

TỔNG CỤC HẢI QUAN  
CỤC HẢI QUAN TỈNH ĐỒNG NAI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do – Hạnh phúc

Số 431 /HQĐNa-GSQL  
V/v triển khai “Phiếu khảo sát dịch vụ  
đại lý làm thủ tục hải quan”

Đồng Nai, ngày 07 tháng 12 năm 2018

Kính gửi: Các doanh nghiệp XNK sử dụng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan.

Nhằm góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng hoạt động của dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan cũng như có thêm cơ sở hoàn thiện các quy định, chính sách về dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan, Tổng cục Hải quan tổ chức chương trình khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan tại một số địa bàn trọng điểm.

Thông qua Phiếu khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan, Tổng cục Hải quan mong muốn nhận được ý kiến của các doanh nghiệp về các mặt hoạt động đã đạt được, chưa được trong việc thực hiện thủ tục hải quan thông qua các đại lý hải quan. Đồng thời, thông qua các đề xuất, góp ý của các doanh nghiệp sẽ giúp định hướng các giải pháp hoàn thiện để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đại lý làm thủ tục hải quan.

Cục Hải quan tỉnh Đồng Nai thông báo đến các doanh nghiệp việc thực hiện “*Phiếu khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan*” của Tổng cục Hải quan như sau:

**1./ Về hình thức tham gia:**

Các doanh nghiệp đóng góp ý kiến vào “*Phiếu khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan*” bằng hình thức cho ý kiến vào Phiếu khảo sát đã được in sẵn được gửi đến doanh nghiệp tại các Chi cục Hải quan. Sau khi có ý kiến, các doanh nghiệp gửi Phiếu khảo sát đã có thông tin cho Chi cục Hải quan nơi gửi Phiếu khảo sát.

**2./ Về điền thông tin trên “*Phiếu khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan*”:**

Các doanh nghiệp điền thông tin theo nội dung hướng dẫn tại ghi tại Phiếu khảo sát. Trong trường hợp vướng mắc, đề nghị liên hệ Chi cục Hải quan nơi gửi Phiếu khảo sát hoặc Phòng Giám sát Quản lý (Bộ phận Cải cách hiện đại hóa, số điện thoại: 0251.3895733) để được hướng dẫn chi tiết.

**3./ Về thời gian thực hiện:**

Các doanh nghiệp hoàn thành và gửi Phiếu khảo sát đã có đủ thông tin cho Chi cục Hải quan chậm nhất trong ngày 07/12/2018 để tổng hợp báo cáo Tổng cục Hải quan.

Cục Hải quan tỉnh Đồng Nai rất mong nhận được sự phối hợp của các doanh nghiệp và mong thu thập được Phiếu khảo sát từ các, qua đó giúp cơ quan

hải quan đề ra giải pháp hoàn thiện giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của đại lý làm thủ tục hải quan.

(Đính kèm “Phiếu khảo sát dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan – Dành cho doanh nghiệp XNK sử dụng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan”).

Trân trọng./.

*Handwritten signature*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BLD Cục;
- Web nội bộ + ngoại;
- Lưu: VT, P.GSQL (02b). *Handwritten mark*

KT. CỤC TRƯỞNG  
CỤC TRƯỞNG  
CỤC HẢI QUAN  
TỈNH  
ĐỒNG NAI  
NGUYỄN PHÚC THỌ  
*Handwritten signature*



**Phiếu khảo sát Dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan  
(Dành cho doanh nghiệp XNK sử dụng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan)**

Tất cả thông tin trong Phiếu này sẽ được sử dụng để cải thiện chất lượng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan

Nơi phát/nhận  
phiếu: .....

**A. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT**

Thông qua khảo sát này, Tổng cục Hải quan (TCHQ), Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) mong muốn nhận được ý kiến đóng góp từ doanh nghiệp sử dụng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan nhằm nắm bắt, cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan và các điều kiện hỗ trợ, đảm bảo để đại lý làm thủ tục hải quan hoạt động hiệu quả.

(Doanh nghiệp vui lòng ghi thông tin, đánh dấu X vào lựa chọn phù hợp)

**B. NỘI DUNG KHẢO SÁT**

**Phần I. Thông tin tổ chức tham gia khảo sát.**

**1. Doanh nghiệp XNK sử dụng dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan**

**1.1. Loại hình doanh nghiệp**

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Hộ kinh doanh cá thể  | <input type="checkbox"/> Công ty TNHH           | <input type="checkbox"/> Hợp tác xã                      |
| <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp tư nhân  | <input type="checkbox"/> Công ty Hợp danh       | <input type="checkbox"/> Công ty cổ phần                 |
| <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp nhà nước | <input type="checkbox"/> Công ty liên doanh FDI | <input type="checkbox"/> Công ty FDI 100% vốn nước ngoài |

**1.2. Lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp**

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Nông nghiệp, lâm nghiệp, | <input type="checkbox"/> Công nghiệp, xây dựng | <input type="checkbox"/> Thương mại, dịch vụ |
| thủy sản  |  |  |

**1.3. Tổng doanh thu năm gần nhất của doanh nghiệp**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Dưới 10 tỷ đồng                     | <input type="checkbox"/> Trên 100 tỷ đồng và dưới 200 tỷ đồng |
| <input type="checkbox"/> Trên 10 tỷ đồng và dưới 50 tỷ đồng  | <input type="checkbox"/> Trên 200 tỷ đồng và dưới 300 tỷ đồng |
| <input type="checkbox"/> Trên 50 tỷ đồng và dưới 100 tỷ đồng | <input type="checkbox"/> Trên 300 tỷ đồng                     |

**1.4. Loại hình làm thủ tục hải quan của doanh nghiệp:**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> XNK thương mại và một số loại hình đặc thù                       | <input type="checkbox"/> Gia công                                   |
| <input type="checkbox"/> Sản xuất xuất khẩu   | <input type="checkbox"/> Doanh nghiệp chế xuất                      |
| <input type="checkbox"/> Tạm nhập tái xuất, tạm xuất tái nhập, chuyển khẩu, trung chuyển, | <input type="checkbox"/> Xăng dầu, khí và khí dầu mỏ hóa lỏng (LPG) |



quá cảnh, chuyển cảng

Đầu tư

Thủ tục khác. Vui lòng cho biết cụ thể:.....

- **1.5. Tổng số tờ khai hải quan** của doanh nghiệp năm gần nhất:

Dưới 500 tờ khai/năm

Trên 500 tờ khai/năm và dưới 1000 tờ khai/năm

Trên 1000 tờ khai/năm và dưới 1500 tờ khai/năm

Trên 1500 tờ khai/năm

- **1.6. Số lượng hợp đồng ký với đại lý làm thủ tục hải quan:**

o a. Tính trung bình/năm:..... b. 2017:..... c. 2018 (tính đến thời điểm khảo sát):.

- **1.7. Số lượng tờ khai do đại lý làm thủ tục hải quan thực hiện:**

o a. Tính trung bình/năm:..... b. 2017:..... c. 2018 (tính đến thời điểm khảo sát):.....

- **1.8. Số thuế nộp qua đại lý làm thủ tục hải quan (đơn vị: triệu đồng):**

o a. Tính trung bình/năm:..... b. 2017:..... c. 2018 (tính đến thời điểm khảo sát):.....

## **Phần II. Cảm nhận về dịch vụ đại lý làm thủ tục hải quan**

*Xin vui lòng đánh dấu "X" vào ô được cho là phù hợp nhất.*

			Rất thấp	Thấp	Bình thường	Cao	Rất cao
1	<b>Mức độ tin cậy</b>	Uy tín tổ chức/cá nhân	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Nguồn lực đảm bảo về tài chính	Rất yếu <input type="checkbox"/>	Yếu <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Mạnh <input type="checkbox"/>	Rất mạnh <input type="checkbox"/>
		Hệ thống bảo mật thông tin khách hàng	Rất thấp <input type="checkbox"/>	Thấp <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Cao <input type="checkbox"/>	Rất cao <input type="checkbox"/>
		Phương tiện vận chuyển, giao nhận an toàn	Rất thấp <input type="checkbox"/>	Thấp <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Cao <input type="checkbox"/>	Rất cao <input type="checkbox"/>
		Thực hiện hợp đồng đại lý làm thủ tục hải quan:					
		Tỷ lệ thực hiện đúng phạm vi được ủy quyền	50% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	90% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>

		<i>Tỷ lệ đúng yêu cầu dịch vụ</i>	50% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	90% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		<i>Tỷ lệ đúng thời hạn</i>	50% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	90% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
2	<b>Mức độ sẵn sàng</b>						
2.1		Mức độ tiếp cận dịch vụ	Rất khó <input type="checkbox"/>	Khó <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Dễ <input type="checkbox"/>	Rất dễ <input type="checkbox"/>
2.2		Thời gian phục vụ	Rất chậm <input type="checkbox"/>	Chậm <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Nhanh <input type="checkbox"/>	Rất nhanh <input type="checkbox"/>
		Tỷ lệ bố trí nhân viên thực hiện dịch vụ đại lý	40% <input type="checkbox"/>	55% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	85% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		Tỷ lệ bố trí phương tiện vận chuyển, giao nhận hàng hóa	20% <input type="checkbox"/>	40% <input type="checkbox"/>	60% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		Tỷ lệ tờ khai được ủy quyền nộp thuế thay chủ hàng/tổng tờ khai/năm	0% <input type="checkbox"/>	25% <input type="checkbox"/>	50% <input type="checkbox"/>	75% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
3	<b>Mức độ chuyên nghiệp</b>						
3.1		Hình ảnh công ty (thương hiệu)	Rất yếu <input type="checkbox"/>	Yếu <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Mạnh <input type="checkbox"/>	Rất mạnh <input type="checkbox"/>
3.2		Hiểu biết khách hàng: ( nắm bắt nhu cầu của khách hàng, khách hàng tiềm năng, thường xuyên)	Rất kém <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Tốt <input type="checkbox"/>	Rất tốt <input type="checkbox"/>
3.3		Thái độ phục vụ	Rất kém <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Chu đáo <input type="checkbox"/>	Rất chu đáo <input type="checkbox"/>
3.4		Năng lực phục vụ					
3.4.1		Tiếp nhận và xử lý					

		yêu cầu của khách hàng					
		<i>Tỷ lệ tình huống đơn giản</i>	60% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	90% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		<i>Tỷ lệ tình huống thông thường</i>	40% <input type="checkbox"/>	55% <input type="checkbox"/>	70% <input type="checkbox"/>	85% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		<i>Tỷ lệ tình huống phức tạp</i>	20% <input type="checkbox"/>	40% <input type="checkbox"/>	60% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
		<i>Chất lượng hợp đồng đại lý</i>	Rất kém <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Tốt <input type="checkbox"/>	Rất tốt <input type="checkbox"/>
3.4.2		Thủ tục hải quan					
		<i>Chuẩn bị hồ sơ khai hải quan</i>	Rất kém <input type="checkbox"/>	Kém <input type="checkbox"/>	Đầy đủ <input type="checkbox"/>	Kỹ <input type="checkbox"/>	Rất kỹ <input type="checkbox"/>
		<i>Khai hải quan</i>	Rất yếu <input type="checkbox"/>	Yếu <input type="checkbox"/>	Đạt <input type="checkbox"/>	Thạo <input type="checkbox"/>	Rất thạo <input type="checkbox"/>
		<i>Tính và nộp thuế</i>	Rất chậm <input type="checkbox"/>	Chậm <input type="checkbox"/>	Bình thường <input type="checkbox"/>	Nhanh <input type="checkbox"/>	Rất nhanh <input type="checkbox"/>
		<i>Tỷ lệ ký tên, đóng dấu đại lý trên tờ khai hải quan</i>	0% <input type="checkbox"/>	25% <input type="checkbox"/>	50% <input type="checkbox"/>	75% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
3.4.3		Tỷ lệ đại lý khiếu nại thành công thay khách hàng	0% <input type="checkbox"/>	25% <input type="checkbox"/>	50% <input type="checkbox"/>	75% <input type="checkbox"/>	100% <input type="checkbox"/>
4	<b>Mức độ tuân thủ pháp luật</b>						
4.1		Tỷ lệ tờ khai hủy/tổng số tờ khai/năm	100% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	60% <input type="checkbox"/>	40% <input type="checkbox"/>	20% <input type="checkbox"/>
4.2		Tỷ lệ tờ khai sửa đổi/tổng số tờ khai/năm	100% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	60% <input type="checkbox"/>	40% <input type="checkbox"/>	20% <input type="checkbox"/>
4.3		Tỷ lệ tờ khai bỏ	100% <input type="checkbox"/>	80% <input type="checkbox"/>	60% <input type="checkbox"/>	40% <input type="checkbox"/>	20% <input type="checkbox"/>

