

ĐƠN VỊ CHỈ ĐẠO



HIỆP HỘI DOANH NGHIỆP DỊCH VỤ
LOGISTICS VIỆT NAM (VLA)

ĐƠN VỊ THỰC HIỆN



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN
LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

HƯỚNG DẪN TIÊU CHUẨN NGHỀ (OS) VÀ TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ (OSS) NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM



NHÀ XUẤT BẢN GIAO THÔNG VẬN TẢI



THÀNH VIÊN BAN CHỈ ĐẠO

STT	HỌ VÀ TÊN	ĐƠN VỊ CÔNG TÁC	NHIỆM VỤ
1	Lê Duy Hiệp	Chủ tịch - Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA)	Trưởng ban
2	Nguyễn Duy Minh	Tổng thư ký - Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA)	Thành viên

THÀNH VIÊN BAN BIÊN SOẠN

STT	HỌ VÀ TÊN	ĐƠN VỊ CÔNG TÁC	NHIỆM VỤ
1	PGS. TS. Hồ Thị Thu Hòa	Viện trưởng - Viện Nghiên Cứu và Phát Triển Logistics Việt Nam Trưởng Bộ môn Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng (Trường Đại học Quốc tế – Đại học Quốc gia TP. HCM)	Chủ nhiệm dự án
2	ThS. Tô Thị Hằng	Trưởng ban đào tạo - Viện Nghiên Cứu và Phát Triển Logistics Việt Nam Giảng viên – Trường Đại Học Sư Phạm Kỹ thuật TP.HCM	Trưởng nhóm biên soạn

3	ThS. Dương Quốc Việt	Trường cao đẳng Công nghệ Thủ Đức	Chuyên gia phân tích nghề (AST)
4	ThS. Nguyễn Trúc Phương	Trường Cao đẳng Kinh Tế TP.HCM	Chuyên gia phân tích nghề (AST)
5	Hoàng Hoài An	Viện Nghiên Cứu và Phát Triển Logistics Việt Nam	Cố vấn chuyên môn
6	ThS. Nguyễn Trần Thanh Thuận	Học Viện Hàng Không	Cố vấn chuyên môn
7	Vũ Quang Hiếu	BRS Shipbrokers	Cố vấn chuyên môn
Chuyên gia nghề: 12 chuyên gia nghề đang làm việc trong những doanh nghiệp có kinh doanh dịch vụ liên quan đến hàng nguy hiểm tại các khu vực Bắc - Trung - Nam.			



LỜI NÓI ĐẦU

Nhằm mục đích chuẩn hóa và phát triển nhân lực trong ngành logistics, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI) là đơn vị trực thuộc Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) đã thực hiện công tác nghiên cứu và phân tích thực trạng công việc đối với nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm để xác định tiêu chuẩn nghề và tiêu chuẩn kỹ năng nghề.

Hướng dẫn tiêu chuẩn nghề và tiêu chuẩn kỹ năng nghề là kết quả của việc tổng hợp thông tin và số liệu từ Báo cáo phân tích thực trạng công việc nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm được thực hiện từ tháng 05 năm 2022 đến tháng 06 năm 2023 bởi Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI), trong đó xác định rõ mức độ, kiến thức, kỹ năng người lao động cần biết và làm được cũng như cách thức thực hiện công việc của họ để có thể hoàn thành chức năng, nhiệm vụ được giao đảm bảo an toàn, hiệu quả.

Tài liệu được xây dựng theo hướng tiếp cận năng lực thực hiện và phù hợp để sử dụng tại doanh nghiệp trong việc đánh giá, đào tạo nâng cao năng lực cho người lao động; Tại cơ sở Giáo dục nghề nghiệp trong việc thiết kế, xây dựng chương trình đào tạo và người lao động có thể dựa vào đó để tự đánh giá cũng như hoàn thiện kỹ năng nhằm đáp ứng yêu cầu của doanh nghiệp...



LỜI CẢM ƠN

Để quá trình khảo sát thực trạng và xây dựng bộ chuẩn nghề (OS/OSS) Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm đạt được kết quả tốt đẹp, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI) đã nhận được sự đóng góp và giúp đỡ rất lớn từ phía ban chỉ đạo, các doanh nghiệp, và đội ngũ các chuyên gia để hoàn thiện bộ tài liệu này.

Với tình cảm chân thành, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI) gửi lời cảm ơn sâu sắc đến ban chỉ đạo gồm Ban chấp hành – Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) và Ban lãnh đạo - Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI) đã đưa ra những chỉ đạo đúng đắn và tạo điều kiện thuận lợi hoàn thành tốt bộ tài liệu này.

Xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến các doanh nghiệp đã tham gia phỏng vấn khảo sát đã có những đóng góp to lớn để đạt được kết quả tốt nhất của hôm nay:

- Công ty TNHH H-Cargo International Logistics
- Công ty cổ phần Vận tải và Dịch vụ Hàng hải
- Công ty cổ phần Đại Lý Giao Nhận Vận Tải Xếp Dỡ Tân Cảng
- Trung Tâm Kho Vận Bình Dương _TRA-SAS
- Công Ty TNHH Giao Nhận Quốc Tế G.S.A
- Công ty cổ phần Asiatrans Vietnam
- Công Ty TNHH Tiếp Vận Thăng Long
- Công ty cổ phần Ben Line Agencies
- Công ty cổ phần Vận Tải Biển Tân Cảng
- Công ty TNHH Tiếp Vận Tường Long
- Công ty TNHH Quốc Tế Delta

Đặc biệt cảm ơn đội ngũ các chuyên gia đã tham gia xây dựng, hướng dẫn, giúp đỡ về kiến thức, tài liệu và phương pháp để hoàn thành nghiên cứu này

Trong tương lai, chúng tôi sẽ tiếp tục thực hiện xây dựng thêm nhiều chuẩn vị trí công việc (OS/OSS) trong ngành Logistics. Rất hy vọng sẽ có được sự tin tưởng, đồng hành, hỗ trợ và ủng hộ của tất cả các doanh nghiệp, các chuyên gia nhằm đóng góp cho sự phát triển của ngành logistics Việt Nam.

Chân thành cảm ơn!

Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam



MỤC LỤC

THÀNH VIÊN BAN CHỈ ĐẠO	i
THÀNH VIÊN BAN CHỦ NHIỆM	i
LỜI NÓI ĐẦU	iii
LỜI CẢM ƠN	iv
MỤC LỤC.....	v
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
PHẦN 1: GIỚI THIỆU NGHỀ NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM.....	1
1.1. Mô tả chung về nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm.....	1
1.2. Tính chất công việc	1
1.3. Các nhà tuyển dụng chính.....	2
PHẦN 2: MÔ TẢ TIÊU CHUẨN NGHỀ VÀ TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG	
NGHỀ NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM	3
2.1. Nhiệm vụ và thao tác nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm.....	3
2.2. Mô tả tiêu chuẩn nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm.....	8
2.3. Mô tả tiêu chuẩn kỹ năng nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm.....	14



DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	TỪ ĐẦY ĐỦ
1	OS	Occupational Standards
2	OSS	Occupational Skills Standards
3	DGD	Dangerous Goods Declaration
4	Incoterms	International Commercial Terms
5	MSDS	Material Safety Data Sheet
6	UCP	The Uniform Customs and Practice for Documentary Credit
7	UN	United Nations



DANH MỤC BẢNG

STT	TÊN BẢNG	TRANG
1	Bảng 1. Bảng tổng hợp nhiệm vụ và thao tác của nghề nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm	3
2	Bảng 2. Bảng tổng hợp tiêu chuẩn nghề nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm	8

VLI



PHẦN 1: GIỚI THIỆU NGHỀ

NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM

1.1. Mô tả chung về nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm

Nội dung
<p>Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm chịu trách nhiệm việc vận chuyển hàng nguy hiểm từ nơi này sang nơi khác. Họ còn có chức năng là hỗ trợ các cá nhân, tổ chức kinh doanh dịch vụ vận chuyển hàng nguy hiểm, các nhà xuất/nhập khẩu trong hoạt động thương mại quốc tế. Họ đóng vai trò là người trung gian không thể thiếu trong hoạt động xuất/nhập khẩu hàng nguy hiểm và hỗ trợ tạo điều kiện xúc tiến các hoạt động thương mại quốc tế.</p> <p>Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm có nhiệm vụ xác định lộ trình vận chuyển, thực hiện các thủ tục giấy tờ để vận chuyển hàng nguy hiểm từ điểm đi đến điểm đến, sử dụng các loại hình vận chuyển khác nhau như đường sắt, đường bộ, đường hàng không và đường thủy.</p> <p>Người làm ở vị trí này đảm bảo khai báo, đóng gói hoặc tư vấn đóng gói đúng qui định, an toàn theo đúng các qui định về vận chuyển hàng nguy hiểm liên quan với chi phí tối ưu.</p>

1.2. Tính chất công việc

Nội dung
<p>Nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm bao gồm các công việc sau:</p> <ul style="list-style-type: none">- Xác định mức độ nguy hiểm của hàng hoá dựa vào chứng từ của khách hàng- Tra cứu số UN- Khai báo hàng nguy hiểm (nếu được yêu cầu), hoặc kiểm tra tờ khai hàng nguy hiểm do chủ hàng tự thực hiện- Giám sát an toàn trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng nguy hiểm

- Kiểm tra giấy tờ xuất nhập khẩu, xin giấy phép cho phương tiện vận chuyển
- Khai báo hải quan, thông quan hàng nguy hiểm
- Vận chuyển hàng nguy hiểm đảm bảo an toàn đúng quy định
- Làm trực tiếp về chứng từ, kiểm đếm, xếp dỡ hàng hoá, quản lý hàng hoá trong kho
- Tuân thủ quy định Vận chuyển hàng nguy hiểm bằng đường sắt, đường hàng không, đường bộ, đường biển
- Liên lạc, báo cáo và giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng
- Tham mưu trong công tác giao nhận vận chuyển hàng nguy hiểm cho cấp trên

1.3. Các nhà tuyển dụng chính

Nội dung

Các nhà tuyển dụng chính gồm:

- Doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng nguy hiểm
- Hãng tàu, hãng hàng không
- Đại lý giao nhận vận chuyển hàng hoá
- Các công ty vận tải và Logistics
- Kho hàng có liên quan đến hàng nguy hiểm
- Doanh nghiệp kinh doanh kho bãi chứa hàng nguy hiểm
- Doanh nghiệp khai thác cảng



**PHẦN 2: MÔ TẢ TIÊU CHUẨN NGHỀ
VÀ TIÊU CHUẨN KỸ NĂNG NGHỀ NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM**

2.1. Nhiệm vụ và thao tác nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm

BẢNG 1. BẢNG TỔNG HỢP NHIỆM VỤ VÀ THAO TÁC CỦA NGHỀ NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM

NHIỆM VỤ	THAO TÁC	CÁ NHÂN/ NHÓM	TÌNH HUỐNG/ HÀNH VI	THỜI LƯỢNG
1. Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm	1.1. Tiếp nhận tờ khai hàng nguy hiểm của chủ hàng (Dangerous Goods Declaration - DGD) 1.2. Xác nhận nhóm hàng nguy hiểm 1.3. Kiểm tra bộ chứng từ và hình ảnh của hàng nguy hiểm 1.4. Xác nhận hàng nguy hiểm đảm bảo tiêu chuẩn an ninh theo quy định	Cá nhân	Hành vi	45 giờ
2. Xác định các yêu cầu về	2.1. Phân loại các nhóm hàng nguy hiểm 2.2. Xác nhận số UN và tên hàng nguy hiểm	Cá nhân	Hành vi	60 giờ



NHIỆM VỤ	THAO TÁC	CÁ NHÂN/ NHÓM	TÌNH HUỐNG/ HÀNH VI	THỜI LƯỢNG
vận chuyển hàng nguy hiểm	2.3. Xác nhận các giới hạn đóng gói theo từng phương thức vận tải 2.4. Xác nhận loại bao bì theo hướng dẫn đóng gói (các yêu cầu đóng gói riêng biệt nếu có) 2.5. Xác nhận nhãn mác theo quy định 2.6. Xác nhận bộ chứng từ vận chuyển hàng nguy hiểm theo quy định (vận đơn, hợp đồng vận tải, tờ khai hàng nguy hiểm, ...)			
3. Tiếp nhận hàng nguy hiểm	3.1. Yêu cầu chuẩn bị tiếp nhận hàng nguy hiểm 3.2. Thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm 3.3. Đánh giá hoạt động tiếp nhận hàng nguy hiểm	Cá nhân	Tình huống	30 giờ



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

NHIỆM VỤ	THAO TÁC	CÁ NHÂN/ NHÓM	TÌNH HUỐNG/ HÀNH VI	THỜI LƯỢNG
4. Hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm	4.1. Hoàn tất bảng kiểm hàng nguy hiểm (check list) 4.2. Phát hành vận đơn 4.3. Hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định 4.4. Lưu trữ chứng từ hàng nguy hiểm 4.5. Báo cáo sự cố hàng nguy hiểm cho các bên liên quan theo quy định	Cá nhân	Hành vi	15 giờ
5. Tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm theo yêu cầu	5.1. Đặt chỗ để vận chuyển hàng nguy hiểm 5.2. Tính toán các loại cước, phí 5.3. Thực hiện khai báo hải quan cho kiện hàng nguy hiểm 5.4. Giao kiện/lô hàng cho nhà vận chuyển 5.5. Giao hàng nguy hiểm tại điểm chỉ định 5.6. Thông báo tình trạng vận chuyển hàng nguy hiểm cho người nhận	Cá nhân	Hành vi	30 giờ



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

NHIỆM VỤ	THAO TÁC	CÁ NHÂN/ NHÓM	TÌNH HUỐNG/ HÀNH VI	THỜI LƯỢNG
6. Lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển	6.1. Yêu cầu chuẩn bị lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển 6.2. Thực hiện lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển 6.3. Đánh giá hoạt động lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển	Nhóm	Tình huống	60 giờ
7. Kiểm đếm hàng nguy hiểm	7.1. Chuẩn bị kiểm đếm hàng nguy hiểm 7.2. Kiểm đếm hàng nguy hiểm thực tế 7.3. Nộp chứng từ kiểm đếm	Cá nhân	Hành vi	15 giờ
8. Hướng dẫn xử lý sự cố	8.1. Báo động sự cố tại hiện trường 8.2. Cách ly khu vực xảy ra sự cố 8.3. Sơ cứu người tại hiện trường 8.4. Thu thập thông tin của những người có mặt tại hiện trường	Nhóm	Hành vi	30 giờ



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

NHIỆM VỤ	THAO TÁC	CÁ NHÂN/ NHÓM	TÌNH HUỐNG/ HÀNH VI	THỜI LƯỢNG
	8.5. Báo cáo sự cố cho các bên có liên quan 8.6. Lưu trữ hồ sơ			
9. Chăm sóc khách hàng	9.1. Tư vấn giải pháp tối ưu cho khách hàng 9.2. Cập nhật thường xuyên tình trạng kiện/lô hàng 9.3. Báo cáo với khách hàng nếu có bất thường 9.4. Giải đáp thắc mắc khách hàng 9.5. Hỗ trợ chăm sóc khách hàng khi có yêu cầu về khiếu nại/bồi thường	Nhóm	Hành vi	15 giờ



2.2. Mô tả tiêu chuẩn nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm

BẢNG 2. BẢNG TỔNG HỢP TIÊU CHUẨN NGHỀ NHÂN VIÊN GIAO NHẬN HÀNG NGUY HIỂM

STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
1	Năng lực 1: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm	<p>- Đây là năng lực chuyên môn đầu tiên, cung cấp cho người học những kiến thức tổng quan về hàng nguy hiểm cũng như cách thức kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm để có những cách ứng xử phù hợp; Làm tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Tiếp nhận tờ khai hàng nguy hiểm của chủ hàng (Dangerous Goods Declaration - DGD); Xác nhận nhóm hàng nguy hiểm; Kiểm tra bộ chứng từ và hình ảnh của hàng nguy hiểm; Xác nhận hàng nguy hiểm đảm bảo tiêu chuẩn an ninh theo quy định.</p>
2	Năng lực 2: Xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ hai, cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức về phân loại hàng nguy hiểm, nhận dạng chính xác các nhóm hàng nguy hiểm để thực hiện các yêu cầu về khai báo, đóng gói, dán nhãn các kiện hàng nguy hiểm theo đúng quy định. Để học năng lực này, người học phải học qua năng lực thứ nhất “Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm”</p>



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
		<p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Phân loại các nhóm hàng nguy hiểm; Xác định số UN và tên hàng; Xác nhận các giới hạn đóng gói, loại bao bì sử dụng; Xác nhận kiện/lô hàng nguy hiểm tuân thủ quy định về nhãn mác; Xác nhận bộ chứng từ vận chuyển hàng nguy hiểm đúng nội dung, đúng hình thức và số lượng theo yêu cầu của từng phương thức vận tải; Xác nhận kiện hàng nguy hiểm đạt yêu cầu “sẵn sàng vận chuyển”.</p>
3	Năng lực 3: Tiếp nhận hàng nguy hiểm	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ ba, cung cấp cho người học những kiến thức tổng quan về: Cách thức tiếp nhận hàng nguy hiểm an toàn; Cách thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm theo đúng quy định. Và đây cũng là một năng lực cần thiết trong quá trình vận chuyển đa phương thức hàng nguy hiểm để có những cách ứng xử phù hợp và là tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị tiếp nhận hàng nguy hiểm; Thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm; Đánh giá hoạt động tiếp nhận hàng nguy hiểm.</p>



STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
4	Năng lực 4: Hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm	<p>- Đây là năng lực cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức liên quan đến bộ chứng từ hàng nguy hiểm và kỹ năng hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Hoàn tất bảng kiểm hàng nguy hiểm (check list); Phát hành vận đơn; Hoàn tất và lưu trữ bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định; Báo cáo các bất thường trong quá trình hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm.</p>
5	Năng lực 5: Tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm theo yêu cầu	<p>- Đây là năng lực cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức tổng hợp và kỹ năng thực hiện việc vận chuyển và giao hàng nguy hiểm từ người gửi đến người nhận theo đúng quy định.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Đặt chỗ cho kiện hàng nguy hiểm; Tính toán các loại cước, phí; Thực hiện khai báo hải quan cho kiện hàng nguy hiểm; Giao kiện/lô hàng cho nhà vận chuyển; Giao hàng nguy hiểm tại điểm chỉ định; Thông báo tình trạng vận chuyển hàng nguy hiểm cho người nhận.</p>



STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
6	Năng lực 6: Lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ sáu, cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về: Lưu kho hàng nguy hiểm chờ vận chuyển; Xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển để có những cách ứng xử phù hợp và là tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình. Để học năng lực này người học phải học qua: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm, tiếp nhận hàng nguy hiểm, tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm; Thực hiện lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm; Đánh giá hoạt động lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm.</p>
7	Năng lực 7: Kiểm đếm hàng nguy hiểm	<p>- Đây là năng lực chuyên môn cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về kiểm đếm để từ đó có những quyết định đúng đắn trong việc xử lý các kiện hàng nguy hiểm. Để lĩnh hội được năng lực này, người học phải học trước các kỹ năng liên quan đến nhận diện và phân loại hàng nguy hiểm và xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị kiểm đếm hàng nguy hiểm; Kiểm đếm hàng nguy hiểm thực tế; Nộp chứng từ kiểm đếm.</p>



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
8	Năng lực 8: Hướng dẫn xử lý sự cố	<p>- Đây là năng lực chuyên môn cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về các sự cố hàng nguy hiểm để có hướng xử lý phù hợp trong quá trình giao nhận, lưu kho và vận chuyển hàng nguy hiểm. Để học năng lực này người học phải học qua: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm; Xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm; Tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm; Lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Báo động sự cố tại hiện trường; Cách ly khu vực xảy ra sự cố; Sơ cứu người tại hiện trường; Thu thập thông tin của những người có mặt tại hiện trường; Báo cáo sự cố cho các bên có liên quan; Lưu trữ hồ sơ.</p>
9	Năng lực 9: Chăm sóc khách hàng	<p>- Năng lực chăm sóc khách hàng nhằm cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng, thái độ về các hoạt động của quá trình chăm sóc khách hàng, đồng thời phát triển kỹ năng quản lý chăm sóc khách hàng trong kinh doanh dịch vụ giao nhận và vận chuyển hàng nguy hiểm. Năng lực này được dạy sau khi người học đã lĩnh hội được năng lực “Nhận diện và phân loại hàng nguy hiểm” và “Xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm”.</p>



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

STT	Số và tên năng lực	Vị trí và chức năng
		- Năng lực này bao gồm các thành tố: Tư vấn giải pháp tối ưu cho khách hàng; Cập nhật thường xuyên tình trạng kiện/lô hàng; Báo cáo với khách hàng nếu có bất thường; Giải đáp thắc mắc khách hàng; Hỗ trợ chăm sóc khách hàng khi có yêu cầu về khiếu nại/bồi thường

VLA

2.3. Mô tả tiêu chuẩn kỹ năng nghề Nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm**Năng lực 1: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm**

Nội Dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn đầu tiên cung cấp cho người học những kiến thức tổng quan về hàng nguy hiểm cũng như cách thức kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm để có những cách ứng xử phù hợp; làm tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Tiếp nhận tờ khai hàng nguy hiểm của chủ hàng (Dangerous Goods Declaration - DGD); Xác nhận nhóm hàng nguy hiểm; Kiểm tra bộ chứng từ và hình ảnh của hàng nguy hiểm; Xác nhận hàng nguy hiểm đảm bảo tiêu chuẩn an ninh theo quy định vận chuyển hàng nguy hiểm.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Kiểm tra hình thức, nội dung tờ khai hàng nguy hiểm2. Kiểm đếm số lượng tờ khai hàng nguy hiểm3. Trao đổi với khách hàng để đảm bảo kiện hàng nguy hiểm đủ điều kiện vận chuyển theo quy định của từng phương thức cụ thể.4. Kiểm tra tính đúng, đủ của bộ chứng từ5. Kiểm tra tính hợp lý, hợp lệ của bộ chứng từ6. Kiểm tra và xác nhận điều kiện an ninh hàng hoá của kiện hàng nguy hiểm
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Mục đích, ý nghĩa và nội dung tờ khai hàng nguy hiểm2. Chín (9) nhóm hàng nguy hiểm và nhóm đóng gói của hàng nguy hiểm



	<ol style="list-style-type: none">3. Thông tin trên tờ khai và chi tiết hình ảnh kiện hàng nguy hiểm4. Yêu cầu về an ninh hàng nguy hiểm5. Các thông tin liên quan đến hàng nguy hiểm gây hậu quả nghiêm trọng6. Điều kiện vận chuyển hàng nguy hiểm7. Các nội dung liên quan đến hàng nguy hiểm theo quy định hiện hành
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<ol style="list-style-type: none">1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế2. Chăm thận trong thực hiện công việc3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc.
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 2: Xác nhận các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ hai, cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức về phân loại hàng nguy hiểm, nhận dạng chính xác các nhóm hàng nguy hiểm để thực hiện các yêu cầu về khai báo, đóng gói, dán nhãn các kiện hàng nguy hiểm theo đúng quy định. Để học năng lực này người học phải học qua năng lực thứ nhất “Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm”</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Phân loại các nhóm hàng nguy hiểm; Xác định số UN và tên hàng; Xác nhận các giới hạn đóng gói, loại bao bì sử dụng; Xác nhận kiện/lô hàng nguy hiểm đã tuân thủ quy định về nhãn mác; Xác nhận bộ chứng từ vận chuyển hàng nguy hiểm đúng nội dung, đúng hình thức và số lượng theo yêu cầu của từng phương thức vận tải; Xác nhận kiện hàng nguy hiểm đạt yêu cầu “sẵn sàng vận chuyển”.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Phân loại 9 nhóm hàng nguy hiểm theo tính chất vật lý và hoá học2. Xác nhận số UN và tên vận chuyển của hàng nguy hiểm3. Đảm bảo kiện/lô hàng nguy hiểm đủ điều kiện vận chuyển theo từng phương thức cụ thể4. Xác định khối lượng, kiểu đóng gói, loại bao bì5. Xác định nhãn mác đúng yêu cầu theo từng phương thức vận chuyển6. Kiểm tra bộ chứng từ của kiện/lô hàng nguy hiểm7. Xác định kiện hàng nguy hiểm đạt yêu cầu “sẵn sàng vận chuyển”



Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Chín (9) nhóm hàng nguy hiểm2. Số UN và tên vận chuyển của hàng nguy hiểm3. Các giới hạn đóng gói theo khối lượng vận chuyển4. Hướng dẫn đóng gói hàng nguy hiểm5. Kiểu dáng bao bì của kiện/ lô hàng nguy hiểm6. Các loại nhãn mác của kiện/ lô hàng nguy hiểm7. Các loại chứng từ cần thiết của kiện/ lô hàng nguy hiểm8. Danh mục hàng nguy hiểm theo quy định hiện hành
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<ol style="list-style-type: none">1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế2. Cẩn thận trong thực hiện công việc3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 3: Tiếp nhận hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ ba, cung cấp cho người học những kiến thức tổng quan về: cách thức tiếp nhận hàng nguy hiểm an toàn; cách thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm theo đúng quy định. Và đây cũng là một năng lực cần thiết trong quá trình vận chuyển đa phương thức hàng nguy hiểm để có những cách ứng xử phù hợp và là tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị tiếp nhận hàng nguy hiểm; Thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm; Đánh giá hoạt động tiếp nhận hàng nguy hiểm</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đối chiếu tờ khai với hàng nguy hiểm thực tế 2. Chuẩn bị phương tiện, công cụ bảo hộ lao động 3. Bố trí nơi để xếp dỡ hàng nguy hiểm 4. Kiểm tra thông tin phương tiện vận chuyển hàng nguy hiểm 5. Thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm 6. Xác nhận tình trạng tiếp nhận hàng nguy hiểm
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quy trình, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc trong hoạt động tiếp nhận hàng nguy hiểm 2. Diện tích và sơ đồ khu vực liên quan tới hoạt động công việc 3. Yêu cầu về hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp nhận hàng nguy hiểm

	<p>4. Hướng dẫn sử dụng phương tiện, công cụ bảo hộ lao động và thiết bị trong quá trình tiếp nhận hàng nguy hiểm; Biện pháp đề phòng và quy trình cần được tuân thủ khi sử dụng thiết bị</p> <p>5. Yêu cầu về tiếp nhận hàng nguy hiểm theo từng phương thức vận tải</p> <p>6. Quy trình xử lý các bất thường khi tiếp nhận hàng nguy hiểm</p>
<p>Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)</p>	<p>1. Đảm bảo tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm tại doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế.</p> <p>2. Đảm bảo tinh thần trách nhiệm cao trong thực hiện công việc.</p> <p>3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc.</p>
<p>Yêu cầu về giấy phép, pháp lý</p>	<p>Đối với phương thức vận tải hàng không, người thực hiện tiếp nhận hàng nguy hiểm cần có chứng chỉ “Nhận thức về hàng nguy hiểm” (Dangerous Goods Awareness) theo quy định hàng nguy hiểm của IATA.</p>
<p>Ngày tháng năm</p>	<p>08/2023</p>

Năng lực 4: Hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức liên quan đến bộ chứng từ hàng nguy hiểm và kỹ năng hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định.</p>

	<p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Hoàn tất bảng kiểm hàng nguy hiểm (check list); Phát hành vận đơn; Hoàn tất và lưu trữ bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định; Báo cáo các bất thường trong quá trình hoàn tất bộ chứng từ hàng nguy hiểm.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Hoàn thành bảng kiểm hàng nguy hiểm (check list)2. Thông báo kết quả cho khách hàng kèm bảng kiểm hàng nguy hiểm3. Phát hành vận đơn theo quy định4. Hoàn tất bộ chứng từ đầy đủ, đúng số lượng, đúng nội dung theo quy định hiện hành của quốc gia5. Báo cáo các bất thường trong quá trình hoàn tất bộ chứng từ6. Lưu trữ hồ sơ vận chuyển hàng nguy hiểm
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Hình thức, nội dung và yêu cầu đối với bảng kiểm hàng nguy hiểm (check list)2. Kết quả kiểm tra kiện hàng theo bảng kiểm3. Vận đơn hàng nguy hiểm theo từng phương thức cụ thể4. Bộ chứng từ hàng nguy hiểm theo quy định5. Cách thức báo cáo sự cố hàng nguy hiểm6. Cách thức lưu trữ chứng từ
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<ol style="list-style-type: none">1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: Doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế2. Chăm thận trong thực hiện công việc3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc.
Yêu cầu về giấy	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý

phép, pháp lý	hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 5: Tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực cần thiết để cung cấp cho người học những kiến thức tổng hợp và kỹ năng thực hiện việc vận chuyển và giao hàng nguy hiểm từ người gửi đến người nhận theo đúng quy định.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Đặt chỗ cho kiện hàng nguy hiểm; Tính toán các loại cước, phí; Thực hiện khai báo hải quan cho kiện hàng nguy hiểm; Giao kiện/lô hàng cho nhà vận chuyển; Giao hàng nguy hiểm tại điểm chỉ định; Thông báo tình trạng vận chuyển hàng nguy hiểm cho người nhận.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none"> 1. Xác định thông tin đặt chỗ cho lô hàng nguy hiểm gồm: Lộ trình, số kiện, kích thước, khối lượng theo từng phương thức vận tải 2. Xác nhận trọng lượng tính cước, loại cước áp dụng, các loại phí, điều kiện và phương thức thanh toán theo quy định cho kiện hàng nguy hiểm theo từng phương thức vận tải 3. Chuẩn bị biểu mẫu và khai báo hải quan hàng nguy hiểm theo quy định 4. Phối hợp với nhân viên hải quan kiểm tra kiện/lô hàng nguy hiểm theo yêu cầu 5. Tiến hành giao kiện/lô hàng nguy hiểm cho nhà vận chuyển theo quy định



	6. Cập nhật tình trạng vận chuyển của hàng nguy hiểm cho các bên liên quan
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Incoterms, UCP, nguyên tắc chọn lộ trình và phương thức vận tải tối ưu2. Phương thức thanh toán cước/phí kiện/lô hàng nguy hiểm theo quy định3. Bộ chứng từ khai báo hải quan4. Quy trình khai báo hải quan5. Cách thức và nội dung cần cập nhật cho các bên liên quan6. Quyền lợi và nghĩa vụ của các bên tham gia vào chuỗi vận chuyển
Mô tả thái độ	<ol style="list-style-type: none">1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế2. Cẩn thận trong thực hiện công việc3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc.
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 6: Lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn thứ sáu, cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về: Lưu kho hàng nguy hiểm chờ vận chuyển; Xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển để có những cách ứng xử phù hợp và là tiền đề để lĩnh hội các năng lực tiếp theo trong chương trình.</p> <p>Để học năng lực này người học phải học qua: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm, tiếp nhận hàng nguy hiểm, tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm; Thực hiện lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm; Đánh giá hoạt động lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Lưu kho hàng nguy hiểm đúng quy định2. Xếp dỡ hàng nguy hiểm đúng quy định về độ thông thoáng và duy trì khoảng cách giữa các kiện hàng3. Kiểm tra nhãn mác, kiện/lô hàng nguy hiểm đúng quy định4. Kiểm tra hàng hóa lưu kho nhằm phát hiện các sự cố5. Lập biên bản sự cố hàng nguy hiểm6. Báo cáo sự cố hàng nguy hiểm theo quy định
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Diện tích và sơ đồ khu vực liên quan tới hoạt động công việc2. Quy trình, tiêu chuẩn, chính sách nơi làm việc trong hoạt động lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển.

	<p>3. Yêu cầu về hồ sơ, tài liệu liên quan đến hoạt động lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển.</p> <p>4. Các hướng dẫn sử dụng phương tiện, công cụ bảo hộ lao động và thiết bị trong quá trình lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển</p> <p>5. Nguyên tắc giám sát và biện pháp xử lý trong quá trình lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển.</p> <p>6. Quy trình cần được tuân thủ khi sử dụng thiết bị và biện pháp phòng ngừa rủi ro</p> <p>7. Quy trình báo cáo sự cố bất thường</p>
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<p>1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: Doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế</p> <p>2. Cẩn thận trong thực hiện công việc</p> <p>3 Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc</p> <p>4. Tôn trọng sự giám sát trong môi trường làm việc nhóm</p>
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	<p>Đối với phương thức vận tải hàng không, Người thực hiện lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm cần có chứng chỉ “lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm” theo quy định hàng nguy hiểm của IATA.</p>
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 7: Kiểm đếm hàng nguy hiểm

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về kiểm đếm để từ đó có những quyết định đúng đắn trong việc xử lý các kiện hàng nguy hiểm. Để lĩnh hội được năng lực này, người học phải học trước các kỹ năng liên quan đến nhận diện và phân loại hàng hóa và xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Chuẩn bị kiểm đếm hàng nguy hiểm; Kiểm đếm hàng nguy hiểm thực tế; Nộp chứng từ kiểm đếm.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Chuẩn bị đồ bảo hộ lao động cá nhân theo quy định của doanh nghiệp2. Chuẩn bị các loại chứng từ phục vụ công tác kiểm đếm hàng nguy hiểm3. Xác định các bước của quy trình kiểm đếm và xử lý sự cố trước khi kiểm đếm4. Kiểm đếm hàng nguy hiểm5. Đối chiếu kết quả kiểm đếm với chứng từ6. Hoàn tất việc kiểm đếm và báo cáo kết quả7. Nộp và lưu trữ chứng từ kiểm đếm theo quy định
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Sơ đồ khu vực liên quan tới hoạt động công việc2. Trang thiết bị và quy trình bảo hộ lao động3. Chứng từ phục vụ công việc kiểm đếm theo quy định4. Quy trình kiểm đếm

	<p>5. Cách thức báo cáo kết quả kiểm đếm</p> <p>6. Quy trình xử lý sự cố</p> <p>7. Cách thức báo cáo sự cố</p> <p>8. Quy định về lưu trữ chứng từ tại doanh nghiệp</p>
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<p>1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế</p> <p>2. Cẩn thận trong thực hiện công việc</p> <p>3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc</p>
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 8: Hướng dẫn xử lý sự cố

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Đây là năng lực chuyên môn cung cấp cho người học những kiến thức cơ bản về các sự cố hàng nguy hiểm để có hướng xử lý phù hợp trong quá trình giao nhận và vận chuyển hàng nguy hiểm. Để học năng lực này người học phải học qua: Nhận diện và kiểm tra thông tin kiện hàng nguy hiểm; Xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm; Tổ chức vận chuyển hàng nguy hiểm; Lưu kho và xếp dỡ hàng nguy hiểm chờ vận chuyển.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Báo động sự cố tại hiện trường; Cách ly khu vực xảy ra sự cố; Sơ cứu</p>



	người tại hiện trường; Thu thập thông tin của những người có mặt tại hiện trường; Báo cáo sự cố cho các bên có liên quan; Lưu trữ hồ sơ.
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Nhận diện mối nguy hiểm2. Xác nhận thông tin có liên quan3. Thực hiện xử lý sự cố theo đúng quy trình4. Báo cáo sự cố đến các bộ phận chuyên trách5. Thu thập thông tin có liên quan đến sự cố6. Lưu trữ hồ sơ chính thức về sự cố theo quy định.
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Các nguy cơ và sự cố về hàng nguy hiểm2. Quy trình xử lý sự cố3. Cách thức sơ cứu người tại hiện trường sự cố4. Cách thức thu thập thông tin5. Quy định báo cáo sự cố6. Cách thức lưu trữ các chứng từ liên quan đến sự cố
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<ol style="list-style-type: none">1. Tuân thủ các quy định về hàng nguy hiểm ở các cấp: Doanh nghiệp, hãng vận chuyển, ngành, quốc gia và quốc tế2. Cẩn thận trong thực hiện công việc3. Tôn trọng nội quy và quy định nơi làm việc
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023

Năng lực 9: Chăm sóc khách hàng

Nội dung	
Chức năng và vị trí năng lực	<p>- Năng lực chăm sóc khách hàng nhằm cung cấp cho người học kiến thức, kỹ năng, thái độ về các hoạt động của quá trình chăm sóc khách hàng, đồng thời phát triển kỹ năng quản lý chăm sóc khách hàng trong kinh doanh dịch vụ giao nhận và vận chuyển hàng nguy hiểm. Năng lực này được dạy sau khi người học đã lĩnh hội được năng lực Nhận diện và phân loại hàng nguy hiểm cũng như Xác định các yêu cầu về vận chuyển hàng nguy hiểm.</p> <p>- Năng lực này bao gồm các thành tố: Tư vấn giải pháp tối ưu cho khách hàng; Cập nhật thường xuyên tình trạng kiện/lô hàng; Báo cáo với khách hàng nếu có bất thường; Giải đáp thắc mắc khách hàng; Hỗ trợ chăm sóc khách hàng khi có yêu cầu về khiếu nại/bồi thường.</p>
Mô tả kỹ năng	<ol style="list-style-type: none">1. Đánh giá sơ bộ khách hàng, biên soạn nội dung kịch bản tư vấn khách hàng và giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình tư vấn2. Xác định các vấn đề khách hàng cần tư vấn, hỗ trợ và đưa ra giải pháp đáp ứng yêu cầu khách hàng3. Xử lý vấn đề trong giao nhận hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng4. Chủ động tiếp nhận và giải đáp thắc mắc cho khách hàng trong quá trình giao nhận hàng hóa5. Thực hiện các hoạt động chăm sóc khách hàng theo kế hoạch

	6. Báo cáo kết quả về việc thực hiện hỗ trợ, chăm sóc khách hàng
Mô tả kiến thức	<ol style="list-style-type: none">1. Định nghĩa dịch vụ chăm sóc khách hàng; Đặc điểm và tâm lý của khách hàng tổ chức, khách hàng cá nhân2. Nội dung kế hoạch chăm sóc khách hàng3. Phương thức tiếp cận khách hàng theo thứ tự ưu tiên, hình thức giao tiếp khách hàng phù hợp4. Nội dung kịch bản tiếp cận khách hàng để tư vấn5. Quy định về nội dung thông báo cho khách hàng6. Quy trình tiếp nhận và giải đáp thắc mắc, giải quyết khiếu nại của khách hàng
Mô tả thái độ (Khả năng tự chủ và trách nhiệm)	<ol style="list-style-type: none">1. Đảm bảo tính bảo mật thông tin khách hàng, đối tác2. Thể hiện thái độ hòa nhã, thân thiện, nhiệt tình trong giao tiếp với khách hàng, đồng nghiệp, đối tác3. Tôn trọng chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp4. Đảm bảo lợi ích doanh nghiệp5. Tôn trọng sự giám sát trong môi trường làm việc nhóm
Yêu cầu về giấy phép, pháp lý	Tiêu chuẩn này không cần yêu cầu về giấy phép, pháp lý hay chứng nhận.
Ngày tháng năm	08/2023



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS VIỆT NAM (VLI)

Số 3, Nguyễn Tất Thành, Quận 4, TP. Hồ Chí Minh, Việt Nam

©Copyright 2024, Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam

Đơn vị chỉ đạo: Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA)

Đơn vị thực hiện: Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI)

***Hướng dẫn tiêu chuẩn nghề (OS) và Tiêu chuẩn kỹ năng nghề (OSS)
nhân viên giao nhận hàng nguy hiểm***

Thành viên tham gia nhiệm vụ:

Ban chỉ đạo:

1. Lê Duy Hiệp - Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) – Trưởng ban chỉ đạo.

2. Nguyễn Duy Minh - Tổng thư ký Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) – Thành viên ban chỉ đạo.

Ban biên soạn:

1. PGS. TS. Hồ Thị Thu Hòa - Viện trưởng Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam;

Trưởng BM Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng (Trường Đại học Quốc tế – Đại học Quốc gia TP. HCM) – Chủ nhiệm dự án.

2. ThS. Tô Thị Hằng, Trưởng ban đào tạo Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam; Giảng viên Trường Đại học Sư phạm Kỹ thuật TP.HCM - Trưởng nhóm biên soạn

3. ThS. Dương Quốc Việt, giảng viên Trường cao đẳng Công nghệ Thủ Đức - Chuyên gia phân tích nghề (AST)

4. ThS. Nguyễn Trúc Phương, giảng viên Trường Cao đẳng Kinh tế TP.HCM - Chuyên gia phân tích nghề (AST)

5. Hoàng Hoài An, chuyên gia Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam - Cố vấn chuyên môn

6. ThS. Nguyễn Trần Thanh Thuận, giảng viên Học Viện Hàng Không - Cố vấn chuyên môn

7. Vũ Quang Hiếu, chuyên gia BRS Shippers - Cố vấn chuyên môn

NHÀ XUẤT BẢN GIAO THÔNG VẬN TẢI

Số 8 phố Tăng Bạt Hổ, P. Phạm Đình Hổ, Q. Hai Bà Trưng, TP. Hà Nội

Điện thoại: 024.39424620 - 024.39423346 Fax: 024.38224784

Website: www.nxbgtvt.vn

Email: nxbgtvt@fpt.vn

CHỊU TRÁCH NHIỆM XUẤT BẢN - NỘI DUNG

Giám đốc - Tổng Biên tập: Nguyễn Minh Nhật

BIÊN TẬP: Ngô Thị Bích Diệp

Thiết kế: Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (VLI)

Đối tác liên kết: Công ty TNHH DEKYM

In 100 cuốn, khổ A4 tại Công ty TNHH In ấn Tín Long.

Địa chỉ: Số 279/2 Huỳnh Văn Bánh, Phường 11, Quận Phú Nhuận, TP. Hồ Chí Minh.

Số xác nhận đăng ký xuất bản: 261-2024/CXBIPH/3-06/GTVT.

Mã số sách tiêu chuẩn quốc tế - ISBN: 978-604-76-2884-1.

Quyết định xuất bản số: 05 LK/QĐ-XBGT ngày 29/01/2024.

In xong và nộp lưu chiểu quý 1 năm 2024.



VIỆN NGHIÊN CỨU VÀ PHÁT TRIỂN LOGISTICS (VLI)

Địa chỉ: Số 3 Nguyễn Tất Thành, Phường 12, Quận 4, Thành phố Hồ Chí Minh

SĐT: 028 7301 8689

Website: <http://vli.edu.vn>

Facebook: [Facebook.com/vli.edu.vn](https://www.facebook.com/vli.edu.vn)

A Subsidiary Of Vietnam Logistics Business Association (VLA)

SÁCH KHÔNG BÁN



978-604-76-2884-1