

Số: /2023/BTTH

Nghệ An, ngày tháng năm 2023

QUY TRÌNH
THU NỘP TIỀN HÀNG, TIỀN COD VỀ CÔNG TY
VÀ
CHI TRẢ TIỀN COD CHO KHÁCH HÀNG

I. MỤC ĐÍCH

1. Quy trình thu và nộp tiền hàng, tiền COD về công ty đảm bảo tính nhất quán, rõ ràng, minh bạch và nhanh chóng.
1. Quy trình chi trả tiền COD cho khách hàng đảm bảo thực hiện nhanh chóng và thuận tiện nhất.
2. Đảm bảo tính thống nhất trong việc phối hợp thực hiện giữa phòng kinh doanh, phòng Tài chính - Kế toán và các phòng ban liên quan khác của Công ty.

II. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Áp dụng cho phòng kinh doanh, phòng tài chính kế toán và các phòng ban khác của Công ty có liên quan.
2. Quy trình này.....

*** Khái niệm chung:**

- Cước gửi hàng: Là cước phát sinh gửi hàng được tính trên cơ sở bảng giá cước niêm yết mà Công ty ban hành theo từng giai đoạn phát triển.
- COD: Dịch vụ giao hàng thu tiền hộ cho khách hàng.
- Danh sách thu COD: Danh sách các mã COD đã giao hàng thành công và thu được tiền chuyển về tài khoản COD công ty.
- Danh sách chi COD: Danh sách các mã COD đã trả lại số tiền thu hộ cho người gửi hàng/người bán hàng.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Các bước trong quy trình thu và nộp tiền hàng, tiền COD về công ty

1	Bước 1	Khách hàng gửi	<ul style="list-style-type: none"> - Cung cấp thông tin hàng gửi, hoàn tất các thủ tục và giao hàng cho nhân viên nhận hàng. - Lưu 1 liên của phiếu gửi hàng.
2	Bước 2	Nhân viên (Đơn vị vận tải) nhận hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận phiếu gửi và hàng của khách, kiểm tra phần khai báo thông tin khách hàng hợp đồng và khách hàng lẻ. - Thực hiện theo quy trình nhận hàng, điều phối hàng - Hết ca, lập Bảng kê nợ tiền tổng hợp phát sinh theo ngày thu được tiền từ KH (ngày x) và nợ tiền cước cho người phụ trách quỹ.
3	Bước 3	Nhân viên (Đơn vị vận tải) trả hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Giao hàng cho khách theo quy trình trả hàng.
4	Bước 4	Khách hàng nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Khách kiểm tra, nhận hàng và trả tiền cước, tiền COD cho nhân viên giao hàng.
5	Bước 5	Nhân viên giao hàng (Đơn vị vận tải)	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận trên phần mềm đã giao hàng thành công cho khách. Trường hợp hàng giao dịch không thành công, đưa hàng về bàn giao và nhập lại kho cho nhân viên phụ trách kho. - Hết ca, nhân viên giao hàng lập Bảng kê nhân viên nợ tiền tổng hợp, nợ tiền cước và tiền COD phát sinh theo ngày thu được tiền từ KH (ngày x) cho người phụ trách.
6	Bước 6	Người phụ trách bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> - Thu tiền từ nhân viên nhận/giao hàng (Đơn vị vận tải). - Xác nhận trên phần mềm tình trạng đã nộp tiền từ Danh sách bảng kê nhân viên nợ tiền tổng hợp của nhân viên phòng hàng/bưu cục. - Hết ngày x hoặc chậm nhất 08h sáng ngày x+1 lập Bảng kê bưu cục nợ tiền tổng hợp của ngày x, bao gồm: Chi tiết tiền cước, tiền COD và tổng tiền phải nộp của Bưu cục. - Ngày x+1, chuyển tiền về cho kế toán công ty.
7	Bước 7	Kế toán công ty	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận trên phần mềm tình trạng đã nộp tiền từ Danh sách bảng kê chi nhánh nợ tiền tổng hợp. + KT hàng: Xác nhận trạng thái đã nộp tiền hàng. + KT COD: Xác nhận trạng thái đã nộp tiền COD. - Kiểm tra lại phần phân loại khách hàng (khách lẻ + khách hợp đồng) để tạo danh sách COD tồn cho các khu vực trả cho khách.

2. Mô tả dạng chi tiết các bước trong quy trình trả tiền COD bằng chuyển khoản cho khách Shop/khách hợp đồng:

TT	Bước	Nhóm người thực hiện	Thực hiện
1	Bước 1	Kế toán COD công ty	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra xác nhận trạng thái đã nộp tiền COD của KT khu vực nơi giao hàng. - Kiểm tra phần phân loại khách hàng để tạo DS COD tồn cho các KV trả khách. - Trên phần mềm cập nhật danh sách COD phải trả cho khách hàng. - Lập bảng kê đối soát và gửi email hoặc zalo (nếu khách hàng không dùng email) cho khách shop/ khách hợp đồng. - Thời gian đối soát: Định kỳ 1-2 lần/ tuần.
2	Bước 2	Khách hàng gửi (shop và khách HĐ)	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận bằng email hoặc zalo cho bộ phận phụ trách khu vực nơi gửi hàng.
3	Bước 3	Phụ trách khu vực gửi hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Lập danh sách bảng kê các khách hàng đã đối soát. - Trình ký quản lý trực tiếp.
4	Bước 4	Quản lý trực tiếp khu vực nơi gửi	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận bảng kê đối soát cho nhân viên phụ trách khu vực.
5	Bước 5	Phụ trách khu vực gửi hàng	<ul style="list-style-type: none"> .- Gửi DS chi COD hợp đồng về cho KT công ty qua email.
6	Bước 6	Kế toán COD công ty	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra DS bảng kê các khách shop và khách hợp đồng, có đối soát giữa NV phụ trách Khu vực với khách hàng kèm xác nhận của quản lý trực tiếp khu vực. - Chuyển khoản cho nhân viên phụ trách khu vực gửi hàng.
7	Bước 7	Kế toán khu vực nhận	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyển khoản cho khách hàng theo số tiền và tài khoản trên bảng kê đối soát. - Xác nhận với khách hàng. - Xác nhận trên phần mềm trạng thái đã TT cho khách hàng, - Lưu trữ bộ chứng từ đối soát với khách hàng.
8	Bước 8	Khách hàng gửi (shop và khách HĐ)	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận lại cho kế toán là đã nhận được số tiền cụ thể.

3. Mô tả dạng chi tiết các bước trong quy trình trả tiền COD cho khách lẻ:

TT	Bước	Nhóm người thực hiện	Thực hiện
1	Bước 1	KT COD công ty	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra xác nhận trạng thái đã nộp tiền COD của nhân viên khu vực nơi giao hàng. - Kiểm tra phần phân loại khách hàng để tạo DS COD tồn cho các KV trả khách. - Trên phần mềm cập nhật danh sách COD phải trả cho khách hàng.
2	Bước 2	NV phụ trách nơi gửi	<ul style="list-style-type: none"> - Thông báo cho khách hàng gửi ra văn phòng nhận tiền mặt.
3	Bước 3	Khách hàng gửi (khách lẻ)	<ul style="list-style-type: none"> - Mang phiếu gửi và giấy tờ tùy thân ra văn phòng gửi để nhận tiền mặt.
4	Bước 4	Quản lý trực tiếp khu vực nơi gửi	<ul style="list-style-type: none"> - Xác nhận các trường hợp khách hàng bị mất phiếu hoặc sai thông tin trên phiếu... - Thời gian xác nhận thông tin cho khách hàng: tối đa 03 ngày. - Sau khi xác nhận, chuyển qua cho kế toán/nhân viên phụ trách quỹ để chi tiền cho khách theo quy trình.
5	Bước 5	NV phụ trách nơi gửi	<ul style="list-style-type: none"> - Nhận lại phiếu gửi từ khách hàng. - Kiểm tra giấy tờ tùy thân. - Trích từ quỹ ứng chi trả COD bằng tiền mặt cho khách hàng gửi. - Xác nhận trên phần mềm trạng thái đã chi tiền cho khách hàng. - Cuối ngày, tập hợp chuyển phiếu hồng về cho KT khu vực.
6	Bước 6	Khách hàng gửi (khách lẻ)	<ul style="list-style-type: none"> - Ký Sổ trả tiền COD cho khách, xác nhận đã nhận đủ số tiền.
7	Bước 7	NV phụ trách khu vực gửi hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Đầu ngày hôm sau (x+1) tập hợp chứng từ, kiểm tra các phiếu COD mà PH/BC đã chi cho khách hàng ngày x. - Tổng hợp DS đã chi COD cho khách lẻ của toàn bộ khu vực ngày x, gửi email đề xuất chi COD về cho KT công ty. - Lưu trữ phiếu hồng và chứng từ khác kèm theo nếu có.
8	Bước 8	KT COD công ty	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra DS chi COD từ NV phụ trách khu vực gửi lên. - Chuyển khoản cho nhân viên phụ trách khu vực.

9	Bước 9	Nhân viên phụ trách khu vực	- Nhận tiền hoàn ứng quỹ COD để tiếp tục chi trả khách hàng.
---	--------	-----------------------------	--

IV. PHƯƠNG ÁN XỬ LÝ CÁC PHÁT SINH THAY ĐỔI LIÊN QUAN ĐẾN ĐƠN HÀNG COD

TT	Trường hợp phát sinh	Phương án giải quyết	Thao tác thực hiện/ Chứng từ kèm theo
A. PHÁT SINH THAY ĐỔI SỐ TIỀN THU HỘ			
1. Trước khi bàn giao tiền thu hộ cho Kế toán			
1.1.	Thay đổi số tiền thu hộ	- Hàng đã chốt trên hệ thống, NV gửi hàng/giao hàng báo cáo về quản lý nơi gửi/giao hàng và xin chỉ đạo xử lý. Sau khi quản lý xác minh được sự việc và có các chứng từ hợp lệ, quản lý nơi gửi/giao hàng xác nhận thay đổi số tiền thu hộ và nhân viên giao hàng tiến hành giao hàng cho khách.	Chứng từ: Ảnh chụp bill gửi hàng có xác nhận của khách về việc thay đổi số tiền thu hộ; hoặc bản tường trình của nhân viên nhập sai.
1.2	Hủy dịch vụ thu hộ	- Hàng chưa chốt gửi đi, nhân viên thu hồi phiếu, hủy đơn hàng và tạo đơn hàng thường mới cho khách. - Hàng đã chốt gửi đi, khách hàng ký chữ ký tươi trên phiếu xác nhận hủy dịch vụ thu hộ tiền.	Chứng từ: Ảnh chụp bill gửi hàng có xác nhận của khách hủy dịch vụ thu hộ tiền.

TT	Trường hợp phát sinh	Phương án giải quyết	Thao tác thực hiện/ Chứng từ kèm theo
2.	Sau khi bàn giao tiền thu hộ cho Kế toán (Nv thu đúng tiền trên hệ thống, sau đó đối chiếu với người gửi/người nhận tiền COD mới phát hiện sai lệch)		
2.1	Số tiền KH yêu cầu thu hộ trên thực tế ít hơn trên phần mềm	<ul style="list-style-type: none"> + KH shop và KH hợp đồng: NV phụ trách khu vực báo cáo cho quản lý biết để xác nhận cho phép thay đổi số tiền thu hộ. + KH lẻ: NV phụ trách khu vực nhận hàng báo cáo cho quản lý để xác nhận cho phép thay đổi số tiền thu hộ. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lập danh sách các mã hàng chênh lệch tiền COD và số tiền COD thừa phải chuyển lại cho KH nơi nhận hàng, trình Quản lý ký duyệt. <p>Có thể trực tiếp chuyển khoản tiền thừa cho KH nơi nhận hàng hoặc chuyển cho PH/BC nhận để khách ra nhận tiền mặt.</p>
2.2.	Số tiền KH yêu cầu thu hộ trên thực tế nhiều hơn trên phần mềm	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu do NV nhập sai: NV chịu trách nhiệm bù khoản tiền chênh lệch cho khách hàng nếu không xin lại được từ khách. Trường hợp người nhận đồng ý trả tiền, phần tiền thu thêm nhập mã tiền chuyển nhanh, phát sinh phí cước bằng cước tiền chuyển nhanh. - Nếu do từ phía KH khai báo sai: KH tự thương lượng giải quyết. 	
B. PHÁT SINH THAY ĐỔI THÔNG TIN KHÁCH HÀNG			
1. PHÁT SINH DO NHÂN VIÊN CÔNG TY			
1.1	Nhân viên nhập sai thông tin người gửi, người nhận trên hệ thống nhưng không ảnh hưởng, không làm thay đổi số tiền cước hàng, cước thu hộ và số tiền thu hộ	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo với quản lý để có phương án sửa lại thông tin trên hệ thống. - Sau khi quản lý xác nhận, tiến hành trả COD cho khách. 	- Bản tường trình

TT	Trường hợp phát sinh	Phương án giải quyết	Thao tác thực hiện/ Chứng từ kèm theo
1.2	Làm mất hồ sơ xác nhận mà khách đã nhận COD.	<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận (cá nhân) nhập sai làm bản tường trình có sự xác nhận của quản lý trực tiếp. - Chứng từ chứng minh đã trả tiền cho khách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bản tường trình. - Trang sổ khách đã ký nhận COD (bản photo). - Trường hợp CK: danh sách CK (trong đó có mã đã làm mất phiếu), giấy nộp tiền cho khách, tin nhắn xác nhận đã nhận được tiền của khách.
2	PHÁT SINH DO KHÁCH HÀNG		
2.1	Khách mất phiếu gửi hàng COD; làm rách phiếu... dẫn đến việc mất thông tin trên phiếu. Hoặc khách tự đồ lại thông tin trên phiếu.	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu khách làm đơn đề nghị. - Đối chiếu với phiếu gửi hàng liên trắng lưu tại phòng hàng để xác thực thông tin. - Tiến hành trả COD cho khách. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn đề nghị (có xác nhận của Quản lý trực tiếp). - CCCD của khách (Bản photo). - Phiếu gửi hàng lưu (Bản photo).
2.2	Khách tự chỉnh sửa thông tin trên Phiếu gửi (sau khi gửi hàng) sai lệch so với hệ thống.	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu khách làm đơn đề nghị. - Quản lý trực tiếp xác minh và thông báo khách hàng mang theo Giấy tờ tùy thân ra nhận tiền. 	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn đề nghị (có xác nhận của Quản lý bộ phận). - CCCD của khách (Bản photo). - Phiếu gửi hàng liên trắng lưu tại phòng hàng (Bản photo).

TT	Trường hợp phát sinh	Phương án giải quyết	Thao tác thực hiện/ Chứng từ kèm theo
2.3	Khách ghi thông tin trên phiếu gửi là tên Facebook, zalo...	<ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên tư vấn cho khách hàng khi gửi hàng cần ghi kèm thông tin tên thật của người gửi. - Nhân viên trao đổi với khách hàng để xác nhận việc thay đổi người nhận COD và báo khách hàng nhắn tin xác nhận lại thông tin trên Phiếu gửi hàng: tên fb, zalo, SĐT và thông tin của người đến nhận COD: Họ tên, SĐT, CCCD. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hình ảnh tin nhắn xác nhận của khách về việc thay đổi người ra nhận COD (Có hiện thị SĐT của khách) và khớp với SĐT trên phiếu gửi hàng.
2.4	Khách ghi thông tin trên Phiếu gửi là tên Công ty.	<ul style="list-style-type: none"> - Phải có giấy giới thiệu của Công ty về việc giới thiệu nhân viên đi nhận COD (khác với người đi gửi). Giấy giới thiệu phải ghi rõ thông tin họ tên, SĐT, số CCCD và ngày cấp CCCD của nhân viên đi nhận COD. Phải có sự liên hệ giữa thông tin khách trên phiếu gửi và trên giấy giới thiệu (Số điện thoại, trùng tên...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy giới thiệu.
2.5	Khách nhờ xe ôm, người khác đi gửi hàng.	<ul style="list-style-type: none"> - Nếu thông tin người nhận COD trùng với thông tin người gửi hàng thì Bưu cục hoàn COD cho khách theo quy trình. - Nếu thông tin người nhận COD khác với thông tin người gửi hàng: Nhân viên trao đổi với khách hàng để xác nhận việc thay đổi người nhận COD và báo khách hàng nhắn tin xác nhận thông tin của người đến nhận COD: Họ tên, SĐT, CCCD. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hình ảnh tin nhắn xác nhận của khách về việc thay đổi người ra nhận COD (Có hiện thị SĐT của khách) và khớp với SĐT trên phiếu gửi hàng.