- Trụ sở: ….
- Điện thoại: ….. - Fax: …
- Website: .... - Email: …

THỦ TỤC TIẾP NHẬN VÀ BẢO QUẢN TÀI SẢN KHÁCH HÀNG

1. Mục đích:

Đảm bảo tài sản của khách hàng luôn được bảo quản một cách tốt nhất theo qui định của Công ty và theo yêu cầu của khách hàng. Qui định cách thức tiếp nhận và bảo quản tài sản của khách hàng

2. Phạm vi:

- Áp dụng cho các loại nguyên phụ liệu, máy móc thiết bị của khách hàng chuyển giao cho Công ty.
- Đối với các loại tài liệu thì áp dụng theo các qui định về bảo mật tài liệu của Công ty.

3. Định nghĩa:

3.1 Các thuật ngữ trong thủ tục này áp dụng phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000.

3.2 Các từ viết tắt:

- Ban Tổng Giám Đốc : BTGĐ
- Đại diện lãnh đạo : ĐDLĐ

4. Nội dung:

4.1 Nguyên phụ liệu:

Người thực hiện	Qui trình	Tài liệu
Nhân viên kho	Yêu cầu tiếp nhận tài sản khách hàng ↓ Kiểm tra hồ sơ nhận hàng ↓ Nhận hàng	Packing list

Nhân viên kho		HDCV xuất nhập kho , Packing list
Nhân viên kho KCS		Hướng dẫn kỹ thuật, bảng màu.
Nhân viên kho		HDCV xuất nhập kho , bảng lưu kho
nhân viên kho		HDCV xuất nhập kho
Nhân viên kho		Thẻ kho
Thủ kho		HDCV xuất nhập kho
Nhân viên kho		
Thủ kho, nhân viên kho		Phiếu xuất hàng
Nhân viên kho		Bản thanh lý nguyên phụ liệu

4.1 Nhận và kiểm tra Packing list:

Kho tiến hành sắp xếp lại khu vực để hàng hoá, dự kiến khu vực để hàng chuẩn bị nhập. Tiến hành kiểm tra Packing list, trường hợp thấy các số liệu trong Packing list không rõ ràng hoặc sai so với thông tin mà kho nhận được thì tiến hành báo cho Bộ phận Kế hoạch biết.

4.2 Nhập hàng:

Khi nhận được thông báo của khách hàng về việc hàng hoá đã nhập cảng, Bộ phận Xuất nhập khẩu tiến hành nhận hàng theo hướng dẫn công việc xuất nhập khẩu.

…
- Trụ sở: ….
- Điện thoại: ….. - Fax: …
- Website: .... - Email: …

4.3 Kiểm tra hàng hoá:

- Kiểm tra số lượng: cân, đong, đo, đếm từng lô, từng kiện, xác định số lượng theo phương pháp đồng dạng.

- Kiểm tra chất lượng: theo hướng dẫn của Bộ phận kỹ thuật, khách hàng, theo bảng màu gốc hoặc bảng màu được Bộ phận kỹ thuật xác nhận.

- Kiểm tra về qui cách: xác định khổ, chiều dài theo đúng tài liệu kỹ thuật, bảng màu.

- Việc kiểm tra nguyên phụ liệu do KCS thực hiện, tuy nhiên trong quá trình nhập xuất hàng thì khi phát hiện lỗi nhân viên kho phải để các nguyên phụ liệu bị lỗi riêng, báo cho Thủ kho cùng với KCS xử lý. Khi có kết quả kiểm tra phải báo ngay cho Bộ phận kế hoạch để báo khách hàng xử lý kịp thời.

4.4 Nhập kho và sắp xếp hàng hoá:

- Hàng hoá được sắp xếp theo bảng hướng dẫn lưu kho và hướng dẫn công việc lưu kho, hướng dẫn công việc cho nhân viên kho.

- Phải có thẻ treo trên kệ để hàng hoá đối với mỗi mã hàng, loại nguyên phụ liệu, màu, size; trên giá ghi rõ: tên mã hàng, màu, size, ngày nhập kho, tên nguyên phụ liệu.

- Thủ kho phải bảo đảm rằng các công cụ và cách thức xếp dỡ được sử dụng là phù hợp và không làm tổn hại đến sản phẩm được xếp dở.

- Thủ kho chịu trách nhiệm hướng dẫn và kiểm soát việc xếp dỡ.

- Thủ kho chịu trách nhiệm làm thủ tục nhập kho, sắp xếp NVL, TP vào đúng nơi qui định theo sơ đồ kho. NVL, TP lưu kho phải được đánh số mã hiệu ở trên bao bì sản phẩm hoặc hộp carton hoặc ở vị trí thích hợp.

- Chỉ có thủ kho mới có quyền đưa hàng hoá vào hay chuyển dịch chúng từ các vị trí trong kho bãi.

…
- Trụ sở: ….
- Điện thoại: ….. - Fax: …
- Website: .... - Email: …

- Việc kiểm tra kho định kỳ được thực hiện 06 Tháng một lần nhằm mục đích: xác nhận số lượng (phù hợp với hồ sơ hàng hoá), chất lượng (nhận biết, hư hại, suy giảm chất lượng, bao gói). Việc kiểm tra do ban kiểm kê thực hiện

- Kết quả kiểm tra phải được ghi lại trong biên bản kiểm kho.

- Mọi sản phẩm không phù hợp được phát hiện phải được cách ly, đánh dấu và xử lý theo thủ tục kiểm soát sản phẩm không phù hợp.

- Việc xuất nhập kho tuân theo qui định về việc xuất nhập nguyên liệu vật tư hàng hóa. .
- Hàng hoá lưu kho phải theo nguyên tắc nhập trước xuất trước (FIFO) bằng cách đánh số thứ tự hoặc ghi ngày nhập kho.

4.5 Lưu hồ sơ, ghi thẻ bài, ghi thẻ kho:

- Thủ kho tiến hành lưu hồ sơ hàng nhập, hồ sơ phải rõ ràng dễ, thuận tiện cho việc tìm kiếm.

- Nhân viên kho có trách nhiệm ghi thẻ bài đầy đủ cho mỗi mã hàng bao gồm mã hàng, màu, size, kích thước, khách hàng. Thẻ bài được gắn vào nơi để hàng hoá.

- Nhân viên kho tiến hành nhập số lượng vào thẻ kho, mỗi mã hàng có một thẻ kho riêng, Thẻ kho phải thể hiện các yếu tố: mã hàng, khách hàng, tên hàng, màu, size, số lượng cho mỗi màu, size.

- Thẻ kho được để trong các file riêng ghi chú rõ ràng tiện cho việc tìm kiếm.

4.5 Báo cáo số lượng:

- Kho tiến hành báo số lượng cho Bộ phận Kế hoạch, Kế toán bằng phiếu nhập kho, khi giao phiếu nhập kho thì phải yêu cầu Bộ phận Kế hoạch, Kế toán ký nhận là đã nhận phiếu.

- Phiếu nhập kho phải thể hiện số lượng trên Packing list và số lượng thực tế, số lượng hư, các lưu ý.

…
- Trụ sở: ….
- Điện thoại: ….. - Fax: …
- Website: .... - Email: …

- Phiếu nhập kho phải được lập và chuyển chậm nhất 02 ngày kể từ lúc hàng bắt đầu nhập kho.

4.7: Xuất hàng:

- Dựa theo phiếu xuất kho,kho tiến hành kiểm tra nội dung của phiếu xuất kho so với bảng màu, số lượng, định mức (nếu cần), kích cỡ, size …. Nếu phát hiện thấy có sai sót thì không xuất kho và báo cho Bộ phận phát hành phiếu biết ngay.

- Nhân viên kho chỉ được phát nguyên phụ liệu khi có phiếu xuất kho.

4.8 Thanh lý và lưu kho:

- Nguyên phụ liệu , bán thành phẩm hư…. chưa thanh lý thì chưa được bán hoặc chuyển giao đi nơi khác.

- Bộ phận kế hoạch có trách nhiệm làm thanh lý và chuyển phần nguyên phụ liệu, bán thành phẩm… cho khách hàng một cách nhanh nhất sau khi đơn hàng sản xuất xong.

- Dựa trên bảng thanh lý nguyên phụ liệu, kho tiến hành xuất trả lại cho khách hàng phần nguyên phụ liệu của khách hàng theo phiếu xuất kho.

- Phần nguyên phụ liệu, bán thành phẩm còn lại thuộc công ty, kho sắp xếp vào một khu vực riêng, có thẻ bài đánh dấu rõ ràng chờ quyết định xử lý của Bộ phận kế hoạch.

4.2 Máy móc thiết bị:

- Bộ phận có nhu cầu máy móc, thiết bị (gọi chung là Bộ phận có nhu cầu) tiến hành nhập và kiểm tra máy móc, thiết bị. Trường hợp phát hiện có sự sai sót thì giữ nguyên hiện trạng và báo ngay cho khách hàng xử lý.

- Sau khi kiểm tra xong, Bộ phận có nhu cầu cùng Bộ phận bảo trì lập biên bản kiểm tra máy móc. Biên bản kiểm tra được chuyển cho khách hàng 01 bản.

….
- Trụ sở: ….
- Điện thoại: ….. - Fax: …
- Website: .... - Email: …

- Bộ phận bảo trì tiến hành lắp đặt máy móc và hướng dẫn cách sử dụng cho công nhân.

- Trong quá trình sử dụng, Bộ phận bảo trì tiến hành kiểm tra, bảo trì theo Thủ tục bảo trì thiết bị. Trong trường hợp khách hàng có yêu cầu kiểm tra, bảo trì cao hơn thì thực hiện theo yêu cầu của khách hàng.

- Trong trường hợp phát hiện ra máy móc thiết bị bị hư hỏng thì Bộ phận sử dụng phải thông báo ngay cho khách hàng được biết.

- Khi sử dụng xong máy móc thiết bị thì Bộ phận sử dụng báo ngay cho khách hàng, lập biên bản về tình trạng của máy móc, tiến hành các thủ tục thanh lý với khách hàng.

5. **Tài liệu tham khảo:**

Sổ tay chất lượng
Thủ tục nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm
Thẻ kho
Hướng dẫn công việc kho

6. **Phụ lục:**