



BƯỚC 1: PHÒNG KẾ HOẠCH THỊ TRƯỜNG/CẢNG SÀI GÒN

BƯỚC 2: THỦ TỤC TẠI CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ TRÊN ĐỊA BÀN CẢNG

BƯỚC 3: XÍ NGHIỆP LAI DẤT TÀU BIỂN CẢNG SÀI GÒN

BƯỚC 4: CẢNG XẾP DỠ HÀNG HÓA

## **BƯỚC 01**

### **PHÒNG KẾ HOẠCH THỊ TRƯỜNG/CẢNG SÀI GÒN**

Khi có tàu về cập Cảng Sài Gòn, đại lý vui lòng liên hệ Phòng Kế Hoạch Thị Trường, các cảng trực thuộc Cảng Sài Gòn (Cảng Tân Thuận, Cảng Hiệp Phước) và Trung tâm Dịch vụ Hàng hải để làm thủ tục đăng ký cầu bến, ký hợp đồng, đóng tạm ứng cảng phí và giải quyết các vấn đề khác liên quan đến dịch vụ, năng suất xếp dỡ, giải quyết tranh chấp hàng hải (nếu có).

#### **1.1 Bộ phận Điều độ Cảng Sài Gòn, Ban khai thác các Cảng và Trung tâm DVHH:**

Khi đến làm thủ tục đăng ký cầu bến, bến phao, Đại lý/chủ tàu vui lòng thực hiện các công việc sau:

- Gửi các thông tin tàu đến qua email/fax: tên tàu, các thông số kỹ thuật tàu, hàng hóa, chủ hàng, ngày dự kiến cập cảng ngay khi có thông tin.
- Liên hệ bộ phận kế hoạch để biết kế hoạch điều động tàu cập cảng: vị trí, thời gian tàu cập bến, cảng làm hàng và các thông tin khác.
- Gửi giấy yêu cầu (theo mẫu chung của Cảng Sài Gòn), cargo manifest (hàng nhập), cargo list (hàng xuất), cargo plan và các loại chứng từ liên quan khác qua email/fax để phối hợp sắp xếp, tiếp nhận tàu.
- Khi có thông báo chấp nhận tàu: “GIẤY CHẤP NHẬN TÀU” có thể hiện thông tin vị trí và thời gian dự kiến neo đậu làm hàng, vui lòng ký xác nhận và gửi lại Bộ phận Điều độ Phòng Kế hoạch Thị Trường
- Sau khi tàu hoàn tất làm hàng hoặc dự kiến thời gian hoàn tất làm hàng, vui lòng gửi thông báo giờ tàu chạy qua mail/fax để bộ phận Điều độ lên kế hoạch cho tàu rời bến.
- Trong quá trình tàu cập cầu/phao/khai thác làm hàng, thông báo để cùng phối hợp giải quyết các vấn đề:
  - + Về năng suất xếp dỡ, sử dụng cầu bờ, kho bãi, di dời vị trí neo đậu, các vấn đề khác liên quan đến cảng.
  - + Về sự cố, tranh chấp hàng hải bao gồm: đâm va, tai nạn về thiết bị tàu/ cảng, tai nạn lao động, hao hụt,...

#### **1.2 Bộ phận Thương vụ các cảng :**

Ký hợp đồng (hợp đồng chuyển), đóng tiền tạm ứng và thanh toán cảng phí

Tàu đến cảng đại lý phải ký hợp đồng cung cấp dịch vụ và thanh toán tiền cảng phí (tàu lai, cầu bến, buộc mở dây, đổ rác...) với Cảng Sài Gòn tại bộ phận Thương vụ các cảng các cảng trực thuộc, Trung tâm DVHH và Xí nghiệp

+ Hợp đồng “CUNG CẤP DỊCH VỤ CHO TÀU” được phân ra làm hai loại:

- Hợp đồng dài hạn: đối với các đại lý là khách hàng thân thiết của Cảng Sài Gòn,

đại lý có tần suất tàu đến cảng nhiều trong năm, thanh toán tốt, vui lòng liên hệ bộ phận Thương vụ phòng Kế Hoạch Thị Trường ký hợp đồng dài hạn, thanh toán sau khi tàu chạy.

- Hợp đồng chuyển: đối với các đại lý không phải là khách hàng thân thiết tiềm năng của Cảng, tàu tự làm đại lý, tần suất tàu đến cảng trong năm ít: vui lòng liên hệ bộ phận Thương vụ các cảng trực thuộc để ký hợp đồng chuyển, đóng tạm ứng cảng phí trước khi tàu cập cảng và thanh toán ngay trước khi tàu rời bến.

+Hướng dẫn tạm ứng và thanh toán cảng phí trước khi tàu chạy:

- Liên hệ bộ phận Thương vụ các cảng để ước tính số tiền tạm ứng và đóng tiền tạm ứng trước khi tàu cập cầu đối với tàu chuyển. Tiền tạm ứng có thể chuyển khoản (nếu số tiền lớn) hoặc tạm ứng tiền mặt. Đại lý trình biên lai tạm ứng (nếu tạm ứng tiền mặt) hoặc ủy nhiệm chi (nếu chuyển khoản) cho bộ phận Thương vụ các cảng để nhận được Giấy chấp nhận tàu từ bộ phận Điều độ Phòng Kế Hoạch Thị Trường Cảng Sài Gòn.

- Chậm nhất 3h trước khi tàu dự kiến hoàn tất làm hàng, đại lý liên hệ với Hoa tiêu để xin giờ tàu rời bến và thông báo cho bộ phận Điều độ, bộ phận Cảng phí các cảng sẽ căn cứ vào đó để xuất hóa đơn. Đại lý đối chiếu số tiền đã tạm ứng, thanh toán bổ sung hoặc nhận lại tiền tạm ứng dư. Các công đoạn thanh toán phải hoàn tất trước khi tàu rời bến.

### **1.3 Bộ phận Tiếp thị:**

Cảng Sài Gòn luôn mong muốn ngày càng nâng cao năng suất và chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng và mang lại cho khách hàng các dịch vụ tốt nhất có thể, vì vậy chúng tôi đã ban hành chính sách ưu đãi khuyến mãi đối với các khách hàng thân thiết, khách hàng tiềm năng ký cam kết đưa 100% tàu về cảng làm hàng. Ngược lại, đại lý nhận được một số ưu đãi như: ưu tiên cầu bến, kho bãi, cung cấp công nhân-thiết bị dụng cụ xếp dỡ đầy đủ, đảm bảo năng suất bốc xếp, có chuyên viên chăm sóc khách hàng. Để biết thêm chi tiết vui lòng liên hệ bộ phận Tiếp thị hoặc qua website của Cảng: [www.csg.com.vn](http://www.csg.com.vn).

Chúng tôi có đội ngũ chuyên viên chăm sóc khách hàng tận tình. Đại lý có thể thông tin cho chuyên viên bộ phận Tiếp thị qua email, điện thoại để nhận được sự hỗ trợ thêm trong quá trình tàu làm hàng tại cảng. Khách hàng sẽ nhận được sự hỗ trợ tận tình chu đáo của các nhân viên Tiếp thị - Chăm sóc khách hàng trong suốt quá trình tàu làm hàng tại Cảng Sài Gòn. Cụ thể các lĩnh vực như: thu xếp cầu bến, phao neo; tăng năng suất bốc xếp khi chưa đạt yêu cầu, tàu thiếu công nhân, thiếu trang thiết bị dụng cụ xếp dỡ, kho bãi, công nhân đòi tiền bồi dưỡng quá cao, giờ giấc làm hàng không đúng theo quy định, mất mát hao hụt hàng hóa trong quá trình xếp dỡ...Các khách hàng có thể điện thoại trực tiếp, có thể trao đổi qua email để nhận được sự hỗ trợ tốt nhất từ các nhân viên chuyên trách. Đặc biệt là đối với các đại lý, chủ hàng thân thiết, tiềm năng của Cảng Sài Gòn.

Ngoài ra, quý khách hàng có thể liên hệ để biết thêm về chính sách của cảng, thường xuyên chia sẻ thông tin về dịch vụ và nhận được sự hỗ trợ kịp thời. Bộ phận Tiếp thị sẽ là cầu nối tiếp nhận các thông tin từ các đại lý (về cầu bến/ phao neo, năng suất xếp dỡ, giải phóng tàu...), sau đó tiến hành can thiệp, đốc thúc, yêu cầu các Cảng trực thuộc cũng như các đơn vị liên quan thực hiện, đồng thời giải đáp các câu hỏi thường gặp cũng như hỗ trợ khách hàng giải quyết những vướng mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ của Cảng.

Thông qua website Cảng Sài Gòn, quý khách hàng có thể cập nhật các chuyên mục về chăm sóc khách hàng, cung cấp các thông tin về dịch vụ Cảng (lịch tàu, tiến độ làm hàng, giá cước...).

## **BƯỚC 02**

### **THỦ TỤC TẠI CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ TRÊN ĐỊA BÀN CẢNG:**

Sau khi nhận được kế hoạch và Giấy chấp nhận cầu bến tại phòng KHTT - Cảng Sài Gòn, Khách hàng làm các thủ tục tiếp theo với các cơ quan quản lý Nhà nước như: Cảng vụ hàng hải Tp.HCM, Công ty Hoa tiêu KV 1, Kiểm dịch Y tế, kiểm dịch động vật-kiểm dịch thực vật, Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn, Hải Quan khu vực.

#### **2.1 Cảng vụ hàng hải Tp.HCM:**

Cảng vụ Tp. Hồ Chí Minh là cơ quan thực hiện chức năng quản lý Nhà nước chuyên ngành hàng hải về trật tự an toàn hàng hải trong vùng nước Sài Gòn, giám sát và điều phối hoạt động của tàu thuyền, đưa ra những khuyến cáo, chỉ dẫn để hỗ trợ tàu thuyền trong công tác bảo đảm an toàn hàng hải, an ninh hàng hải, phòng chống cháy nổ và phối hợp tìm kiếm cứu nạn, phòng ngừa ô nhiễm môi trường, làm thủ tục tàu thuyền vào cảng và cấp phép cho tàu rời cảng, tổ chức điều tra, xử lý các vụ tai nạn và sự cố hàng hải. Thực hiện các yêu cầu về tạm giữ, bắt giữ hàng hải đối với tàu biển...

a. Phòng Thường trực Tổng hợp: Làm các thủ tục đăng ký xuất nhập cho tàu cập cảng; thông tin liên lạc với các cơ quan hữu quan và tàu thuyền để cung cấp kịp thời, chính xác thông tin phục vụ quản lý điều hành hoạt động hàng hải của Cảng vụ.

Đại lý liên hệ bộ phận Kế hoạch của Cảng vụ để đăng ký cho tàu vào cảng (cung cấp hồ sơ về tàu, hàng hoá, thuyền viên...) và các thủ tục cần thiết khác để nhận được Giấy chấp nhận cảng vụ vào cảng.

b. Phòng Nghiệp vụ: Thực hiện các yêu cầu tạm giữ, bắt giữ hàng hải đối với tàu biển (nghiệp vụ Pháp chế hàng hải) và kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về an toàn hàng hải, điều tra xử lý các vụ tai nạn, ô nhiễm môi trường, sự cố hàng hải, phối hợp tìm kiếm cứu nạn (nghiệp vụ An toàn hàng hải).

- Đại lý liên hệ bộ phận Pháp chế hàng hải để giải quyết những vấn đề pháp lý phát sinh liên quan đến hoạt động khai thác của tàu.

- Đại lý liên hệ bộ phận An toàn hàng hải để giải quyết những tranh chấp/ sự cố về an toàn và trật tự hàng hải (nếu có).

- Trước khi xin Giấy phép rời cảng của Cảng vụ, đại lý phải hoàn tất mọi thủ tục kể cả việc thanh toán cho các cảng và các cơ quan hữu quan khác.

#### **2.2 Công ty Hoa tiêu hàng hải Khu vực 1:**

Công ty Hoa tiêu khu vực I thực hiện nhiệm vụ cung cấp dịch vụ hoa tiêu hàng hải, dẫn dắt tàu biển ra vào các cảng:

a. Phòng Hoa tiêu: khi có yêu cầu cung cấp dịch vụ hoa tiêu, đại lý cần thông báo cho Công ty trước tối thiểu 6 giờ. Trong trường hợp thay đổi giờ hoặc hủy bỏ việc yêu cầu cung cấp dịch vụ hoa tiêu, chủ tàu phải thông báo cho Công ty trước tối thiểu 3 giờ, Xin lưu ý khi đại lý yêu cầu cung cấp hoa tiêu trễ hơn quy định, phí hoa tiêu đột xuất (tăng 10%) sẽ được tính thêm. Sau đó, đại lý được phòng Hoa tiêu thông

báo thời gian chính xác hoa tiêu lên tàu. Đại lý thông báo ngay cho bộ phận điều độ phòng Kinh doanh Khai thác Cảng Sài Gòn để tiếp nhận tàu.

b. Phòng Tài chính Kế toán: đại lý phải thanh toán phí hoa tiêu trước khi tàu chạy (trừ trường hợp có bên đại diện cam kết bảo đảm việc thanh toán sau/chuyển khoản).

### **2.3 Kiểm dịch Y tế, kiểm dịch động vật-kiểm dịch thực vật:**

Trung tâm Kiểm dịch Y tế quốc tế Tp. Hồ Chí Minh là cơ quan kiểm dịch y tế được thực hiện tại các cửa khẩu, kiểm tra y tế bao gồm kiểm tra giấy tờ liên quan đến y tế và kiểm tra thực tế nhằm ngăn chặn những dịch bệnh xâm nhập vào lãnh thổ Việt Nam. Đối tượng kiểm dịch là người (thuyền viên) xuất nhập cảnh, phương tiện vận tải, hàng hóa xuất nhập cảnh...

Đối với thuyền viên xuất nhập cảnh: Trung tâm Kiểm dịch Y tế quốc tế thuộc Đoàn thủ tục sẽ kiểm tra: số tiêm chủng, sức khoẻ của thuyền viên, điều kiện vệ sinh trên tàu tại phao số 0 trước khi Hoa tiêu lên tàu.

Đối với hàng hóa xuất nhập cảnh: sẽ do Trung tâm Kiểm dịch Y tế quốc tế thuộc Đoàn thủ tục kiểm tra tại phao số 0: với thực vật (nông – lâm sản): tàu chỉ được phép cập cảng khi đã được cấp giấy tiến hành kiểm dịch không trùng/mọt; với động vật phải có Giấy kiểm định động vật.

### **2.4 Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn:**

Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn có nhiệm vụ bảo vệ chủ quyền, an ninh cửa khẩu Cảng Sài Gòn, góp phần giữ vững ổn định an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội, đảm bảo công tác quản lý xuất nhập cảnh chặt chẽ về mặt an ninh, đúng pháp luật.

Hiện nay, để đơn giản hóa thủ tục hành chính cho các khách hàng có tàu cập cảng, Biên phòng Cửa khẩu Cảng Sài Gòn đã triển khai chương trình khai báo điện tử để phục vụ công tác khai báo được chính xác, nhanh chóng. Vì thế, khi cập cảng, tàu chỉ việc xếp dỡ hàng hóa chứ không phải mất thời gian làm thủ tục khai báo như trước đây. Đó là một trong rất nhiều bước tiến về cải cách thủ tục hành chính tại Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn (Bộ đội Biên phòng TPHCM).

Thủ tục tại Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn: đại lý khai báo về người và tàu nước ngoài, liên hệ Đội thủ tục Biên phòng cửa khẩu Cảng Sài Gòn để gửi danh sách, hộ chiếu của các thuyền viên trên tàu. Trước khi tàu đi, đại lý gửi danh sách thuyền viên có mặt cho Đội thủ tục Biên phòng để hoàn tất thủ tục rời bến.

### **2.5 An ninh cảng biển:**

Thực hiện các quy định tại Bộ luật quốc tế về an ninh tàu biển và cảng biển (International Ship and Port Facilities Security Code - ISPS), Cảng Sài Gòn đã được Cục Hàng hải Việt Nam cấp Giấy chứng nhận phù hợp về an ninh tàu biển cho các bến cảng Tân Thuận, và hệ thống các bến phao thuộc Trung tâm Dịch vụ Hàng hải Cảng Sài Gòn quản lý.

Trong trường hợp chủ tàu/đại lý có yêu cầu về việc tìm hiểu thông tin (giấy chứng nhận phù hợp về an ninh cảng biển và cấp độ an ninh đang được áp dụng) hoặc ký Giấy cam kết an ninh cảng biển phục vụ cho công tác an ninh cảng biển, vui lòng gặp Cán bộ an ninh cảng biển của các Cảng trực thuộc (nơi có tàu neo đậu) hoặc Cán bộ an ninh cảng biển của Trung tâm Dịch vụ Hàng hải Cảng Sài Gòn nếu tàu neo đậu tại phao để phối hợp thực hiện.

## **2.6 Hải quan Cửa khẩu Cảng Sài Gòn:**

Là cơ quan quản lý Nhà nước chuyên trách về việc kiểm soát hàng hóa xuất nhập khẩu tại các cửa khẩu. Hàng hóa xuất nhập khẩu thông qua Cảng Sài Gòn đều phải chịu sự kiểm soát của cơ quan Hải quan.

Đại lý sẽ thông báo cho Hải quan về thông tin tàu vận chuyển hàng hoá sẽ cập cảng (gửi lược khai hàng hóa có ghi rõ cảng xếp cảng dỡ, Hải quan sẽ xác nhận bằng cách đóng dấu).

### **BƯỚC 3**

#### **XÍ NGHIỆP LAI DẮT TÀU BIỂN CẢNG SÀI GÒN**

Sau khi nhận kế hoạch từ bộ phận Điều độ, làm thủ tục tại Cảng vụ, Hoa tiêu, đại lý liên hệ Xí nghiệp Lai dắt tàu biển Cảng Sài Gòn để yêu cầu tàu lai phục vụ cho tàu.

##### **3.1 Quy định của Cảng vụ về lai dắt**

a. Sử dụng tàu lai trong điều kiện hàng hải bình thường:

Trong điều kiện hàng hải bình thường, tàu thuyền Việt Nam và nước ngoài có chiều dài lớn nhất (LOA) từ 80 mét trở lên khi điều động cập, rời cầu cảng, bến phao hoặc quay trở, di chuyển vị trí neo đậu trong phạm vi vùng nước trước cầu cảng, bến phao phải sử dụng tàu lai hỗ trợ theo quy định sau:

1. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 80 mét đến dưới 95 mét: ít nhất 01 tàu lai với công suất tối thiểu 500 mã lực.
2. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 95 mét đến dưới 120 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu 500 mã lực mỗi tàu.
3. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 120 mét đến dưới 145 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu theo thứ tự là 500 và 1.000 mã lực.
4. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 145 mét đến dưới 160 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu 1.000 mã lực.
5. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 160 mét đến dưới 175 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu theo thứ tự là 1.000 và 1.500 mã lực.
6. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 175 mét đến dưới 190 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu 1.500 mã lực.
7. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 190 mét đến dưới 205 mét: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu theo thứ tự là 1.500 và 2.000 mã lực.
8. Tàu thuyền có chiều dài lớn nhất từ 205 mét trở lên: ít nhất 02 tàu lai với công suất tối thiểu mỗi tàu 2.000 mã lực.
9. Tàu thuyền di chuyển dọc cầu cảng bằng tời kéo dây của tàu không phải sử dụng tàu lai dắt. Trường hợp xét thấy cần thiết, các tàu thuyền này và tàu thuyền có chiều dài lớn nhất dưới 80 mét cũng có thể yêu cầu tàu lai hỗ trợ.

b. Sử dụng tàu lai trong điều kiện hàng hải không bình thường:

1. Trong điều kiện hàng hải không bình thường, Giám đốc Cảng vụ quy định cụ

thể số lượng và công suất tàu lai hỗ trợ tàu thuyền khi điều động rời, cập cầu, bến phao trên cơ sở tham khảo ý kiến của thuyền trưởng và tổ chức hoa tiêu hàng hải liên quan.

2. Đối với tàu thuyền có thiết bị hỗ trợ điều động, Giám đốc Cảng vụ sẽ xem xét miễn hoặc giảm số lượng tàu lai hỗ trợ trên cơ sở tính năng của thiết bị hỗ trợ, đề nghị

bằng văn bản của thuyền trưởng, khuyến nghị bằng văn bản của hoa tiêu dẫn tàu và các điều kiện thực tế khác.

### **3.2 Thủ tục tại Xí nghiệp Lai dắt tàu biển Cảng Sài Gòn:**

Đại lý liên hệ bộ phận trực ban lai dắt để gửi order thuê tàu lai, thoả thuận phương thức thuê và các yêu cầu khác.

Đối với khách hàng thường xuyên: ký hợp đồng dài hạn, tạm ứng và thanh toán sau theo hợp đồng đã ký.



## **BƯỚC 4**

### **CẢNG XẾP DỠ HÀNG HÓA**

#### **Cảng Tân Thuận, Cảng Hiệp Phước, TT Dịch vụ Hàng Hải Cảng Sài Gòn**

Trong thời gian tàu neo đậu và làm hàng tại cảng, đại lý có thể liên hệ với người có trách nhiệm của cảng (nơi có tàu neo đậu) để phối hợp và giải quyết các vấn đề về cầu bờ, kho bãi, các trang thiết bị dụng cụ xếp dỡ để tăng năng suất, giải phóng tàu hoặc để giải quyết việc tranh chấp, cụ thể:

- Bộ phận Khai thác, ban Kinh doanh Khai thác để giải quyết vấn đề về cầu bờ, kho bãi, các trang thiết bị dụng cụ xếp dỡ, công nhân xếp dỡ, kỹ thuật xếp dỡ hàng hóa,

phối hợp giải quyết các tranh chấp về hàng hóa giữa tàu, chủ hàng với cảng...

- Bộ phận Thương vụ, ban Kinh doanh Khai thác để giải quyết vấn đề về hợp đồng, cảng phí và thanh toán các chi phí phát sinh.

- Lãnh đạo cảng để giải quyết các vấn đề ngoài thẩm quyền của nhân viên