

**APPENDIX 02 - IMPORT HANDLING STANDARD TO CONSIGNEE**  
**Phụ lục 02 - Tiêu chuẩn phục vụ hàng nhập áp dụng với người nhận hàng**

Stt	Nội dung cam kết	Thời gian cam kết	Diễn giải
1	Thời gian xe tải chờ vào lấy hàng	+30 phút	- Từ khi xe đăng ký thủ tục vào cổng đến khi xe vào Dock lấy hàng Lưu ý: xe của người nhận hàng phải có sẵn tại khu vực đỗ chờ vào lấy hàng khi đăng ký thủ tục vào cổng
2	Đối với hàng nhập trả tại tầng 2: Tỷ lệ lô hàng có thời gian đăng ký lấy hàng không quá 30 phút có kiện cuối cùng sẵn sàng trả cho khách trong vòng 30 phút kể từ khi nhận được PXX từ khách	+30 phút	- Đối với các lô hàng có thời gian đăng ký lấy hàng không quá 30 phút so với giờ nhận PXX: Số lô hàng có kiện hàng cuối cùng sẵn sàng trả cho khách trong vòng 30 phút kể từ khi nhận PXX từ khách/Tổng số lô hàng đăng ký
3	Đối với hàng nhập trả tại tầng 2: Tỷ lệ lô hàng có thời gian đăng ký lấy hàng sau 30 phút kể từ khi đưa PXX có kiện cuối cùng sẵn sàng trả cho khách trước thời gian đăng ký lấy hàng	+30 phút	Đối với các lô hàng có thời gian đăng ký lấy hàng sau 30 phút so với giờ nhận PXX: số lô hàng có kiện cuối cùng sẵn sàng trả cho khách trước giờ đăng ký/Tổng số lô hàng đăng ký
4	- Một số loại hàng đặc biệt: hàng chuyên khẩu, hàng quá khổ, quá tải...được trả tại tầng 1 nhà ga ALSC Ghi chú: chi tiết về chủng loại hàng được trả tại tầng 1 xin tham khảo mục 4 bên dưới	+60 phút	- Thời gian kiện hàng đầu tiên sẵn sàng để trả cho khách tính từ thời điểm khách đưa PXX cho nhân viên trả hàng (lô hàng đã hoàn thành thủ tục hải quan) đến khi kiện hàng đầu tiên của lô hàng được chuyển ra khu vực trả hàng chuẩn bị bàn giao cho khách hàng Ghi chú: Khoảng thời gian này là thời gian cam kết xử lý lô hàng đối với các nghiệp vụ liên quan đến ALSC. Đối với các chậm trễ gây ra bởi nhà chức trách (vd: hải quan giám sát...), cam kết của ALSC sẽ không bao gồm các khoảng thời gian chậm trễ này, tuy nhiên ALSC sẽ hỗ trợ khách hàng tối đa để giảm thiểu việc chậm trễ.
5	Tiêu chuẩn đối với hàng hóa ALSC đồng ý trả tại tầng 1	Thời gian trả hàng xin xem tại mục 3	1. Hàng quá khổ kích thước đáp ứng một trong các tiêu chí: - Chiều dài lớn hơn 5,2m - Cả chiều dài VÀ chiều rộng đều lớn hơn 2,2m - Chiều cao lớn hơn 2,45m 2. Hàng quan tài 3. Hàng nặng trên 3 tấn/kiện 4. Hàng quá cảnh (chuyên khẩu) sử dụng xe container kẹp chì để trung chuyển 5. Hàng đặc biệt (hàng bắt buộc dùng cầu, hàng đóng trong các lô hình tròn, hình trụ đứng hoặc nằm ngang) phải sử dụng xe chuyên dụng để chất xếp, chằng buộc, vận chuyển (xe không lên được tầng 2) 6. Tổng lượng hàng trên 7 tấn hoặc thể tích 32m <sup>3</sup> trở lên/ 1 lần lấy (có thể nhiều hơn 1 lô nhưng phải đưa PXX tại quầy tiếp nhận trả hàng tầng 2 cùng 1 thời điểm) Lưu ý: Khách nhận hàng thông báo trước ít nhất 2h trước giờ máy bay hạ cánh (chi tiết về lô hàng dự kiến lấy, thời gian sẽ lấy, nếu không có thông tin trước thì thời gian trả hàng cam kết sẽ không được đảm bảo)
6	Phản hồi lần đầu yêu cầu cung cấp thông tin cho khách hàng	Sự kiện + 2 tiếng	-Thời gian từ khi nhận được yêu cầu cung cấp thông tin đến khi trả lời khách hàng lần đầu hoặc xác nhận đã nhận được yêu cầu cung cấp thông tin.
7	Gửi báo cáo chi tiết đối với các yêu cầu cung cấp thông tin cho khách hàng	Sự kiện + 10 tiếng	-Thời gian từ khi nhận được yêu cầu cung cấp thông tin đến khi trả lời chi tiết cho khách hàng. Lưu ý: Đối với một số trường hợp phức tạp, cần nhiều thời gian hơn để có thể cung cấp bản báo cáo chính xác cuối cùng, thời gian cam kết ở đây là thời gian gửi bản báo cáo chi tiết đầu tiên