

## **HỒ SƠ YÊU CẦU CHÀO GIÁ**

Tên gói hàng hóa/dịch vụ : Dịch vụ trả hành lý BDS  
Bên mời chào giá : Công ty TNHH MTV Dịch vụ mặt đất sân bay Việt Nam  
Chi nhánh Nội Bài

*Hà Nội, ngày 15 tháng 08 năm 2022*

**GIÁM ĐỐC**

## MỤC LỤC

Nội dung	Trang
Thư mời chào giá	3
1. Yêu cầu về hàng hóa/dịch vụ	4
2. Yêu cầu về tư cách Nhà cung cấp	4
3. Yêu cầu chào giá	4
4. Tiêu chuẩn đánh giá	
4.1 Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực tư cách nhà cung cấp	4
4.2 Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật	5
5. Các yêu cầu khác	
5.1 Các quy định về chuẩn bị HSDX và nộp HSDX	6
5.2 Làm rõ HSDX	7
5.3 Đánh giá các HSDX	7
5.4 Điều kiện Nhà cung cấp được lựa chọn	8
5.5 Thông báo kết quả	8
5.6 Thương thảo, hoàn thiện và ký hợp đồng	9
5.7 Xử lý vi phạm	9

## TỪ NGỮ VIẾT TẮT

HSYC	Hồ sơ yêu cầu chào giá
HSDX	Hồ sơ đề xuất
VND	Đồng Việt Nam
VIAGS Nội Bài	Công ty TNHH MTV DVMD sân bay Việt Nam - CN Nội Bài
LC NCC	Lựa chọn nhà cung cấp
P.KHHC	Phòng Kế hoạch hành chính

*Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu*

CÔNG TY DVMD SÂN BAY VIỆT NAM-CN NỘI BÀI  
**TỔ MUA SẮM**

Số: 17/TB-VIAGS NBA-TMS-MY

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Hà Nội, ngày 16 tháng 08 năm 2022*

## **THÔNG BÁO MỜI CHÀO GIÁ**

Kính gửi: Quý Công ty

Hiện nay Công ty TNHH MTV DVMD sân bay Việt Nam - CN Nội Bài (VIAGS Nội Bài) có nhu cầu thuê “Dịch vụ trả hành lý BDS” theo hình thức mua sắm Chào giá. VIAGS Nội Bài kính mời Quý Công ty tham gia Chào giá gói hàng hóa, dịch vụ này (**Hồ sơ yêu cầu kèm theo**).

### **Chi tiết xin liên hệ:**

- Bà Nguyễn Yến My - Thư ký Tổ mua sắm HHDV
- Điện thoại : (84-24) 38865 002 - Ext: 6173
- Fax : (84-24) 38840 741
- Email : myny@viags.vn
- Thời gian nhận HSDX: Từ ngày 16/08/2022 đến 15 giờ ngày 22/08/2022 (Giờ hành chính)
- Địa điểm nộp Hồ sơ đề xuất: Phòng Kế hoạch Hành chính - Trụ sở Công ty Dịch vụ mặt đất sân bay Việt Nam - Chi nhánh Nội Bài - Tầng 6 nhà VAECO - Sân bay quốc tế Nội Bài, Xã Phú Minh, Huyện Sóc Sơn, Thành phố Hà Nội.
- Hạn cuối nộp Hồ sơ đề xuất: **15 giờ ngày 22/08/2022** qua Fax, Email, gửi trực tiếp hoặc qua đường Bưu điện.
- Phát hành miễn phí hồ sơ.

Xin cảm ơn và trân trọng kính chào!

### **Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu Tổ MS.

**TỔ TRƯỞNG TỔ MUA SẮM**

## Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

### 1. YÊU CẦU VỀ HÀNG HÓA/DỊCH VỤ

#### 1.1. Nội dung, danh mục hàng hóa/dịch vụ, số lượng (dự kiến)

Nội dung dịch vụ: trả hành lý BDS đến các địa điểm theo yêu cầu

- Tại khu vực 1 (áp dụng cho các điểm thuộc khu vực 1 quy định tại mục I.2 khoản 4.2): đơn giá theo điểm trả và số kiện trả/điểm. Tại mỗi điểm trả, đơn giá dịch vụ cho các kiện hành lý trả tại điểm đó là khác nhau (đơn giá cho kiện đầu tiên, kiện thứ 2, từ kiện thứ 3 trở đi...).

ĐVT: VNĐ

STT	Tên hàng hóa /dịch vụ	ĐVT	SL/năm (dự kiến)	Thời gian thực hiện (năm)	Đơn giá	Thành tiền
1	Kiện thứ nhất	Kiện	8.000	2		
2	Kiện thứ hai	Kiện	1.200	2		
3	Từ kiện thứ 3 trở lên	Kiện	300	2		
<b>Tổng</b>						

-Tại khu vực 2 (áp dụng cho các điểm thuộc khu vực 2 quy định tại mục I.2 khoản 4.2): Đơn giá/km (1 chiều) được tính từ Sân bay quốc tế Nội Bài đến điểm trả. Trường hợp có từ 2 kiện trở lên trả trong cùng 1 tỉnh tại cùng thời điểm:

+ Nếu cùng đơn vị hành chính quận huyện thì từ kiện thứ 2 sẽ được áp dụng cách tính cho các điểm thuộc khu vực 1 quy định tại mục I.2 khoản 4.2

+ Nếu khác đơn vị hành chính quận huyện thì sẽ tính km tiếp theo giữa các điểm phát hành lý

ĐVT: VNĐ

STT	Tên hàng hóa /dịch vụ	ĐVT	SL/năm (dự kiến)	Thời gian thực hiện (năm)	Đơn giá	Thành tiền
1	Số km trả thực tế	km	50.000	2		
<b>Tổng</b>						

1.2. Yêu cầu, tiêu chuẩn hàng hóa/dịch vụ: theo Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật quy định tại Mục 4.2 HSYC.

### 2. YÊU CẦU VỀ TƯ CÁCH - NĂNG LỰC NHÀ CUNG CẤP

- Có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy đăng ký hoạt động (bản photocopy hoặc bản sao công chứng) do Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp;

### 3. YÊU CẦU CHÀO GIÁ

3.1. Giá chào phải ghi rõ tổng giá trị chào giá đã bao gồm đầy đủ các loại thuế, phí theo quy định và các chi phí phát sinh khác (nếu có) và có đầy đủ chữ kí của người có trách nhiệm.

3.2. Đồng tiền chào giá: Việt Nam đồng (VNĐ)

### 4. TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ

4.1. Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực tư cách nhà cung cấp

STT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
1	Có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy đăng ký hoạt động (bản photocopy hoặc bản sao công chứng) do	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

	Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp		
	<b>KẾT LUẬN</b>	<b>Đạt tất cả nội dung trên</b>	<b>Không Đạt bất kỳ nội dung nào nêu trên</b>

4.2. Tiêu chuẩn đánh giá về kỹ thuật và các yêu cầu quan trọng khác:

TT	Nội dung yêu cầu	Mức độ đáp ứng	
		Đạt	Không đạt
<b>I.</b>	<b>Nội dung dịch vụ</b>	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
1	Cung cấp dịch vụ trả hành lý BDS miễn hoặc thất lạc đến địa điểm yêu cầu của hành khách đi trên những chuyến bay mà VIAGS Nội Bài nhận giao trả và theo yêu cầu của VIAGS Nội Bài (cụ thể nêu tại quy định về cách thức thực hiện và chất lượng dịch vụ trả hành lý BDS đính kèm HSYC), dự kiến 9.500 kiện hành lý 1 năm, mỗi kiện có trọng lượng tối đa 20kg.	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
2	Phạm vi trả hành lý: chia làm 2 khu vực + Khu vực 1: bao gồm các địa điểm trong phạm vi bán kính $\leq 35\text{km}$ tính từ Cảng hàng không quốc tế Nội Bài (theo Google map) + Khu vực 2: các khu vực còn lại không thuộc khu vực 1	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
3	* Thời gian lấy hành lý tại VIAGS Nội Bài: 7 ngày trong tuần. Mỗi ngày có 4 khung giờ cố định lấy hành lý: - 8h00 đến 9h00 - 11h00 đến 12h00 - 16h00 đến 17h00 - 21h00 đến 22h00 Và các khung giờ khác có hành lý phát sinh đột xuất, sử dụng dịch vụ trả hành lý nhanh phải lấy trong vòng 60 phút kể từ lúc nhận được thông tin từ VIAGS Nội Bài * Thời gian trả hành lý cho khách sau khi lấy tại VIAGS Nội Bài: đúng thời gian khách yêu cầu và không quá 24h kể từ lúc lấy hành lý tại VIAGS Nội Bài	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
4	Đảm bảo xe phục vụ đến đúng thời gian yêu cầu, trong thời gian phục vụ đảm bảo chất lượng dịch vụ cao nhất, chất lượng phương tiện và trang thiết bị trên xe đảm bảo hoạt động tốt, hình thức xe đáp ứng tiêu chuẩn phục vụ hành khách	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
5	Chuẩn bị xe, lái xe và giao nhận đảm bảo đáp ứng yêu cầu vận chuyển hành lý của	Đáp ứng/Cam	Không đáp ứng/

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

	VIAGS Nội Bài, an toàn cho người và hành lý trên xe. Bố trí lái xe là người có kinh nghiệm lái xe từ 2 năm trở lên, có bằng lái xe tối thiểu từ B2 trở lên; ăn mặc lịch sự khi đi làm, có lí lịch trong sạch, tư cách đạo đức tốt, có sức khỏe tốt, không sử dụng các chất gây nghiện trong thời gian làm việc, có kĩ năng về dịch vụ khách hàng	kết đáp ứng	Không cam kết đáp ứng
6	Chịu mọi trách nhiệm về mặt vật chất và pháp lý trong quá trình khai thác và sử dụng phương tiện và nhân lực của mình	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
7	Các xe đi trả hành lý BDS phải được trang bị đầy đủ thiết bị định vị GPS, camera hành trình và vẫn hoạt động bình thường trong quá trình cung cấp dịch vụ	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
8	Các xe đi trả hành lý BDS phải được trang bị đầy đủ các phương tiện phòng cháy chữa cháy theo thông tư số 57/2015/TT-BCA ban hành ngày 26/10/2015 của Bộ Công An.	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
9	Chi phí lương, phụ cấp, chế độ BHXH & BHYT... theo quy định cho lái xe và nhân viên giao nhận do bên cung cấp dịch vụ chịu.	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
10	Cung cấp thêm dịch vụ trả hành lý nhanh và trả theo giờ yêu cầu của VIAGS Nội Bài	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
11	Lệ phí cầu, phà, đường, bến bãi phát sinh trong quá trình vận chuyển hành lý do bên cung cấp dịch vụ chịu.	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
12	Cam kết thực hiện đúng Phụ lục 01: Quy định về cách thức thực hiện và các yêu cầu về chất lượng dịch vụ trả hành lý BDS kèm theo HSYC và là 1 phần không thể tách rời của HSYC	Đáp ứng/Cam kết đáp ứng	Không đáp ứng/ Không cam kết đáp ứng
<b>II</b>	<b>Yêu cầu quan trọng khác</b>		
1	Thời gian bắt đầu thực hiện dịch vụ: ngày 01/09/2022 đến 31/08/2024	Cam kết đáp ứng	Không cam kết đáp ứng
2	Cung cấp đơn giá phụ thu cho những kiện hành lý không trả được cho khách do lỗi của khách và phải trả về cho VIAGS Nội Bài (đơn giá/1 kiện)	Cam kết đáp ứng	Không cam kết đáp ứng
3	Cung cấp đơn giá dịch vụ trả hành lý nhanh và trả theo giờ yêu cầu (Áp dụng cho các điểm thuộc khu vực 1 quy định tại mục I.2 khoản 4.2): Đơn giá/điểm (điểm đầu tiên, điểm thứ 2 và từ điểm thứ 3 trở đi)	Cam kết đáp ứng	Không cam kết đáp ứng
4	Điều kiện thanh toán:	Cam kết đáp	Không cam kết

*Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu*

	- Hình thức thanh toán: chuyển khoản bằng VNĐ - Phương thức thanh toán: thanh toán 100% tiền dịch vụ phát sinh theo tháng trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hóa đơn tài chính hợp lệ và các chứng từ kèm theo có đầy đủ chữ kí xác nhận của 2 bên	ứng	đáp ứng
5	<b>Yêu cầu quan trọng khác:</b> - Báo giá phải có giá trị đến hết năm 2024	Cam kết đáp ứng	Không cam kết đáp ứng
	<b>KẾT LUẬN</b>	<b>Đạt tất cả nội dung trên</b>	<b>Không Đạt bất kỳ nội dung nào nêu trên</b>

## 5. CÁC YÊU CẦU KHÁC

### 5.1. Các quy định về chuẩn bị HSDX và nộp HSDX

#### 5.1.1. Nội dung của HSDX

- a) HSDX cũng như tất cả các văn bản, tài liệu trao đổi giữa Bên mời chào giá và Nhà cung cấp liên quan đến việc Chào giá phải được viết bằng tiếng Việt
- b) HSDX do Nhà cung cấp chuẩn bị bao gồm các nội dung sau:
- Tài liệu chứng minh tư cách hợp lệ và năng lực của Nhà cung cấp (Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh/Giấy đăng ký hoạt động cấp theo quy định của pháp luật bản photocopy hoặc bản sao công chứng);
  - Đơn chào giá và biểu giá chào theo mẫu của nhà cung cấp

#### 5.1.2. Thời gian có hiệu lực của HSDX

Thời gian có hiệu lực của HSDX là đến hết năm 2024

#### 5.1.3. Chuẩn bị và nộp HSDX

a) HSDX do Nhà cung cấp chuẩn bị phải được đánh máy, in bằng mực không tẩy được. Đơn chào giá, biểu giá chào, thư giảm giá (nếu có) và các văn bản bổ sung, làm rõ HSDX (nếu có) phải được đại diện của Nhà cung cấp ký và đóng dấu (nếu có). Những chữ viết chen giữa, tẩy xóa hoặc viết đè lên bản đánh máy chỉ có giá trị khi có chữ ký (của người ký đơn chào giá) ở bên cạnh và được đóng dấu (nếu có).

b) Nhà cung cấp nộp HSDX đến Bên mời chào giá bằng cách gửi trực tiếp, gửi qua đường bưu điện hoặc bằng fax. email nhưng phải đảm bảo Bên mời chào giá nhận được trước thời điểm hết hạn nộp HSDX là **15 giờ 00, ngày 22 tháng 08 năm 2022** HSDX của Nhà cung cấp gửi đến sau thời điểm hết hạn nộp HSDX là không hợp lệ và bị loại.

- Địa điểm nộp HSDX: Công ty TNHH MTV Dịch vụ mặt đất sân bay Việt Nam – Chi nhánh Nội Bài

Địa chỉ: Tầng 6 – Tòa nhà VAECO – Sân bay Quốc tế Nội Bài, Xã Phú Minh,  
Huyện Sóc Sơn, Hà Nội

Tel : (84-24) 38865 002 - Ext: 6173

Fax : (84-24) 38840 741

Email : myny@viags.vn

Người liên hệ (nếu cần): Nguyễn Yến My - P.KHHC - VIAGS Nội Bài

## **5.2. Làm rõ HSDX**

5.2.1. Trong quá trình đánh giá HSDX, Bên mời chào giá có thể yêu cầu Nhà cung cấp làm rõ nội dung của HSDX (kể cả việc làm rõ đơn giá khác thường) và bổ sung tài liệu trong trường hợp HSDX thiếu tài liệu (Giấy đăng ký kinh doanh, chứng chỉ chuyên môn phù hợp và các tài liệu khác) theo yêu cầu của HSYC với điều kiện không làm thay đổi nội dung cơ bản của HSDX đã nộp, không thay đổi giá chào.

5.2.2. Việc làm rõ HSDX được thực hiện giữa Bên mời chào giá và Nhà cung cấp có HSDX cần phải làm rõ dưới hình thức trao đổi trực tiếp (Bên mời chào giá mời Nhà cung cấp đến gặp trực tiếp để trao đổi, những nội dung hỏi và trả lời phải lập thành văn bản) hoặc gián tiếp (Bên mời chào giá gửi văn bản yêu cầu làm rõ và Nhà cung cấp phải trả lời bằng văn bản). Trong văn bản yêu cầu làm rõ cần quy định thời hạn làm rõ của Nhà cung cấp. Nội dung làm rõ HSDX thể hiện bằng văn bản được Bên mời chào giá bảo quản như một phần của HSDX. Trường hợp quá thời hạn làm rõ mà Bên mời chào giá không nhận được văn bản làm rõ hoặc Nhà cung cấp có văn bản làm rõ nhưng không đáp ứng được yêu cầu làm rõ của Bên mời chào giá thì Bên mời chào giá xem xét, xử lý theo các quy định của pháp luật hiện hành.

## **5.3. Đánh giá các HSDX**

Việc đánh giá HSDX được thực hiện theo trình tự như sau:

### **5.3.1. Kiểm tra tính hợp lệ của HSDX, bao gồm:**

- a) Thời gian nộp HSDX;
- b) Tư cách hợp lệ của Nhà cung cấp theo quy định tại Mục 2 (sau khi đã làm rõ hoặc bổ sung tài liệu theo yêu cầu của Bên mời chào giá);
- c) Tính hợp lệ (chữ ký, thời gian) trong các tài liệu như Đơn chào giá, Giấy ủy quyền (nếu có), Biểu giá chào;
- d) Hiệu lực của HSDX theo quy định tại Mục 5.1.2;
- e) Tính hợp lệ, sự phù hợp (đáp ứng) của hàng hóa/dịch vụ theo yêu cầu tại Mục 1;
- f) Các nội dung khác ...

HSDX của Nhà cung cấp sẽ bị loại bỏ và không được xem xét tiếp nếu Nhà cung cấp không đáp ứng một trong các nội dung nói trên.

### **5.3.2. Đánh giá năng lực, kinh nghiệm của Nhà cung cấp**

Bên mời chào giá đánh giá năng lực, kinh nghiệm các Nhà cung cấp theo Tiêu chuẩn đánh giá về năng lực kinh nghiệm quy định tại Mục 4.1 và sử dụng phương pháp đánh giá theo tiêu chí “Đạt”, “Không đạt”. HSDX được đánh giá là đáp ứng yêu cầu về năng lực, kinh nghiệm khi tất cả các nội dung chi tiết về năng lực, kinh nghiệm được đánh giá là “Đạt”.

### **5.3.3. Đánh giá về kỹ thuật**

Bên mời chào giá đánh giá theo các yêu cầu về kỹ thuật quy định tại Mục 4.2 HSYC đối với HSDX đáp ứng yêu cầu về tính hợp lệ và năng lực, kinh nghiệm. Việc đánh giá các yêu cầu về kỹ thuật được thực hiện bằng phương pháp theo tiêu chí “Đạt”, “Không đạt”. HSDX vượt qua bước đánh giá về kỹ thuật khi tất cả yêu cầu về kỹ thuật đều được đánh giá là “Đạt”.

### **5.3.4. So sánh giá chào**



### *Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu*

a) Bên mời chào giá xác định giá chào sau khi sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch (nếu có) theo quy định tại Luật Đấu thầu và trừ giá trị giảm giá trong Thư giảm giá (nếu có) để tiến hành so sánh. HSDX có giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch và trừ giá trị giảm giá thấp nhất được xếp thứ nhất.

b) Trong trường hợp các Nhà cung cấp có giá chào so sánh (giá chào sau khi sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch và trừ giá trị giảm giá) ngang nhau, Bên mời chào giá sẽ xếp hạng Nhà cung cấp theo thứ tự ưu tiên về so sánh các điều kiện chào tốt hơn/có lợi hơn cho Bên mời chào giá như: đơn giá phụ thu cho những kiện hành lý không trả được cho khách do lỗi của khách và phải trả về cho VIAGS Nội Bài (đơn giá/1 kiện) thấp hơn, đơn giá dịch vụ trả hành lý nhanh và trả theo giờ yêu cầu (Áp dụng cho các điểm thuộc khu vực 1 quy định tại mục I.2 khoản 4.2) thấp hơn...

#### **5.4. Điều kiện Nhà cung cấp được lựa chọn**

Nhà cung cấp được đề nghị chọn khi đáp ứng đủ các điều kiện sau đây:

- Có HSDX hợp lệ và đáp ứng yêu cầu về dịch vụ, điều kiện thanh toán và giao hàng (nếu có) như trong HSYC;
- Không có tên trong hai hoặc nhiều HSDX với tư cách là Nhà cung cấp chính và không vi phạm các hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về đấu thầu;
- Có giá chào sau sửa lỗi, hiệu chỉnh sai lệch, trừ giá trị giảm giá thấp nhất và không vượt giá gói hàng hóa/dịch vụ được duyệt.

#### **5.5. Thông báo kết quả chào giá**

Sau khi có văn bản phê duyệt kết quả LC NCC, Bên mời chào giá gửi văn bản thông báo kết quả LC NCC đến tất cả các Nhà cung cấp tham gia nộp HSDX, không cần thiết giải thích lý do đối với Nhà cung cấp không được lựa chọn.

Đối với Nhà cung cấp được lựa chọn, thông báo sẽ ghi rõ thời gian, địa điểm tiến hành thương thảo, hoàn thiện hợp đồng kèm theo dự thảo hợp đồng (nếu có).

#### **5.6. Thương thảo, hoàn thiện và ký kết hợp đồng**

Việc thương thảo, hoàn thiện hợp đồng để ký kết hợp đồng trên cơ sở kết quả LC NCC được duyệt, HSYC, HSDX của Nhà cung cấp được lựa chọn và dự thảo hợp đồng (nếu có).

#### **5.7. Xử lý vi phạm**

Trường hợp Nhà cung cấp có các hành vi vi phạm pháp luật về đấu thầu thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý căn cứ theo quy định của Luật Đấu thầu và các quy định pháp luật khác liên quan.

**PHỤ LỤC 01: Quy định về cách thức thực hiện và các yêu cầu về chất lượng gói HHDV: “Dịch vụ trả hành lý BDS”**

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
1.	<b>Công tác chuẩn bị</b>	Đội HK Đ&CT – TTPVHK	<p>- Trước 20h của ngày hôm trước, căn cứ vào lịch bay, Đội HK Đ&amp;CT gửi số lượng dự kiến các kiện hành lý BDS đi trả của 02 khung giờ buổi sáng (khung giờ 8h00-9h00 và 11h00-12h00) cho đối tác qua địa chỉ mail hoặc qua số hotline để đối tác thu xếp số lượng xe, phân chia tuyến đường cho hợp lý. Với 02 khung giờ buổi chiều tối (khung giờ 16h00-17h00 và 21h00-22h00), Đội HK Đ&amp;CT gửi số lượng kiện trước 02h so với giờ đối tác lấy hành lý.</p> <p>- Đối với các trường hợp trả ở khu vực 2 nhân viên BDS căn cứ vào Google map xác định số km xuất phát từ Sân bay quốc tế Nội Bài đến điểm phải trả và ghi vào phiếu giao nhận hành lý (biểu mẫu đính kèm HSYC) làm căn cứ thanh toán.</p> <p>- Đối với trường hợp sử dụng dịch vụ trả hành lý nhanh, Đội HK Đ&amp;CT phải báo cho đối tác trước 2h so với giờ khách nhận, trong vòng 60 phút sau khi nhận được yêu cầu bằng điện thoại/thư điện tử từ Đội HK Đ&amp;CT, đối tác phải có mặt để nhận hành lý đi trả.</p>	<p>- Trường hợp đối tác không cung cấp được dịch vụ trả hành lý nhanh, Đội HK Đ&amp;CT sẽ chủ động thuê dịch vụ bên ngoài và đối tác phải chi trả toàn bộ chi phí phát sinh cho việc thuê ngoài đó.</p>
2.	<b>Tập hợp hành lý, niêm</b>	Đội HK Đ&CT – TTPVHK	Nhân viên Đội HK Đ&CT điền đầy đủ thông tin của từng trường hợp khách hàng tại phiếu giao nhận hành lý, tập hợp hành	

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
	<p>phong và thống kê số lượng hành lý</p>		<p>lý BDS tại 02 địa điểm sau để bàn giao cho đối tác:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sảnh A nội địa nhà ga T1</li> <li>- Sảnh A1 nhà ga T2</li> </ul> <p>Đối với các kiện hành lý là valy mềm có khóa kéo, balo, túi xách thì Đội HK Đ&amp;CT phải seal cẩn thận trước khi bàn giao cho đối tác; đối với các kiện hành lý là thùng carton, valy cứng có khóa số, Đội HK Đ&amp;CT sẽ không thực hiện việc seal nhưng yêu cầu phải chụp ảnh từng kiện hành lý và mô tả cụ thể tại phiếu giao nhận hành lý; đối với các kiện hành lý dễ vỡ hoặc có giá trị cao phải được đánh dấu nhận biết và để riêng với các kiện hành lý khác. Nhân viên BDS thống kê số lượng kiện, khối lượng từng kiện; tình trạng các kiện hành lý trước khi bàn giao cho đối tác vận chuyển, thông tin liên hệ và địa chỉ giao hàng của từng khách hàng để xác nhận với đối tác vận chuyển.</p> <p>Trường hợp đối tác không có khả năng đáp ứng yêu cầu của Đội HK Đ&amp;CT, phải thông báo cho Đội HK Đ&amp;CT trước 04h để hai bên thỏa thuận và tìm phương án thay thế</p>	
3.	<p><b>Đối tác nhận bàn giao và ký xác nhận với nhân</b></p>	<p>Đối tác</p>	<p>- Vào các khung giờ cố định lấy hành lý, đối tác phải có mặt tại điểm tập kết hành lý BDS của Đội HK Đ&amp;CT nhận các kiện hành lý, phân chia các tuyến trả và ký xác nhận trên biên bản thống kê số lượng, khối</p>	<p>Đối tác đến nhận hàng muộn hơn 60 phút theo quy định sẽ giảm trừ 50% tổng tiền dịch vụ phát sinh của chuyến đó. Hai bên sẽ ký</p>

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
	viên BDS		lượng và tình trạng của các kiện hành lý giao. - Đối với trường hợp sử dụng dịch vụ trả hành lý nhanh, Đội HK Đ&CT phải báo cho đối tác trước 2h so với giờ khách nhận, trong vòng 60 phút sau khi nhận được yêu cầu bằng điện thoại/thư điện tử từ Đội HK Đ&CT, đối tác phải có mặt để nhận hành lý đi trả.	vào biên bản xác nhận chậm muộn làm căn cứ tính chi phí và đưa vào hồ sơ thanh toán của tháng đó
4.	<b>Quá trình giao trả hành lý</b>	Đối tác	- Nhân viên giao trả của đối tác (khi đi trả yêu cầu phải mặc đồng phục của công ty, đeo thẻ tên) có trách nhiệm liên hệ trước với khách hàng để thống nhất lại thời gian và địa điểm giao hàng. Các kiện hành lý khi giao tới khách phải đảm bảo còn nguyên hiện trạng, seal khi nhận từ Đội HK Đ&CT. Việc bàn giao phải được thực hiện tại đúng địa chỉ được ghi trên phiếu giao nhận hành lý, không bàn giao ngoài đường. Sau khi bàn giao hành lý, yêu cầu các khách hàng kiểm tra và kí xác nhận đã nhận hàng và không có bất kì khiếu nại gì về tình trạng, trọng lượng hành lý khi nhận. Sau khi kí xác nhận mọi khiếu nại về hành lý sẽ không được giải quyết. - Đối tác có trách nhiệm đi trả hành lý cho hành khách của VIAGS Nội Bài ngay khi Đội HK Đ&CT bàn giao, hành lý sẽ được bàn giao cho hành khách trong vòng 6h đối với hành lý trả trong khu vực nội tỉnh, 8h đối với hành lý trả ngoại tỉnh có khoảng	- Trong quá trình vận chuyển mọi thông tin về hư hại, mất, rách vỡ của hành lý và thời gian giao hành lý bị chậm so với dự kiến phải được thông báo ngay cho nhân viên quản lý BDS của VIAGS Nội Bài và cho khách hàng. Trường hợp xe bị hỏng đột xuất trên đường hoặc có bất kì lí do gì khiến cho việc giao hành lý không đảm bảo thời gian đã hẹn với khách thì phải liên hệ ngay với khách hàng để thông báo. Nếu khách không đồng ý trả hành lý chậm hơn so với giờ hẹn ban đầu thì phải bố trí ngay xe khác để chuyển cho khách, mọi chi phí phát sinh đối tác phải chịu hoàn toàn.

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
			<p>cách tính từ sân bay Nội Bài &lt;300km hoặc theo yêu cầu cụ thể sẽ được Đội HK Đ&amp;CT thông báo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi xảy ra bất kì sự cố nào mà có khiếu nại của khách hàng về hành lý mà đối tác giao, VIAGS NBA sẽ đứng ra tổ chức cuộc họp 3 bên gồm: VIAGS NBA, đối tác và khách hàng để xác định nguyên nhân, kết luận phương án giải quyết các trường hợp khiếu nại.</li> <li>- Đối tác phải có biện pháp trang bị, bảo vệ cho hành lý khỏi các tác động của thời tiết (ví dụ: che chắn để không ướt hành lý khi trời mưa) trong quá trình vận chuyển từ xe đến địa điểm của khách.</li> </ul>	<p>Trường hợp khách khiếu nại và yêu cầu bồi thường do hành lý vận chuyển chậm thì đối tác sẽ chịu hoàn toàn mức phí bồi thường theo chính sách bồi thường hành lý của VNA được trích từ PHM, Chương 9.6 - Phục vụ hành lý bất thường, mục 9.6.2.3 (chi tiết theo file đính kèm).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các hành lý bị hư hại, mất mát, rách vỡ trong quá trình vận chuyển dù bất cứ nguyên nhân nào thì đối tác phải bồi thường cho hành khách theo chính sách bồi thường hành lý của VNA được trích từ PHM, Chương 9.6 - Phục vụ hành lý bất thường, mục 9.6.2.4 (chi tiết theo file đính kèm).</li> <li>- Các trường hợp khách hàng phản hồi tiêu cực về chất lượng dịch vụ hoặc phản hồi không nhận được hành lý và không kí xác nhận trên bất kì giấy tờ nào mà đối tác xác nhận đã trả cho khách thì 3 bên (VIAGS NBA, đối tác vận chuyển và</li> </ul>

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
				<p>khách hàng) sẽ cùng giải quyết và đưa ra phương án xử lý. Nếu xác định được lỗi do đối tác vận chuyển thì đối tác phải bồi thường cho khách theo trường hợp hành lý mất mát và VIAGS Nội Bài sẽ không thanh toán các khoản chi phí đã phát sinh trong tháng đó.</p> <p>- Các trường hợp hành khách không nhận hàng vì bất kì lí do gì hoặc không thể liên hệ để nhận hàng thì đối tác phải thông báo và bàn giao lại cho nhân viên Đội HK Đ&amp;CT của VIAGS Nội Bài</p>
5.	<b>Tập hợp chứng từ thanh toán</b>	Đối tác + Đội HK Đ&CT – TTPVHK	<p>- Chậm nhất sau 02 ngày đi trả, đối tác phải giao lại 03 liên của các phiếu giao nhận hành lý có đầy đủ chữ kí xác nhận của khách hàng, của đối tác, của nhân viên Đội HK Đ&amp;CT trực ngày hôm đó cho Đội HK Đ&amp;CT tổng hợp (02 liên còn lại thì 01 liên giao cho khách hàng sau khi khách hàng kí nhận, 01 liên đối tác giữ).</p> <p>- Trong vòng 15 ngày đầu của tháng sau, Đội HK Đ&amp;CT phải bàn giao 1 liên của các phiếu giao nhận hành lý có đầy đủ chữ kí xác nhận của khách hàng, của đối tác, của nhân viên Đội HK Đ&amp;CT theo từng</p>	Trường hợp không khớp về số liệu hai bên phải làm rõ và thống nhất phương án giải quyết trước khi kí vào biên bản tổng hợp.

Biểu mẫu số 9: Hồ sơ yêu cầu

TT	Nội dung công việc	Người thực hiện	Cách thức thực hiện	Các tình huống phát sinh
			ngày và biên bản tổng hợp xác nhận dịch vụ đã thực hiện trong tháng sau khi hoàn tất việc đối chiếu với đối tác (có đầy đủ chữ ký xác nhận của đối tác và nhân viên Đội HK Đ&CT) cho phòng KHHC để làm thủ tục thanh toán trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hóa đơn tài chính hợp lệ và các chứng từ kèm theo có đầy đủ chữ kí xác nhận của 2 bên	

 <p><b>VIAGS</b> A SUBSIDIARY OF VIETNAM AIRLINES CHI NHÁNH NỘI BÀI</p>	<p>Biểu mẫu</p> <p><b>PHIẾU GIAO NHẬN HÀNH LÝ</b> <b>BAGGAGE DELIVERY RECEIPT</b></p>	Mã số: IF/VNBA/HKP2-263
		Ban hành: 01
		Hiệu lực: 26/11/2018
		Trang: 16/16

Ngày/date.....tháng/month.....năm/year 20

Tên khách thiếu hành lý/Name of passenger:.....

Chuyến bay/Flight number:.....Ngày bay/Date.....Số hồ sơ/PIR No.....

Địa chỉ giao nhận/Delivery address:.....

Điện thoại/Tel : .....

**Tình trạng hành lý khi giao nhận/Condition of baggage:**

TT No	Số thẻ Tag number	Cân nặng Weight	Tình trạng / Baggage under condition		
			Có khoá locked	Niêm phong Sealed	Tình trạng khác về hành lý Others
1.			<input type="checkbox"/>		
2.			<input type="checkbox"/>		
3.			<input type="checkbox"/>		
4.			<input type="checkbox"/>		
5.			<input type="checkbox"/>		
6.			<input type="checkbox"/>		
7.			<input type="checkbox"/>		
8.			<input type="checkbox"/>		
9.			<input type="checkbox"/>		
10.			<input type="checkbox"/>		

Đã nhận .....kiện hành lý với tình trạng như trên lúc ..... giờ ..... ngày..... tháng.....  
Received.....piece(s) in condition described above at .....o'clock and..... minute on date..... month.

**Áp dụng trong trường hợp người khác nhận thay khách thiếu hành lý :**  
**Applied for person authorised to receive baggage**

Người nhận/Receiver:.....CMND/Hộ chiếu/ID/Passport No .....

Quan hệ với khách/Relate to passenger:.....

Được sự đồng ý của ông/bà .....để nhận thay .....kiện hành lý với tình trạng như đã miêu tả ở trên.  
I was permitted to receive ....piece(s) of baggage on behalf of Mr/Mrs..... I certify to receive.....piece(s) baggage in condition as described above .

Tôi xin chịu trách nhiệm về các kiện hành lý đã nhận .  
I will bear all responsibilities for baggage which I receive.

Ý kiến khác (nếu có)/Other comment (if any).....

Đại diện hãng vận chuyển/Carrier's Rep (Ký, ghi rõ họ tên) (Signature, full name)	Nhân viên trực BDS/BDS staff (Ký, ghi rõ họ tên) (Signature, full name)	Người giao/Deliverer (Ký, ghi rõ họ tên) (Signature, full name)	Người nhận/Receiver (Ký, ghi rõ họ tên) (Signature, full name)
---	---	---	--