- Các sai sót về những thông tin giữa các chứng từ.
- Chậm trễ trong việc liên lạc giữa nhân viên Cảng, Hải quan và các cơ quan.
- Khi nhận bộ chứng từ không xem xét kiểm tra kỹ lưỡng.
- Chậm trễ ở Ngân hàng do các chứng từ không ăn khớp ...

**Khắc phục những chậm trễ sai sót:** Để khắc phục những vấn đề như thế cần phải có nhân viên đúng chức năng giải quyết công việc chứng từ.

Trong quá trình nhận bộ chứng từ của người xuất khẩu, cán bộ lập chứng từ cần phải kiểm tra đối chiếu kỹ lưỡng giữa các chứng từ với nhau, nếu có sự sai lệch thông tin về hàng hoá giữa các chứng từ thì cần phải tìm hiểu những nguyên nhân nào gây ra sự sai lệch đó, sự sai lệch bắt đầu từ chứng từ nào, cần phải liên lạc nhanh với người xuất khẩu để tìm hiểu nguyên nhân các sự sai lệch đó và yêu cầu sửa đổi chứng từ cho ăn khớp với nhau. Áp dụng hải quan điện tử sẽ làm giảm thời gian luân chuyển chứng từ và bộ chứng từ gọn nhẹ còn lại chỉ là có 1 tờ khai hải quan tránh được sự mất mát trong luân chuyển.

Để tránh những sai sót trong quá trình hoàn thiện chứng từ, giao nhận thì cán bộ công ty cần tuân thủ quy trình làm việc tránh những sự cố xảy ra gây ảnh hưởng đến uy tín của Công ty và gây chậm trễ hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

### **A. Giao nhận, ký đóng dấu hồ sơ**

#### **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ, chứng từ tài liệu do khách hàng giao**

- Chuẩn bị: Liên hệ trước với người giao hồ sơ.
- Giao nhận hồ sơ: Có mặt tại địa điểm giao hồ sơ đúng giờ, kiểm đếm số lượng hồ sơ, chứng từ cẩn thận và ghi vào sổ giao nhận rõ ràng ngày giờ, họ tên người giao nhận...
- Sau khi giao nhận hồ sơ: Cập nhật vào sổ theo dõi.

#### **Bước 2: Chuyển bộ hồ sơ đã làm cho khách hàng ký và đóng dấu**

- Chuẩn bị: + Liên hệ với người ký hồ sơ.
- + Kiểm tra đầy đủ và tính nhất quán sơ bộ về số liệu của bộ hồ sơ.
- + Sắp xếp lại bộ hồ sơ nếu cần thiết. Báo cáo ngay cho cấp trên khi xảy ra sai sót.
- Ký và đóng dấu hồ sơ: + Giao bộ hồ sơ cho người ký, theo dõi quá trình ký hồ sơ để đảm bảo không có sự sai sót hoặc ký thiếu.
- + Trước khi đem bộ hồ sơ đi đóng dấu phải kiểm tra lại.

- + Giao hồ sơ đã ký cho người phụ trách đóng dấu và phải theo dõi quá trình đóng.
- + Trước khi mang bộ hồ sơ về phải kiểm tra.
- Sau khi ký đóng dấu hồ sơ: Bàn giao đầy đủ cho trưởng phòng, cập nhật thông tin vào sổ theo dõi.

## **B. Làm hồ sơ**

### **Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ khai báo hải quan**

- Kiểm tra bộ hồ sơ nhận được từ khách hàng. Trong vòng 15 phút phải báo cáo cho trưởng phòng nếu phát hiện thiếu chứng từ, hồ sơ không đồng nhất.
- Chuẩn bị đầy đủ văn bản pháp qui có liên quan và các biểu mẫu làm hồ sơ.
- Vào sổ theo dõi làm hồ sơ.

### **Bước 2: Làm hồ sơ**

- Kiểm tra chi tiết tất cả các chứng từ có liên quan. Trong vòng 2 tiếng đồng hồ phải báo cáo nếu phát hiện sai sót.
- Khai báo vào mẫu biểu trên máy tính, im tờ khai và các phụ lục, sao chụp tất cả các chứng từ và soạn thảo các công văn cần thiết.
- Kiểm tra và sắp xếp bộ hồ sơ đã hoàn thành.

### **Bước 3: Sau khi hoàn thành bộ hồ sơ**

- Giao lại bộ hồ sơ cho cấp trên kiểm tra. Điều chỉnh, sửa chữa những chỗ sai sót mà cấp trên phát hiện.
- Cập nhật thông tin vào sổ theo dõi.
- Cập nhật thông tin cần thiết vào cơ sở dữ liệu: tên, mã hàng, mã thuế, văn bản pháp luật có liên quan mới ban hành...
- Sao chụp và lưu trữ tất cả các hồ sơ, chứng từ, tài liệu công văn có liên quan.

## **C. Mở tờ khai**

### **Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ mang sang hải quan làm thủ tục khai báo**

- Kiểm tra lại bộ hồ sơ: Số lượng chứng từ, chữ ký và con dấu, các thông tin cơ bản trên tờ khai, phụ lục và các chứng từ, công văn kèm theo.

### **Bước 2: Đi mở tờ khai**

- Mang toàn bộ tờ khai, các chứng từ đính kèm và đĩa mềm (nếu có) ra cơ quan hải quan để mở tờ khai.
- Vào sổ và máy tính những thông tin liên quan đến bộ hồ sơ.
- Trả lời thông tin liên quan đến hồ sơ mà cán bộ hải quan hỏi. Nếu không trả lời được báo cáo cấp trên ngay.

- Trả lệ phí hải quan, làm các thủ tục liên quan khác theo yêu cầu của cán bộ hải quan.
- Nhận lại toàn bộ hồ sơ kèm theo thông báo thuế và các chứng từ hải quan khác (nếu có). Kiểm tra kỹ trước khi mang về.
- Ghi đầy đủ thông tin vào mẫu theo dõi mở tờ khai.

### **Bước 3: Sau khi mở tờ khai**

- Giao lại cho trưởng phòng toàn bộ hồ sơ kèm theo các chứng từ hải quan (nếu có)
- Vào sổ theo dõi các thông tin cần thiết về bộ hồ sơ do mình đi mở tờ khai.
- Theo dõi việc nộp thuế, nợ thông báo thuế, chứng từ gốc.

### **D. Giao nhân hàng hóa**

#### **Bước 1: Chuẩn bị giao hàng theo yêu cầu của khách hàng**

- Thu thập đầy đủ các thông tin cần thiết về lô hàng và yêu cầu giao hàng.
- Chuẩn bị đầy đủ: Biên bản giao hàng, Packinglist và các chứng từ cần thiết khác.
- Điền trước thông tin vào biên bản giao hàng.
- Liên hệ trước với người nhận hàng để phối hợp nhận hàng.
- Kiểm tra hàng hóa trước khi giao.

#### **Bước 2: Giao hàng**

- Xuất trình cho bảo vệ phiếu giao hàng trước khi ra cổng (nếu lấy hàng từ kho bãi của Công ty)
  - Có mặt tại địa điểm giao hàng đúng thời gian quy định.
  - Thông báo cho người nhận hàng biết để nhận hàng.
  - Luôn có mặt tại địa điểm giao hàng và theo dõi sát quá trình rút hàng của công nhân và xe nâng, thực hiện việc kiểm đếm số lượng, quan sát hiện trạng hàng hóa và giao hàng cho người nhận theo danh mục hàng hóa.
  - Ghi chép đầy đủ thông tin hàng hóa vào biên bản giao hàng (ít nhất 3 bản gốc) và lấy đầy đủ chữ ký của người nhận hàng, lái xe và người làm chứng nếu cần thiết.
  - Báo cáo ngay cho cấp trên nếu xảy ra bất kỳ tình huống phát sinh nào mà không tự mình xử lý ngay được.
  - Tuân thủ nguyên tắc giao hàng:
- + Giao đúng số lượng theo danh mục hàng hóa.

+ Giao nguyên đai, nguyên kiện. Nếu hàng không còn nguyên đai, nguyên kiện như mắt niêm phong, thùng bị rách, bẹp méo... thì phải lập biên bản ghi nhận hiện trạng, kiểm đếm chi tiết bên trong và lấy chữ ký của tất cả những người có liên quan: người nhận hàng, lái xe, và người làm chứng.

### **Bước 3: Sau khi giao nhận hàng**

- Cập nhật thông tin vào sổ theo dõi.
- Tập hợp đầy đủ biên bản giao hàng (02 bản gốc) đã được điền đầy đủ thông tin và chữ ký của tất cả các bên liên quan.
- Báo cáo hàng ngày cho cấp trên về: thời gian giao hàng, quá trình giao hàng, các vấn đề phát sinh...
- Tập hợp, sao chụp và lưu trữ tất cả các chứng từ có liên quan.

**Kết luận:** Để quy trình giao nhận hàng NK diễn ra tốt đẹp nhanh chóng thì Công ty nên hoàn thiện hơn nữa công tác lập, lưu trữ bảo quản, lưu chuyển bộ chứng từ, đôn đốc nhân viên hoàn thành cẩn thận, tỷ mỉ công việc được giao theo đúng quy trình, cũng có thể cử người giám sát nhân viên mới chưa có kinh nghiệm trong thời gian đầu đảm bảo công việc diễn ra suôn sẻ, tránh xảy ra những sai sót trong quá trình giao nhận hàng liên quan đến chứng từ. Công ty cần thực hiện tốt các vấn đề trên sẽ giúp cho quá trình nhận hàng nhập khẩu nhanh hơn, kinh doanh có hiệu quả hơn.

### **3.2.4 Hoàn thiện công tác vận chuyển hàng nhập khẩu cho chủ hàng**

Để thực hiện được khâu vận tải nội địa này Công ty cần phải có một sự chuẩn bị kỹ lưỡng đồng thời phải tổ chức tốt quá trình chuyên chở thì mới đảm bảo an toàn cho hàng hoá cũng như tiến độ thời gian giao hàng.

#### **1. Chuẩn bị nhân công, kho bãi phương tiện để phục vụ tốt quá trình vận chuyển**

Việc tìm hiểu những đặc tính riêng biệt của hàng hoá cần vận chuyển đến cho chủ hàng NK có một ý nghĩa hết sức quan trọng, bởi vì nếu như không nắm bắt hiểu rõ được quá trình vận chuyển và làm cho hàng hoá dễ bị biến chất, hư hỏng, đổ vỡ. Đồng thời với quá trình làm thủ tục nhận hàng NK thì Công ty cần phải có sự chuẩn bị về nhân công, kho bãi cũng như phương tiện vận chuyển để có thể tiến hành xếp dỡ, lưu kho hoặc vận chuyển thẳng hàng NK đến cho chủ hàng theo đúng tiến độ thời gian đã thoả thuận giữa hai bên. Hiện Công ty đang có lợi thế rất lớn là có được một hệ thống kho bãi khang trang có thể phục vụ tốt nhất mọi nhu cầu lưu giữ bất kỳ một loại hàng hoá nào. Tuy nhiên cũng cần xác định tính hợp lý của từng lô hàng trong việc lưu giữ ở vị trí kho bãi nào để thuận tiện nhất cho việc xếp dỡ và nâng hạ hàng hoá để vận chuyển.



Nếu như hàng nhập bằng container mà không yêu cầu lưu kho bãi của Công ty thì sau khi nhận từ Cảng Hải Phòng, Công ty sẽ bố trí, điều độ xe giao hàng cho chủ hàng. Vào thời gian cao điểm của hàng từ khoảng tháng 10 năm trước đến tháng 3 năm sau thì Công ty không đủ xe để vận chuyển container cho tất cả các khách hàng nên cần phải thuê xe ngoài để chở hàng, đảm bảo đúng thời gian tiến độ giao nhận cho khách và giữ uy tín của Công ty.

Hiện nay, khu vực Hải Phòng và Hải Dương có khá nhiều các Công ty vận tải lớn chuyên chở Container, hàng hoá xuất nhập khẩu như Công ty vận tải Đông Đô, Trường Giang, Thịnh Phát, An Huy, Hatexim... Đây là thị trường vận tải với đội ngũ phương tiện hiện đại chuyên dụng và đội ngũ lái xe giàu kinh nghiệm,... với những yếu tố như vậy họ có đầy đủ khả năng đảm bảo tiến độ giao hàng và độ an toàn cao trong quá trình chuyên chở. Do Công ty cũng có một đội xe chuyên chở container và việc xây dựng giá thành và độ tin cậy đã được khẳng định. Do đó khi lựa chọn phương tiện thuê ngoài để đảm bảo khi hàng nhiều thì Công ty phải chú ý đến yếu tố giá cả và sự an toàn tin cậy cho hàng hóa.

Nếu là hàng yêu cầu lưu kho như của Ford thì hàng hoá được lưu giữ tại kho riêng của Công ty phải được an toàn, kho bãi phải được chuẩn bị tốt, đủ tiêu chuẩn phù hợp với những điều kiện kỹ thuật bắt buộc áp dụng đối với từng loại hàng hoá đã được nghiên cứu tìm hiểu.

## ***2. Hoàn thiện công tác vận chuyển container cho chủ hàng nhập khẩu***

Thời điểm hàng nhiều kéo dài từ tháng 10 năm trước đến tầm tháng 3 năm sau. Như vậy trong năm chia thành 2 thời điểm từ tháng 10 năm trước đến tháng 3 năm sau là 6 tháng cao điểm còn lại là 6 tháng vào thời kỳ thấp điểm của hàng. Có khi vào thời điểm ít hàng hầu như đôi xe ngồi không, do khách hàng của Công ty là đa phần là khách hàng thường xuyên. Vào thời gian cao điểm của hàng thì xe của Công ty vẫn vận chuyển được nhưng chậm thời gian gây ảnh hưởng đến sản xuất của khách hàng, vì kế hoạch lấy hàng ở cảng là theo từng khách hàng. Vậy để tránh lãng phí vì có thời gian hàng không nhiều nên Công ty nên xem xét việc thuê xe ngoài đảm bảo tiến độ hàng cho khách. Về lâu dài và nếu chiến lược thu hút thêm khách hàng tốt đảm bảo sự đồng đều của hàng trong năm thì có thể nghĩ tới phương án đầu tư thêm phương tiện. Nhưng với tình trạng của Công ty như hiện nay thì việc lựa chọn Công ty vận tải thuê ngoài vào thời gian hàng nhiều là hợp lý hơn.

Nhưng ngoài việc thuê phương tiện ngoài thì Công ty cũng cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các phòng ban, nắm bắt hàng hóa trong kho để biết thời điểm khách hàng cần mặt hàng nào để sản xuất trước, để có thể bố trí sắp xếp kho, có kế hoạch đưa xe đi lấy hàng ưu tiên khách hàng Ford trước, sau đó vận chuyển

cân đối với các khách hàng còn lại đảm bảo thời gian giao hàng. Tránh thuê xe ngoài càng nhiều càng tốt, đảm bảo quay vòng xe phục vụ cho Công ty khai thác.

**Bảng 3.1 Bảng so sánh giá cước vận tải của một số Công ty vận tải ngoài**

*DVT: VNĐ (Tính cho 1 container 40')*

STT	Tuyến đường		Cước vận chuyển/Freight charges		
	Lấy hàng/vỏ	Trả hàng/dóng hàng Place of loading/unloading	C.ty vận tải Trường Giang	Công ty vận tải Hatexim	C.ty vận tải Thịnh Phát
1	Hải phòng	Cẩm Phả	3,440,000	3,449,025	3,450,000
2	Hải phòng	Cửa Ông	3,450,000	3,589,708	3,600,508
3	Hải phòng	Mông Dương	3,580,000	3,671,113	3,680,000
4	Hải phòng	Móng Cái	5,650,000	5,674,068	5,680,500
5	Hải phòng	Uông Bí	2,230,000	2,336,714	2,340,000
6	Hải phòng	Hạ Long	2,680,800	2,709,817	2,712,300
7	Hải phòng	Cái Lân	2,570,200	2,577,294	2,580,000
8	Hải phòng	Mạo Khê	2,354,550	2,404,551	2,410,500
9	Hải phòng	Đông Triều	2,537,430	2,540,225	2,545,200
10	Hải phòng	Hải dương	2,269,012	2,296,012	2,300,000
11	Hải phòng	KCN Nam Sách-Hải dương	2,148,680	2,160,339	2,163,400
12	Hải phòng	KCN Đại An - Hải dương	2,370,300	2,372,365	2,375,360
13	Hải phòng	KCN Tân Trường - Hải dương	2,380,500	2,391,527	2,395,500
14	Hải phòng	KCN Phố Nội A	2,730,000	2,734,864	2,740,500
15	Hải phòng	Yên Mỹ - Hưng Yên	2,860,000	2,866,676	2,870,600
16	Hải phòng	Như Quỳnh - Hưng Yên	2,968,000	2,972,706	2,975,700
17	Hải phòng	Sài Đồng - Gia Lâm - HN	3,100,560	3,108,380	3,110,400
18	Hải phòng	Văn Điển - Hà nội	3,278,207	3,281,207	3,285,300
19	Hải phòng	Đông Anh - Hà nội	3,810,800	3,817,845	3,823,560
20	Hải phòng	KCN Quang Minh- Vĩnh Phúc	4,214,600	4,215,574	4,220,780
21	Hải phòng	KCN Khai Quang - Vĩnh Phúc	4,568,800	4,570,307	4,575,350
22	Hải phòng	Toyota-Vĩnh Phúc	4,160,700	4,165,917	4,170,000
23	Hải phòng	Từ Sơn - Bắc Ninh	3,498,700	3,503,708	3,510,000
24	Hải phòng	Quế Võ - Bắc Ninh	3,635,400	3,639,381	3,643,000
25	Hải phòng	Phú Thọ	5,250,800	5,251,597	5,255,600
26	Hải phòng	Việt Trì	4,840,576	4,844,576	4,850,500
27	Hải phòng	Hà Tây	3,870,300	3,874,310	3,878,260
28	Hải phòng	Mỹ Đình	3,460,000	3,464,053	3,470,000
29	Hải phòng	Đông Văn	3,780,400	3,781,319	3,785,300
30	Hải phòng	Phủ Lý	4,210,890	4,212,924	4,215,000
31	Hải phòng	Ninh Bình	3,828,570	3,830,786	3,835,200
32	Hải phòng	Nam Định	3,425,890	3,429,294	3,432,300
33	Hải phòng	Thái Bình	3,010,500	3,011,527	3,015,500
34	Hải phòng	Thanh Hoá	5,175,900	5,180,831	5,185,100
35	Hải phòng	Vinh	6,359,000	6,364,115	6,370,000
36	Hải phòng	Bắc Giang	4,030,850	4,034,923	4,037,780
37	Hải phòng	Lạng Sơn	5,915,000	5,917,363	5,920,500
38	Hải dương	Đông Văn	2,760,000	2,729,748	2,734,500
39	Hải dương	Yên Viên	2,600,000	2,542,726	2,550,900
40	Hải dương	Vĩnh Yên	3,270,000	3,208,460	3,250,460
41	Hải dương	Mỹ Đình	2,570,000	2,521,962	2,560,700
42	Hải dương	Lạng Sơn	5,200,000	5,103,320	5,153,000
43	Hải dương	Mạo Khê - Hải dương	1,800,000	1,744,056	1,789,000

Vào thời gian hàng nhiều trong năm thì với đội xe của mình Công ty vẫn phải thuê xe ngoài để chở hàng. Vì vậy việc lựa chọn được một Công ty vận tải chuyên chở container đảm bảo an toàn, tin cậy và giá cả hợp lý là một điều rất quan trọng. Nhìn vào bảng 3.1 ta thấy: Dựa trên tiêu chí về giá cả để đạt hiệu quả chia làm 2 cung đường để lựa chọn:

- Lấy hàng/ vờ từ Hải Phòng:

Công ty vận tải Trường Giang < C.ty vận tải Hatexim < C.ty vận tải Thịnh Phát

- Lấy hàng/ vờ từ Hải Dương:

Công ty vận tải Hatexim < C.ty vận tải Thịnh Phát < C.ty vận tải Trường Giang

Dựa vào sự so sánh trên Công ty có thể đưa ra sự lựa chọn tùy theo cung đường vận chuyển để cùng với xe của Công ty giao hàng đúng hạn cho khách hàng:

- Lấy hàng/ vờ từ Hải Phòng: chọn Công ty vận tải Trường Giang.

- Lấy hàng/vờ từ Hải Dương: chọn Công ty vận tải Hatexim.

Trên đây là sự lựa chọn theo giá cả của từng tuyến đường, ngoài ra để lựa chọn Công ty vận tải ngoài phù hợp còn dựa trên uy tín, độ đảm bảo an toàn tin cậy, mối quan hệ của Công ty với các Công ty vận tải khác. Trong tương lai để đáp ứng được khối lượng hàng vào thời kỳ cao điểm Công ty có thể lên kế hoạch xem xét việc đầu tư thêm phương tiện mới phục vụ sản xuất kinh doanh, đầu tư mở rộng.

**Tổ chức quá trình vận chuyển:** Sau khi đã ký hợp đồng vận chuyển và giao hàng lên phương tiện vận chuyển chở hàng đến đúng nơi quy định mà người uỷ thác yêu cầu thì Công ty không phải đã hết trách nhiệm. Để thực hiện quá trình vận chuyển này thì đồng thời với việc người vận tải chở hàng đến cho nhà nhập khẩu Công ty phải cử 1 hoặc 2 cán bộ của Công ty cùng áp tải hàng hoá trong khi vận tải trên đường để cùng giám sát những yêu cầu kỹ thuật áp dụng cho hàng hoá được đặt ra cho người vận tải và hỗ trợ cho người vận tải trên đường đi khi gặp những khó khăn trở ngại. Cán bộ áp tải hàng phải luôn giữ liên lạc với Công ty để thông báo về tình hình vận chuyển. Khi gặp khó khăn cần phải liên lạc với Công ty để xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Công ty trong việc xử lý giải quyết tình huống khó khăn trở ngại đó.

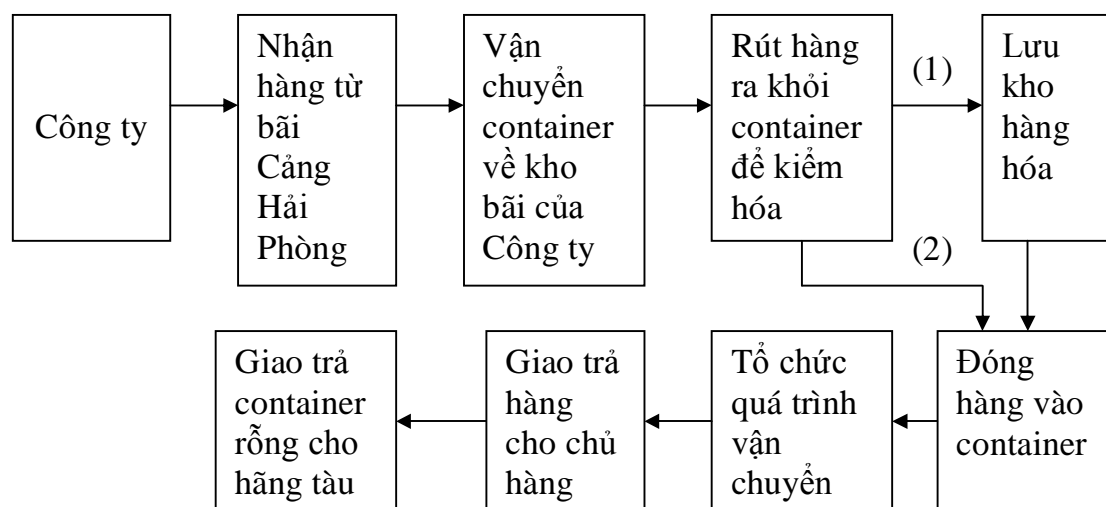
Trong quá trình vận chuyển cán bộ áp tải hàng phải yêu cầu người vận tải thực hiện nghiêm ngặt những yêu cầu kỹ thuật áp dụng cho hàng hoá để giảm thiểu mọi rủi ro có thể xảy ra.

**Giao hàng cho chủ hàng nhập khẩu:** Khi hàng hoá đã được chở đến nơi quy định theo yêu cầu của chủ hàng nhập khẩu. Cán bộ áp tải hàng sẽ trực tiếp giao hàng cho chủ hàng và phải lập biên bản giao hành theo đúng khối lượng chất

lượng mà nhà xuất nhập khẩu đã uỷ thác cho Công ty. Cán bộ áp tải phải mời trực tiếp chủ hàng hoặc người được chủ hàng uỷ thác ký vào biên bản giao hàng vì đây sẽ là cơ sở để Công ty đòi tiền cước phí giao nhận của người uỷ thác. Cán bộ áp tải có thể trực tiếp thu tiền cước phí nhận hàng nhập khẩu từ người uỷ thác sau đó nộp lại cho Công ty.

Trong quá trình dỡ hàng giao cho người nhập khẩu thì cán bộ áp tải hàng có thể yêu cầu chủ hàng giúp đỡ về việc thuê phương tiện nâng hạ hàng hoặc dỡ hàng đưa vào kho. Việc này còn tùy thuộc vào thoả thuận giữa Công ty và chủ hàng trong hợp đồng uỷ thác xem việc dỡ hàng khỏi phương tiện vận tải là do người nhập khẩu làm hay Công ty tự làm. Sau khi hoàn thành việc giao hàng cho chủ hàng nhập khẩu thì Công ty mới thực sự hoàn thành nhiệm vụ và hết trách nhiệm đối với hàng hoá.

Tóm lại, công tác vận chuyển hàng nhập khẩu đến cho chủ hàng nhập khẩu đóng góp một phần không nhỏ vào sự thành công của mỗi thương vụ uỷ thác giao nhận của Công ty. Nó tuy là khâu cuối cùng để thực hiện nhất trong toàn bộ quy trình nghiệp vụ nhận hàng nhập khẩu bằng Container nhưng nếu không xác định đúng tầm quan trọng của công tác này thì Công ty sẽ không đảm bảo được tiến độ thực hiện hợp đồng uỷ thác. Và nếu không may xảy ra rủi ro xuất phát từ sự chuẩn bị không tốt của Công ty thì Công ty còn phải bồi thường thiệt hại cho nhà nhập khẩu trong khi giá trị của một lô hàng nhập khẩu không phải là nhỏ. Khi đó có thể làm cho Công ty bị thua lỗ nặng và giảm đi uy tín vốn có trong kinh doanh dịch vụ xuất nhập khẩu của mình.



**Sơ đồ 3.3** Quá trình vận chuyển và giao hàng cho chủ hàng nhập khẩu

(1): Hàng hóa lưu kho bãi của Công ty.

(2): Hàng không lưu kho bãi của Công ty.

## KẾT LUẬN

Với chưa đầy 10 năm hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ xuất nhập khẩu, Công ty Cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương đã tạo được uy tín lớn trên thị trường và đã có bề dày kinh nghiệm trong hoạt động kinh doanh ngoại thương. Hoạt động kinh doanh dịch vụ XNK nói chung và hoạt động giao nhận nói riêng của Công ty không ngừng tăng lên. Với kinh nghiệm của mình, Công ty đã thiết lập được những mối quan hệ tốt với các cơ quan hữu quan liên quan trong nghiệp vụ kinh doanh cũng như với các đại lý hãng tàu và với các chủ hàng XNK tại khu vực miền Bắc cũng như trong cả nước. Khối lượng cơ cấu các dịch vụ mà Công ty đảm nhận ngày một tăng lên thể hiện rõ ý chí quyết tâm của cán bộ công nhân viên tại Công ty trong hoạt động kinh doanh của mình. Ngày càng có nhiều khách hàng tìm đến với Công ty hơn và đó là những tín hiệu đáng mừng trong thời buổi cạnh tranh hiện nay.

Tuy nhiên trong một vài năm trở lại đây tình hình kinh doanh của Công ty có nhiều biến động. Khối lượng các dịch vụ mà Công ty đảm nhận có xu hướng chững lại, hoạt động kinh doanh chưa thực sự mang lại hiệu quả cao như ý muốn của của Công ty. Tất nhiên điều này cũng do ảnh hưởng khách quan từ nền kinh tế thế giới nói chung và kinh tế trong nước nói riêng, mà trong đó lĩnh vực kinh doanh ngoại thương bị ảnh hưởng nhiều nhất.

Cùng với nó là nền kinh tế thị trường phát triển ngày càng xuất hiện thêm nhiều những công ty nhà nước cũng như tư nhân tham gia hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh XNK, với nguồn vốn lớn, chức năng của một cảng nội địa khu vực miền Bắc ICD Hải Dương với hệ thống trang thiết bị hiện đại cùng với đội ngũ cán bộ nhân viên trẻ năng động, sáng tạo đã tạo ra một thị trường cạnh tranh rất gay gắt. Chính vì thế, đứng vững và phát triển mạnh hơn trong những năm tới thì Công ty cần có những chính sách thay đổi phù hợp với khả năng của mình cũng như với tình hình chung của thị trường và nền kinh tế để tăng cường hơn nữa sức mạnh cạnh tranh trên thương trường.

Qua thời gian tìm hiểu, nghiên cứu tại Công ty và tiếp xúc thực tế, em đã phần nào làm quen được với phương pháp làm việc trong thực tế và đánh giá khả năng áp dụng lý thuyết vào thực tế như thế nào. Với mong muốn Công ty ngày càng phát triển mạnh mẽ hơn, thông qua quá trình tìm hiểu nghiên cứu và hoàn thành đề tài này, em xin đóng góp một số ý kiến nhằm hoàn thiện nghiệp vụ nhận hàng nhập khẩu bằng container của Công ty. Hy vọng rằng với những ý kiến được đề cập trong chuyên đề này sẽ mang lại nhiều hữu ích trong việc tham khảo và hoàn thiện hơn nữa nghiệp vụ kinh doanh tại Công ty và trong công tác giao nhận nói chung.

Trên đây là toàn bộ nội dung đồ án tốt nghiệp của em. Do điều kiện thời gian có hạn nên đề tài có còn nhiều thiếu sót, các vấn đề vẫn chưa được tìm hiểu sâu vì vậy rất mong được sự góp ý của các Thầy Cô, các bạn để đề tài của em có thể hoàn thiện hơn nữa, mang lại ý nghĩa thực tiễn cao hơn.

Cuối cùng em xin chân thành cảm ơn Thầy giáo TS Lý Huy Tuấn cùng các Thầy Cô trong bộ môn Vận tải Đường bộ và Thành phố đã giúp đỡ em rất nhiều trong quá trình hoàn thiện đề tài này. Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các Cô, chú anh chị ở Công ty Cổ phần giao nhận kho vận Hải Dương, nơi em thực tập, cũng đã hỗ trợ em rất nhiều trong việc thu thập thông tin và số liệu, tìm hiểu quy trình làm việc để hoàn thành đề tài này.

Em xin chân thành cảm ơn!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Th.S Nguyễn Thị Hồng Mai; *Bài giảng môn thương vụ vận tải*; Trường Đại Học Giao Thông Vận Tải, Hà Nội.
- [2] Trường Đại học Ngoại Thương; (2010); *Đề cương bài giảng Nghiệp vụ kinh doanh xuất nhập khẩu*.
- [3] Nhà xuất bản chính trị Quốc gia; (2005); *Luật thương mại*; Hà Nội.
- [4] Tg. Phạm Mạnh Hiền; *Nghiệp vụ giao nhận vận tải và bảo hiểm trong ngoại thương*; Nhà xuất bản lao động xã hội.
- [5] Nhà xuất bản Giao Thông Vận Tải; (2002); *Giao nhận vận tải hàng hóa quốc tế*; Hà Nội.
- [6] PGS.TS. Nguyễn Hồng Đàm, GS.TS Hoàng Văn Châu, PGS.TS Nguyễn Như Tiến, TS. Vũ Sỹ Tuấn; (2005); *Giáo trình Vận tải và giao nhận trong ngoại thương*; Nhà xuất bản lý luận chính trị, Hà Nội.
- [7] Các tài liệu, số liệu thu thập trong quá trình thực tập.
- [8] Các tài liệu, bài báo trên mạng Internet.

## **PHỤ LỤC**