

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA- VŨNG TÀU
KHOA KINH TẾ BIỂN- LOGISTICS



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP.

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO
CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN
TẠI CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.**

Trình độ đào tạo: Đại học.

Hệ đào tạo: Chính quy.

Ngành: Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng.

Chuyên ngành: Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng.

Khoá học: 2021.

Đơn vị thực tập: Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Ngô Thị Tuyết.

Sinh viên thực hiện: Nguyễn Thị Quế Anh.

Mã SV: 21030898.

Lớp: DH21LG1.

Bà Rịa – Vũng Tàu, tháng 1 năm 2025

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA-VŨNG TÀU
KHOA LOGISTICS – QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG

PHIẾU GIAO ĐỀ TÀI
KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

(Đính kèm Quy định về việc tổ chức, quản lý các hình thức tốt nghiệp ĐH, CĐ ban hành kèm theo Quyết định số 386/QĐ-ĐHBRVT ngày 04/11/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học BR-VT)

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Quế Anh.

Ngày sinh : 23/11/2003

MSSV : 21030898 Lớp: DH21LG1

Địa chỉ : 47 Phan Chu Trinh, Phường 2, Vũng Tàu

E-mail : queanhnguyenlog@gmail.com

Trình độ đào tạo : Đại học

Hệ đào tạo : Chính quy

Ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng

Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng

1. Tên đề tài: Giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ Đại lý Tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

2. Giảng viên hướng dẫn: Thạc sĩ Ngô Thị Tuyết

3. Ngày giao đề tài: 02/12/2024

4. Ngày hoàn thành đồ án/ khoá luận tốt nghiệp: 10/01/2025

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 10 tháng 01 năm 2025

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

SINH VIÊN THỰC HIỆN
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG KHOA
(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

I. Thông tin chung

- Họ và tên giảng viên hướng dẫn:
Học hàm, học vị: Chuyên ngành:.....
Đơn vị công tác:.....
- Họ và tên sinh viên: MSSV:
Lớp: Khoa:
Tên đề tài:
.....
- Tổng quát về ĐA/KLTN:
+ Số trang: Số chương:
+ Số bảng số liệu: Số hình vẽ:
+ Số tài liệu tham khảo:

II. Nhận xét về ĐA/KLTN

2.1. Nhận xét về hình thức

.....
.....
.....

2.2. Tính cấp thiết của đề tài:

.....
.....
.....

2.3. Mục tiêu và nội dung:

.....

.....
.....

2.4. Tổng quan tài liệu:

.....
.....
.....

2.5. Phương pháp nghiên cứu:

.....
.....
.....

2.6. Các kết quả nghiên cứu đạt được:

.....
.....
.....
.....

2.7. Trích dẫn tài liệu:

.....
.....
.....

2.8. Kết luận và đề nghị:

.....
.....
.....

2.8. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....
.....
.....

2.9. Các vấn đề cần bổ sung, chỉnh sửa:

.....
.....
.....
.....

III. Phần nhận xét tinh thần và thái độ làm việc của sinh viên

.....
.....

IV. Đánh giá

1. Đồ án/khóa luận tốt nghiệp đạt/chưa đạt yêu cầu:

.....

2. Đề nghị: Được bảo vệ: ☐

Không được bảo vệ: ☐

Điểm:/10 (làm tròn đến một chữ số thập phân)

Vũng Tàu, ngày tháng 1 năm 2025

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

I. Thông tin chung

- Họ và tên giảng viên phản biện:
Học hàm, học vị: Chuyên ngành:
Đơn vị công tác:
- Họ và tên sinh viên: MSSV:
Lớp: Khoa:
Tên đề tài:
.....
- Tổng quát về ĐA/KLTN:
+ Số trang: Số chương:
+ Số bảng số liệu: Số hình vẽ:
+ Số tài liệu tham khảo:

II. Nhận xét về ĐA/KLTN

2.1. Nhận xét về hình thức:

.....
.....
.....

2.2. Tính cấp thiết của đề tài:

.....
.....
.....

2.3. Mục tiêu và nội dung:

.....
.....

.....

2.4. Tổng quan tài liệu:

.....

.....

.....

2.5. Phương pháp nghiên cứu:

.....

.....

.....

2.6. Các kết quả nghiên cứu đạt được:

.....

.....

.....

.....

2.7. Trích dẫn tài liệu:

.....

.....

.....

2.8. Kết luận và đề nghị:

.....

.....

.....

2.8. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....

.....

.....

2.9. Các vấn đề cần bổ sung, chỉnh sửa:

.....

.....

.....

.....

.....

III. Câu hỏi (Giảng viên phản biện có đặt từ 1 - 3 câu hỏi liên quan đến nội dung của ĐA/KLTN để sinh viên trả lời tại Hội đồng bảo vệ ĐA/KLTN)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Đánh giá

1. Đồ án/khóa luận tốt nghiệp đạt/chưa đạt yêu cầu:
2. Đề nghị: Được bảo vệ: ☐
- Không được bảo vệ: ☐

Điểm:/10 (làm tròn đến một chữ số thập phân)

Vũng Tàu, ngày tháng năm 2025

GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CAM ĐOAN.

Tôi xin cam đoan rằng, tất cả nội dung trong khoá luận tốt nghiệp này là kết quả của quá trình nghiên cứu và tìm hiểu của riêng tôi. Các dữ liệu và kết quả được trình bày trong khoá luận là hoàn toàn trung thực, không sao chép từ bất kỳ nguồn nào không được trích dẫn.

Nếu có bất kỳ sai sót, sao chép hoặc vi phạm bản quyền được phát hiện, tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước nhà trường và các cơ quan liên quan.

Vũng Tàu, ngày 20 tháng 1 năm 2025

Sinh viên thực hiện

LỜI CẢM ƠN.

Đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc đến Ban Giám đốc và toàn thể anh, chị, cô, chú phòng Đại lý Tầu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí đã cho em cơ hội quý báu được thực tập, trải nghiệm và học hỏi tại công ty. Trong suốt thời gian thực tập tại đây, em đã có cơ hội tiếp cận những kiến thức thực tế, hiểu biết sâu sắc hơn về ngành và tích lũy nhiều kinh nghiệm hữu ích cho hành trang tương lai của mình. Đặc biệt, em xin dành lời cảm ơn trân trọng đến ông Nguyễn Văn Hiếu – Phó phòng Đại lý Tầu biển, người đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt những kiến thức và kinh nghiệm quý báu, giúp em có cái nhìn thực tế và mở rộng hiểu biết về ngành dịch vụ đại lý tầu biển. Sự tận tâm và nhiệt tình của ông cùng sự hỗ trợ, giúp đỡ của các anh chị trong công ty đã tạo điều kiện để em hoàn thành tốt khoá luận này

Em cũng xin bày tỏ lòng biết ơn chân thành đến Trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu, nơi đã trang bị cho em nền tảng kiến thức vững chắc trong suốt thời gian học tập. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô ThS. Ngô Thị Tuyết – giảng viên hướng dẫn, người đã tận tình chỉ bảo, định hướng và hỗ trợ em trong từng bước thực hiện khoá luận. Nhờ có sự hướng dẫn, góp ý tận tình của cô, em đã hoàn thành khoá luận này với nhiều kiến thức và kỹ năng hữu ích cho sự nghiệp sau này.

Thời gian tuy chưa dài nhưng đã để lại cho em nhiều bài học quý báu và giúp em trưởng thành hơn, tự tin hơn để bước tiếp trên con đường nghề nghiệp mình đã chọn. Em mong rằng khoá luận sẽ nhận được sự đánh giá, góp ý từ quý Thầy, Cô và Ban lãnh đạo công ty để em có thể hoàn thiện hơn trong tương lai.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý Thầy, Cô luôn dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy. Chúc Ban Giám đốc và toàn thể anh chị trong công ty thật nhiều sức khỏe, hạnh phúc và gặt hái thêm nhiều thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Vũng Tàu, ngày 20 tháng 1 năm 2025

Sinh viên thực hiện

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN.	ix
LỜI CẢM ƠN.	x
MỤC LỤC	xi
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.	xiv
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH, LƯU ĐỒ.	xv
LỜI MỞ ĐẦU.	1
CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ (PTSC SUPPLY BASE)	4
1.1. Giới thiệu Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base).	4
1.1.1. <i>Sơ lược về Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base).</i>	4
1.1.2. <i>Quá trình hình thành và phát triển của Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí.</i>	5
1.2. Dịch vụ chính và nguồn lực khai thác của công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.	8
1.2.1. <i>Dịch vụ chính.</i>	8
1.2.2. <i>Nguồn lực khai thác.</i>	9
1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của công ty.	10
1.3.1. <i>Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty.</i>	10
1.3.2. <i>Chức năng, nhiệm vụ của từng phòng ban.</i>	11
1.4. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.	16
1.4.1. <i>Tầm nhìn.</i>	16
1.4.2. <i>Sứ mệnh.</i>	16
1.4.3. <i>Giá trị cốt lõi.</i>	16
1.5. Thành tựu và dự án đạt được.	17
CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN.	19
2.1. Khái niệm đại lý tàu biển.	19
2.1.1. <i>Khái niệm.</i>	19
2.2. Nhiệm vụ và chức năng của đại lý tàu biển.	21
2.2.1. <i>Nhiệm vụ của đại lý tàu biển.</i>	21
2.2.2. <i>Sự uỷ nhiệm đại lý.</i>	22
2.2.3. <i>Trách nhiệm của người đại lý.</i>	22
2.2.4. <i>Chức năng của đại lý.</i>	23
2.3. Phân loại các loại hình đại lý tàu biển và thân chủ.	23

2.3.1. Căn cứ vào đối tượng mà tàu làm đại lý phục vụ:	23
2.3.2. Căn cứ vào người chỉ định.	24
2.4. Vai trò và lợi ích của dịch vụ đại lý tàu biển trong ngành hàng hải và thương mại quốc tế.....	25
2.5. Những quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động đại lý tàu biển.	26
2.5.1. Các công ước và Bộ luật liên quan đến hàng hải quốc tế.	26
2.5.2. Bộ Luật Hàng hải Việt Nam và các nghị định của Chính phủ và Thông tư hướng dẫn liên quan đến lĩnh vực Hàng hải.	26
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUY TRÌNH KHI THỰC HIỆN NGHIỆP VỤ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN TẠI CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.	29
3.1. Quy trình tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại công ty.	29
3.1.1. Thủ tục tàu xuất nhập cảnh phương tiện nổi.	29
3.1.2. Thủ tục tàu nội thủy.	32
3.1.3. Dịch vụ đổi ca thuyền viên (thông tin)	35
3.1.4. Dịch vụ xuất nhập khẩu hàng hoá.	39
3.2. Thống kê số lượng tàu đến và rời trung bình 1 tháng từ năm 2022 đến năm 2024. 54	
3.3. Phân tích SWOT và chiến lược của quy trình cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển. 57	
3.2.1. Điểm mạnh (S)	57
3.2.2. Điểm yếu (W)	58
3.2.3. Cơ hội (O)	58
3.2.4. Thách thức (T)	58
3.2.5. Kết hợp chiến lược SWOT.	59
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN TẠI CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.	63
4.1. Nhận xét.....	63
4.2. Giải pháp.....	63
4.2.1. Chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.	63
4.2.2. Tăng cường dịch vụ khách hàng.....	63
4.2.3. Nâng cao chất lượng dịch vụ với giá không đổi để thu hút khách hàng.	64
4.2.4. Áp dụng công nghệ thông tin.	64

4.2.5. <i>Tăng cường hợp tác với cơ quan hải quan và cải tiến quy trình khai báo.</i>	65
4.3. Kiến nghị.	65
KẾT LUẬN.	68
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	69
PHỤ LỤC	70

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.

TỪ VIẾT TẮT	GIẢI NGHĨA
Bộ phận xử lý	Phòng, bộ phận xử lý công việc theo chức năng nhiệm vụ hoặc được Giám đốc Công ty giao xử lý công việc.
CCHQ	Chi cục hải quan.
CPN	Chuyên phát nhanh.
CV	Công văn.
DMMT	Danh mục miễn thuế.
DVDK	Dịch vụ Dầu khí.
ĐL &PTDV	Đại lý Tàu biển và Phát triển Dịch vụ.
ĐLTB	Đại lý Tàu biển.
HQ	Hải quan.
HS	Hồ sơ.
KH	Khách hàng.
PMD	Phi mậu dịch.
TCKT	Tài chính kế toán.
TCS	Kho hàng hoá TCS.
TK	Tờ khai.
TN- TX	Tái nhập- tái xuất.

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH, LƯU ĐỒ.

Tên	Nội dung	Trang
Bảng 1.1	Bảng thông tin của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí	4
Bảng 1.2	Các dự án của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí	17
Bảng 1.3	Số liệu thực tế lượng tàu đến và rời từ năm 2022 đến 2024.	53
Hình 1.1	Logo Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base)	4
Hình 1.2	Cảng Dịch vụ Dầu khí PTSC	5
Hình 1.3	Các đối tác khách hàng của PTSC Supply Base	7
Hình 1.4	Khu vực vận hành và thiết bị hỗ trợ tại PTSC Supply Base.	9
Hình 1.5	Bản đồ căn cứ cung ứng PTSC.	9
Hình 1.6	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí	10
Hình 1.7	Chứng chỉ ISO của PTSC Supply Base.	13
Hình 1.8	Đồ thị tần suất tàu đến.	55
Hình 1.9	Đồ thị tần suất tàu rời.	56
Lưu đồ 3.1	Thủ tục tàu xuất nhập cảnh	29

Lưu đồ 3.2	Thủ tục nội thủy ra/vào cảng.	32
Lưu đồ 3.3	Thủ tục cho dịch vụ của thuyền viên và chuyên gia	35
Lưu đồ 3.4	Thủ tục xuất nhập khẩu	39

LỜI MỞ ĐẦU.

Ngành dịch vụ đại lý tàu biển, tuy thường được nhìn nhận như một mắt xích hỗ trợ trong chuỗi cung ứng quốc tế, thực chất lại đóng vai trò chiến lược, góp phần không nhỏ vào sự vận hành hiệu quả và tối ưu hóa chuỗi logistics toàn cầu. Đặc biệt trong bối cảnh kinh tế hiện đại, dịch vụ này không chỉ đơn thuần đảm bảo sự lưu thông hàng hóa mà còn giữ vai trò then chốt trong việc tăng cường kết nối thương mại, ổn định chuỗi cung ứng và thúc đẩy sự phát triển bền vững về kinh tế của mỗi quốc gia. Đối với Việt Nam - một quốc gia ven biển giàu tài nguyên dầu khí, có vị trí chiến lược trong khu vực Đông Nam Á - sự phát triển của dịch vụ đại lý tàu biển có ý nghĩa quan trọng không chỉ trong việc hỗ trợ hoạt động khai thác dầu khí, mà còn giúp mở rộng tầm ảnh hưởng của đất nước trong lĩnh vực hàng hải khu vực.

Trong đó, Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base) nổi bật như một trong những đơn vị tiên phong, đặt nền móng cho sự phát triển ngành dịch vụ hậu cần dầu khí tại Việt Nam. Không chỉ đóng vai trò là nhà cung cấp dịch vụ hậu cần chuyên nghiệp, PTSC Supply Base đã và đang xây dựng một hệ thống dịch vụ đạt chuẩn quốc tế, đáp ứng mọi nhu cầu từ tiếp nhận, lưu trữ hàng hóa, điều phối tàu thuyền, đến các dịch vụ quản lý và vận hành hậu cần dầu khí đa dạng.

Không chỉ phân tích hiện trạng, mà còn là mang tính định hướng chiến lược, nhằm tìm kiếm những giải pháp sáng tạo và hiệu quả, giúp PTSC duy trì vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực dịch vụ đại lý tàu biển và vươn xa hơn nữa trên trường quốc tế. Nên với mục tiêu này, em đã quyết định chọn đề tài “Giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí” để thực hiện bài khóa luận tốt nghiệp sẽ tập trung vào các khía cạnh quan trọng như tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, đồng thời ứng dụng công nghệ tiên tiến vào quản lý và vận hành.

❖ Tình hình nghiên cứu:

- + Nghiên cứu quốc tế
 - Báo cáo của Gartner (2021) đã phân tích: khả năng tự động hóa phân tích hàng trăm tuyến đường và lịch trình vận hành, giúp cải thiện hiệu quả và giảm bớt công việc bỏ sót.

- Báo cáo từ UNCTAD (Hội nghị Liên Hợp Quốc về Thương mại và Phát triển) đã khẳng định vai trò Smart Port trong việc tự động hóa quy trình hải quan và tối ưu hoá hoạt động logistics.
 - + Nghiên cứu tại Việt Nam
- Hải quan Việt Nam đã công bố các nghiên cứu về cơ chế “một cửa quốc gia,” góp phần tối ưu hóa các dịch vụ liên quan đến logistics.
- Báo cáo của Hiệp hội Doanh nghiệp Logistics Việt Nam (VLA) đã đề xuất các giải pháp nâng cao dịch vụ đại lý lý tàu biển .
- Một số thảo luận văn bản trước trường Đại học Bà Rịa – Vũng Tàu đã đề cập đến quy trình thực hiện nghiệp vụ đại lý tàu biển tại các công ty địa phương.

❖ **Mục đích nghiên cứu:**

Mục đích nghiên cứu của đề tài là tìm hiểu quy trình tổ chức dịch vụ đại lý tàu biển Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base). Từ đó đưa ra các chiến lược, nhận xét, giải pháp và kiến nghị cụ thể giúp thúc đẩy chất lượng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty.

❖ **Nhiệm vụ nghiên cứu:**

- + Thu thập dữ liệu thực tiễn từ PTSC Supply Base.
- + Phân tích trạng thái và đánh giá thông tin qua mô hình SWOT.
- + Đề xuất giải pháp cải tiến (tối ưu trình, ứng dụng công nghệ, phát triển nhân lực).
- + Lập kế hoạch phát triển khai thực tế.

❖ **Phương pháp nghiên cứu:**

Để thực hiện nghiên cứu, bài khoá luận thực hiện những phương pháp sau:

- + Phương pháp thu thập dữ liệu: các dữ liệu được thu thập từ website của Công ty và dữ liệu nội bộ của phòng Đại lý tàu biển.
- + Phân tích thông tin, tổng hợp và sử dụng bảng biểu, lưu đồ để đánh giá dữ liệu, qua đó đưa ra giải pháp.

- + Bên cạnh đó, tham khảo tài liệu từ các bài cáo báo của các anh chị khóa trước liên quan đến vấn đề hoạt động đại lý tàu biển để làm tư liệu hoàn thành bài khoá luận.

❖ **Kết quả đạt được của khoá luận tốt nghiệp:**

- + Đánh giá chi tiết thực trạng quy trình cung cấp dịch vụ tại PTSC Supply Base.
- + Đưa ra các giải pháp cụ thể, khả thi: ERP, đào tạo nhân sự, tối ưu hóa quy trình và cải thiện trải nghiệm khách hàng.
- + Lập kế hoạch hành động thực tế để phát triển các giải pháp pháp lý, hướng tới đạt tiêu chuẩn quốc tế trong lĩnh vực dầu khí hậu cần chuyên ngành.

❖ **Cấu trúc của khoá luận tốt nghiệp:**

Nội dung bài khoá luận ngoài phần mở đầu và kết luận sẽ được kết cấu thành 4 chương:

- + Chương 1: Giới thiệu khái quát về Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC SUPPLY BASE)
- + Chương 2: Cơ sở lý luận về đại lý tàu biển.
- + Chương 3: Thực trạng hoạt động quy trình khi thực hiện nghiệp vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.
- + Chương 4: Giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ (PTSC SUPPLY BASE)

1.1. Giới thiệu Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base).

1.1.1. Sơ lược về Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base).



Hình 1.1: Logo Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base)

(Nguồn: Trang chủ Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí)

Tên công ty	CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.
Tên quốc tế	PTSC SUPPLY BASE COMPANY.
Tên viết tắt	PTSC Supply Base.
Cơ quan quản lý cấp trên	TỔNG CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ KỸ THUẬT DẦU KHÍ VIỆT NAM.
Địa chỉ	Số 65A đường 30/4, phường Thắng Nhất, Thành phố Vũng Tàu.
Mã số thuế	3500787616.
Địa chỉ trang thông tin điện tử của doanh nghiệp	https://www.ptsc.com.vn

Địa chỉ email	ptscsupplybase@ptsc.com.vn
Điện thoại	0254.3838.104.
Fax	0254.3838.313.

Bảng 1.1: Bảng thông tin của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

(Nguồn: Trang chủ Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí)

1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí.



Hình 1.2: Cảng Dịch vụ Dầu khí PTSC.

(Nguồn: <https://www.ptsc.com.vn/>)

Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí (PTSC Supply Base) trực thuộc Tổng Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ Thuật Dầu khí Việt Nam (PTSC), quản lý, điều hành, kinh doanh và khai thác Căn cứ - Cảng Dịch vụ Dầu khí PTSC tại Vũng Tàu. Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí cung cấp giải pháp dịch vụ hậu cần trọn gói với chất lượng cao, là một mắt xích cơ bản trong chuỗi hoạt động phục vụ công tác thăm dò, khai thác dầu khí Việt Nam. Với lợi thế về vị trí địa lý tại Vũng Tàu, là trung tâm dầu khí Việt Nam, căn cứ - Cảng Dịch vụ Dầu khí PTSC với tổng diện tích 82 héc-ta trở thành một trong những căn cứ - cảng chuyên dụng lớn nhất trong khu vực, quy tụ và đồng hành cùng hầu hết các

nhà thầu thăm dò khai thác dầu khí tại Việt Nam cũng như các đối tác dịch vụ dầu khí nổi tiếng trên thế giới, góp phần xây dựng 1 môi trường dịch vụ dầu khí hoàn thiện, chuyên nghiệp, đa dạng và mang tính cạnh tranh cao.

- Đến ngày 02/03/1993: Tổng công ty dầu mỏ khí đốt Việt Nam ra Quyết định số 210/DK-TCNS –ĐT thành lập Xí Nghiệp Cảng Dịch Vụ Dầu Khí trực thuộc công ty Dịch Vụ Kỹ Thuật Dầu Khí với tên giao dịch quốc tế là Petroleum Technical Servives Corporation Supply Base (viết tắt là PTSC Supply Base).
- Từ ngày 21/9/1993 đến ngày 29/12/1995: Thủ Tướng chính phủ có QĐ số 857/TTG phê duyệt dự án “Mở rộng căn cứ DVKTDK Hạ Lưu Vũng Tàu”.
- Giai đoạn 2002 – 2010: Hội đồng quản trị Tổng công ty Dầu Khí Việt Nam có QĐ số 1262/QĐ – HĐQT phê duyệt dự án “Mở rộng giai đoạn cảng căn cứ DVKTDK Hạ Lưu”.
- Từ năm 2011-2015: PTSC Supply Base chủ yếu tập trung vào hậu cần dầu khí, cung cấp các dịch vụ như quản lý cảng, xử lý thiết bị, vận chuyển và hỗ trợ hải quan cho các công ty thăm dò và sản xuất. Các dự án chính trong giai đoạn này bao gồm cung cấp hậu cần cho các dự án dầu khí lớn và củng cố vai trò của mình như một trung tâm hậu cần chiến lược ở Đông Nam Á.
- Từ năm 2016, PTSC Supply Base đã đa dạng hóa các dịch vụ của mình và đầu tư vào việc cải thiện cơ sở hạ tầng để hỗ trợ các dự án điện gió công nghiệp và ngoài khơi lớn hơn. Cơ sở này quản lý hậu cần cho các cơ sở công nghiệp quy mô lớn như nhà máy phân bón và hóa dầu, bên cạnh việc xử lý các dự án ngoài khơi phức tạp tại các địa điểm quốc tế như Qatar và Đài Loan.
- Giai đoạn 2019-2020: PTSC Supply Base nâng cao công nghệ và quy trình làm việc để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của các đối tác khách hàng và tiếp tục mở rộng dịch vụ và cải thiện chất lượng dịch vụ. Xuyên suốt giai đoạn PTSC Supply Base không ngừng tìm kiếm và mở rộng kết nối với các đối tác khách hàng thông qua: hội thảo, hội nghị, chương trình hợp tác chiến lược,.. Việc tìm kiếm các khách hàng cũng thúc đẩy đổi mới sáng tạo, cải thiện quy trình làm việc, phát triển thị trường và đáp ứng nhanh chóng sự thay đổi của thị trường.

Qua đó, PTSC Supply Base không chỉ nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn khẳng định được vị thế vững chắc trong ngành.



Hình 1.3: Các đối tác khách hàng của PTSC Supply Base.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của Công ty PTSC Supply Base)

- Giai đoạn 2023 đến nay, PTSC Supply Base đã phát triển các cơ sở của mình để hỗ trợ các dự án năng lượng gió ngoài khơi tại Bà Rịa-Vũng Tàu, củng cố cam kết trở thành trung tâm khu vực về hậu cần và cơ sở hạ tầng năng lượng tái tạo. Sự chuyển đổi của PTSC chứng minh khả năng thích ứng và cách tiếp cận chủ

động của mình để đáp ứng nhu cầu của cả các ngành năng lượng truyền thống và mới nổi.

1.2. Dịch vụ chính và nguồn lực khai thác của công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

1.2.1. Dịch vụ chính.

Với năng lực kỹ thuật được sử dụng từ trụ sở chính PTSC lên đến 300 kỹ sư phụ trách tất cả các lĩnh vực như quy trình, cơ khí, kết cấu, đường ống, xây dựng, E&I và an toàn cũng như hợp tác với các công ty kỹ thuật uy tín như Posco E&C, Technip FMC, Shi-Asia, BJC công nghiệp nặng, Daewoo Tech,...

Vậy nên PTSC Supply Base cung cấp các dịch vụ chuyên ngành về căn cứ hậu cần dầu khí, đạt tiêu chuẩn chất lượng, an toàn và độ tin cậy cao như:

- + Dịch vụ cầu bến, tiếp nhận tàu hàng, tàu dịch vụ dầu khí, tàu & sà lan dự án, tàu chuyên dùng, giàn khoan.
- + Dịch vụ xếp dỡ, nâng hạ, vận chuyển, lưu trữ hàng hóa.
- + Cho thuê mặt bằng kho bãi, nhà xưởng, văn phòng.
- + Cung ứng nhân lực, phương tiện thiết bị nâng hạ hàng hóa.
- + Dịch vụ đại lý tàu biển, bố trí hoa tiêu, tàu lai và các dịch vụ hàng hải khác.
- + Quản lý dự án, quản lý vận hành cảng, bảo dưỡng nhà máy, quản lý gói dịch vụ logistics cho các dự án.
- + Dịch vụ nâng hạ vận chuyển cấu kiện siêu trường siêu trọng (heavy-lift).
- + Dịch vụ cân, kích nâng các cấu kiện siêu trường siêu trọng (weighing & jacking)
- + Dịch vụ kiểm tra không phá hủy (NDT).
- + Dịch vụ giao nhận, vận tải hàng hóa đa phương thức (logistics & freight forwarding).
- + Dịch vụ khai thuê hải quan.
- + Dịch vụ cơ khí chế tạo, bảo dưỡng, sửa chữa.
- + Dịch vụ kiểm định thiết bị, dụng cụ nâng hạ.
- + Dịch vụ thu gom xử lý chất thải.
- + Dịch vụ khí công nghiệp, khí hóa lỏng.
- + Cung ứng vật tư, thiết bị, hàng hóa.

1.2.2. Nguồn lực khai thác.



Hình 1.4: Khu vực vận hành và thiết bị hỗ trợ tại PTSC Supply Base.

(Nguồn: www.ptsc.com.vn)



Hình 1.5: Bản đồ căn cứ cung ứng PTSC.

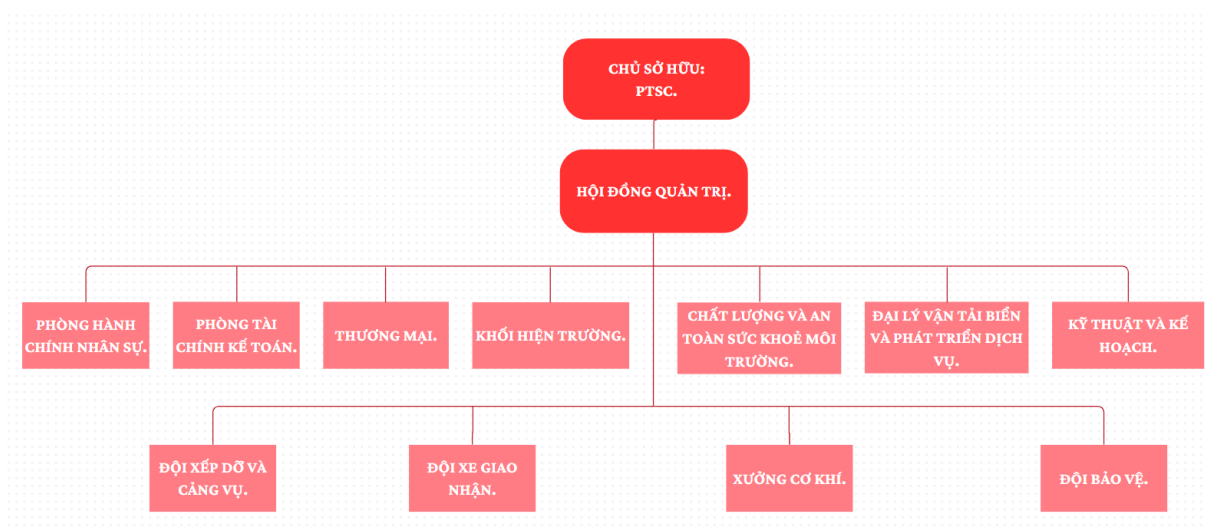
(Nguồn: www.ptsc.com.vn)

PTSC Supply Base sở hữu và vận hành 82 héc-ta cảng chuyên dùng dịch vụ dầu khí, với cơ sở hạ tầng hoàn thiện và trang thiết bị hiện đại, đáp ứng nhu cầu dịch vụ của khách hàng, bao gồm:

- + Cầu cảng dài 750m, có trang bị các đường trượt tải trọng lớn (trên 50 tấn/m²) phục vụ hạ thủy các cấu kiện siêu trường siêu trọng lên đến 25.000 tấn.
- + Mớn nước tại cầu cảng đạt -9.5m, nằm trên luồng sông Dinh, cách phao “0” 12 hải lý.
- + Căn cứ hậu cần dầu khí (supply base) 62 héc-ta, bao gồm kho, bãi, văn phòng, nhà xưởng, bồn dung dịch/hóa chất khoan, cầu bến...
- + Công trường bãi chế tạo cơ khí 20 héc-ta.
- + Hạ tầng kỹ thuật hoàn chỉnh với các hệ thống đường nội bộ, cấp điện, máy phát điện dự phòng, chiếu sáng, cấp nước, thoát nước, xử lý nước thải tập trung, thu gom chất thải công nghiệp, hệ thống tường rào, an ninh, cây xanh...
- + Phương tiện nâng hạ gồm các loại cầu 30 – 200 tấn, xe nâng 3 – 20 tấn, đầu kéo 70 tấn, rơ-moóc 40ft và các loại xe tải chuyên dùng.
- + Đội ngũ nhân sự độc công, công nhân xếp dỡ, vận hành phương tiện lành nghề, giàu kinh nghiệm, làm việc nhiệt huyết và có trách nhiệm cao.

1.3. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của công ty.

1.3.1. Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty.



Hình 1.6: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

(Nguồn: Báo cáo thực trạng quản trị và cơ cấu tổ chức của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí năm 2022)

1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của từng phòng ban.

Trong tổ chức, 7 phòng ban chức năng và 4 đội hoạt động xuyên suốt cùng nhau, phối hợp chặt chẽ để thực hiện các nhiệm vụ và chức năng cụ thể của từng phòng ban như sau:

Phòng Hành Chính Nhân Sự:

- Chức năng, nhiệm vụ:
 - Tham mưu cho Hội đồng thành viên và Tổng giám đốc Công ty về các vấn đề: Tổ chức bộ máy và mạng lưới, quản trị nhân sự, quản trị văn phòng, công tác bảo vệ, an toàn và vệ sinh môi trường. Cụ thể:
 - + Sắp xếp bộ máy tổ chức nhân sự phù hợp với yêu cầu sản xuất kinh doanh của công ty.
 - + Xây dựng kế hoạch tuyển dụng, đào tạo nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.
 - + Xây dựng nội quy, quy chế về công tác lao động, tiền lương.
 - + Tổng hợp báo cáo, phân tích chất lượng nguồn nhân lực của công ty.
 - + Thực hiện chức năng văn thư, lưu trữ, quản lý con dấu, đánh máy, quản lý tài sản, trang thiết bị khối văn phòng, công tác bảo vệ, an toàn lao động, phòng chống cháy nổ, vệ sinh, y tế ...
 - + Chịu trách nhiệm thực hiện các thủ tục pháp lý, các giấy phép liên quan đến hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.

Phòng Tài Chính Kế Toán:

- Chức năng: Tiến hành công tác tài chính kế toán theo đúng Luật Kế toán, các chuẩn mực kế toán và các quy định của Nhà nước đảm bảo phản ánh toàn bộ các hoạt động kinh tế của Công ty. Tổ chức và quản lý, kiểm tra công tác tài chính kế toán phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh và sự phát triển của Công ty.
- Nhiệm vụ:

- + Ghi chép tính toán, phản ánh số liệu hiện có, tình hình luân chuyển và sử dụng tài sản, vật tư, tiền vốn, quá trình và kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh.
- + Kiểm tra tình hình thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh, kế hoạch thu chi tài chính, thu nộp, thanh toán, kiểm tra việc bảo quản và sử dụng các loại tài sản, vật tư, tiền vốn, phát hiện và ngăn ngừa kịp thời những vi phạm pháp luật, chính sách chế độ tài chính của Nhà nước.
- + Lưu trữ, bảo quản hồ sơ tài liệu và quản lý tập trung thống nhất số liệu kế toán thống kê và cung cấp số liệu đó cho các bộ phận liên quan trong Công ty và cho các cơ quan quản lý cấp trên theo quy định.
- + Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc phân công.



Thương Mại:

- Chức năng:
 - + Xây dựng chiến lược tiếp thị, giá cả dịch vụ để mở rộng thị trường cung cấp dịch vụ của Công ty.
 - + Làm đầu mối quan hệ với các nhà thầu dầu khí và khách hàng trong nước.
- Nhiệm vụ:
 - + Nghiên cứu thị trường khách hàng.
 - + Tổ chức gọi thầu, chào thầu, đấu thầu và xét thầu, dự thầu các dự án dưới sự chỉ đạo của Giám đốc Công ty theo phân công cấp Công ty.
 - + Tiến hành đàm phán các hợp đồng kinh tế trong và ngoài nước theo sự phân cấp quản lý của Công ty.
 - + Nhiệm vụ khác do Giám đốc phân công.



Khối Hiện Trường:

- Chức năng: Quản lý các hoạt động tại hiện trường.
- Nhiệm vụ:
 - + Giám sát và điều phối các công việc xây dựng, lắp đặt.
 - + Đảm bảo tiến độ và chất lượng công trình theo tiêu chuẩn.
 - + Báo cáo tình hình và tiến độ công việc cho cấp trên.



Chất Lượng và An Toàn Sức Khỏe Môi Trường:

- Chức năng, nhiệm vụ:
 - + Lập kế hoạch, kiểm tra, giám sát việc thực hiện bảo hộ lao động và tuân thủ hệ thống Quản lý An toàn, Sức khỏe và Môi trường theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015; OHSAS 45001:2018 và ISO 14001: 2015.



Hình 1.7: Chứng chỉ ISO của PTSC Supply Base.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của Công ty PTSC Supply Base)

- + Theo dõi tiến trình thực hiện Hệ thống quản lý Chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 và Hệ thống Quản lý Môi trường theo tiêu chuẩn ISO 14001: 2015.
 - + Lập các báo cáo về an toàn, sức khỏe và môi trường.
 - + Tiến hành đào tạo chuyên sâu về an toàn, sức khỏe, môi trường cho các đối tượng liên quan.
 - + Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Công ty giao.
-  **Phòng Đại lý vận tải biển và phát triển dịch vụ:**
- Chức năng:
 - + Đầu mối tham mưu cho Ban Giám đốc tổ chức thực hiện cung cấp dịch vụ đại lý tàu biển bao gồm: quản lý và thực hiện dịch vụ xuất nhập cảnh tàu biển, xuất nhập khẩu cho tàu và hàng hoá; đổi ca thuyền viên;
 - + Đầu mối quản lý và tổ chức thực hiện phát triển dịch vụ/ dịch vụ mới.
 - Nhiệm vụ:
 - + Công tác xuất nhập cảnh tàu biển.

- + Công tác xuất nhập khẩu cho tàu và hàng hoá.
- + Công tác đối ca thuyền viên.
- + Công tác phát triển dịch vụ/ dịch vụ mới : làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu; quản lý và thực hiện các Dịch vụ gia công, chế tạo và lắp đặt, dịch vụ chạy thử và vận hành cho các dự án công nghiệp;
- + Phát triển và cung cấp dịch vụ mới cho khách hàng.
- + Duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng trong lĩnh vực vận tải.

Kỹ Thuật và Kế Hoạch:

- Chức năng: Quản lý kỹ thuật và lập kế hoạch.
- Nhiệm vụ:
 - + Xây dựng chiến lược kinh doanh dài hạn.
 - + Giám sát và triển khai các dự án đầu tư.
 - + Tối ưu hóa quy trình và sử dụng nguồn lực hiệu quả.

Đội Xếp Dỡ và Cảng Vụ:

- Chức năng:
 - + Quản lý, điều hành hoạt động xếp dỡ hàng hoá tải Cảng Dịch Vụ Dầu Khí.
 - + Cung cấp nhân lực cho khách hàng theo yêu cầu của Công ty.
- Nhiệm vụ:
 - + Đảm bảo công tác xếp dỡ hàng hoá tại Cảng tuân thủ nghiêm ngặt các yêu cầu về an toàn, đúng tiến độ.
 - + Bố trí, phân công công việc hợp lý, đảm bảo nhiệm vụ sản xuất thông suốt, liên tục 24/24 giờ.
 - + Thực hiện các công việc khác do Giám đốc phân công.

Đội Xe Giao Nhận:

- Chức năng: Quản lý và điều hành hoạt động xe giao nhận hàng hóa: xe tải, xe cẩu, xe nâng,... cho hoạt động sản xuất kinh doanh dịch vụ của Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí.
- Nhiệm vụ:

- + Điều động phương tiện, điều khiển phương tiện đảm bảo công tác dịch vụ 24/24 giờ an toàn và có hiệu quả.
- + Theo dõi hoạt động hàng ngày của các phương tiện để làm cơ sở cho kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa, các phương tiện kịp thời và làm cơ sở cho thuyết toán nhiên liệu cho các phương tiện.
- + Thực hiện các công việc khác do Giám đốc giao.



Xưởng Cơ Khí:

- Chức năng: Tư vấn và tham mưu về phương diện kỹ thuật, sử dụng, bảo dưỡng và sửa chữa cơ khí cho Ban Giám Đốc và các phòng ban khác trong Công ty.
- Nhiệm vụ:
 - + Sửa chữa, bảo dưỡng các thiết bị cơ khí trong Công ty như: xe cầu, xe tải, xe nâng, xe con, máy phát điện, máy bơm nước,...
 - + Sửa chữa, phun cát, phun sơn và gia công các container và các cấu kiện kim loại của Công ty.
 - + Dịch vụ sửa chữa, gia công các cấu kết kim loại và cung cấp vật tư, thiết bị cơ khí cho khách hàng.
 - + Đảm bảo an toàn về vệ sinh môi trường trong khu vực Xưởng quản lý.
 - + Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc phân công.



Đội Bảo Vệ:

- Chức năng: Xây dựng các phương án, nội quy, qui chế bảo vệ Công ty, phương án PCCC, kiểm tra kiểm soát phương tiện hàng hoá ra vào Cảng.
- Nhiệm vụ:
 - + Tổ chức tuần tra canh gác 24/24 trong khu vực cũng như vùng nước Cảng quản lý, kiểm tra kiểm soát phương tiện, vật tư, hàng hoá ra vào Cảng.
 - + Phối hợp với các phòng ban trong Công ty và các cơ quan nghiệp vụ trong việc quản lý chất dễ cháy nổ, chất độc hại để có phương án, kế hoạch bảo vệ phù hợp.
 - + Thực hiện các công việc khác do Giám đốc Công ty giao.

⇒ Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí thể hiện một cấu trúc quản lý rõ ràng và chi tiết, phản ánh sự phân công nhiệm vụ và trách nhiệm cụ thể. Việc có riêng một phòng ban chuyên trách về Chất Lượng và An Toàn Sức Khỏe Môi Trường cho thấy PTSC rất chú trọng đến an toàn lao động và sức khỏe của nhân viên, không chỉ bảo vệ nhân viên mà còn nâng cao uy tín của công ty, sơ đồ tổ chức của PTSC phản ánh một hệ thống quản lý hiệu quả, chuyên nghiệp và linh hoạt, giúp công ty hoạt động hiệu quả và đáp ứng tốt các yêu cầu của ngành dầu khí và các lĩnh vực liên quan.

1.4. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.

1.4.1. Tầm nhìn.

- Xây dựng PTSC trở thành thương hiệu quốc tế uy tín - nhà cung cấp giải pháp trọn gói hàng đầu trong lĩnh vực năng lượng với trọng tâm là ngành dầu khí ngoài khơi.

1.4.2. Sứ mệnh.

- Gia tăng lợi ích, niềm tin của cổ đông, khách hàng, đối tác và NLĐ, góp phần xây dựng, phát triển xã hội, cộng đồng và bảo vệ môi trường.

1.4.3. Giá trị cốt lõi.

❖ P: Professional/Chuyên nghiệp.

- + Tính chuyên nghiệp là tiêu chí hàng đầu quyết định sự thành công của thương hiệu PTSC.

❖ T: Trustworthy/Tin cậy.

- + Niềm tin của cổ đông, khách hàng, đối tác và NLĐ tạo nên sức mạnh, gia tăng lợi thế cạnh tranh cho PTSC.

❖ S: Sustainable/Bền vững.

- + Với quá trình 45 năm xây dựng và phát triển, PTSC có bề dày thành tích và xây dựng được cơ sở vật chất, hệ thống nguồn lực lớn mạnh với lợi thế đa dịch vụ, đảm bảo sự phát triển ổn định, bền vững trong chuỗi giá trị của Tập đoàn Dầu khí Quốc gia Việt Nam.

❖ C: Creative/Sáng tạo.

+ Luôn đổi mới, sáng tạo là đặc tính tiêu biểu tạo nên thương hiệu PTSC. Với nguồn nhân lực có trình độ cao, tiêu chuẩn quốc tế, PTSC luôn sẵn sàng chủ động hội nhập, phát triển, mở rộng các loại hình dịch vụ mới nhằm chiếm lĩnh thị trường trong nước và quốc tế.

1.5. Thành tựu và dự án đạt được.

STT	Tiêu đề dự án	Khách hàng	Giai đoạn	Phạm vi công việc
1	Dự án GALLAF lần 1	North Oil Company	2018-2021	Thiết kế, mua sắm, thi công, vận hành, chạy thử 03 giàn dầu giếng và 1 cầu dẫn.
2	Con dài Dự án hóa dầu.	Technip-SK	2020-2021	- Gia công ống ~ 40.000 Dia-Inch - Cung cấp thiết bị và xe thi công.
3	Thời gian quay vòng của Đạm Phú Mỹ.	Technip Ý	2021	Sửa chữa bộ trao đổi nhiệt Reformer
4	GALLAF lần 3 – dự án ván ghép, cọc và cầu GE CPP	PTSC M&C	2022	Chế tạo Brigde Landing và Seafastening và Grilled.

Bảng 1.2: Các dự án của Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí.

(Nguồn: <https://www.ptsc.com.vn/du-an>)

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base) là biểu tượng tiên phong trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ hậu cần dầu khí tại Việt Nam, trực thuộc Tổng Công ty CP Dịch vụ Kỹ thuật Dầu khí Việt Nam. Thành lập năm 1993 và tọa lạc tại Vũng Tàu – trung tâm dầu khí chiến lược của quốc gia, PTSC Supply Base đã xây dựng và vận hành một hệ thống dịch vụ hậu cần toàn diện, từ tiếp nhận tàu, xếp dỡ hàng hóa, vận chuyển, cho thuê kho bãi, đến dịch vụ đại lý tàu biển và logistics đa phương thức. Với cơ sở hạ tầng hiện đại bao gồm cảng chuyên dụng dài 750m, khu vực hậu cần rộng 62ha và đội ngũ nhân sự lành nghề, công ty đáp ứng mọi yêu cầu khắt khe nhất của khách hàng trong và ngoài nước.

Không dừng lại ở vai trò hỗ trợ khai thác dầu khí, PTSC Supply Base còn định hình mình như một trung tâm logistics chiến lược tại Đông Nam Á, sẵn sàng đáp ứng cả những dự án năng lượng tái tạo tiên phong. Với tầm nhìn trở thành thương hiệu quốc tế uy tín, công ty không ngừng đổi mới sáng tạo, nâng cao chất lượng dịch vụ theo chuẩn mực quốc tế và gia tăng giá trị bền vững cho khách hàng. Các giá trị cốt lõi như chuyên nghiệp, sáng tạo, tin cậy và bền vững đã trở thành kim chỉ nam cho sự phát triển mạnh mẽ của PTSC.

Qua từng giai đoạn phát triển, PTSC Supply Base đã khẳng định mình với hàng loạt dự án quan trọng như hỗ trợ các giàn khoan dầu khí, chế tạo cấu kiện siêu trường siêu trọng và mở rộng hoạt động sang các dự án điện gió ngoài khơi. Công ty không chỉ góp phần tối ưu hóa chuỗi cung ứng quốc gia mà còn thúc đẩy hình ảnh Việt Nam trên bản đồ logistics toàn cầu. Hướng tới tương lai, PTSC Supply Base tiếp tục đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ, nâng cao năng lực quản lý và vận hành, đồng thời không ngừng củng cố vị thế dẫn đầu trong ngành dầu khí và dịch vụ hậu cần, mang lại giá trị vượt trội cho cả cộng đồng và nền kinh tế.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN.

2.1. Khái niệm đại lý tàu biển.

2.1.1. Khái niệm

Theo quy định của Điều 235 Bộ luật hàng hải Việt Nam năm 2015 có quy định về “Đại lý tàu biển” như sau:

“Đại lý tàu biển (ĐLTB) là dịch vụ mà người ĐLTB nhân danh chủ tàu hoặc người khai thác tàu tiến hành các dịch vụ liên quan đến tàu biển hoạt động tại cảng, bao gồm: việc thực hiện các thủ tục tàu biển đến, rời cảng; ký kết hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bảo hiểm hàng hải, hợp đồng bốc dỡ hàng hóa, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng thuê thuyền viên; ký phát vận đơn hoặc chứng từ vận chuyển tương đương; cung ứng vật tư, nhiên liệu, thực phẩm, nước sinh hoạt cho tàu biển; trình kháng nghị hàng hải; thông tin liên lạc với chủ tàu hoặc người khai thác tàu; dịch vụ liên quan đến thuyền viên; thu, chi các khoản tiền liên quan đến hoạt động khai thác tàu; giải quyết tranh chấp về hợp đồng vận chuyển hoặc về tai nạn hàng hải và dịch vụ khác liên quan đến tàu biển.”

Theo điều luật, ta có một số điểm lưu ý sau:

Thứ nhất, ĐLTB là một dạng dịch vụ. Vậy dịch vụ là gì?

Theo từ điển Kinh tế học hiện đại cho rằng: Dịch vụ là các chức năng hoặc các nhiệm vụ được thực hiện mà người ta có cầu và do đó tạo ra giá cả hình thành nên một thị trường thích hợp. Đôi khi dịch vụ được đề cập đến như là những hàng hóa vô hình, một trong những đặc điểm của chúng là được tiêu thụ ngay tại điểm sản xuất. Thường thì chúng không thể chuyển nhượng được, do đó không đầu cơ được, với ý nghĩa này, dịch vụ không thể được mua để sau đó bán lại với mức giá khác.

Có người quan niệm dịch vụ là làm một công việc cho người khác hay cộng đồng, là một việc mà hiệu quả của nó đáp ứng một nhu cầu nào đó của con người như: vận chuyển, cung cấp nước, đón tiếp, sửa chữa và bảo dưỡng các thiết bị máy móc hay công trình.

Cũng có người nhận định: Dịch vụ là những hoạt động lao động mang tính xã hội, tạo ra các sản phẩm hàng hóa không tồn tại dưới hình thái vật thể, không dẫn đến

chuyên quyền sở hữu nhằm thỏa mãn kịp thời các nhu cầu sản xuất và đời sống sinh hoạt của con người.

Từ những cách hiểu không giống nhau ở trên, có thể định nghĩa: Dịch vụ là những hoạt động mang tính phục vụ chuyên nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người, của xã hội.

Thứ hai, ĐLTB là một dạng dịch vụ, nhưng đây là dịch vụ thương mại, Theo Tiến sỹ Lê Thiên Hạ (Viện Nghiên cứu Thương mại) đưa ra định nghĩa sau về dịch vụ: *“Dịch vụ thương mại là khái niệm để chỉ các ngành kinh tế mà quá trình sản xuất của nó không tạo ra hàng hóa thông thường nhưng lại tạo ra dịch vụ (hàng hóa đặc biệt) bằng cách đáp ứng nhu cầu của con người (cho người khác) ngoài nhu cầu về hàng hóa do nông nghiệp và công nghiệp cung cấp.”* “ĐLTB có thể nói nó trong quá trình sản xuất không tạo ra hàng hóa thông thường tạo ra dịch vụ (hàng hóa đặc biệt) bằng cách đáp ứng nhu cầu của con người (cho người khác) ngoài nhu cầu về hàng hóa do nông nghiệp và công nghiệp cung cấp, ngược lại nó cung cấp các dạng dịch vụ khác, như bao gồm: *“Việc thực hiện các thủ tục tàu biển đến, rời cảng; ký kết hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bảo hiểm hàng hải, hợp đồng bốc dỡ hàng hóa, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng thuê thuyền viên; ký phát vận đơn hoặc chứng từ vận chuyển tương đương; cung ứng vật tư, nhiên liệu, thực phẩm, nước sinh hoạt cho tàu biển; trình kháng nghị hàng hải; thông tin liên lạc với chủ tàu hoặc người khai thác tàu; dịch vụ liên quan đến thuyền viên; thu, chi các khoản tiền liên quan đến hoạt động khai thác tàu; giải quyết tranh chấp về hợp đồng vận chuyển hoặc về tai nạn hàng hải và dịch vụ khác liên quan đến tàu biển.”*

Hiện nay, khi mà ngành dịch vụ thể hiện vai trò ngày càng quan trọng trong nền kinh tế thì lại càng có nhiều quan niệm khác nhau về dịch vụ dưới nhiều góc độ khác nhau. Sau đây chúng ta sẽ xem xét dịch vụ theo lý thuyết kinh tế học. Theo lý thuyết này thì “Dịch vụ thương mại là một loại sản phẩm kinh tế nhưng không phải là vật phẩm, mà là công việc của con người dưới hình thái lao động thể lực, kiến thức, kỹ năng chuyên nghiệp, khả năng tổ chức và thương mại.”

Thứ ba, ĐLTB là dịch vụ mà người đại lý tàu biển nhân danh chủ tàu hoặc người khai thác tàu tiến hành các dịch vụ liên quan đến tàu biển hoạt động tại cảng.

Theo đó, người ĐLTB là người được người ủy thác chỉ định làm đại diện để tiến hành dịch vụ ĐLTB theo ủy thác của người ủy thác lại cảng biển.

Tóm lại: ĐLTB là dịch vụ mà người đại lý tàu biển nhân danh chủ tàu hoặc người khai thác tàu tiến hành các dịch vụ liên quan đến tàu biển hoạt động tại cảng.

ĐLTB thực hiện các thủ tục tàu biển vào, rời cảng; ký kết hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bảo hiểm hàng hải, hợp đồng bốc dỡ hàng hóa, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng thuê thuyền viên; ký phát vận đơn hoặc chứng từ vận chuyển tương đương; cung ứng vật tư, nhiên liệu, thực phẩm cho tàu biển; trình kháng nghị hàng hải; thông tin liên lạc với chủ tàu hoặc người khai thác tàu; dịch vụ liên quan đến thuyền viên; thu, chi các khoản tiền liên quan đến hoạt động khai thác tàu; giải quyết tranh chấp về hợp đồng vận chuyển hoặc về tai nạn hàng hải và dịch vụ khác liên quan đến tàu biển.

2.1.2. Lịch sử hình thành.

Trên thế giới, kể từ ngày có tàu biển thì nghề đại lý tàu biển cũng ra đời. Ở Việt Nam, những năm 1990 trở về trước đại lý tàu biển là một nghề khá kén chọn khi chỉ những người thuộc bộ máy nhà nước mới có thể làm đại lý tàu và cả nước, chỉ có chỉ duy nhất VOSA là địa lý độc quyền cho tất cả các tàu ra vào tất cả các cảng ở Việt Nam.

Sau năm 1990, đất nước ở cửa cũng chỉ những doanh nghiệp nhà nước mới được mở dịch vụ đại lý hàng hải như VietFratch, Falcon, Vosco... và đại lý tàu biển là ngành nghề kinh doanh có điều kiện, phí đại lý là phí quy định bởi Bộ Tài chính như đối với các dịch vụ khác của tàu biển ra vào Việt Nam.

Đến những năm cuối 90, bắt đầu mở rộng cửa cho các doanh nghiệp tư nhân tham gia vào lĩnh vực này, tuy vẫn là ngành nghề kinh doanh có điều kiện về vốn cũng như bằng cấp của người sáng lập nhưng đã thông thoáng hơn nhiều và ngành này đã đón nhận rất nhiều thành viên thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau họ là chủ tàu, những cá nhân đứng ra thành lập doanh nghiệp kinh doanh đại lý tàu biển, những công ty có hàng hóa bán cho các công ty thương mại xuất khẩu, hoặc cả những công ty xuất khẩu hàng hóa....

2.2. Nhiệm vụ và chức năng của đại lý tàu biển.

2.2.1. *Nhiệm vụ của đại lý tàu biển.*

Người đại lý tàu biển là người được người uỷ thác chỉ định là đại diện để tiến hành dịch vụ đại lý tàu tại cảng biển từ lúc tàu vào đến khi tàu ra khỏi cảng:

- + Làm các thủ tục cho tàu vào và rời cảng với các cơ quan chức năng.
- + Nhận uỷ thác để ký phát các giấy tờ thông báo tàu, hàng đến.
- + Theo dõi và đôn đốc tình hình làm hàng của tàu.
- + Giải quyết các tranh chấp phát sinh về hàng hoá trong khi làm hàng.
- + Thực hiện yêu cầu của người uỷ thác cung ứng cho tàu.
- + Phục vụ cho thuyền viên khi có sự uỷ thác.

Thay mặt người uỷ thác ký kết các hợp đồng, biên bản, chứng từ với cảng, chủ hàng và các cơ quan khác.

2.2.2. Sự uỷ nhiệm đại lý.

Sự uỷ nhiệm đại lý là một trong những khái niệm cốt lõi trong lĩnh vực đại lý tàu biển. Nó liên quan đến việc một bên (chủ tàu hoặc nhà vận tải) uỷ quyền cho bên khác (đại lý) thực hiện các nhiệm vụ và quyền lợi liên quan đến việc quản lý và điều hành các hoạt động vận chuyển hàng hóa qua đường biển.

❖ Khái niệm uỷ nhiệm:

- Uỷ nhiệm là sự chuyển giao quyền lực và trách nhiệm từ một bên sang một bên khác, thường được thực hiện thông qua hợp đồng. Trong bối cảnh đại lý tàu biển, uỷ nhiệm cho phép đại lý đại diện cho chủ tàu hoặc nhà vận tải trong các giao dịch, thương thảo và thực hiện các nghĩa vụ cần thiết.

❖ Các loại hình uỷ nhiệm:

Uỷ nhiệm có thể được phân thành nhiều loại khác nhau:

- + Uỷ nhiệm toàn diện: Đại lý được trao quyền quyết định trong tất cả các hoạt động liên quan đến tàu biển, bao gồm cả việc thương thảo hợp đồng, quản lý vận tải và xử lý các tình huống phát sinh.
- + Uỷ nhiệm hạn chế: Đại lý chỉ được uỷ quyền thực hiện một số nhiệm vụ nhất định, như xử lý hàng hóa tại cảng hoặc thực hiện các thủ tục hải quan.

2.2.3. Trách nhiệm của người đại lý.

- Người đại lý tàu biển có trách nhiệm tiến hành các hoạt động cần thiết để bảo vệ chu đáo quyền và lợi ích hợp pháp của người uỷ thác; phải chấp hành các yêu

cầu và chỉ dẫn của người uỷ thác; nhanh chóng thông báo cho người uỷ thác về các sự kiện liên quan đến công việc được uỷ thác.

- Người đại lý tàu biển có trách nhiệm bồi thường cho người uỷ thác thiệt hại do lỗi mình gây ra. (*Điều 238 Bộ luật hàng hải 2015*)

2.2.4. Chức năng của đại lý.

- Làm mọi thủ tục với các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền cho tàu rời cảng và rời cảng theo đúng quy định của pháp luật.
- Thu xếp tàu lai dắt, hoa tiêu dẫn tàu, bố trí tàu bến, nơi neo đậu để thực hiện việc xếp dỡ hàng, đưa đón hành khách lên xuống.
- Thu xếp và điều đình các công tác thương vụ hàng hóa như:
 - + Xếp dỡ, giao nhận chuyển tải hàng hóa
 - + Thu gom, chia lẻ hàng hóa
 - + Kiểm tra, giám sát cân đo hàng hóa
- Thu xếp việc gửi hàng vào kho và bảo quản hàng hóa.
- Thu xếp việc đóng gói sửa chữa bao bì hư hỏng rách nát.
- Điều đình việc bồi thường hàng hóa bị hư hỏng, mất mát nhằm lẫn.
- Ký kết các hợp đồng vận chuyển hàng hóa, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng xếp dỡ hàng hóa, làm thủ tục giao nhận tàu, cho thuê, làm thủ tục gửi hàng, lưu khoang tàu, nhận hàng, mua bảo hiểm cho hàng hóa.
- Giải quyết các thủ tục hải quan có liên quan đến tàu và các thủ tục xếp dỡ hàng hóa
- Thực hiện việc thu hộ, trả hộ tiền cước, tiền bồi thường, thanh toán tiền thưởng phạt xếp dỡ giải phóng tàu và các khoản tiền khác.
- Môi giới thuê tàu, mua tàu và bán tàu.
- Thu xếp các hoạt động cung ứng cho tàu biển tại cảng:
- Thu xếp sửa chữa khám nghiệm tàu.
- Kiểm nghiệm khoang tàu cho việc xếp hàng.

2.3. Phân loại các loại hình đại lý tàu biển và thân chủ.

2.3.1. Căn cứ vào đối tượng mà tàu làm đại lý phục vụ:

- Đại lý tàu chợ (*Liner's agent*):

+ Phục vụ cho những tàu chạy trên những tuyến đường nhất định và theo một lịch trình cụ thể. Vì vậy công tác đại lý loại tàu này là khá ổn định và mang tính kế hoạch cao.

- *Đại lý cho tàu chuyển (Tramp's agent):*

+ Tàu không chạy theo một lịch trình cụ thể, không cập cảng nhất định, vì vậy công tác đại lý cho loại tàu này phức tạp hơn so với đại lý tàu chợ.

- *Đại lý tàu khách, tàu quân sự:*

+ Tàu khách, tàu quân sự đến cảng với mục đích du lịch, giao lưu văn hoá, chính trị, xã hội.

2.3.2. Căn cứ vào người chỉ định.

- *Đại lý do người thuê chỉ định cho tàu (shipagent nominated by charterer):*

+ Người đại lý này được xác định theo điều kiện hợp đồng thuê tàu biển hiện hành. Người thuê tàu được quyền chỉ định đại lý để chủ tàu uỷ thác và trả phí đại lý cùng với cảng phí. Người đại lý có nghĩa vụ bảo vệ quyền lợi của chủ tàu, ngoài ra phải trung thành với người thuê tàu đã giới thiệu mình làm đại lý.

- *Đại lý tàu biển do chủ tàu chỉ định (shipagent nominated by shipowner):*

+ Đây là đại lý khi hợp đồng thuê tàu cho phép chủ tàu có quyền uỷ thác đại lý của họ tại cảng xếp hoặc cảng dỡ hàng để giải quyết tất cả các yêu cầu của họ, thanh toán các khoản phí ở cảng, thu xếp tàu hỗ trợ, tàu hoa tiêu và tất cả các vấn đề khác mà chủ tàu đáng lẽ ra phải làm như họ đã có một văn phòng với các nhân viên của mình tại cảng.

- *Đại lý tàu biển là chức năng bảo hộ (Protecting agent):*

+ Trong trường hợp này, người chủ tàu hoặc người thuê tàu uỷ thác một đại lý để bảo vệ quyền lợi của họ khi con tàu được trao cho một đại lý khác trông nom theo một hợp đồng thuê tàu. Nếu hợp đồng thuê tàu đòi hỏi đại lý của chủ tàu, người thuê tàu có thể uỷ thác một đại lý bảo vệ hoặc đại lý giám sát để bảo vệ quyền lợi của mình tại cảng bốc hàng hay cảng xếp hàng. Điều này cũng được áp dụng tương tự cho chủ tàu, người thuê tàu định hạn, người thuê chuyển.

- *Đại lý phụ (Sub agent):*

+ Do đại lý chính chỉ định làm đại lý hiện trường.

2.4. Vai trò và lợi ích của dịch vụ đại lý tàu biển trong ngành hàng hải và thương mại quốc tế.

- Đại lý tàu biển là một dịch vụ quan trọng trong ngành hàng hải, vì vậy nó cũng mang nhiều đặc điểm, vai trò, lợi ích của ngành hàng hải. Sự phát triển của ngành hàng hải là cơ sở tất yếu khách quan để hình thành loại hình kinh doanh dịch vụ đại lý tàu biển, ngược lại dịch vụ đại lý tàu biển lại tác động trở lại giúp cho dây chuyền sản xuất vận tải biển được thông suốt, từ đó thúc đẩy ngành hàng hải phát triển hơn nữa, mang lại nhiều lợi ích cho các quốc gia có cảng biển.

- Nhờ có dịch vụ đại lý tàu biển mà hiệu quả kinh tế của hoạt động ngoại thương được nâng cao hơn. Đại lý tàu biển giúp chủ tàu tận dụng tối đa khả năng khai thác của tàu, đảm bảo quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra nhanh chóng và hiệu quả. Điều này giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi tại cảng và tăng cường hiệu quả kinh tế của hoạt động ngoại thương. Đại lý tàu biển chịu trách nhiệm xử lý các thủ tục pháp lý và hải quan, giúp chủ tàu và chủ hàng tuân thủ các quy định của cảng và quốc gia. Bằng cách đẩy nhanh tốc độ lưu thông hàng hóa giữa các quốc gia và khu vực, đại lý tàu biển góp phần làm cho mậu dịch quốc tế diễn ra thuận lợi và dễ dàng hơn, giảm chi phí vận chuyển và tăng cường khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp trên thị trường quốc tế.

- Thông qua người đại lý tàu biển, nhà nước có thể nắm được hoạt động xuất nhập khẩu của tàu ra vào cảng, nắm được khối lượng hàng hóa xuất nhập khẩu. Nhà nước thực hiện tốt được chức năng quản lý vĩ mô không những trong lĩnh vực vận tải biển mà còn trong lĩnh vực ngoại thương. Đồng thời trên cơ sở dữ liệu thông tin của các đơn vị kinh doanh dịch vụ đại lý tàu biển mà Nhà nước định ra chính sách phát triển hàng hải phù hợp như: xây dựng cảng biển, mua sắm tàu mới, và đào tạo nhân lực, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh,...

- Đại lý tàu biển đóng vai trò trung gian giải quyết các vấn đề phát sinh giữa chủ tàu, chủ hàng và các tổ chức liên quan, giúp giảm thiểu các khiếu nại và xung đột pháp lý, đảm bảo quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra suôn sẻ.

- Nhờ những vai trò và lợi ích này, dịch vụ đại lý tàu biển không chỉ góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành hàng hải mà còn mang lại nhiều lợi ích kinh tế cho quốc gia, đồng thời hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động thương mại quốc tế.

2.5. Những quy định của pháp luật Việt Nam về hoạt động đại lý tàu biển.

2.5.1. Các công ước và Bộ luật liên quan đến hàng hải quốc tế.

- Tổ chức Hàng Hải Quốc Tế IMO, BIMCO.
- Công ước của Liên Hợp Quốc về Luật Biển Quốc Tế UNCLOS 1982 (The United Nations Convention on Law of the Sea)
- Các công ước quốc tế liên quan đến biển và hàng hải, có 4 công ước chính:
 - + Công ước SOLAS 74 (International Convention for the Safety of Life at Sea): đây là công ước quan trọng nhất về an toàn hàng hải, bao gồm các quy định về thiết bị an toàn, khu vực an toàn và các biện pháp khẩn cấp.
 - + Công ước STCW 95 (Manila 2010 amendments) (International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers)
 - + Công ước MARPOL 73/78 (International Convention for the Prevention of Pollution from Ships)
 - + Công ước MLC (Marine Labour Convention 2006)

Và các công ước liên quan như sau: Công ước LOAD LINE 66, Công ước TONNAGE 69, Công ước COLREG 72, Công ước FAL 65, Công ước SAR79, Công ước SFV77, Công ước AFS 2001, Công ước CLC 69, Công ước CLC-B 2001, Công ước LLMC 1976, Công ước SALVAGE 89,...

2.5.2. Bộ Luật Hàng hải Việt Nam và các nghị định của Chính phủ và Thông tư hướng dẫn liên quan đến lĩnh vực Hàng hải.

- Bộ Luật Hàng Hải Việt Nam sửa đổi 2015 có hiệu lực 01/7/2017.
 - + Điều 173: Trách nhiệm của người vận chuyển. người vận chuyển thực tế và người làm công, đại lý.
 - + Điều luật từ 235 đến 246 về Đại lý, Môi giới.
 - + Điều luật từ 247 đến 263 về Hoa tiêu Hàng hải và lai dắt tàu biển.
 - + Điều luật từ 91 đến 99 về Cảng vụ Hàng hải.

- Nghị định 58/2017 của Thủ tướng Chính phủ về quy định chi tiết một số điều của Bộ luật Hàng hải Việt Nam về quản lý hoạt động hàng hải.
- Nghị định 160/2016 về điều kiện kinh doanh vận tải biển, kinh doanh dịch vụ đại lý tàu biển và dịch vụ lai dắt tàu biển.
- Thông tư 261/2016 Bộ Tài Chính quy định về phí, lệ phí hàng hải và biểu mức thu phí, lệ phí hàng hải.
- Quyết định số 34/2016/QĐ-TTG của Thủ Tướng Chính Phủ: quy định thủ tục điện tử đối với tàu thuyền vào, rời cảng biển, cảng thủy nội địa, cảng dầu khí ngoài khơi thông qua cơ chế một cửa quốc gia.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 trong khoá luận tập trung vào cơ sở lý luận về đại lý tàu biển, làm sáng tỏ vai trò, nhiệm vụ, và ý nghĩa chiến lược của dịch vụ này trong ngành hàng hải và thương mại quốc tế. Đại lý tàu biển được định nghĩa là một dịch vụ mà người đại lý, nhân danh chủ tàu hoặc người khai thác tàu, thực hiện các công việc như thủ tục tàu đến và rời cảng, ký kết hợp đồng vận chuyển, cung ứng vật tư, và xử lý các vấn đề pháp lý liên quan. Đây là loại hình dịch vụ thương mại đặc thù, vừa mang tính linh hoạt vừa đòi hỏi sự chuyên nghiệp và tuân thủ chặt chẽ các quy định pháp luật.

Đại lý tàu biển đóng vai trò trung gian quan trọng, không chỉ giúp chủ tàu và chủ hàng tối ưu hóa thời gian và chi phí mà còn đảm bảo sự lưu thông hàng hóa thông suốt giữa các cảng biển, góp phần thúc đẩy mậu dịch quốc tế. Dịch vụ này giúp nâng cao hiệu quả khai thác tàu, giảm thiểu tranh chấp pháp lý, đồng thời hỗ trợ nhà nước quản lý tốt hơn các hoạt động ngoại thương và vận tải biển. Chương này cũng phân tích sâu về nhiệm vụ của người đại lý, từ làm thủ tục xuất nhập cảnh, ký kết hợp đồng, đến giải quyết tranh chấp phát sinh.

Bên cạnh đó, chương này nhấn mạnh tầm quan trọng của pháp luật Việt Nam và các công ước quốc tế trong việc quản lý hoạt động đại lý tàu biển. Các quy định pháp lý như Bộ luật Hàng hải Việt Nam năm 2015, Nghị định 58/2017, và các công ước hàng hải quốc tế như SOLAS và MARPOL, là nền tảng quan trọng giúp đảm bảo tính minh bạch, an toàn, và hiệu quả trong vận hành. Chương 2 cũng làm rõ các loại hình đại lý tàu biển, từ đại lý tàu chợ, đại lý tàu chuyển, đến đại lý bảo hộ và đại lý phụ, thể hiện sự đa dạng và tính chuyên biệt của dịch vụ này.

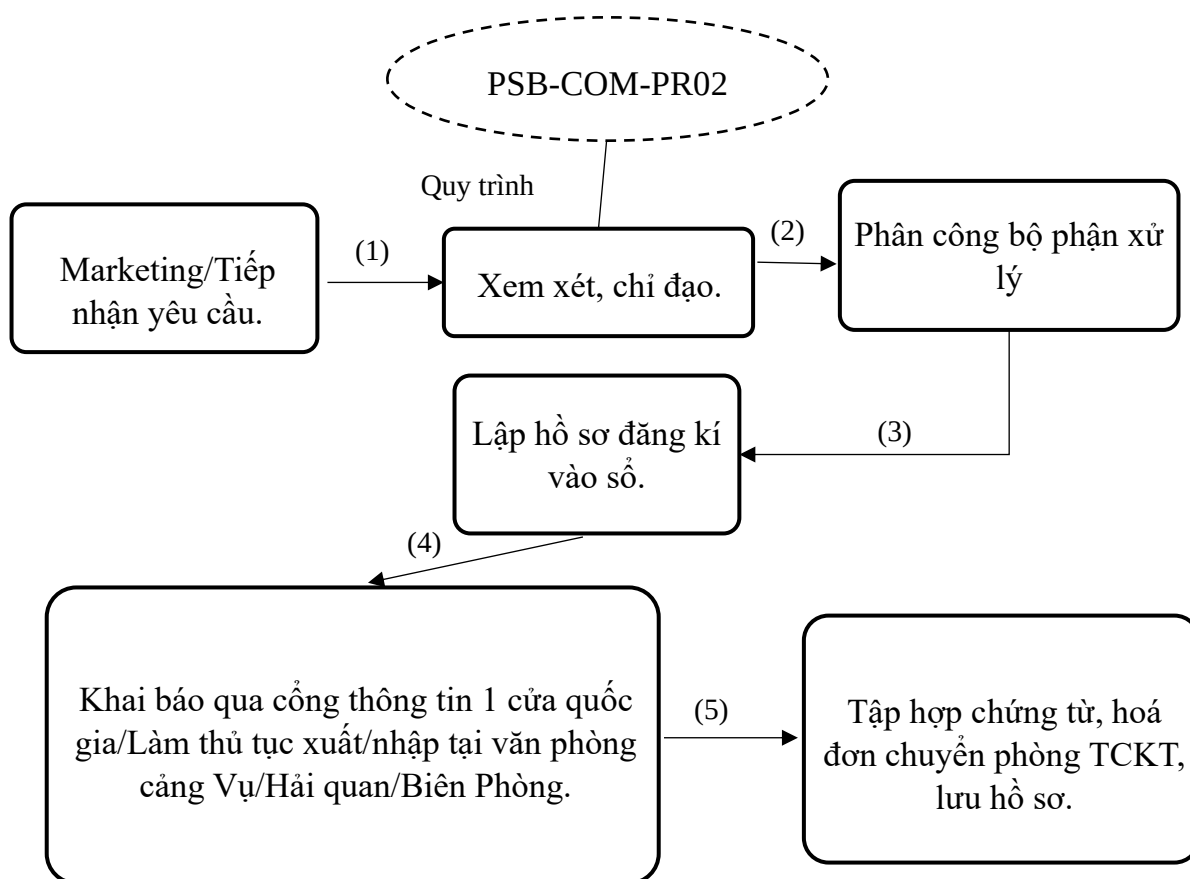
Nhờ cách tiếp cận toàn diện và hệ thống, chương này không chỉ xây dựng cơ sở lý luận rõ ràng mà còn làm sáng tỏ tầm quan trọng của đại lý tàu biển trong việc thúc đẩy hiệu quả chuỗi logistics toàn cầu, đồng thời định hướng cho các phân tích thực tiễn và giải pháp phù hợp trong các chương sau.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG QUY TRÌNH KHI THỰC HIỆN NGHIỆP VỤ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN TẠI CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.

3.1. Quy trình tổ chức thực hiện cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại công ty.

3.1.1. Thủ tục tàu xuất nhập cảnh phương tiện nổi.

i. Lưu đồ:



Lưu đồ 3.1: Thủ tục tàu xuất nhập cảnh.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

ii. Diễn giải:

Bước 1: Bộ phận xử lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng như sau:

- Khách hàng gửi yêu cầu đến Công ty.
- Phòng ĐL&PTDV nhận được yêu cầu qua công tác Marketing.
- Khách hàng gửi yêu cầu tới Phòng ĐL&PTDV.

- Yêu cầu của khách hàng có thể bằng: Văn bản (chuyển trực tiếp, bằng Fax, email) hoặc trực tiếp yêu cầu.

Bước 2: Xem xét, chỉ đạo:

- Đối với khách hàng mới: thực hiện các bước công việc đối với khách hàng mới theo qui trình số PSB-COM-PR02.
- Đối với khách hàng đã ký hợp đồng nguyên tắc hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ của Công ty: Lãnh đạo phòng trực tiếp xem xét và phân công người thực hiện.

Bước 3: Phân công bộ phận xử lý:

- Lãnh đạo phòng thực hiện việc phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong phòng (bằng bút phê hoặc email, hoặc chỉ đạo trực tiếp).

Bước 4: Lập chứng từ vào sổ:

Sau khi các hợp đồng hoặc đơn đặt hàng được ký kết, bộ phận xử lý trực tiếp kết hợp với các bộ phận liên quan triển khai thực hiện hợp đồng, đơn đặt hàng, soạn thảo hồ sơ chứng từ chi tiết như sau:

- Bản khai chung (General Declaration).
- Danh sách thuyền viên (Crew List).
- Danh sách hành khách (Passenger List).
- Danh sách chứng chỉ của tàu (List of Ship's Certificate).
- Bản khai hàng hóa (Cargo manifest) (nếu có)
- Chuẩn bị hồ sơ khai báo cổng thông tin một cửa quốc gia.

Bước 5: Làm thủ tục nhập, xuất cảnh tại văn phòng Cảng vụ, Hải quan, Biên phòng, Kiểm dịch y tế (Chỉ áp dụng trong trường hợp Cổng thông tin một cửa quốc gia bị lỗi không khai báo được):

❖ Trường hợp 1: Sử dụng dịch vụ nhà thầu phụ

Chuyển toàn bộ hồ sơ cho nhà thầu phụ và yêu cầu nhà thầu phụ triển khai công việc

❖ Trường hợp 2: Không sử dụng dịch vụ nhà thầu phụ

- Trình cảng vụ các giấy tờ sau:
 - + Giấy phép rời cảng trước đó (Last port clearance) hoặc giấy hoàn thành thủ tục nhập cảnh.

- + Bản khai chung (General declaration).
- + Danh sách thuyền viên (Crew list).
- + Danh sách hành khách (Passenger list) (Nếu có).
- + Danh sách chứng chỉ tàu (Ship's Certificate).
- + Bằng cấp thuyền viên (Crew's Certificate).
- Trình hải quan các giấy tờ sau:
 - + Bản khai chung (General Declaration).
 - + Danh sách thuyền viên (Crew List).
 - + Danh sách hành khách (Passenger List) (Nếu có).
 - + Bản khai hàng hóa (Cargo Manifest) (nếu có)
 - + Bản khai hành lý thuyền viên (Crew's effect declaration)
 - + Bản khai dự trữ tàu (Ship's store delaration)
- Trình biên phòng cửa khẩu các giấy tờ sau:
 - + Bản khai chung (General Declaration).
 - + Danh sách thuyền viên (Crew List).
 - + Danh sách hành khách (Passenger list) (Nếu có).
 - + Hộ chiếu thuyền viên/Hành khách (Passport).
 - + Sổ thuyền viên (Seaman Book).
- Trình kiểm dịch y tế các giấy tờ sau:
 - + Bản khai chung (General Declaration).
 - + Danh sách thuyền viên (Crew List).
 - + Danh sách hành khách (Passenger List) (Nếu có).
 - + Bản khai kiểm dịch y tế (Health Declaration)

Bước 6: Làm hồ sơ thanh toán và báo cáo:

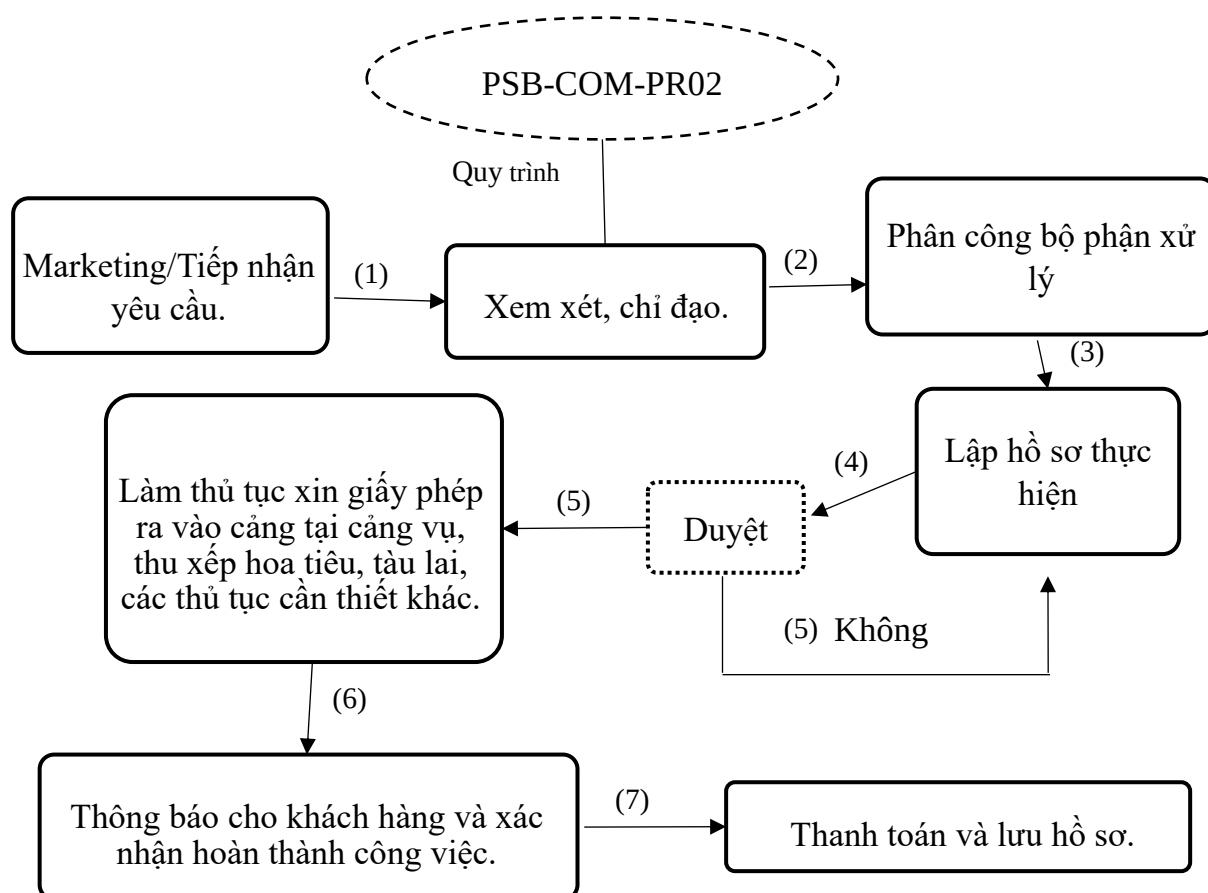
Sau khi hoàn tất việc thực hiện Dịch vụ, Đại lý viên có trách nhiệm thực hiện ngay những việc sau:

- Hoàn thiện hồ sơ và báo cáo Lãnh đạo phòng.
- Tổng hợp hồ sơ chuyển Phòng Tài chính Kế toán (bản gốc) làm công tác thanh quyết toán và lưu tại Phòng Đại lý tàu biển (bản gốc nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Dựa trên quan sát và trải nghiệm thực tế, em cho rằng quy trình thủ tục tàu xuất nhập cảnh phương tiện nổi mặc dù đã rõ ràng và chuyên nghiệp, nhưng có thể được tối ưu hóa hơn nữa để tăng cường hiệu quả. Việc áp dụng công nghệ và tự động hóa sẽ giúp giảm thời gian chờ đợi và nâng cao sự linh hoạt trong xử lý yêu cầu từ khách hàng. Em hy vọng những điều này sẽ sớm được triển khai để cải thiện quy trình làm việc tại công ty.

3.1.2. Thủ tục tàu nội thủy.

i. Lưu đồ:



Lưu đồ 3.2: Thủ tục nội thủy ra/vào cảng.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

ii. Diễn giải:

Bước 1: Bộ phận xử lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng như sau:

- Khách hàng gửi yêu cầu đến Công ty
- Phòng ĐL&PTDV nhận được yêu cầu qua công tác Marketing;

- Khách hàng gửi yêu cầu tới Phòng DL&PTDV;
- Yêu cầu của khách hàng có thể bằng: Văn bản (chuyển trực tiếp, bằng Fax, email) hoặc trực tiếp yêu cầu.

Bước 2: Xem xét, chỉ đạo:

- Đối với khách hàng mới: thực hiện các bước công việc đối với khách hàng mới theo qui trình số PSB-COM-PRO2.
- Đối với khách hàng đã ký hợp đồng nguyên tắc hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ của Công ty: Lãnh đạo phòng trực tiếp xem xét và phân công người thực hiện.

Bước 3: Phân công bộ phận xử lý:

- Lãnh đạo phòng thực hiện việc phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong phòng (bằng bút phê hoặc email, hoặc chỉ đạo trực tiếp).

Bước 4: Lập hồ sơ thực hiện:

- Hồ sơ xin giấy phép cho tàu ra vào cảng:
 - + Bản khai chung cho tàu ra vào cảng.
 - + Danh sách thuyền viên của tàu.
 - + Yêu cầu của khách hàng.

Bước 5: Phê duyệt hồ sơ chứng từ của Giám đốc:

Sau khi hoàn thiện hồ sơ chứng từ, Phòng Đại lý tàu biển và Phát triển dịch vụ/ Nhân viên xử lý trực tiếp trình Giám đốc Người được ủy quyền.

- Giám đốc/Người được ủy quyền phê duyệt: tiếp tục thực hiện quy trình.
- Giám đốc/Người được ủy quyền không phê duyệt: Phòng Đại lý tàu biển và Phát triển dịch vụ/ Nhân viên xử lý trực tiếp làm lại hồ sơ theo sự chỉ đạo của Giám Đốc/Người được ủy quyền.

Bước 6: Làm thủ tục xin giấy phép ra vào cảng tại cảng vụ:

Sau khi hồ sơ được phê duyệt, nhân viên xử lý trực tiếp trình hồ sơ cho cơ quan cảng vụ để xin giấy phép và làm các thủ tục cần thiết. Cùng với việc tiến hành các thủ tục trên, nhân viên xử lý trực tiếp tiến hành thu xếp các việc như:

- Thu xếp cầu cảng cho tàu (không áp dụng đối với cảng PTSC)
- Đối với trường hợp tàu vào cảng:

+ Đặt cầu cảng cho tàu- Theo qui định của các Cảng thì tàu ra vào cảng thì Chủ tàu phải có thông báo kế hoạch ra vào để Cảng có kế hoạch bố trí cho hợp lý và công việc này họ sẽ ủy thác cho đại lý xử lý.

+ Và phải thông báo cho Cảng vụ trước 8 tiếng theo quy định của nghị định 58/2017/NĐ-CP.

- Đối với trường hợp tàu rời cảng: Bản khai chung cho tàu rời.

❖ Hồ sơ đặt hoa tiêu:

- Yêu cầu đặt hoa tiêu cho tàu.

❖ Hồ sơ đặt tàu lai

- Yêu cầu đặt tàu lai cho tàu (Khi có yêu cầu của khách hàng hoặc yêu cầu lai dắt của Cảng vụ, hoa tiêu với các tàu, xà lan, giàn có tải trọng lớn khi ra vào Cầu cảng bắt buộc phải có tàu lai dắt để cho tàu, xà lan, giàn được cập bến hay rời cầu được an toàn. Việc lai dắt tùy thuộc vào từng trường hợp cụ thể. Có thể lai dắt từ Phao O vào cầu và ngược lại. Có khi chỉ cần lai dắt ngay tại cầu cảng.)

- Lập phương án lai dắt đối với trường hợp tàu siêu trường siêu trọng. Phương án lai dắt sẽ được lập kế hoạch bởi Công ty lai dắt hoặc chủ tàu sau đó xin phê duyệt. (Có thể làm trực tiếp hoặc thông qua đại lý). Xin phê duyệt phương án lai dắt

- Phê duyệt phương án lai dắt có đảm bảo an toàn không là do Cảng vụ Hàng hải cấp phép.

- Xin phép cho tàu cập cầu trong trường hợp trọng tải toàn phần (DWT) lớn hơn sức chịu lực của cầu cảng.

❖ Đặt vị trí neo cho tàu: làm giấy xin phép vị trí neo cho tàu.

Bước 7: Thông báo cho khách hàng:

Sau khi thực hiện xong công việc, Nhân viên xử lý công việc phải tiến hành thông báo cho khách hàng biết về kết quả thực hiện công việc và xác nhận hoàn thành công việc với khách hàng (riêng giấy phép ra vào cảng chỉ cần xác nhận của cơ quan có thẩm quyền.)

Bước 8: Báo cáo, thanh toán:

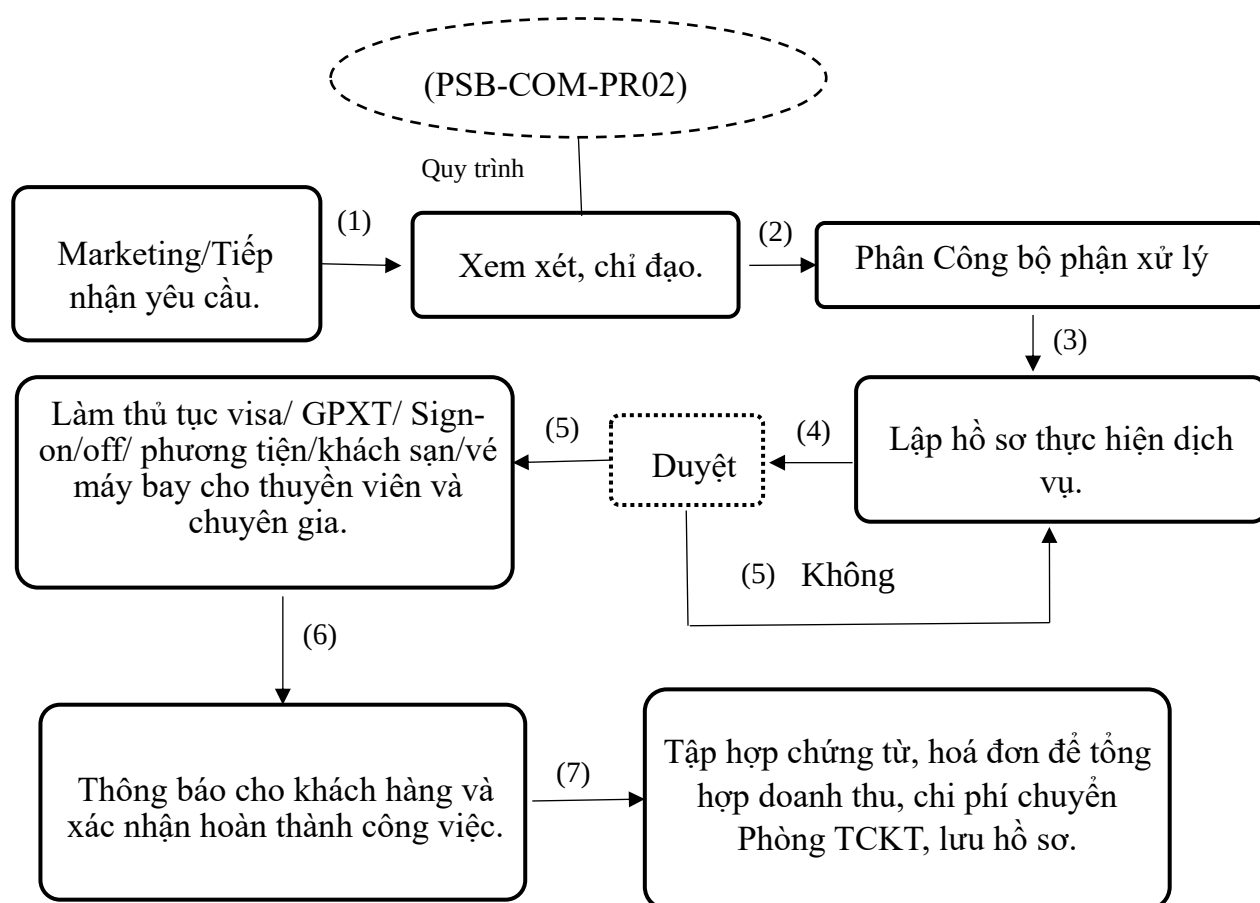
- Báo cáo: Hàng tuần Tổ Thủ tục tàu nội thủy tập hợp tất cả hồ sơ hoạt động tàu nội thủy và lập báo cáo gửi lãnh đạo phòng.

- Thanh toán: Sau khi hoàn tất việc thực hiện Dịch vụ, Phòng DL&PTDV có trách nhiệm tổng hợp các hồ sơ chuyển Phòng Tài chính Kế toán (bản gốc) làm công tác thanh quyết toán và lưu tại Phòng Đại lý tàu biển và Phát triển dịch vụ (bản gốc nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Quy trình thủ tục tàu nội thủy rất bài bản và có hệ thống, nhưng em thấy cần tối ưu hóa để giảm thiểu thời gian xử lý. Sự cải tiến trong việc tự động hóa quy trình có thể giúp nâng cao hiệu quả và đáp ứng nhanh hơn với các yêu cầu của khách hàng. Điều này không chỉ nâng cao hiệu suất làm việc mà còn cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

3.1.3. Dịch vụ đổi ca thuyền viên (thông tin)

i. Lưu đồ.



Lưu đồ 3.3: Thủ tục cho dịch vụ của thuyền viên và chuyên gia.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

ii. Diễn giải.

Bước 1: Bộ phận xử lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng như sau:

- Khách hàng gửi yêu cầu đến Công ty.

- Phòng DL&PTDV nhận được yêu cầu qua công tác Marketing.
- Khách hàng gửi yêu cầu tới Phòng DL&PTDV.
- Yêu cầu của khách hàng có thể bằng: Văn bản (chuyển trực tiếp, bằng Fax, email) hoặc trực tiếp yêu cầu.

Bước 2: Xem xét, chỉ đạo:

- Đối với khách hàng mới: thực hiện các bước công việc đối với khách hàng mới theo qui trình số PSB-COM-PR02.
- Đối với khách hàng đã ký hợp đồng nguyên tắc hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ của Công ty: Lãnh đạo phòng trực tiếp xem xét và phân công người thực hiện.

Bước 3: Phân công bộ phận xử lý:

- Lãnh đạo phòng thực hiện việc phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong phòng (bằng bút phê hoặc email, hoặc chỉ đạo trực tiếp).

Bước 4: Lập hồ sơ thực hiện dịch vụ:

❖ Hồ sơ làm visa bao gồm:

- Nhân viên xử lý trực tiếp lập hồ sơ visa.
- Công văn:
 - + TH1: Xin visa tại cửa khẩu sân bay Tân Sơn Nhất:
 - + TH2: Xin visa tại cửa khẩu Vũng Tàu:
 - Xin duyệt nhân sự:
 - Làm công văn xin duyệt nhân sự gửi tới nhà thầu phụ hoặc văn phòng PA 81.
 - Xin cấp visa:
 - Công văn xin dán visa.
 - Đơn xin cấp visa có dán ảnh.
 - Danh sách duyệt nhân sự.
 - Danh sách thuyền viên.
 - + TH3: Xin visa tại đại sứ quán của Việt Nam ở nước ngoài:
 - Làm công văn xin duyệt nhân sự gửi tới nhà thầu phụ hoặc văn phòng PA 18.
- Sau đó gửi danh sách duyệt nhân sự cho khách hàng.

- ❖ Hồ sơ đóng dấu nhập hồi hương (áp dụng đối với các quốc gia có hiệp định miễn thị thực khi cho người nước ngoài sang làm việc ví dụ: Philipino, Indonesia, Thailand...)
 - Nhân viên xử lý trực tiếp lập hồ sơ đóng dấu nhập hồi hương
 - Công văn xin đóng dấu nhập hồi hương.
 - Photo Passport
 - Photo Crewlist (có dấu xác nhận nhập cảnh trên Crewlist đối với thuyền viên nhập cảnh bằng đường tàu)
- ❖ Hồ sơ làm GPXT (áp dụng đối với trường hợp là thuyền viên/ kỹ thuật viên/hành khách của tàu).
 - Nhân viên xử lý trực tiếp lập hồ sơ GPXT
 - Công văn xin GPXT.
 - Photo Passport /dấu tạm trú đối với các quốc gia được miễn thị thực.
 - Photo passport và danh sách duyệt nhân sự/trang visa đối với các quốc gia không được miễn thị thực.
- ❖ Photo visa/ danh sách duyệt nhân sự/ hồ sơ sign-on/off (áp dụng đối với thuyền viên)
 - Nhân viên xử lý trực tiếp lập hồ sơ Sign-on/off.
 - Công văn xin Sign-on/off.
 - Passport (hộ chiếu).
 - Photo Passport (photo hộ chiếu).
 - Danh sách thuyền viên.

Bước 5: Phê duyệt hồ sơ chứng từ:

Sau khi hoàn thiện hồ sơ chứng từ, Phòng Đại lý tàu biển/ Nhân viên xử lý trực tiếp trình Giám đốc /Người được ủy quyền.

- + Giám đốc/Người được ủy quyền phê duyệt: tiếp tục thực hiện quy trình.
- + Giám đốc/Người được ủy quyền không phê duyệt: Phòng Đại lý tàu biển/ Nhân viên xử lý trực tiếp làm lại hồ sơ theo sự chỉ đạo của Giám Đốc/Người được ủy quyền.

Bước 6: Làm thủ tục xin visa, GPXT, Sign-on/off, thu xếp khách sạn và xe:

Sau khi hồ sơ được phê duyệt, nhân viên xử lý trực tiếp trình hồ sơ tới nhà thầu phụ, Văn phòng PA 18 hoặc Biên Phòng Cửa Khẩu Bà Rịa Vũng tàu để xin giấy phép và làm các thủ tục cần thiết.

Cùng với việc tiến hành các thủ tục trên, nhân viên xử lý trực tiếp tiến hành thu xếp các việc sau khi có yêu cầu của khách hàng:

❖ Đặt khách sạn: Hồ sơ đặt khách sạn bao gồm

- Yêu cầu đặt khách sạn từ khách hàng.
- Làm thư đặt khách sạn.
- Xác nhận phòng từ khách sạn.

❖ Đặt vé máy bay: hồ sơ đặt vé máy bay

- Yêu cầu đặt vé máy bay.
- Làm thư đặt vé máy bay.
- Xác nhận vé máy bay và hành trình bay, danh sách hành khách.

❖ Đưa thuyền viên đi khám chữa bệnh

- Thu xếp nhân viên và các điều kiện cần thiết để đưa thuyền viên đi bệnh viện.

❖ Đưa đón thuyền viên:

- Yêu cầu đưa đón thuyền viên.
- Xếp xe đưa đón thuyền viên.
- Xác nhận dịch vụ.

Bước 7: Thông báo cho khách hàng:

Sau khi hoàn thành công việc, nhân viên xử lý trực tiếp phải thông báo cho khách hàng và ký xác nhận hoàn thành công việc.

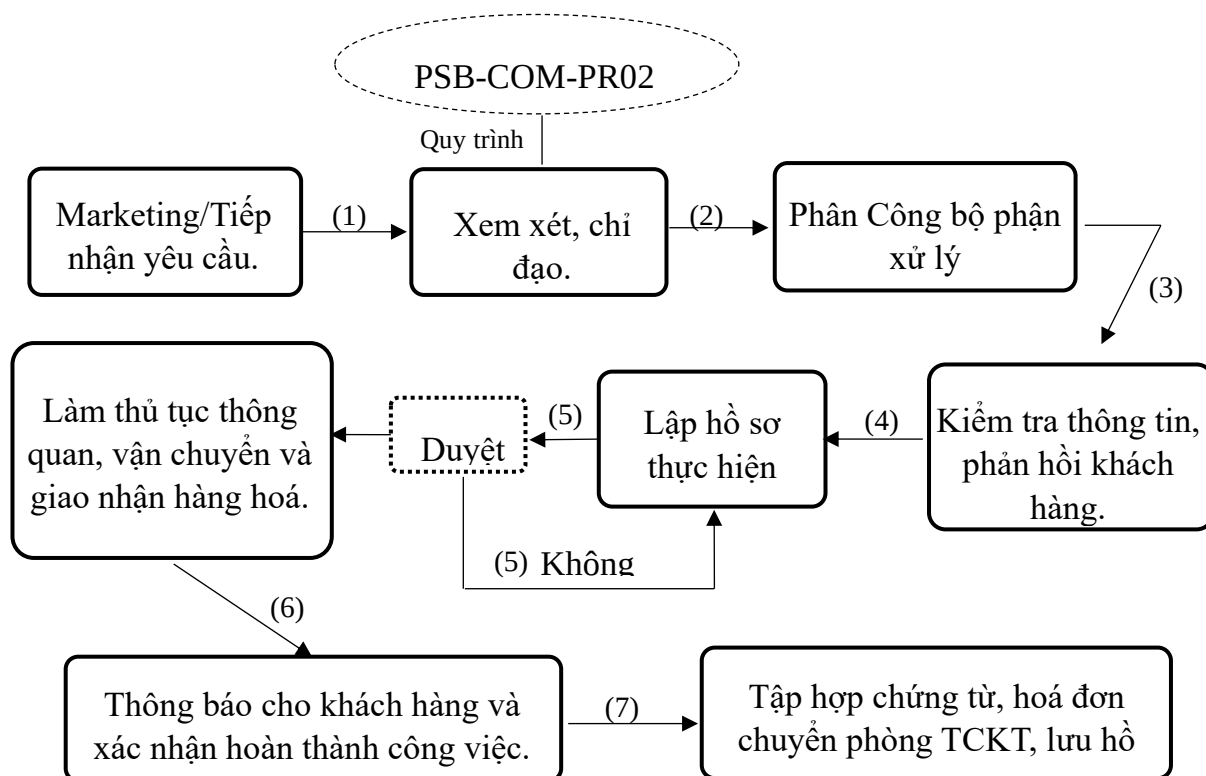
Bước 8: Báo cáo, thanh toán:

- Báo cáo: Hàng tuần Tổ Thông tin tập hợp tất cả hồ sơ gửi bộ phận tổng hợp hồ sơ của phòng và lập báo cáo gửi lãnh đạo phòng.
- Thanh toán: Sau khi hoàn tất việc thực hiện Dịch vụ, Phòng ĐL&PTDV có trách nhiệm tổng hợp các hồ sơ chuyển Phòng Tài chính Kế toán (bản gốc) làm công tác thanh quyết toán và lưu tại Phòng Đại lý tàu biển (bản gốc nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Em thấy rằng quy trình này không chỉ cải thiện trải nghiệm của khách hàng mà còn hỗ trợ rất nhiều cho nhân viên trong công việc hàng ngày. Quy trình dịch vụ rất rõ ràng, hiệu quả và linh hoạt, việc áp dụng công nghệ và chuẩn hoá quy trình không chỉ giảm thiểu thời gian xử lý mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng. Đồng thời còn giảm thiểu áp lực công việc đối với các nhân viên để có thể hoàn thành nhiệm vụ một cách tốt nhất.

3.1.4. Dịch vụ xuất nhập khẩu hàng hoá.

i. Lưu đồ.



Lưu đồ 3.4: Thủ tục xuất nhập khẩu.

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tầu biển)

ii. Diễn giải.

Bước 1: Bộ phận xử lý tiếp nhận yêu cầu của khách hàng:

- Khách hàng gửi yêu cầu đến Công ty.
- Phòng ĐL&PTDV nhận được yêu cầu qua công tác Marketing.
- Khách hàng gửi yêu cầu tới Phòng ĐL&PTDV.
- Yêu cầu của khách hàng có thể bằng: Văn bản (chuyển trực tiếp, bằng Fax, email) hoặc trực tiếp yêu cầu.

Bước 2: Xem xét, chỉ đạo:

- Đối với khách hàng mới: thực hiện các bước công việc đối với khách hàng mới theo qui trình số PSB-COM-PR02.
- Đối với khách hàng đã ký hợp đồng nguyên tắc hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ của Công ty: Lãnh đạo phòng trực tiếp xem xét và phân công người thực hiện.

Bước 3: Phân công bộ phận xử lý:

- Lãnh đạo phòng thực hiện việc phân công nhiệm vụ cho nhân viên trong phòng (bằng bút phê hoặc email, hoặc chỉ đạo trực tiếp).

Bước 4: Kiểm tra thông tin và phản hồi khách hàng:

Kiểm tra thông tin và phản hồi khách hàng: là việc xem xét lại yêu cầu của khách hàng đã đầy đủ thông tin phục vụ cho việc triển khai công việc hay chưa, và thông báo lại cho khách hàng biết và yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ chứng từ và các thông tin cần thiết cho việc tiếp tục triển khai công việc, cụ thể các thông tin cần thiết cho từng loại hình xuất nhập khẩu như sau:

- *Đối với hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa thông qua các Công ty chuyển phát nhanh:*

- **Kiểm tra các thông tin cần thiết.**

- ❖ **TH1: Nhập khẩu.**

- Loại hình nhập khẩu.
 - Tên và công dụng của các mặt hàng.
 - Số lượng, trọng lượng, trị giá, phương thức đóng gói của hàng hóa.
 - Người sử dụng hàng tại Việt Nam (Người nhận hàng).

⇒ **Nhận xét:** Quy trình kiểm tra thông tin nhập khẩu rất chi tiết và tỉ mỉ. Việc khách hàng cung cấp đầy đủ chứng từ giúp quy trình diễn ra thuận lợi. Tuy nhiên, thiếu chứng từ quan trọng và thay đổi quy định hải quan có thể gây chậm trễ. Nên công ty sẽ chủ động hướng dẫn khách hàng về hồ sơ cần thiết và sử dụng công nghệ số hóa để kiểm tra thông tin nhập vào sớm hơn.

- ❖ **TH2: Xuất khẩu.**

- Loại hàng.

- Trọng lượng, đóng gói, giá cả.
- Địa chỉ người nhận.
- Hàng được gửi bằng đường không (Air) hay đường biển (Sea).

⇒ **Nhận xét:** Quy trình kiểm tra thông tin xuất khẩu đảm bảo đầy đủ quy định. Lô hàng gửi qua đường biển thường không gặp trở ngại, nhưng việc thay đổi thông tin người nhận và yêu cầu bổ sung từ nước nhập khẩu có thể gây khó khăn. Qua đó công ty cần phối hợp với khách hàng kiểm tra kỹ thông tin người nhận và thiết lập cảnh báo cho lô hàng có rủi ro cao.

• **Phản hồi khách hàng:**

❖ **TH1: Nhập khẩu.**

- Kiểm tra chứng từ của hàng nhập xem có phù hợp không (nếu là mặt hàng không được phép nhập, nhập khẩu có điều kiện cần xin giấy phép nhập khẩu cần xin giấy phép nhập khẩu thì thông báo ngay cho KH và có thể từ chối nhận hàng).
- Thông báo cho khách hàng (người gửi) về việc đã nhận được thông tin về lô hàng, thời gian hàng về, các giấy tờ KH cần cung cấp thêm (nếu có).
- Phản hồi thông tin cho Công ty Dịch vụ Chuyển phát nhanh.
- Thông báo cho KH biết số tiền thuế phải nộp thực tế và yêu cầu họ xác nhận đồng ý trả thuế, đồng thời xác nhận với Công ty Dịch vụ chuyển phát nhanh về việc trả số thuế này khi có yêu cầu của KH hoặc thông báo để shipper trả thuế theo điều khoản DDP.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:
 - + Yêu cầu chính thức của khách hàng.
 - + Invoice / Packing List.
 - + Airway Bill/ Bill of loading.
 - + Giấy chứng nhận xuất xứ của hàng hóa hoặc các giấy tờ khác (nếu cần).

⇒ **Nhận xét:** Công ty có hệ thống phản hồi khách hàng hiệu quả, đặc biệt trong việc thông báo thời gian hàng về và các khoản thuế. Đối với lô hàng thông thường, việc xử lý nhanh chóng và minh bạch. Tuy nhiên, với lô hàng đặc biệt cần giấy phép nhập khẩu, việc phản hồi gặp khó khăn do phụ thuộc vào cơ quan chức năng hoặc đơn vị

chuyên phát nhanh. Cải thiện quy trình ưu tiên cho lô hàng nhập khẩu đặc biệt và phát triển hệ thống phản hồi tự động để cập nhật tình trạng hàng theo thời gian thực sẽ nâng cao hiệu quả.

❖ **TH2: Xuất khẩu.**

- Thông báo cho KH rằng đã nhận được thông tin yêu cầu.
- Kiểm tra thông tin về hàng hóa (có xuất khẩu được bình thường hay không, các giấy tờ cần cung cấp..).
- Kiểm tra thông tin người gửi, người nhận.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:
 - + Yêu cầu chính thức của khách hàng.
 - + Invoice / Packing List.
 - + Các giấy tờ khác (nếu cần).

⇒ **Nhận xét:** Công ty thông báo kịp thời về thông tin lô hàng và trạng thái thực hiện thủ tục xuất khẩu. Hệ thống phản hồi hoạt động hiệu quả với lô hàng gửi qua đường biển, nhưng việc cập nhật thông tin cho lô hàng cần thay đổi gặp khó khăn. Đào tạo nhân viên xử lý thay đổi thông tin lô hàng nhanh hơn và cải tiến hệ thống quản lý thông tin, cùng với phối hợp xác nhận thông tin trước khi làm thủ tục sẽ cải thiện tình hình.

▪ *Đối với hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa nhập phi mậu dịch (PMD):*

- **Kiểm tra thông tin:** việc kiểm tra thông tin phải làm rõ các vấn đề sau:

❖ **TH1: Nhập khẩu.**

- Kiểm tra thông tin về hàng hóa (có nhập được bình thường hay không, các giấy tờ cần cung cấp...)
- Ai là người nhận và sử dụng hàng tại Việt Nam?
- Hàng hóa được xuất xứ từ đâu, hàng được gửi từ đâu?
- Trọng lượng, số lượng, kích cỡ, trị giá của hàng hóa.
- Hàng mới hay đã qua sử dụng.

⇒ **Nhận xét:** Quy trình kiểm tra thông tin nhập khẩu tại PTSC Supply Base được thực hiện cẩn thận, đảm bảo xác minh các thông tin quan trọng như nguồn gốc, người nhận, khối lượng, số lượng, kích thước, giá trị và trạng thái hàng hóa. Tuy nhiên,

việc khách hàng không cung cấp đầy đủ giấy chứng nhận xuất xứ hoặc thông tin chi tiết về người sử dụng có thể gây chậm trễ. Để giải quyết, cần hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đầy đủ từ đầu và sử dụng công nghệ số hóa để kiểm tra thông tin và phát hiện thiếu sót sớm.

❖ **TH2: Xuất khẩu.**

- Hàng được nhận từ đâu?
- Các thông tin về trọng lượng, số lượng, kích cỡ.
- Thông tin về người nhận hàng thông tin cảng đích (nước ngoài).
- Thông tin về thời gian xuất hàng.
- Thông tin khác (như hàng được gửi Air hay Sea, trị giá hàng.).

⇒ **Nhận xét:** Kiểm tra thông tin xuất khẩu tại PTSC Supply Base đảm bảo đầy đủ các yêu cầu như xác định nguồn gốc, khối lượng, kích thước, số lượng, giá trị, điểm đến, người nhận và thời gian xuất hàng. Tuy nhiên, việc thiếu thông tin chi tiết từ khách hàng về phương thức vận chuyển hoặc giấy tờ liên quan có thể làm chậm tiến trình. Công ty cần phối hợp chặt chẽ với khách hàng để xác minh thông tin từ đầu và thiết lập hệ thống cảnh báo tự động cho các lô hàng có nguy cơ thiếu thông tin.

• **Phản hồi khách hàng:**

❖ **TH 1: Hàng nhập**

- Sau khi kiểm tra lại toàn bộ thông tin, nếu thiếu thông tin nào thì yêu cầu khách hàng cung cấp, đặc biệt cần làm rõ thời gian nhập hàng.
- Cần yêu chỉnh sửa hồ sơ cho phù hợp để nhập hàng, báo giá nếu cần và thông báo thuế phải nộp dự kiến.
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:
 - + Yêu cầu chính thức của khách hàng.
 - + Invoice (Hoá đơn)/ Packing List (Danh sách đóng gói).
 - + Airway Bill/ Bill of loading (chứng từ vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không/ đường biển).
 - + Giấy chứng nhận xuất xứ của hàng hóa hoặc các giấy tờ khác (nếu cần).

⇒ **Nhận xét:** PTSC Supply Base có hệ thống phản hồi hiệu quả đối với các lô hàng nhập khẩu phi mậu dịch, đặc biệt trong việc yêu cầu bổ sung hóa đơn, danh sách

đóng gói, vận đơn và giấy chứng nhận xuất xứ. Tuy nhiên, vẫn gặp khó khăn khi điều chỉnh hoặc sửa đổi sơ đồ. Để cải thiện, nên xây dựng quy trình ưu tiên và sử dụng công nghệ tự động hóa để kiểm tra và nhắc nhở về hồ sơ.

❖ **TH2: Xuất khẩu**

- Liên hệ Forwarder để đặt chỗ trên tàu cho việc gửi hàng và nhận thông tin và thông báo cho khách hàng về:

+ Thời gian hàng đi.

+ Cước phí và phụ phí.

- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:

+ Yêu cầu chính thức của khách hàng.

+ Invoice (Hoá đơn)/ Packing List (Danh sách đóng gói).

+ Các giấy tờ khác (nếu cần).

⇒ **Nhận xét:** Trong quá trình xuất khẩu phi mậu dịch, PTSC Supply Base liên hệ với các forwarder để đặt chỗ và cung cấp thông tin chi tiết về thời gian hàng đi, các khoản phí một cách minh bạch và chính xác. Tuy nhiên, thiếu hồ sơ từ khách hàng như yêu cầu chính thức, hóa đơn, danh sách đóng gói khiến quá trình xuất hàng bị chậm. Vậy nên hướng dẫn và theo dõi khách hàng ngay từ đầu và sử dụng công cụ tự động hóa để kiểm tra và nhắc nhở hồ sơ.

▪ *Đối với hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa với mục đích đầu tư (DK):*

• **Kiểm tra thông tin:** việc kiểm tra thông tin phải làm rõ các vấn đề sau:

❖ **TH1: Đối với hàng nhập.**

- Kiểm tra thông tin về hàng hóa (có nhập được bình thường hay không, các giấy tờ cần cung cấp...).

- Hàng hóa xuất nhập khẩu có đủ điều kiện miễn thuế hay phát sinh thuế/phí nhập khẩu.

- Kiểm tra thông tin người gửi và nhận hàng.

- Thông tin về danh mục hàng hóa miễn thuế cho việc nhập hàng (sử dụng danh mục miễn thuế của nhà thầu DK nào).

⇒ **Nhận xét:** Quy trình kiểm tra thông tin hàng nhập được phát triển đầy đủ nhưng đôi khi gặp khó khăn do thiếu các tờ giấy như danh mục thuế hoặc hợp đồng liên quan.

Để hạn chế vấn đề này, nên áp dụng quy trình kiểm tra tiêu chuẩn hóa và sử dụng hệ thống nhắc nhở tự động để tăng hiệu quả.

❖ **TH2: Đối với hàng xuất.**

- Kiểm tra thông tin về hàng hóa (có xuất khẩu được bình thường hay không, các giấy tờ cần cung cấp...).
- Địa điểm và thời gian nhận hàng để xuất khẩu.
- Hàng hóa được xuất đường biển hay đường hàng không, thông tin về cảng đi, cảng đích.
- Các thông tin khác (nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Mặc dù việc xuất hàng kiểm tra quy trình đã được tổ chức hợp lý, song việc phân phối thời gian phù hợp và giao nhận địa chỉ vẫn chưa thực sự tối ưu, dẫn đến một số hàng hoá vẫn sẽ giao nhận chậm trễ. Vì thế, việc nâng cấp công nghệ quản lý vận hành và cải thiện dịch vụ liên lạc với khách hàng là điều cấp thiết để xử lý hoạt động tốt hơn.

• **Phản hồi khách hàng:**

❖ **TH1: Đối với hàng nhập**

- Sau khi kiểm tra lại toàn bộ thông tin, nếu thiếu thông tin nào thì yêu cầu khách hàng cung cấp.
- Có cần chỉnh sửa hồ sơ như thế nào cho phù hợp và thông báo thuế phải nộp dự kiến (nếu có phát sinh).
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:
 - + Hợp đồng của chủ đầu tư và nhà thầu chính.
 - + Hợp đồng của nhà thầu chính và nhà thầu phụ.
 - + Yêu cầu của chủ đầu tư và nhà thầu chính.
 - + Yêu cầu của nhà thầu chính và nhà thầu phụ.
 - + Công văn cam kết sử dụng hàng hóa đúng mục đích của chủ đầu tư hoặc nhà thầu.
 - + Thư xin trích quota nhập khẩu của nhà thầu phụ.
 - + Thư đồng ý trích quota nhập khẩu của chủ đầu tư.
 - + Invoice/packing list nhập khẩu.

- + B/L (hoặc cargo manifest).
- + Quota nhập khẩu (DMMT).

⇒ **Nhận xét:** Các yêu cầu đầu vào được xử lý nhanh chóng, tuy nhiên việc truyền đạt cụ thể, bổ sung giấy tờ đôi khi chưa được rõ ràng, dẫn đến việc chậm trong xử lý giấy tờ. Để cải thiện, công ty nên cải cách hệ thống nhằm thực hiện giao dịch trực tiếp hơn, ví dụ như: cung cấp mẫu biểu hướng dẫn chi tiết hoặc áp dụng công nghệ phản hồi tự động để khách hàng nắm bắt chính xác những thông tin còn thiếu mà không cần phải trao đổi nhiều lần.

❖ TH 2: Đối với hàng xuất

- Sau khi kiểm tra lại toàn bộ thông tin, nếu thiếu thông tin nào thì yêu cầu khách hàng cung cấp.
- Có cần chỉnh sửa hồ sơ cho phù hợp như thể nào để xuất hàng, báo giá (cước, phụ phí) nếu cần và thông báo thuế phải nộp dự kiến (nếu có).
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ bổ sung (nếu cần).

⇒ **Nhận xét:** Hoạt động phản hồi hiện đang được thực hiện tốt, tuy nhiên việc hỗ trợ khách hàng chỉnh sửa và bổ sung hồ sơ vẫn có thể tối ưu hơn. Bằng cách tổ chức các buổi tư vấn trực tuyến hoặc cung cấp công cụ hướng dẫn bằng video, có thể giúp khách hàng hiểu cách điều chỉnh tài liệu cụ thể, từ đó giảm thiểu sai sót và tăng tốc độ xử lý hồ sơ.

▪ *Đối với hình thức tạm nhập tái xuất tàu (thuê tàu):*

• **Kiểm tra thông tin: việc kiểm tra thông tin phải làm rõ các vấn đề sau:**

- Kiểm tra điều kiện nhập/ xuất khẩu của tàu (tàu có thể bình thường hay cần xin giấy phép, các giấy tờ cần cung cấp...)
- Kiểm tra điều kiện miễn thuế và các phí/lệ phí phát sinh.
- Kiểm tra thông tin người gửi và người nhận.
- Thông tin về danh mục hàng hóa miễn thuế cho việc nhập hàng (sử dụng danh mục miễn thuế của nhà thầu DK nào?) (nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Thực tiễn vẫn còn xảy ra tình trạng thiếu hồ sơ như hợp đồng thuê tàu hoặc danh sách miễn thuế, gây cản trở quá trình xử lý. Việc cải tiến quy trình thông

tin bằng cách áp dụng công nghệ hỗ trợ kiểm tra tự động và thiết lập các biểu thức chuẩn sẽ giúp nâng cao tính chuyên nghiệp và rút ngắn thời gian thực hiện.

- **Phản hồi khách hàng:**

- Sau khi kiểm tra lại toàn bộ thông tin, nếu thiếu thông tin nào thì yêu cầu khách hàng cung cấp.
- Cần chỉnh sửa hồ sơ cho phù hợp để nhập tàu, báo giá nếu cần và thông báo thuế phải nộp dự kiến (nếu có).
- Yêu cầu khách hàng cung cấp các hồ sơ sau trong trường hợp chưa có:
 - + Nhận công văn (email) yêu cầu.
 - + Hợp đồng thuê tàu/ hợp đồng dịch vụ.
 - + Invoice nhập/xuất.
 - + Các chứng chỉ cần thiết của tàu (nếu có).

⇒ **Nhận xét:** Việc phản hồi khách hàng phần lớn diễn ra nhanh chóng, nhưng đôi khi gặp khó khăn khi khách hàng chưa chuẩn bị đủ hồ sơ như hóa đơn nhập/xuất hoặc chứng chỉ tàu. Để cải thiện, công ty có thể thiết kế các tài liệu hướng dẫn trực tiếp hoặc sử dụng các công cụ trực tuyến để giúp khách hàng dễ dàng chuẩn bị và bắt yêu cầu, từ đó giảm thiểu thời gian trao đổi không cần thiết.

Bước 5: Lập hồ sơ thực hiện dịch vụ:

Bộ phận xử lý trực tiếp kết hợp với các bộ phận liên quan triển khai soạn thảo hồ sơ chứng từ và lập hồ sơ.

- *Đối hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa thông qua các Công ty chuyển phát nhanh:*
- Tập hợp toàn bộ hồ sơ chứng từ của khách hàng cung cấp cho mình và lập hồ sơ chung.
- *Đối với hình thức nhập, xuất hàng hóa phi mậu dịch:*

❖ **TH1: Nhập khẩu.**

Sau khi đã làm rõ các thông tin trên, chúng ta có thể tiến hành nhập hàng, để nhập hàng chúng ta phải chuẩn bị hồ sơ nhập, hồ sơ nhập hàng PMD bao gồm:

- + Giấy giới thiệu (nếu cần).
- + Công văn xin nhập khẩu.

- + Tờ khai HQ.
- + Phụ lục TK (nếu có).
- + Invoice/packing list.
- + AWB/BL.
- + Ủy quyền của chủ tàu (nếu có).
- + Các giấy tờ khác (nếu có).

❖ **TH2. Xuất khẩu.**

Hồ sơ xuất hàng gồm:

- + Giấy giới thiệu (nếu cần).
- + Công văn xin xuất khẩu.
- + Invoice/packing list.
- + Tờ khai HQ.
- + Các giấy tờ khác (nếu có).

- *Đối với hình thức nhập khẩu hàng hóa/ tạm nhập - tái xuất với mục đích đầu tư:*

❖ **TH1: Nhập khẩu (DK).**

Thông báo trúng thầu (giá không bao gồm thuế)

- Hợp đồng của chủ đầu tư và nhà thầu DK (giá không bao gồm thuế).
- Hợp đồng của nhà thầu và nhà thầu phụ (giá không bao gồm thuế).
- Order của chủ đầu tư và nhà thầu.
- Order của nhà thầu và nhà thầu phụ.
- Thư xin trích quota nhập khẩu của nhà thầu.
- Thư đồng ý trích quota nhập khẩu.
- Invoice/packing list nhập khẩu.
- B/L (hoặc cargo manifest).
- Tờ khai HQ và phụ lục TK (nếu có).

❖ **TH2: Tạm nhập ĐT**

Thông báo trúng thầu (giá không bao gồm thuế).

- Hợp đồng của chủ đầu tư và nhà thầu chính (giá không bao gồm thuế).
- Hợp đồng của Nhà thầu chính và nhà thầu phụ (giá không bao gồm thuế).

- Yêu cầu của chủ đầu tư và nhà thầu chính.
- Yêu cầu của nhà thầu và nhà thầu phụ.
- Công văn cam kết của chủ đầu tư hoặc nhà thầu.
- Thư xin trích quota nhập khẩu của nhà thầu.
- Thư đồng ý trích quota nhập khẩu.
- Invoice/packing list nhập khẩu.
- B/L(hoặc cargo manifest).
- Tờ khai HQ và phụ lục TK (nếu có).

❖ **TH3: Tái xuất DT:**

- Công văn tái xuất.
- Tờ khai tái xuất.
- Thư của nhà thầu xin tái xuất.
- Thư xác nhận của Chủ đầu tư.
- Invoice /Packing list (của người xuất khẩu).
- Giấy giới thiệu và các giấy tờ khác (nếu cần).
- *Đối với hình thức tạm nhập tái xuất tàu (thuê tàu):*

❖ **TH1: Hồ sơ tạm nhập.**

- Giấy giới thiệu (nếu cần).
- Công văn xin nhập.
- Invoice/Packing list.
- Hợp đồng thuê tàu.
- Hợp đồng HĐ đại lý HQ.
- Giấy ủy quyền (nếu có).
- Các giấy tờ khác (nếu có).

❖ **TH2: Hồ sơ tái xuất.**

- Giấy giới thiệu (nếu cần).
- CV tái xuất.
- Invoice tái xuất.
- TK nhập tàu.
- Các giấy tờ khác (nếu có).

❖ **TH3: Hồ sơ gia hạn tạm nhập tàu.**

- Do thời hạn tạm nhập đã hết, tàu chưa kết thúc công việc tại Việt Nam, KH muốn gia hạn thêm thời gian tạm nhập của tàu thì thực hiện tiến hành gia hạn.
- Hồ sơ gia hạn gồm:
 - + Bộ HS nhập.
 - + Invoice/packing list gia hạn.
 - + Phụ lục hợp đồng gia hạn thêm.
 - + Giấy giới thiệu (nếu cần).
 - + Công văn xin gia hạn.
 - + Các giấy tờ khác (nếu có).
- Thời gian của tờ khai lúc nhập sẽ được cộng thêm vào thời gian gia hạn để tính cho số ngày tàu ở lại Việt Nam.
- Khi tái xuất cần cung cấp đủ HS nhập và gia hạn.

Bước 6: Phê duyệt hồ sơ chứng từ của Giám đốc:

Sau khi hoàn thiện hồ sơ chứng từ, Phòng Đại lý tàu biển/ Nhân viên xử lý trực tiếp trình Giám đốc/Người được ủy quyền.

- + Giám đốc/Người được ủy quyền phê duyệt: tiếp tục thực hiện quy trình.
- + Giám đốc/Người được ủy quyền không phê duyệt: Phòng Đại lý tàu biển/ Nhân viên xử lý trực tiếp làm lại hồ sơ theo sự chỉ đạo của Giám Đốc/Người được ủy quyền.

Bước 7: Làm thủ tục thông quan vận chuyển và giao nhận hàng hóa:

I. Thông quan.

- *Đối với hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa thông qua các Công ty chuyển phát nhanh:*
 - Sau khi nhận được thông tin về lô hàng nhập và phản hồi thông tin, Công ty chuyển phát nhanh sẽ trực tiếp làm việc với cơ quan chức năng để thông quan cho hàng hóa.
 - Các vướng mắc trong quá trình nhập hàng, bên Công ty chuyển phát nhanh sẽ phản hồi lại để người nhận hàng cung cấp thêm thông tin hoặc trực tiếp làm việc với HQ để thông quan hàng hoá.

➤ *Đối với hình thức nhập khẩu hàng hóa nhập phi mậu dịch:*

❖ **TH1: Nhập hàng**

Sau khi chuẩn bị HS xong, người làm thủ tục HQ sẽ khai báo điện tử và mang bộ HS đến chi cục HQ nhập hàng với các bước sau:

- Đăng ký hồ sơ, đăng ký làm thủ tục với Hải quan.

HQ sẽ tiếp nhận HS, kiểm tra HS và kiểm tra khai báo điện tử. Sau đó HS sẽ được HQ chuyển qua bộ phận kiểm tra hàng hoá.

- Kiểm hóa.

Sau khi HS đã được đăng ký, người nhập hàng sẽ phải thu xếp cho hàng ra ngoài bãi kiểm hóa, sau đó kết hợp với HQ kiểm hóa để tiến hành kiểm tra thực tế lô hàng nhập (Hình thức nhập hàng PMD/TN-TX là kiểm hóa 100%).

- Tính giá, thuế và nộp thuế:

HQ sau khi kiểm hoá, nếu hải quan xác nhận hàng hóa đúng như khai báo thì HQ tiến hành định giá và tính thuế cho lô hàng (nếu phát sinh thuế). Sau khi tính thuế HQ sẽ ấn định số thuế phải nộp và Người làm thủ tục sẽ tiến hành nộp thuế.

- Xác nhận thông quan:

Sau khi nộp thuế xong, người làm thủ tục sẽ tiến hành thông quan cho hàng và nhận hàng ra khỏi khu vực làm thủ tục HQ.

- Xác nhận của HQ giám sát.

❖ **TH2: Xuất hàng**

- Khai báo điện tử.
- Đăng ký cân hàng và nhận tờ cân.
- Đăng ký TK HQ.
- Kiểm hóa.
- Thông quan.
- Đưa hàng vào khu vực giám sát HQ, xác nhận của HQ giám sát.
- Bàn giao hàng cho hãng vận chuyển để thực hiện các bước tiếp theo.

➤ *Đối với hình thức nhập khẩu hàng hóa với mục đích đầu tư (DK):*

❖ **TH1: Nhập khẩu hàng (DK)**

Hồ sơ đã chuẩn bị xong, Người nhập khẩu mang HS đến chi cục HQ nơi hàng đến để tiến hành nhập hàng. Bao gồm các bước:

- Khai điện tử.
- Đăng ký TK.
- Kiểm hóa (nếu có).
- Thông quan.
- Xác nhận của HQ giám sát.

❖ **TH2: Hàng tạm nhập - tái xuất (DK)**

- Đối với phần này về các bước và HS nhập khẩu tương tự như hình thức nhập khẩu DK, chỉ khác về hình thức nhập, Thời gian tạm nhập và phải tái xuất trước khi hết thời gian tạm nhập.

➤ *Đối với hình thức tạm nhập tái xuất tàu (thuê tàu):*

❖ **TH1: Nhập tàu.**

Người thực hiện mang hồ sơ đến chi cục hải quan để thực hiện việc nhập tàu, bao gồm các bước:

- Khai điện tử.
- Đăng ký TK.
- Kiểm hóa (nếu có).
- Nộp lệ phí, thuế (nếu có).
- Thông quan.
- Xác nhận của HQ giám sát.

❖ **TH2: Thủ tục tái xuất.**

- Khai điện tử.
- Đăng ký TK.
- Kiểm hóa (nếu có).
- Nộp lệ phí, thuế (nếu có).
- Thông quan.
- Xác nhận của HQ giám sát.

❖ **TH3: Gia hạn tàu.**

- Khai điện tử.

- Nộp công văn xin gia hạn.
- Trình HQ phân công gia hạn.
- Nộp lệ phí, thuế (nếu có).
- Duyệt gia hạn của HQ.

II. Vận chuyển:

- + Đối với hàng hóa nhập khẩu: sau khi thông quan hàng hóa, nhân viên xử lý trực tiếp bố trí phương tiện vận chuyển hàng hóa để giao cho tàu hoặc đối tác người nhận hàng
- + Đối với hàng hóa xuất khẩu: Nhân viên xử lý trực tiếp chuẩn bị bố trí phương tiện vận chuyển hàng hóa từ tàu (hoặc kho của các đối tác/người gửi) đến địa điểm kiểm hóa của cửa khẩu cần xuất đi trước khi thông quan.

III. Giao nhận hàng hóa.

Hàng sau khi thông quan sẽ được chuyển giao cho tàu /đối tác. Yêu cầu người nhận hàng kiểm tra và ký nhận hàng hóa bằng văn bản (Delivery Note).

Bước 8: Thông báo cho khách hàng và xác nhận tình hình công việc:

Sau khi kết thúc công việc, nhân viên xử lý trực tiếp phải thông báo cho khách hàng biết về kết quả triển khai công việc và xác nhận hoàn thành công việc với khách hàng.

Bước 9: Tập hợp chứng từ, hóa đơn chuyển phòng TCKT:

Sau khi hoàn tất việc thực hiện Dịch vụ, Phòng ĐL&PTDV có trách nhiệm tổng hợp các hồ sơ chuyển Phòng Tài chính Kế toán (bản gốc) làm công tác thanh quyết toán và lưu tại Phòng Đại lý tàu biển và Phát triển dịch vụ (bản gốc nếu có)

⇒ **Nhận xét:** Quy trình tại PTSC khá chi tiết và đầy đủ, đảm bảo chất lượng dịch vụ cũng như tuân thủ đúng quy định. Tuy nhiên, quy trình này vẫn có thể tinh gọn hơn để tăng hiệu quả. Một số điểm có thể cải tiến bao gồm: giảm bớt các bước phê duyệt từ cấp trên, tích hợp công nghệ tự động hóa để rút ngắn thời gian xử lý, và cải thiện phối hợp liên phòng ban. So với một số công ty logistics lớn, có thể xem xét áp dụng quy trình tối ưu hóa và tự động hóa hơn để đơn giản hóa quy trình và tăng tốc độ xử lý.

3.2. Thống kê số lượng tàu đến và rời trung bình 1 tháng từ năm 2022 đến năm 2024.

Tuyến Vũng Tàu – Mỏ dầu khí ngoài khơi – Đồng Nai (DNA) là tuyến vận chuyển trọng điểm tại cảng chuyên dụng dầu khí của PTSC Supply Base, sử dụng tới 90% tổng số lượt như tàu đến và rời trong giai đoạn 2022-2024. Với trung bình 100 lượt tàu/tháng, tuyến này không chỉ đảm bảo ổn định trong luồng vận chuyển hàng hóa mà còn đóng góp lớn vào hiệu quả khai thác dịch vụ, phục vụ hiệu quả các dự án dầu khí và công nghiệp quan trọng.

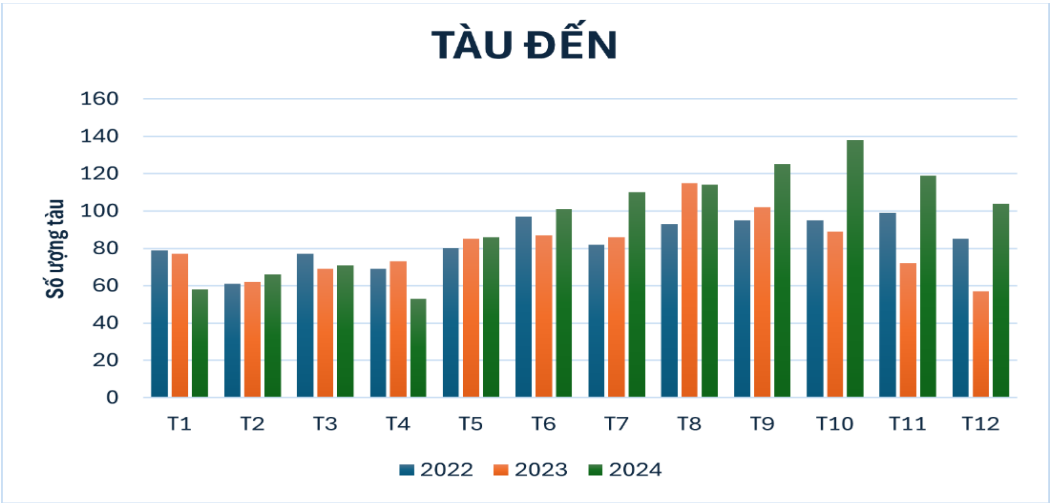
Năm	Tháng	Tàu đến	Tàu rời
2022	1	79	80
	2	61	59
	3	77	85
	4	69	69
	5	80	91
	6	97	97
	7	82	84
	8	93	100
	9	95	91
	10	95	92
	11	99	94
	12	85	87
2023	1	77	83
	2	62	64
	3	69	70
	4	73	79
	5	85	87
	6	87	98
	7	86	85
	8	115	115

2024	9	102	103
	10	89	85
	11	72	78
	12	57	52
	1	58	53
	2	66	61
	3	71	68
	4	53	57
	5	86	87
	6	101	94
	7	110	106
	8	114	103
	9	125	129
	10	138	132
	11	119	120
	12	104	109

Bảng 1.3: Số liệu thực tế lượng tàu đến và rời từ năm 2022 đến 2024.

(Nguồn: Cảng vụ hàng hải Vũng Tàu)

Trong giai đoạn 2022-2024, số lượng tàu đến tại PTSC Supply Base đã ghi nhận sự tăng trưởng vượt bậc, minh chứng cho những nỗ lực không ngừng của công ty trong công việc nâng cao năng lực khai thác và quản lý. Cụ thể:

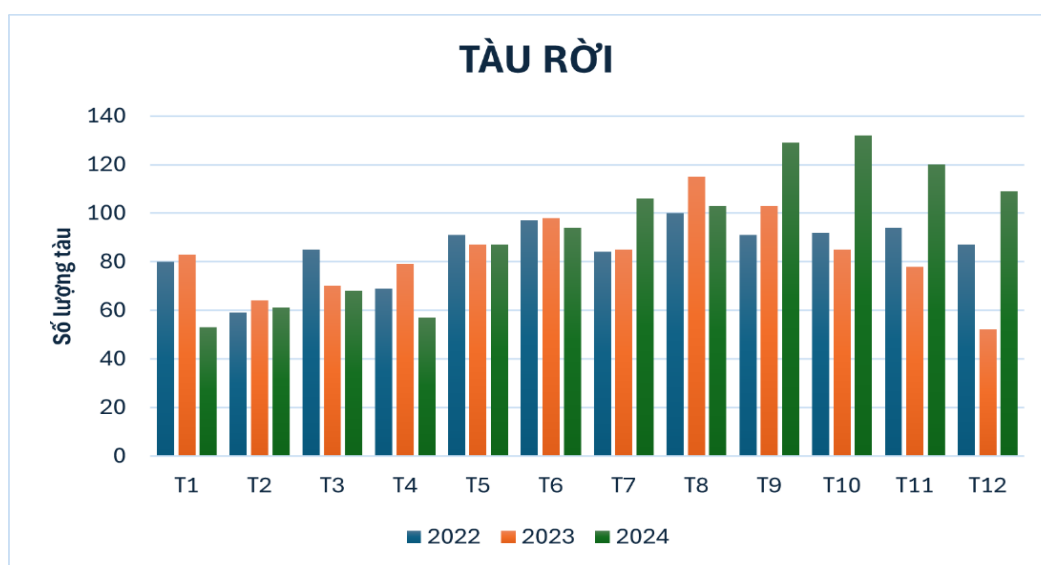


Hình 1.8: Đồ thị tần suất tàu đến.

(Nguồn: Từ dữ liệu bảng 3.1)

- Năm 2022: Trung bình khoảng 75 tàu/tháng, con số này phản ánh một giai đoạn nền tảng với hệ thống vận hành ở mức ổn định nhưng chưa có nhiều bứt phá.
- Năm 2023: Số lượng tàu đến tăng lên trung bình 90 tàu/tháng, thể hiện sự phục hồi sức mạnh và những cải cách kể trong việc tiếp nhận tàu, thu hút đối tác cũng như nâng cao năng lực khai thác.
- Năm 2024: Một bước nhảy vọt khi số lượng tàu đến đạt trung bình 115 tàu/tháng, tăng gần 53% so với năm 2022. Sự bùng nổ này không chỉ thể hiện nỗ lực không ngừng trong nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn khẳng định vai trò của PTSC như một trung tâm logistics hàng đầu khu vực, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của ngành dầu khí và các ngành lĩnh vực liên quan.

Song hành cùng số lượng tàu đến, số lượng tàu rời trung bình hàng tháng cũng đạt được sự tăng trưởng ấn tượng:



Hình 1.9: Đồ thị tần suất tàu rời.

(Nguồn: Từ dữ liệu bảng 3.1)

- Năm 2022: Trung bình chỉ đạt khoảng 70 tàu/tháng, thấp hơn số lượng tàu đến cho thấy độ chênh lệch nhỏ trong hiệu ứng luân chuyển hàng hóa, phản ánh thực trạng quy trình xuất hàng còn phụ thuộc nhiều vào các yếu tố ngoại cảnh như thời gian chờ đợi và điều kiện hạ tầng.

- Năm 2023: Con số này tăng lên 85 tàu/tháng, tương đương tăng 21% so với năm trước, phản ánh những cải tiến trong quy trình xuất hàng, giảm thời gian chờ đợi.
 - Năm 2024: Số lượng tàu đạt trung bình 110 tàu/tháng, tăng gần 57% so với năm 2022. Sự gia tăng này cho thấy năng lực xử lý hàng hóa và xuất khẩu đã được nâng cao đáng kể, đồng thời đáp ứng tốt hơn các tiêu chuẩn về thời gian giao hàng của thị trường quốc tế.
- ⇒ Từ các dữ liệu trên, có thể khẳng định rằng từ năm 2022 đến năm 2024, PTSC Supply Base đã đạt được những thành tích ấn tượng trong việc tiếp nhận số lượng tàu đến và rời. Tuy nhiên, để tiếp tục phát triển sự bền vững, doanh nghiệp cần duy trì chất lượng dịch vụ, ứng dụng các giải pháp công nghệ hiện đại, đồng thời linh hoạt trong công việc đáp ứng nhu cầu của đối tác trong bối cảnh cạnh tranh chuyên ngành ngày càng căng thẳng hơn.

3.3. Phân tích SWOT và chiến lược của quy trình cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển.

3.2.1. Điểm mạnh (S)

- Đội ngũ nhân viên của Công ty rất năng động, là những người có năng lực và được đào tạo bài bản. Có kiến thức sâu về quy trình xuất nhập khẩu và quy định pháp luật liên quan, giúp xử lý nhanh chóng các thủ tục phức tạp.
- Công việc được phân công một cách rõ ràng, giúp cho các nhân viên có thể phát huy được hết khả năng của mình. Mỗi bộ phận thực hiện một quy trình riêng, sau đó kết hợp, chuyển giao cho các phòng khác. Điều này góp phần tạo nên một hệ thống liên tục, nhất quán, hiệu quả trong công việc của công ty.
- Hiệu quả giữa việc giao dịch giữa nhân viên công ty và khách hàng, khả năng tư vấn cho khách hàng về các giải pháp tối ưu hóa chi phí và thời gian, quy trình phản hồi nhanh chóng giúp duy trì sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng. Bên cạnh đó, sau khi kết thúc hợp đồng với đối tác, nhân viên công ty sẽ thực hiện khảo sát sự hài lòng của khách hàng về chất lượng dịch vụ của công ty.
- Ban giám đốc sẽ quản lý trực tiếp các phòng ban và luôn theo sát các hoạt động quy trình của nhân viên nên kịp thời chỉ đạo để công việc diễn ra nhanh chóng, tránh sai sót, tiết kiệm được thời gian, chi phí và đạt được hiệu quả kinh doanh cao.

- Trang thiết bị hiện đại, đầy đủ, hệ thống máy tính, kết nối mạng internet hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi cho việc khai báo thủ tục hải quan điện tử,... và với nguồn tài chính lành mạnh, luôn trong trạng thái tốt và sẵn sàng hỗ trợ cho mọi hoạt động doanh nghiệp, giúp công ty thực hiện các nghĩa vụ nộp ngân sách tại cơ quan Hải quan một cách đầy đủ, giúp cho việc thông quan hàng hóa diễn ra nhanh chóng, kịp thời để đem lại hiệu quả cao.

3.2.2. Điểm yếu (W)

- Việc bổ sung tờ khai còn gặp một số vấn đề, có thể dẫn đến trì hoãn.
- Việc gửi thông tin tờ khai điện tử và truyền dữ liệu sang cơ quan hải quan vẫn còn gặp trở ngại.

3.2.3. Cơ hội (O)

- Việc tổ chức thực hiện thủ tục hải quan nhập khẩu với những mặt hàng đặc thù sẽ trở nên mạnh mẽ hơn, đem lại doanh thu và lợi nhuận về cho công ty: Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại quốc tế làm cho các hoạt động xuất nhập khẩu diễn ra sôi nổi, đặc biệt đối với ngành dầu khí – một trong những trụ cột của kinh tế biển sẽ tạo điều kiện cho công ty có thể tranh thủ cơ hội kiếm được nhiều hợp đồng hơn thông qua các dự án lớn.

- Cơ hội để công ty phát triển thị phần dịch vụ trong lĩnh vực trở thành đại lý ủy thác thực hiện thủ tục hải quan cho khách hàng: Hiện nay, việc tổ chức thực hiện thủ tục hải quan đối với một số loại hàng hóa đặc biệt, vẫn còn nhiều mới mẻ và ít phổ biến vẫn còn nhiều người chưa nắm rõ. Thêm vào đó, việc thực hiện thủ tục hải quan liên tục được đổi mới sẽ khiến nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn, đặc biệt là những doanh nghiệp xuất nhập nhỏ, thì đồng nghĩa với việc họ sẽ tìm đến những công ty dịch vụ có kinh nghiệm trong lĩnh vực này.

3.2.4. Thách thức (T)

- Những thông tư, nghị định liên tục được ban hành, sửa đổi và các hệ thống liên quan đến việc tổ chức thực hiện thủ tục hải quan còn chưa đồng bộ, đặc biệt trong khâu khai báo hải quan điện tử trên phần mềm VNACCS của Thái Sơn vẫn còn những bất cập, hay xảy ra trục trặc về kỹ thuật.

- Mặc dù công ty có trang thiết bị hiện đại, hệ thống máy tính kết nối mạng với internet tốc độ cao nhưng nhìn chung hệ thống cáp quang của nước ta thường xuyên bị hư hỏng, phải sửa chữa trong thời gian từ 5 – 7 ngày. Việc này thường khiến cho đường truyền mạng không được ổn định, gây ảnh hưởng đến việc tổ chức thực hiện thủ tục hải quan của công ty.

- Thương mại và dịch vụ ngày càng phát triển khuyến khích các công ty dịch vụ ra đời, làm tăng số lượng đối thủ cạnh tranh của công ty.

- Hình thức khai hải quan điện tử còn khá mới nên hệ thống pháp luật hải quan quy định về vấn đề này còn chưa hoàn thiện, thiếu đồng bộ hoặc chồng chéo. Do luật lệ ràng buộc, nên sau khi khai điện tử công ty vẫn phải đến nộp hồ sơ giấy để nhân viên hải quan kiểm tra, đối chiếu và thông quan theo phương pháp thủ công.

3.2.5. Kết hợp chiến lược SWOT.

3.2.5.1. Chiến lược S-O (Strengths-Opportunities):

- + Tận dụng đội ngũ nhân viên có chuyên môn cao và hệ thống quy trình chuyên nghiệp để triển khai các dự án nhập khẩu cho các mặt hàng đặc thù trong ngành dầu khí. Điều này giúp công ty đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả, tận dụng cơ hội từ sự phát triển của thương mại quốc tế, từ đó gia tăng doanh thu và lợi nhuận.

- + Sử dụng năng lực tư vấn mạnh mẽ và khả năng cung cấp các giải pháp tối ưu về chi phí và thời gian để mở rộng thị phần dịch vụ hải quan, đặc biệt là trong vai trò đại lý ủy thác. Việc tư vấn các giải pháp thủ tục cho doanh nghiệp nhỏ và vừa chưa quen thuộc với quy trình phức tạp sẽ giúp công ty thu hút thêm khách hàng và mở rộng mối quan hệ đối tác lâu dài.

- + Phát huy thế mạnh về cơ sở vật chất và công nghệ hiện đại để tăng cường triển khai các dự án lớn và đa dạng hóa các dịch vụ hải quan trong ngành xuất nhập khẩu. Sự chuẩn bị tốt về hạ tầng sẽ giúp công ty tối ưu hóa quy trình và thu hút thêm khách hàng từ các doanh nghiệp lớn trong và ngoài nước.

3.2.5.2. Chiến lược W-O (Weaknesses-Opportunities):

- + Cải thiện và đầu tư thêm vào hệ thống kết nối và đường truyền internet để hạn chế các trở ngại trong quá trình gửi tờ khai và dữ liệu sang cơ quan hải quan.

Giúp hỗ trợ công ty tận dụng cơ hội mở rộng thị trường dịch vụ hải quan, đặc biệt là khi nhu cầu về dịch vụ này ngày càng tăng.

- + Thực hiện các giải pháp nhằm rút ngắn thời gian bổ sung tờ khai bằng cách đơn giản hóa quy trình nội bộ hoặc ứng dụng phần mềm quản lý nhằm giảm thiểu thời gian xử lý, tăng độ linh hoạt và đáp ứng nhanh hơn với các khách hàng tiềm năng trong ngành xuất nhập khẩu.

- + Tận dụng cơ hội từ sự thiếu sót về kiến thức hải quan của nhiều doanh nghiệp nhỏ để cung cấp dịch vụ tư vấn và hỗ trợ quy trình hải quan, từ đó biến điểm yếu về quy trình hiện tại thành cơ hội mở rộng dịch vụ.

3.2.5.3. Chiến lược S-T (Strengths-Threats):

- + Dựa trên năng lực và kinh nghiệm của nhân viên, công ty có thể tạo ra các khóa đào tạo hoặc hướng dẫn cụ thể cho nhân viên và khách hàng về những cập nhật mới của luật lệ và quy định hải quan, giúp khách hàng có cái nhìn đầy đủ hơn về quy trình và hạn chế sai sót.

- + Sử dụng hệ thống quản lý và giám sát chặt chẽ của ban giám đốc để điều phối công việc nhanh chóng, từ đó giảm thiểu các sai sót do hệ thống khai báo hải quan điện tử gây ra. Hệ thống giám sát này cũng sẽ giúp công ty kiểm soát quy trình chặt chẽ hơn, đảm bảo tính chính xác và kịp thời trong công việc.

- + Phát huy khả năng tư vấn và phục vụ khách hàng hiệu quả để tạo nên giá trị dịch vụ khác biệt so với đối thủ cạnh tranh. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng, việc duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng và cung cấp dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả là cách giúp công ty nổi bật trên thị trường.

3.2.5.4. Chiến lược W-T (Weaknesses-Threats):

- + Tăng cường hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ internet uy tín để đảm bảo đường truyền ổn định, tránh ảnh hưởng đến quy trình khai báo hải quan điện tử. Đảm bảo công ty luôn duy trì khả năng kết nối ổn định, nhất là trong những thời gian cấp quang gặp sự cố.

- + Tích cực phối hợp và trao đổi với các cơ quan hải quan để hạn chế tình trạng chông chéo về quy định và thủ tục khi thực hiện khai báo hải quan điện tử.

Việc duy trì mối quan hệ chặt chẽ này sẽ giúp công ty kịp thời cập nhật và điều chỉnh quy trình theo yêu cầu của pháp luật.

+ Sử dụng các biện pháp dự phòng cho các quy trình khai hải quan điện tử, như thiết lập hệ thống kiểm soát và quản lý giấy tờ thủ công dự phòng khi cần. Điều này sẽ giúp công ty tránh được rủi ro trong trường hợp hệ thống điện tử gặp trục trặc hoặc phải thực hiện các quy trình bổ sung khi có yêu cầu của cơ quan hải quan.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 tập trung đánh giá toàn diện thực trạng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base), nhấn mạnh vào quy trình vận hành, hiệu suất hoạt động, cùng những ưu điểm và hạn chế nổi bật. Công ty vận hành theo các quy trình chuẩn mực, bao gồm các thủ tục xuất nhập cảnh tàu biển, dịch vụ đổi ca thuyền viên, xuất nhập khẩu hàng hóa, và quản lý các hoạt động logistics liên quan. Những quy trình này được thực hiện chặt chẽ và tuân thủ đầy đủ các quy định pháp luật hiện hành, đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong mọi hoạt động.

Bên cạnh việc áp dụng các phương pháp hiện đại như khai báo qua cổng thông tin một cửa quốc gia, PTSC Supply Base cũng không ngừng tối ưu hóa các công đoạn như tiếp nhận yêu cầu khách hàng, lập hồ sơ, và thanh toán sau dịch vụ. Dữ liệu từ năm 2022 đến 2024 cho thấy số lượng tàu đến và rời cảng tăng trưởng ổn định, khẳng định vai trò quan trọng của công ty trong chuỗi cung ứng dầu khí khu vực.

Chương này còn thực hiện phân tích SWOT, làm rõ các điểm mạnh như đội ngũ nhân lực giàu kinh nghiệm, cơ sở vật chất hiện đại, và mạng lưới khách hàng rộng khắp. Tuy nhiên, một số điểm yếu được nhận diện, bao gồm sự phụ thuộc vào các nhà thầu phụ trong một số khâu và hạn chế trong việc tích hợp công nghệ toàn diện. Cơ hội phát triển nổi bật trong bối cảnh mở rộng thị trường năng lượng tái tạo và tăng cường quan hệ quốc tế, nhưng công ty cũng đối mặt với các thách thức như biến động kinh tế toàn cầu và sự cạnh tranh gay gắt trong ngành.

Nhờ những đánh giá toàn diện, chương 3 không chỉ phản ánh rõ ràng thực trạng vận hành mà còn đưa ra bức tranh chi tiết về vị thế của PTSC Supply Base. Đây là tiền đề quan trọng để đề xuất các giải pháp thiết thực và hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và xu hướng phát triển ngành logistics trong các chương sau.

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CUNG ỨNG DỊCH VỤ ĐẠI LÝ TÀU BIỂN TẠI CÔNG TY CẢNG DỊCH VỤ DẦU KHÍ.

4.1. Nhận xét.

Quy trình cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí không chỉ là một chuỗi các bước kỹ thuật mà còn phản ánh sự tinh vi trong quản lý logistics. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận như tiếp nhận yêu cầu, lập kế hoạch, và thực hiện dịch vụ là yếu tố quyết định đến hiệu quả hoạt động. Điều đặc biệt ở đây là việc tối ưu hóa thời gian và chi phí, đồng thời đảm bảo chất lượng dịch vụ. Trong bối cảnh ngành dầu khí, nơi mà sự an toàn và độ tin cậy là tối thượng, quy trình được thiết kế linh hoạt để ứng phó với các tình huống phát sinh. Hơn nữa, việc thu thập phản hồi từ khách hàng không chỉ giúp cải thiện quy trình mà còn tạo ra giá trị gia tăng cho dịch vụ, từ đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh của công ty.

4.2. Giải pháp.

4.2.1. Chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.

- Hằng năm công ty nên đưa ra chính sách giữ chân nhân tài: Đưa nhân viên đi học nâng cao các nghiệp vụ chuyên ngành, tạo điều kiện cho sinh viên các trường đại học có cơ hội thực tập tại công ty, hoặc thông qua các khóa học nâng cao, chương trình đào tạo định kỳ về các quy định pháp luật mới, và tạo cơ hội thăng tiến rõ ràng. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn duy trì sự ổn định trong công ty....
- Với thế mạnh đội ngũ nhân viên có năng lực và được đào tạo bài bản, công ty nên tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về quy trình hải quan, đặc biệt đối với các mặt hàng đặc thù trong ngành dầu khí. Điều này sẽ giúp nhân viên xử lý nhanh chóng các thủ tục phức tạp, đáp ứng tốt nhu cầu phát triển của thương mại quốc tế.
- Công ty nên tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn cho khách hàng để nhân viên có thể tư vấn hiệu quả hơn, cung cấp các giải pháp tối ưu về chi phí và thời gian cho khách hàng.

4.2.2. Tăng cường dịch vụ khách hàng.

- Công ty cần thiết lập mối quan hệ tốt đẹp với hãng tàu, hãng bay hay đại lý trong và ngoài nước. Điều này giúp ích cho công ty khi muốn cập nhật thông tin và giúp hạn chế những sai sót làm ảnh hưởng đến khách hàng và uy tín công ty.
- Tạo lập các kênh hỗ trợ như chat trực tuyến, điện thoại, và email để khách hàng dễ dàng liên hệ, thiết lập chương trình chăm sóc khách hàng với các ưu đãi và dịch vụ cá nhân hóa để tăng sự hài lòng vì nhu cầu của khách hàng thường khác nhau.

4.2.3. *Nâng cao chất lượng dịch vụ với giá không đổi để thu hút khách hàng.*

- Thay vì cạnh tranh bằng cách giảm giá, công ty nên tập trung vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ bằng cách liên tục đánh giá và nâng cấp quy trình. Bằng cách nâng cao chất lượng dịch vụ mà vẫn duy trì giá không đổi, công ty sẽ tạo ra sự khác biệt trên thị trường và thu hút được nhiều khách hàng hơn.

4.2.4. *Áp dụng công nghệ thông tin.*

- Để giảm thiểu các vấn đề trong quá trình gửi tờ khai điện tử, công ty nên hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ internet uy tín và nâng cấp đường truyền. Điều này đảm bảo sự ổn định trong quá trình khai báo hải quan điện tử, giảm thiểu rủi ro do gián đoạn mạng.
- Triển khai phần mềm quản lý đại lý tàu biển tích hợp các tính năng theo dõi, báo cáo và phân tích dữ liệu sẽ giúp công ty có cái nhìn tổng quan về hiệu suất và cải thiện khả năng giúp ra quyết định nhanh chóng, chính xác.
- Sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và Iot (Internet of Things): Áp dụng theo dõi và để tối ưu hóa lộ trình, dự đoán nhu cầu dịch vụ và tự động hóa các quy trình quản lý, từ đó giảm thiểu rủi ro hư hỏng hoặc mất mát.
 - + Theo Gartner, công ty đầu thế giới về nghiên cứu và tư vấn trong lĩnh vực công nghệ thông tin, kinh doanh và chuỗi cung ứng được thành lập năm 1979, việc lựa chọn hãng vận tải là một quá trình có thể lặp lại nhưng phức tạp, đòi hỏi phải phân tích chặt chẽ hàng trăm tuyến đường và lịch trình. AI có thể tự động hóa quá trình phân tích để xác định và chuyển thông tin này cho những

người lập kế hoạch để hoàn thiện. Việc tích hợp trí thông minh của con người và AI có thể giúp loại bỏ các lỗi thủ công, cải thiện hiệu quả và giảm chi phí.

4.2.5. *Tăng cường hợp tác với cơ quan hải quan và cải tiến quy trình khai báo.*

- Công ty nên phối hợp chặt chẽ với các cơ quan hải quan để kịp thời cập nhật các quy định mới và điều chỉnh quy trình khai báo khi cần thiết. Mỗi quan hệ này sẽ giúp công ty giảm thiểu tình trạng chông chéo về quy định và tránh các sai sót trong quá trình khai báo.
- Với các rủi ro về hệ thống khai báo điện tử, công ty có thể xây dựng quy trình kiểm soát nội bộ và thiết lập hệ thống dự phòng cho các giấy tờ cần thiết. Khi hệ thống gặp sự cố, công ty vẫn có thể đáp ứng yêu cầu của cơ quan hải quan mà không gây gián đoạn.

4.3. *Kiến nghị.*

- Với nhà nước:
 - + Chính phủ nên tăng cường cải tiến quy trình khai báo hải quan điện tử, giảm bớt các thủ tục giấy tờ thủ công. Tạo ra một hệ thống thống nhất và đồng bộ cho các cảng và sân bay trên cả nước, hạn chế tình trạng mỗi nơi áp dụng quy trình khác nhau. Sẽ giúp giảm bớt thời gian xử lý, tiết kiệm chi phí cho doanh nghiệp và cải thiện tính cạnh tranh của Việt Nam trong khu vực.
 - + Tăng cường các biện pháp phòng chống tham nhũng và tiêu cực trong hoạt động xuất nhập khẩu. Cơ quan hải quan cần có thái độ hỗ trợ và hợp tác với doanh nghiệp, thay vì gây khó khăn và kéo dài thời gian xử lý, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.
 - + Nhà nước cần tăng cường đầu tư vào hạ tầng viễn thông, đặc biệt tại các khu vực cảng biển, sân bay và cửa khẩu quốc tế. Việc đảm bảo tốc độ và độ ổn định của đường truyền internet không chỉ hỗ trợ doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình khai báo hải quan mà còn nâng cao hiệu suất vận hành và quản lý thông tin của các bên liên quan.
- Với doanh nghiệp:

- + Cần tiếp tục mở rộng và duy trì mối quan hệ đối tác với các khách hàng trong ngành dầu khí và các công ty đầu tư nước ngoài. Tăng cường tìm kiếm nguồn hàng từ các công ty xuất nhập khẩu lớn trong nước sẽ giúp tăng thị phần và đa dạng hóa dịch vụ, giảm rủi ro phụ thuộc vào một số ít khách hàng.
 - + Với hệ thống cầu cảng và kho bãi rộng lớn, doanh nghiệp cần tận dụng cơ sở vật chất này để phát triển mạnh các dịch vụ logistic và vận chuyển. Đặc biệt, cần ứng dụng công nghệ quản lý kho bãi, vận tải hiện đại để tăng hiệu quả hoạt động và thu hút thêm khách hàng.
 - + Công ty nên tổ chức các khóa đào tạo định kỳ để nhân viên luôn cập nhật những kiến thức chuyên môn mới nhất và cải thiện kỹ năng mềm. Điều này sẽ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường năng lực cạnh tranh của công ty.
- ⇒ Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí là một quá trình liên tục và cần sự hợp tác đồng bộ giữa các phòng ban. Các giải pháp được đề xuất nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ đại lý tàu biển không chỉ giúp công ty đáp ứng tốt hơn nhu cầu khách hàng mà còn gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này sẽ là nền tảng để phát triển bền vững cho Công ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí trong tương lai.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Chương 4 mang đến những giải pháp mang tính chiến lược và đột phá nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base), trong bối cảnh ngành logistics và dầu khí ngày càng cạnh tranh và chuyển đổi mạnh mẽ. Các giải pháp được đề xuất không chỉ tập trung vào cải thiện quy trình nội bộ mà còn mở rộng tầm nhìn chiến lược để đảm bảo sự phát triển bền vững.

Một trong những giải pháp trọng tâm là chú trọng phát triển nguồn nhân lực thông qua đào tạo chuyên sâu, nâng cao trình độ chuyên môn, và bồi dưỡng khả năng làm việc trong môi trường quốc tế. Bên cạnh đó, việc nâng cao trải nghiệm khách hàng cũng được nhấn mạnh, với mục tiêu cung cấp dịch vụ tối ưu, chuyên nghiệp và phù hợp với nhu cầu đa dạng của thị trường.

Chương này cũng đề xuất mạnh mẽ việc áp dụng công nghệ tiên tiến, như triển khai hệ thống quản lý ERP, số hóa quy trình làm việc, và tích hợp các nền tảng thông minh để tối ưu hóa hiệu suất. Đồng thời, việc hợp tác chặt chẽ với cơ quan hải quan nhằm cải tiến quy trình khai báo, giảm thiểu các thủ tục phức tạp và tăng cường tính minh bạch cũng là một phần không thể thiếu.

Ngoài ra, chương còn đưa ra các kiến nghị quan trọng về việc mở rộng hợp tác quốc tế, phát triển dịch vụ mới trong lĩnh vực năng lượng tái tạo và logistics toàn cầu, cũng như tận dụng các cơ hội từ xu hướng chuyển đổi xanh trong ngành dầu khí. Những đề xuất này không chỉ hướng đến việc nâng cao chất lượng dịch vụ hiện tại mà còn tạo nền tảng cho PTSC Supply Base trở thành một đối tác hàng đầu, đáng tin cậy trên thị trường logistics khu vực và quốc tế.

KẾT LUẬN.

Trong quá trình nghiên cứu và phân tích các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý tàu biển tại Công ty Cảng Dịch vụ Dầu khí PTSC, em đã có cơ hội tìm hiểu sâu rộng về các quy trình nghiệp vụ đại lý tàu biển, từ đó nhận thức rõ những yêu cầu thiết yếu từ giấy tờ đến trình tự thủ tục. Qua việc tiếp cận thực tế và phân tích mô hình SWOT, em đã có cái nhìn toàn diện về các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức mà công ty đang đối mặt. Từ đó, em đã đề xuất các giải pháp tối ưu hóa quy trình, nâng cao hiệu quả hoạt động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Kết thúc hành trình nghiên cứu và phân tích các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý tàu biển tại PTSC, em càng nhận thức sâu sắc vai trò thiết yếu của dịch vụ này trong sự phát triển bền vững của công ty và ngành dầu khí Việt Nam. Với những thách thức ngày càng lớn từ thị trường quốc tế và yêu cầu cao về chất lượng, việc xây dựng và duy trì một hệ thống dịch vụ đại lý hiệu quả, chuyên nghiệp chính là yếu tố sống còn giúp PTSC tiếp tục khẳng định vị thế tiên phong của mình.

Mặc dù thời gian có hạn, em đã học hỏi được rất nhiều kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn quý báu, nhờ sự hướng dẫn tận tình của các anh chị tại công ty. Em hy vọng rằng những đóng góp nhỏ của mình sẽ là nguồn tham khảo có ích, giúp công ty ngày càng hoàn thiện dịch vụ và củng cố lợi thế cạnh tranh. Một lần nữa, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý công ty, thầy cô và các anh chị đã giúp đỡ, tạo điều kiện để em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em tin rằng với những giải pháp và kiến nghị đã đề xuất, PTSC Supply Base sẽ tiếp tục phát triển mạnh mẽ, duy trì vị thế dẫn đầu trong lĩnh vực dịch vụ đại lý tàu biển và góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành dầu khí Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO.

- (1) Bộ Luật Hàng hải Việt Nam năm 2015. <https://luatvietnam.vn/>
- (2) Lê Minh Trường. (17/08/2021). Đại lý tàu biển theo quy định của Bộ luật hàng hải mới nhất. <https://luatminhkhue.vn/dai-ly-tau.aspx>
- (3) Công ty Luật ACC. (2024). *Thủ tục, điều kiện kinh doanh dịch vụ đại lý tàu biển 2024*. <https://accgroup.vn/dieu-kien-kd-dich-vu-dai-ly-tau-bien>.
- (4) International Maritime Organization. (2010). International Convention on Standards of Training, Certification and Watchkeeping for Seafarers (STCW). <https://www.imo.org/en/International-Convention-on-Standards-of-Training.apx>
- (5) 123docz.net. *Đại lý tàu biển và phát triển hoạt động đại lý tàu biển ở cảng Hải Phòng* (2013). <https://123docz.net/document/244662-dai-ly-tau-bien-.htm>
- (6) Tailieu.vn. *Bài giảng Đại lý tàu biển - Giao nhận hàng hóa - Chương 1: Đại lý tàu biển*. (n.d.). <https://tailieu.vn/doc/.html>
- (7) A WNS Perspective. (2021). *Key Shipping and Logistics Trends for 2025: Strategic Insights*. <https://www.wns.com/shipping-and-logistics-trends-for-2025-and-beyond>
- (8) Công ty Cảng dịch vụ Dầu khí (PTSC Supply Base), Nghiệp vụ Đại lý Tàu biển.
- (9) Cangvuhanghaivungtau.gov.vn. *Kế hoạch điều động tàu biển*. <https://cangvuhanghaivungtau.gov.vn>
- (10) Đinh Thu Phương. (7/2024). *Bài giảng Đại lý Tàu biển*.

PHỤ LỤC

- Phụ lục 1: Đặc điểm của hình thức xuất nhập khẩu hàng hóa phi mậu dịch.
 - + Hàng PMD là hàng được chủ tàu gửi sang Việt Nam cho tàu để phục vụ hoạt động sản xuất trên tàu, hoặc hàng hóa do chủ tàu gửi từ tàu về nước, không mang tính thương mại như:
 - “ *Thông tư 38/2015/TT-BTC, xuất khẩu phi mậu dịch là việc xuất khẩu các loại hàng hóa không nhằm mục đích kinh doanh bao gồm:*
 - *Quà biếu của tổ chức Việt Nam gửi cho tổ chức nước ngoài.*
 - *Hàng hoá của cơ quan đại diện ngoại giao.*
 - *Hàng hoá viện trợ nhân đạo.*
 - *Hàng hoá tạm xuất khẩu của những cá nhân được Nhà nước Việt Nam cho miễn thuế.*
 - *Hàng mẫu không thanh toán.*
 - *Dụng cụ nghề nghiệp, phương tiện làm việc tạm xuất khẩu có thời hạn.*
 - *Tài sản di chuyển.*
 - *Hành lý cá nhân của người nhập cảnh gửi theo vận đơn vượt tiêu chuẩn miễn thuế.*
 - *Hàng hoá phi mậu dịch khác.*
 - *Đối với hàng nhập PMD thông tin chủ yếu bắt đầu từ người gửi hàng (chủ tàu) gửi thông tin về lô hàng đến Việt Nam kèm theo chứng từ nhập hàng.*
 - *Khi tiếp nhận thông tin từ Forwarder hoặc TCS về thông tin lô hàng thì phải thông báo cho KH để xác nhận order nhập hàng từ KH.”*
- Phụ lục 2: Đặc điểm của hàng nhập đầu tư (DK)
 - Hàng đầu tư là những hàng hóa phục vụ cho dự án đầu tư. Hàng đầu tư bao gồm 2 loại chính:
 - + Hàng nhập khẩu (DK): là loại hàng được nhập dưới quota của nhà thầu dầu khí phục vụ cho việc thăm dò phát triển mỏ khí đốt.
 - + Hàng tạm nhập - tái xuất (DK): là các loại hàng hóa mà nhà thầu mang từ nước ngoài vào để phục vụ cho dự án đầu tư, kết thúc dự án nhà thầu lại mang số hàng này về nước.

- Phụ lục 3: Đặc điểm của hình thức tạm nhập tái xuất tàu.
 - Tạm nhập tái xuất tàu là một loại hình thức xuất nhập khẩu đi liền với thủ tục xuất nhập cảnh tàu.
 - Thông tin của tàu phải căn cứ trên các chứng chỉ gốc của tàu.
 - Việc tạm nhập tái xuất tàu thường gắn liền với việc cho phép hoặc không cho phép các hoạt động tiếp theo của tàu vì vậy cần hết sức thận trọng trong quá trình triển khai công việc tránh để xảy ra các khoản chi phí phát sinh.
- Phụ lục 4: Đặc điểm của hàng hóa chuyển phát nhanh.
 - Hàng chuyển phát nhanh là hàng được gửi từ nước ngoài đến Việt Nam hoặc từ Việt Nam ra nước ngoài thông qua dịch vụ chuyển phát nhanh của các công ty như DHL, Fedex, TNT EMS, UPS.. Đặc điểm của loại hàng này là các mặt hàng nhẹ, nhỏ, đơn giản (Ví dụ: các chứng từ, tài liệu đĩa CD, quà tặng, hàng spare part nhỏ mà chủ tàu gửi cho tàu).

Ví dụ thực tế sau: Công ty A gửi bưu phẩm là bộ chứng từ vận đơn gốc cho Công ty B tại Brazil. Dựa vào hình ảnh, bộ chứng từ được nhân viên Fedex nhận vào ngày 26.04 và đến ngày 02.05, bộ chứng từ được giao đến tay của nhân viên đại diện Công ty B.

FedEx® Tracking Theo dõi lô hàng khác Trợ giúp

ĐÃ GIAO HÀNG

Thứ Ba

2/5/2023

Đã ký bởi: T.TAINARA

[↓ Nhận Bằng chứng giao hàng](#)

TRẠNG THÁI GIAO HÀNG

Đã giao hàng

ID THEO DÕI

771961728401

Bạn muốn nhận được thông tin cập nhật về lô hàng này? Hãy nhập email của bạn và chúng tôi sẽ thực hiện phần còn lại!

[THÊM TÙY CHỌN](#)

Kiểm tra các tùy chọn giao hàng

TỪ

HO CHI MINH, VN

Đã tạo nhãn

26/4/2023 2:47 SA

FEDEX ĐÃ NHẬN GÓI HÀNG

HO CHI MINH CITY VN

26/4/2023 6:21 CH

ĐANG VẬN CHUYỂN

BLUMENAU BR

2/5/2023 10:47 SA

XUẤT RA ĐỂ GIAO HÀNG

BLUMENAU BR

2/5/2023 11:16 SA

ĐÃ GIAO HÀNG

ITAJAI, SC BR

Đã Giao Hàng

Thứ Ba, 2/5/2023, lúc 15:45

[↓ Xem lịch sử di chuyển](#)

(Nguồn: <https://vilas.edu.vn/>)

- Phụ lục 5: Phiếu giao hàng của khách hàng và đại lý PTSC Supply Base.

PTSC
SUPPLY BASE

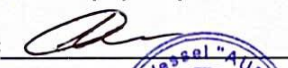
DELIVERY NOTE

AWB/IBL: 738 54344776 Delivery to: MV AURORA DUBAI
 Invoice/Packing list: 086/23/0073 Attention: MASTER
 Number of Packages: 12 PKG Date:/09/2023
 Grossweight: 211.00 KG Client/Project: FGEO/APELIGA
 Chargeable Weight:

No.	Description of Goods	Q'ty	Unit	Remark
1	Fuel filter For ME	70	pc	QINGDAO OBER MARINE LTD
2	Lub oil Filter Cartridge for ME	30	pc	(Application No 086/23/0073)

RECEIVER

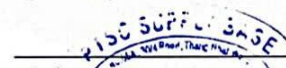
Signature & Vsl/Company Stamp

Signature: 
 Name: 
 Position: 

RCVD 06.09.2023

PTSC AGENT

Signature & Agent Stamp

Signature: 
 Name: 
 Position: 

PTSC Supply Base No. 65A Road 30/4, Thang Nhat Ward, Vung Tau City, Vietnam
 Tel +84 64 3838 104 Fax +84 64 3838 313 www.ptsc.com.vn

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

- Phụ lục 6: Mẫu Vận đơn Hàng không (Vận đơn hàng không) của Vietnam Airlines.

738 | PEK | 54344776



** PREVIEW **



该文档是快递PDF编辑器生成。
 如需修改内容或重新生成请下载：
738-54344776 .pdf

Shipper's Name and Address QINGDAO OBER MARINE LIMITED TERESA LEE ROOM 210, NO.133 TAILIU ROAD QINGDAO, 266033 PHONE: +86-532-55570709		Shipper's Account Number		Not Negotiable VIETNAM AIRLINES Air Waybill Issued By	
Consignee's Name and Address TO MASTER MV AURORA DUBAI SHIPS SPARES IN TRANSIT C/O PTSC SUPPLY BASE ADD: 65A, 30/4 ROAD, THANG NHAT WARD, VUNG TAU CITY, SR VIETNAM CONTACT PAX: MR VU TIEN LUAN +84 906393819/MR NGUYEN VAN HIEU: +84 983242583 TAX ID: 0100150577-033 Issuing Carrier's Agent Name and City		Consignee's Account Number		It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.	
Agent's IATA Code		Account No PEKICV0001		Accounting Information FREIGHT PREPAID	
Airport of Departure (Addr. of First Carrier) and Request Routing BEIJING				Reference Number	
To CXR VN		By First Carrier Routing and Destination SGN VN		Currency CNY	
Airport of Destination HO CHI MINH CITY		Flight/Date VN521 25AUG23		Declared value for carriage N.V.D	
Handling information NO SOLID WOOD PACKING MATERIAL USED		Amount of Insurance NIL		Declared Value for Customs N.C.V	
INSURANCE - If Carrier offers insurance and such insurance is requested in accordance with conditions on reverse hereof indicate amount to be insured in figures in box marked "Amount of Insurance."					
SCI					
No. of Pieces RCP	Gross Weight Kg	Rate Class Commodity Item No.	Chargeable Weight	Rate Charge	Total
12	211.00	K G	258.5	31.62	8173.77
NOTIFY PARTY: TO MASTER MV AURORA DUBAI SHIPS SPARES IN TRANSIT C/O PTSC SUPPLY BASE ADD: 65A, 30/4 ROAD, THANG NHAT WARD, VUNG TAU CITY, SR VIETNAM CONTACT PAX: MR VU TIEN LUAN +84 906393819/MR NGUYEN VAN HIEU: +84 983242583 TAX ID: 0100150577-033 MARKS: MV AURORA DUBAI 086-23-0073					
12	211.00				8173.77
Nature and Quantity of Goods (Incl. Dimensions or Volume) FUEL FILTER FOR ME HS CODE: 8421999090 LUB OIL FILTER FOR ME HS CODE: 8421999090 62*31*34CM/4 58*39*68CM/4 58*31*69CM/7 VOL: 1.55 CBM					
Prepaid 8173.77		Weight Charge Collect		Other Charges AWC: 50.00	
Valuation Charge					
Tax					
Total Other charges Due Agent					
Total Other Charges Due Carrier 50.00					
Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that IN SO FAR AS ANY PART OF THE CONSIGNMENT CONTAINS DANGEROUS GOODS, SUCH PART IS PROPERTY DESCRIBED BY NAME AND IS IN PROPER CONDITION FOR CARRIAGE BY AIR ACCORDING TO THE APPLICABLE DANGEROUS GOODS REGULATIONS.					
Total Prepaid 8223.77		Total Collect		Signature of Shipper or his Agent 2023-08-24 BEIJING	
Currency Conversion Rates		cc Charges in Dest. Currency		Signature of Issuing Carrier or its Agent	
For Carrier's Use Only at Destination		Charges at Destination		Total Collect Charges ** PREVIEW ** 738-54344776	

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

- Phụ lục 7: Email xác nhận hoàn trả chi phí và gửi kèm thông báo thuế hải quan (Thông báo thuế)

Phan Thị Minh Thuong

From: Lyubarskiy Sergey Yurevich <SLyubarskiy@fesco.com>
Sent: Thursday, August 31, 2023 7:02 PM
To: Phan Thi Minh Thuong
Cc: OBER MARINE/MS TERESA; giangtm; hieunguyenpsa@ptsc.com.vn; chungnam@ptsc.com.vn; luanvu@ptsc.com.vn
Subject: Re: Application № 086/23/0073

CAUTION: This email originated from outside your organization. Exercise caution when opening attachments or on clicking links from unknown senders.

Good day, Dear Ms. Phan Thi Minh Thuong.

We confirm the reimbursement of all your costs associated with this order, please arrange delivery on board in the near future.

Best regards,
 Lyubarskiy Sergey

Chief Supply Specialist
 Apeliga Holdings Limited
 Gladstones, 124,
 THE HAWK BUILDING, Floor 1, 3032, Limassol, Cyprus

31 авг. 2023 г., в 18:28, Phan Thi Minh Thuong <thuongphan@ptsc.com.vn> написал(а):

Dear Mr. Lyubarskiy Sergey,

Attached file is Tax Notice issue by Customs. Tax/duty for this shipment is USD 373.00 (VNĐ8,891.00\$).
 Please kindly check and confirm for our further action.

Thanks & best regards,

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

- Phụ lục 8: Hoá đơn chiếu lệ.

Shipper: QINGDAO OBER MARINE LIMITED TERESA LEE ROOM 210, NO.133 TAIJU ROAD QINGDAO, 266033 Phone: +86-532-55570709					PROFORMA INVOICE				
Consignee: TO MASTER MV AURORA DUBAI SHIPS SPARES IN TRANSIT C/O PTSC SUPPLY BASE Mr Vu Tien Tuan 65A, 30/4 Road, Thang Nhat Ward, Vung Tau City, SR Vietnam Telephone: +84 906393819					DATE: 2023-8-22				
					Invoice Number: 086/23/0073				
					Comments: Client: Apeliga Holdings Limited				
No	Full Description of Goods	HS CODE	Material	Dimension	Part no.	Qty of Pkgs	Qty.	Unit Value	Country of Origin
1	Fuel filter for MF	8421999090	Stainless Steel	580X400X700 mm	470200	4	70pcs	\$26.76	China
2	Lub oil filter cartridge for MF	8421999090	Stainless Steel	580X310X700 mm	471196	7	30pcs	\$66.90	China
				310X310X700 mm		1			
						Total Declared Value		\$3,880.20 USD	
						Total Packages		12 Carton	
						Total Gross Weight		210 Kgs	
Type of Export: Permanent Terms of:					Currency Code: USD Incoterm: DDP				
We hereby certify that the information of this invoice is true and correct and that the contents of this shipment are as stated above. This invoice is for customs purpose.									
Signature: Name of Company: QINGDAO OBER MARINE LIMITED					Company Stamp:				

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

• Phụ lục 9: Tờ khai bổ sung hàng hoá nhập khẩu (thông quan)

1/4

<IMP>

Tờ khai bổ sung hàng hóa nhập khẩu (thông quan)

Số tờ khai **105683337101** Số tờ khai đầu tiên /

Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng

Mã phân loại kiểm tra **2** Mã loại hình **H11 1 [4]** Mã số hàng hóa đại diện của tờ khai **8421**

Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai **CSANBAYVT** Mã bộ phận xử lý tờ khai **00**

Ngày đăng ký **29/08/2023 14:34:49** Ngày thay đổi đăng ký **30/08/2023 15:29:00** Thời hạn tái nhập/ tái xuất / /

0568333710

Người nhập khẩu

Mã **0100150577 - 033**

Tên **Chi nhánh Tổng Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Kỹ Thuật Dầu Khí Việt Nam- Công Ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí**

Mã bưu chính **(+84) 43**

Địa chỉ **65A đường 30/4, phường Thăng Nhất, Vũng Tàu**

Số điện thoại **064 3 838104**

Người ủy thác nhập khẩu

Mã

Tên

Người xuất khẩu

Mã

Tên **QUINGDAO OBER MARINE LIMITED**

Mã bưu chính

Địa chỉ **TERESA LEE ROOM 210, NO.133 TAILIU ROAD**

Mã nước **CN**

Đại lý Hải quan

Số vận đơn	Mã nhân viên Hải quan
1 73854344776	Địa điểm lưu kho 02B1A03 KHO TCS
2	Địa điểm dỡ hàng VNSGN HO CHI MINH
3	Địa điểm xếp hàng CNBJS BEIJING
4	Phương tiện vận chuyển VN1351/26AUG
5	Ngày hàng đến 26/08/2023
Số lượng 12 PK	Ký hiệu và số hiệu ##12023## DE NGHI CCK TU KHO TCS VE CC HQCK
Tổng trọng lượng hàng (Gross) 211 KGM	CANG VUNG TAU=130KM. THOI GIAN VC 4H. DIEM
Số lượng container	DICH CHO VC BAO THUE: 51CBSB
	Ngày được phép nhập kho đầu tiên
	Mã văn bản pháp quy khác MO

Số hóa đơn **B - 086/23/0073**

Số tiếp nhận hóa đơn điện tử

Ngày phát hành **22/08/2023**

Phương thức thanh toán **KHONGTT**

Tổng trị giá hóa đơn **B - DDP - USD - 3.880,2**

Tổng trị giá tính thuế **92.387.562**

Tổng hệ số phân bổ trị giá **3.880,2 -**

Mã kết quả kiểm tra nội dung

Giấy phép nhập khẩu			
1 -	2 -	3 -	
4 -	5 -		

Mã phân loại khai trị giá

Khai trị giá tổng hợp - -

Các khoản điều chỉnh

Phí vận chuyển - -

Phí bảo hiểm - -

Mã tên	Mã phân loại	Trị giá khoản điều chỉnh	Tổng hệ số phân bổ
1 -	-	-	
2 -	-	-	
3 -	-	-	
4 -	-	-	
5 -	-	-	

Chi tiết khai trị giá

24082023#4 Hàng hóa của chủ tàu Aurora Dubai mua để phục vụ hoạt động trên tàu.

Tên sắc thuế	Tổng tiền thuế	Số dòng tổng					
1 V Thuế GTGT	7.391.005 VND	2	Tổng tiền thuế phải nộp	8.891.005 VND			
2 VPHC	1.500.000 VND		Số tiền bảo lãnh	VND			
3	VND		Tỷ giá tính thuế	USD	-	23.810	
4	VND				-		
5	VND				-		
6	VND		Mã xác định thời hạn nộp thuế	D	Người nộp thuế	1	
			Mã lý do đề nghị BP		Phân loại nộp thuế	A	
Tổng số trang của tờ khai			4	Tổng số dòng hàng của tờ khai			2

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

- Phụ lục 10: Tờ khai bổ sung hàng hoá nhập khẩu (thông quan)

<IMP>

2/4

Tờ khai bổ sung hàng hóa nhập khẩu (thông quan)

Số tờ khai	105683337101	Số tờ khai đầu tiên	/
Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng			
Mã phân loại kiểm tra	2	Mã loại hình	H11 1 [4]
Mã số hàng hóa đại diện của tờ khai	8421	Mã bộ phận xử lý tờ khai	00
Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai	CSANBAYVT		
Ngày đăng ký	29/08/2023 14:34:49	Ngày thay đổi đăng ký	30/08/2023 15:29:00
Thời hạn tái nhập/ tái xuất	/	/	/
Số đính kèm khai báo điện tử	1	-	2 - 3 -

Phân ghi chú

Số quản lý của nội bộ doanh nghiệp	#67	Số quản lý người sử dụng	00005
------------------------------------	-----	--------------------------	-------

Phân loại chỉ thị của Hải quan

	Ngày	Tên	Nội dung
1	30/08/2023	bo sung mo ta hang hoa	Đề nghị DN bổ sung mô tả hàng hóa để áp mã
2	/ /		
3	/ /		
4	/ /		
5	/ /		
6	/ /		
7	/ /		
8	/ /		
9	/ /		
10	/ /		

Mục thông báo của Hải quan

Ngày khai báo nộp thuế / /

Tổng số tiền thuế chậm nộp

Thời hạn cho phép vận chuyển bảo thuế (khởi hành)

/ /

	Địa điểm	Ngày đến	Ngày khởi hành
Thông tin trung chuyển	1	/ /	~ / /
	2	/ /	~ / /
	3	/ /	~ / /

Địa điểm đích cho vận chuyển bảo thuế

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

• Phụ lục 11: Chứng từ ghi sổ thuế phải thu.

CQ HẢI QUAN	Cục Hải quan Bà Rịa – Vũng Tàu	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM	
CHI CỤC HQ	Chi cục HQ CK cảng Vũng Tàu	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc	
Số: 202313571741	/NXT		
CHỨNG TỪ GHI SỔ THUẾ PHẢI THU			
Đơn vị xuất/nhập khẩu:	Chi nhánh Tổng Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Kỹ Thuật Dầu Khí Việt Nam – Công Ty Cảng Dịch Vụ Dầu Khí		
Mã số:	0100150577033		
Mã bưu chính:	(+84) 43		
Địa chỉ:	65A đường 30/4, phường Thắng Nhất, Vũng Tàu		
Số điện thoại:	064 3 838104	Ngày đăng ký tờ khai:	29/08/2023
Đã kê khai số thuế của tờ hàng xuất khẩu/nhập khẩu theo tờ khai Hải quan số	105683337101		
Mã loại hình:	H11		
Ngân hàng bảo lãnh:		Năm phát hành hạn mức:	
Mã ngân hàng:		Năm phát hành hạn mức:	
Số chứng từ bảo lãnh:			
Loại bảo lãnh:			
Ngân hàng trả thay:			
Mã ngân hàng:			
Số chứng từ hạn mức:			

Sắc thuế	Chương	Tiểu mục	Số tiền thuế	Số tiền thuế miễn	Số tiền thuế giảm	Số thuế phải nộp
Thuế GTGT		1702	7.391.005			7.391.005
VPHC	Ghi theo	4253	1.500.000			1.500.000
	chứng					
	của bộ					
	chủ quản					
Tổng cộng			8.891.005			8.891.005

Tiền tệ: VND Tỷ giá: 1

Trong thời hạn 1 ngày kể từ ngày 29/08/2023 đơn vị/ngân hàng có trách nhiệm nộp đủ số tiền trên tại bộ phận thu thuế của cơ quan Hải quan ra thông báo này hoặc nộp vào tài khoản số 7111 tại Kho bạc Nhà nước BRVT

Nếu chậm nộp tiền thuế so với thời hạn quy định thì phải nộp tiền chậm nộp theo mức tại khoản 32 Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Quản lý thuế.

Ngày 31/08/2023
NGƯỜI LẬP CHỨNG TỪ
(Ký, ghi rõ họ tên chức vụ)

(*) : Thuế bổ sung đối với hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam;
 1951: Thuế chống bán phá giá đối với hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam
 1952: Thuế chống trợ cấp đối với hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam
 2005 - Thu từ than đá; 2006 - Thu từ dụn dịch hydro, chloro, fluoro, carbon
 2007 - Thu từ túi nilon; 2008 - Thu từ thuốc diệt cỏ; 2049 - Thu từ các sản phẩm, hàng hóa khác

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)

- Phụ lục 12: Danh sách giá của các dịch vụ.

BRANCH OF PETROVIETNAM TECHNICAL SERVICES CORPORATION

PTSC SUPPLY BASE

PTSC Downstream Port, 65A-30/04 Road, Vungtau City, Vietnam.

Tel : 84-254-3838104

Fax : 84-254-3838313

PRICE LIST

To: Felucca Maritime Services Ltd

Contract No. :

Attn:

From: PTSC SUPPLY BASE

Date 19-Sep-23

Total page(s): 01

Subject: Customs clearance Service for Import Shipment

AWB/BL No.73854344776

CIPL No.086/23/0073

Packing detail: 12PKG/ 211KG

Item No	DESCRIPTION	Quantity	U.Price (USD)	Amount (USD)
CLEARANCE FEES (VAT Invoices)				
1	Arrangement for import/export of equipment & material	1	45.45 /CDs	45.45
2	Customs paper processing formality	1	45.45 /CDs	45.45
3	PTSC supervision fee	1	36.36 /CDs	36.36
4	Transport cargoes from HCM city to Vung Tau	1	100.00 /trip	100.00
5	Handling fee	1	90.91 /occurence	90.91
6	Load/unload for import cargo at HCM (51 to 1000kg)	1	81.82 /shipment	81.82
7	Inward/outward customs clearance (air cargo)	1	50.00 /CDs	50.00
8	Assistance expenses for clearance	1	30.00 /CDs	30.00
9	10% of back charge Invoice (of item 10+11)			42.67
Total screened on VAT Invoice				522.66
BACK CHARGES (At cost plus 10%)				
10	Local airport charges: Receipt No. 217059			59.41
11	Import tax & VAT: Receipt No. (89126+3796120)			367.32
Total on back charge Invoice				426.73
TOTAL COST				
12	Clearance fees			522.66
13	Back charge			426.73
Total				949.39

Noted

1 Above price excluded VAT

2 Exchange rate: 24205VND/USD, Vietcombank 19th September, 2023

3 Payment term:

Please do not hesitate to contact us for further assistance.

We hope that you would find our prices satisfactory and look forward to your highly cooperation.

Yours Sincerely,



Nguyen Van Hieu (Mr.) - Deputy Manager
PTSC Shipping Agency & Business Dept.

M

(Nguồn: Tài liệu nội bộ của phòng Đại lý Tàu biển)