

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 13198:2020**

**BS EN 13876:2002**

Xuất bản lần 1

**VẬN TẢI - LOGISTICS VÀ DỊCH VỤ –  
CHUỖI VẬN TẢI HÀNG HOÁ –  
QUY TẮC THỰC HÀNH CUNG CẤP DỊCH VỤ  
HÀNG HOÁ BAO GÓI**

*Transport — Logistics and Services — Goods transport chains — Code of practice for  
the provision of cargo transport services*

HÀ NỘI – 2020

**Lời nói đầu**

TCVN 13198:2020 hoàn toàn tương đương BS EN 13876:2002

TCVN 13198:2020 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVNT/TC 51, *Palet dùng để vận chuyển hàng hoá, vật liệu bằng phương pháp tải đơn vị* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

## **Vận tải - Logistics và dịch vụ – Chuỗi vận tải hàng hoá – Quy tắc thực hành cung cấp dịch vụ hàng hoá bao gói**

*Transport — Logistics and Services — Goods transport chains —*

*Code of practice for the provision of cargo transport services*

### **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này được thực hiện dưới hình thức "Quy tắc thực hành" nhằm xác định các biện pháp kiểm soát quản lý và các chỉ số hiệu suất cốt lõi cần thiết để quản lý hiệu quả hàng hóa của khách hàng trong suốt quá trình vận chuyển.

Tiêu chuẩn hướng tới đối tượng sử dụng là các công ty/nhà cung cấp dịch vụ và cũng là hướng dẫn chung cho người sử dụng các dịch vụ đó (khách hàng); tiêu chuẩn này xác định các nguyên tắc, thông lệ thực hành tốt nhất và nghĩa vụ của nhà cung cấp cũng như của khách hàng; đồng thời đặt ra một số khuyến nghị với khách hàng để tạo điều kiện cho kết quả tốt nhất.

Ngoài ra, Quy tắc thực hành khuyến nghị nhà cung cấp dịch vụ nên đẩy mạnh tiến hành hoạt động tự đánh giá hiệu quả hoạt động thường xuyên dựa trên các tiêu chí xác định với mục tiêu liên tục cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ và sẵn sàng hỗ trợ công tác kiểm tra độc lập hiệu quả hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ dành được sự tin tưởng của khách hàng rằng nhà cung cấp dịch vụ luôn duy trì các phương pháp đánh giá hiệu quả một cách toàn diện.

Phụ lục A bao gồm một quy trình được khuyến nghị phục vụ cho hoạt động "Tự đánh giá".

### **2 Tài liệu viện dẫn**

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi, bổ sung (nếu có).

TCVN 13196:2020 (EN 13011:2000), *Dịch vụ vận tải – Chuỗi vận chuyển hàng hóa tốt- Hệ thống khai báo điều kiện hoạt động.*

## **TCVN 13198:2020**

### **3 Thuật ngữ và định nghĩa**

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa trong TCVN 13196:2020 (EN 13011:2000).

### **4 Trách nhiệm và kiểm soát**

#### **4.1 Kiểm soát dịch vụ**

Nhà cung cấp dịch vụ cần xác định rõ các hệ thống quản lý và kiểm soát hiện có (xem điều 5), nhờ đó cho phép hoàn thành dịch vụ đã được thỏa thuận, giám sát quá trình giao nhận và đo lường chất lượng dịch vụ.

**CHÚ THÍCH:** Khách hàng phải đảm bảo rằng khách hàng nắm được đầy đủ các yêu cầu, giới hạn và trách nhiệm pháp lý của các nhà cung cấp dịch vụ. Điều này đặc biệt quan trọng đối với việc phải mua bảo hiểm cho hàng hóa, vốn được coi là thuộc trách nhiệm của khách hàng, trừ khi nhà cung cấp dịch vụ đã có những thỏa thuận đặc biệt để họ tự thu xếp bảo hiểm cho hàng hóa đang vận chuyển. Nếu nhà cung cấp dịch vụ mua bảo hiểm cho khách, để việc này có hiệu quả, khách hàng nên hướng dẫn bằng văn bản cho nhà cung cấp dịch vụ

#### **4.2 Các yếu tố trách nhiệm**

##### **4.2.1 Rà soát hợp đồng**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo hiểu đầy đủ các yêu cầu của khách hàng để lập kế hoạch, lập lịch trình, quản lý và giám sát việc vận chuyển hàng hóa từ khâu lấy hàng ban đầu đến khâu giao hàng đến người nhận hàng hoặc người dùng cuối.

**CHÚ THÍCH 1:** Khách hàng phải đảm bảo cung cấp đúng và đầy đủ thông tin để nhà cung cấp dịch vụ có thể hoàn thành nghĩa vụ của mình, bao gồm thông tin cơ bản, bản chất của hàng hóa và các yêu cầu vận chuyển đặc biệt của hàng hóa, đồng thời thông tin phải được cung cấp một cách kịp thời, dễ hiểu. Điều này đặc biệt quan trọng khi hàng hóa có tính chất đặc biệt, ví dụ: được phân loại như hàng nguy hiểm hoặc dễ hư hỏng hoặc có khả năng tác động đến các hàng hóa khác ở gần. Cần xác định và lưu ý chỉ dẫn cho nhà cung cấp dịch vụ, tốt nhất là vào thời điểm tiếp xúc ban đầu nhưng chắc chắn là phải trước khi lấy hàng.

**CHÚ THÍCH 2:** Khách hàng cần tạo điều kiện thuận lợi cho nhà cung cấp dịch vụ tới địa điểm của mình để lấy hàng một cách an toàn và kịp thời, đồng thời, bố trí nhân sự được đào tạo chuyên môn nhằm hỗ trợ hoặc thực hiện công tác bốc, xếp dỡ mọi bất kỳ thiết bị vận chuyển hàng hóa Trong trường hợp khu vực giao nhận hàng hạn chế ra vào thì điều này cần được báo trước cho bên cung cấp dịch vụ càng sớm càng tốt.

**CHÚ THÍCH 3:** Khách hàng nên vận hành một hệ thống quản lý chính thức và hiệu quả để đảm bảo nhà cung cấp dịch vụ luôn được thông tin đầy đủ và chính xác tình trạng và điều kiện hàng hóa.

##### **4.2.2 Lưu kho**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm trang bị đầy đủ cơ sở hạ tầng đảm bảo chất lượng hàng hóa lưu kho không suy giảm, ảnh hưởng hoặc bị mất mát hay hư hỏng trong thời gian lưu kho trong khi vận chuyển trên xe moóc hoặc các hình thức vận chuyển khác, hoặc khi dỡ hàng để chuyển tải. Nhà cung cấp dịch vụ cũng có trách nhiệm đảm bảo cung cấp các phương tiện phù hợp và an toàn, phù hợp với tính chất của hàng hóa được vận chuyển

#### 4.2.3 Vận chuyển

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm cung cấp các phương tiện vận chuyển hàng hóa phù hợp trong suốt chuỗi vận tải, bao gồm thiết bị, nguồn lực và đào tạo khi cần thiết để đảm bảo đáp ứng các yêu cầu thỏa thuận.

#### 4.2.4 Tồn thất/ Thiệt hại

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm duy trì một hệ thống quản lý chính thức, hiệu quả, đảm bảo rằng mọi mất mát hoặc hư hỏng đối với hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển có thể được xác định tại thời điểm sớm nhất và khách hàng được thông báo nếu cần thiết. Báo cáo chi tiết về tồn thất/ thiệt hại được phát hiện phải được lưu giữ và việc nhận trách nhiệm về hành động kế tiếp cần được xác định rõ ràng.

#### 4.2.5 Hồ sơ chứng từ

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo luôn có sẵn bộ chứng từ đầy đủ và chính xác phù hợp với bản chất của hàng hóa, loại tải trọng, nơi giao hàng và phương thức vận tải; cũng như có trách nhiệm phải thực hiện các công việc cần thiết để sửa chứng từ nếu bị sai lệch.

Nhà cung cấp dịch vụ cũng có trách nhiệm đảm bảo rằng có bằng chứng về việc giao nhận hàng được xác nhận bởi những người được ủy quyền xác nhận thay mặt cho khách hàng hoặc người nhận hàng.

#### 4.2.6 Nhà thầu phụ

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo rằng, trong trường hợp ký hợp đồng thầu phụ bất kỳ phần nào của dịch vụ, các nhà thầu phụ đó vận hành một hệ thống quản lý hiệu quả và có áp dụng các biện pháp kiểm soát cần thiết để đảm bảo rằng chất lượng dịch vụ được cung cấp không bị ảnh hưởng.

Nhà cung cấp dịch vụ sẽ chịu trách nhiệm giám sát việc quản lý và hiệu suất của tất cả các nhà thầu phụ được sử dụng trong dịch vụ.

### 5. Quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý của các nhà cung cấp dịch vụ cần phải đáp ứng các yêu cầu theo những tiêu chuẩn phù hợp và được công nhận. Mặc dù không bắt buộc, nhưng hệ thống quản lý đó phải là mục tiêu của tất cả các nhà cung cấp dịch vụ hướng tới để được đánh giá và chứng nhận độc lập như một cam kết cho thấy hệ thống quản lý của họ là một hệ thống toàn diện

Quy tắc thực hành này khuyến nghị rằng những tiêu chuẩn như vậy phải đáp ứng các yêu cầu của TCVN ISO 9001 và nên thực hiện tự đánh giá theo phương pháp nêu trong Phụ lục A của tiêu chuẩn này.

Các nhà cung cấp dịch vụ nên kê khai các điều kiện hoạt động trong vận chuyển bằng cách sử dụng TCVN 13196:2020 (EN 13011:2000).

## **TCVN 13198:2020**

Khách hàng nên sử dụng dịch vụ vận tải có khai báo đáp ứng yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN 13196:2020 (EN 13011:2000) và thiết kế sự kết hợp của bao bì/ sản phẩm theo yêu cầu của EN 13428.

### **6. Hoạt động**

#### **6.1 Đóng gói**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm xác định nếu bao bì đóng gói bị hư hại, rách hỏng ở bất kỳ giai đoạn nào trong quá trình cung cấp dịch vụ có thể ảnh hưởng xấu đến chất lượng hàng hóa.

Đồng thời, nhà cung cấp dịch vụ cũng phải chịu trách nhiệm nếu bao bì đóng gói bị hư hại do các nguyên nhân như hàng hóa bốc xếp, vận chuyển hoặc chuyển tải không phù hợp, và phải thực hiện vì lợi ích cao nhất của khách hàng, nếu có thể tốt nhất nên đóng gói lại hoặc đảm bảo giảm thiểu thiệt hại tới mức thấp nhất.

CHÚ THÍCH 1: Khách hàng phải đảm bảo rằng hàng hóa được giao cho nhà cung cấp dịch vụ để vận chuyển phải được chuẩn bị, đóng gói, sắp xếp, dán nhãn và / hoặc đánh dấu đúng và đủ và việc chuẩn bị, đóng gói, xếp hàng, ghi nhãn và đánh dấu phải phù hợp với các nghiệp vụ hoặc giao dịch nào ảnh hưởng đến hàng hóa và các đặc tính của hàng hóa.

CHÚ THÍCH 2: Khách hàng nên biết rằng việc nhà cung cấp dịch vụ chấp nhận hàng hóa không có nghĩa là bản thân nội dung điều khoản của chú thích 1 nhất thiết được đáp ứng. Quy định này nên áp dụng theo xác nhận cụ thể giữa hai bên nếu cần.

#### **6.2 Chuẩn bị và gửi hàng**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo rằng các thông tin, hướng dẫn chi tiết trong mọi các thỏa thuận với khách hàng liên quan đến việc chuẩn bị, bốc xếp, sắp xếp hàng hóa, bảo quản và vận chuyển các sản phẩm đã được đóng gói phải được phổ biến cho nhân viên chịu trách nhiệm thực hiện công đoạn dịch vụ này, bao gồm cả các nhà thầu phụ. Thông tin cung cấp cho nhân viên phải bao gồm tất cả các khía cạnh liên quan như hướng dẫn về bốc xếp, trình tự bốc xếp, chứng từ đi kèm và thông tin nhận dạng sản phẩm. Nếu có thể, nên áp dụng các phương pháp nhận diện rõ ràng mà có thể duy trì được khả năng truy xuất các thông tin về sản phẩm và bốc xếp/lô hàng.

CHÚ THÍCH: Khách hàng phải đảm bảo rằng khi nhà cung cấp dịch vụ chuẩn bị nhận hàng hóa đã được sắp xếp trong thiết bị vận chuyển hàng hóa (như container hoặc xe moóc), thiết bị phải ở trong tình trạng tốt và phù hợp cho việc vận chuyển đến điểm đến dự kiến trong điều kiện đã biết trước và theo đặc tính của hàng hóa.

#### **6.3 Vận chuyển**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo rằng các phương tiện vận tải được cung cấp trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ phải phù hợp với tính chất của hàng hóa được vận chuyển và phương tiện được khai thác đáp ứng quy định luật pháp các yêu cầu như đã thỏa thuận với khách hàng cũng như các tiêu chuẩn nghiệp vụ cao nhất. Nhà cung cấp dịch vụ cũng có trách nhiệm đảm bảo rằng các nhà thầu phụ áp dụng các tiêu chuẩn tương đương trên phương diện kiểm soát pháp lý và khai thác vận hành.

#### 6.4 Nhà thầu phụ

Nếu giao thầu phụ bất kỳ khâu nào trong quá trình phân phối, nhà cung cấp dịch vụ phải hướng dẫn rõ ràng về tính chất của hàng hóa, tính chất và phạm vi trách nhiệm của các nhà thầu phụ trong khâu vận chuyển, lưu kho và xếp dỡ, phương thức liên lạc và bản chất của thông tin được truyền đạt và mọi thông tin nào khác liên quan đến các cam kết đã thỏa thuận với khách hàng, ví dụ: thời gian giao hàng, địa điểm, ... Nhà cung cấp dịch vụ cũng có trách nhiệm thiết lập các hệ thống chính thức để đo lường hiệu quả hoạt động của các nhà thầu phụ và hành động kế tiếp nhà thầu phụ sơ suất hoặc có khả năng gây sơ suất trong quá trình triển khai dịch vụ.

#### 6.5 Bằng chứng giao hàng

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm đảm bảo rằng phải có được biên bản giao nhận hàng có chữ ký xác nhận của người đại diện được ủy quyền của người nhận hàng, xác minh về thời gian và địa điểm giao nhận hàng hóa. Trong một số trường hợp nếu có hoặc phù hợp, ta cũng có thể sử dụng hình thức đường dẫn điện tử hoặc các phương thức xác nhận tình trạng giao/nhận hàng tương tự.

#### 6.6 Điều kiện vận chuyển

Khi có các điều kiện về mặt môi trường cụ thể được quy định và đồng ý như một phần của các thỏa thuận thì trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ là đảm bảo rằng có các hệ thống quản lý và kiểm soát hiệu quả để chứng minh sự tuân thủ. Ngoài ra, cần có đầy đủ hồ sơ để chứng minh sự tuân thủ theo quy định tương ứng với tính chất của hàng hóa và phương thức vận chuyển.

Yêu cầu này có thể áp dụng nhưng không giới hạn ở: (Ví dụ: TCVN 13196 (EN 13011))

- a) Nhiệt độ;
- b) Độ ẩm;
- c) Áp suất không khí;
- d) Môi trường được kiểm soát;
- e) Roi và va đập;
- f) Tải trọng nén
- g) Độ rung;
- h) Định hướng của hàng hóa.

Khi thích hợp, cũng nên tham khảo các điều khoản và điều kiện tiêu chuẩn của các hiệp hội nghề nghiệp liên quan.

#### 6.7 Lập kế hoạch chất lượng

**TCVN 13198:2020**

Nhà cung cấp dịch vụ có trách nhiệm lập các kế hoạch chất lượng để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng trong trường hợp khách hàng đặc biệt yêu cầu làm vậy. Những kế hoạch đó có thể yêu cầu phải bố trí các nguồn lực chuyên biệt, đào tạo, thiết bị đặc biệt, quản lý an toàn, sức khỏe và quản lý rủi ro.



**Phụ lục A**

(tham khảo)

**Dịch vụ phân phối hàng hóa - Tự đánh giá hoạt động****A.1 Giới thiệu**

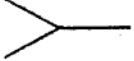
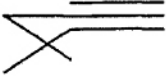
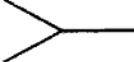

Mục đích của việc tự đánh giá là cho phép các công ty riêng lẻ đánh giá hiệu quả hoạt động của họ so với thông lệ thực hành tốt nhất của ngành, nhờ đó, các doanh nghiệp có thể tự tính toán giá trị hiệu quả hoạt động của mình, từ đó có thể đặt ra các mục tiêu giảm dần trên vai trò sáng kiến cải tiến chất lượng dịch vụ.

**A.2 Quy trình**

Tham khảo biểu mẫu tự đánh giá được gợi ý sau (xem Bảng A.1):

- 1) Tính tỷ lệ phần trăm cho mỗi tiêu chí khi sử dụng cột B: số lô hàng x 100
- 2) Thang đo (Khắc độ) phần trăm bằng cách sử dụng: 0,1% - 1,0% = 1 - 5; 1,0% - 2,0% = 5 - 10; > 2% = 10 - 20
- 3) Áp dụng hệ số gia trọng
- 4) Tính điểm tổng thể

Bảng A.1 – Mẫu tự đánh giá đề xuất

			A	B	C	D
Chỉ tiêu đánh giá			Giá trị	Đánh giá	Trọng số	Điểm
Thời gian giao hàng		Sớm	20		2	
					1	
Hư hại		Hàng hóa	20		3	
		Vẽ bề ngoài			5	
Không được giao		Giao nhầm	20		2	
					5	
Chứng từ		Hoàn thiện	20		1	
		Chưa ký			1	
					3	
					2	
<b>TỔNG CỘNG</b>						

**Thư mục tài liệu tham khảo**

[1] EN 13428 Packaging - Requirements specific to manufacturing and composition - Prevention by source reduction (*Đóng gói – Yêu cầu đặc biệt đến sản xuất và kết cấu – Phòng tránh giảm nguồn cung*).

[2] TCVN ISO 9001 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu

---