

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Ärikorralduse instituut

Darja Puntsul

**LENNUTRANSPOORDIGA HIINASSE EKSPORTIMISEL
ESINEVAD RISKID AKTSIASELTSIS DSV TRANSPORT**

Bakalaureusetöö

Õppekava EALB02/14, peeriala logistika

Juhendaja: professor Ott Koppel

Tallinn, 2018

Deklareerin, et olen koostanud töö iseseisvalt ja olen viidanud kõikidele töö koostamisel kasutatud teiste autorite töödele, olulistele seisukohtadele ja andmetele, ning ei ole esitanud sama tööd varasemalt ainepunktide saamiseks. Töö pikkuseks on sõna sissejuhatusest kuni kokkuvõtte lõpuni.

Darja Puntsul

(allkiri, kuupäev)

Üliõpilase kood: 142343EALB

Üliõpilase e-posti aadress: darya.puntsul@gmail.com

Juhendaja professor Ott Koppel:

Töö vastab kehtivatele nõuetele

.....

(allkiri, kuupäev)

Kaitsmiskomisjoni esimees:

Lubatud kaitsmisele

.....

(nimi, allkiri, kuupäev)

SISUKORD

ABSTRAKT.....	5
SISSEJUHATUS.....	6
1. LENNUTRANSPORT HIINASSE.....	9
1.1. Eesti kaubavahetus Hiinaga	9
1.2. Kaupade rahvusvahelist õhustransporti reguleerivad organisatsioonid	11
1.3. Ekspordiprotseduurid Eestis.....	14
1.4. Impordiprotseduurid Hiinas	15
1.5. Varasemad uuringud	20
2. LÄHTEÜLESANNE.....	23
2.1. DSV Transport AS	23
2.2. Eesti-Hiina ekspordiprotsess	25
2.3. Riskide määratlemine	27
2.3.1. Riski mõiste.....	27
2.3.2. Transpordidokumentidest tulenevad riskid	27
2.3.3. Veoprotsessist tulenevad riskid	29
2.3.4. Müügilepingust/tarningimustest tulenevad riskid.....	31
2.3.5. Sihtriigi regulatsioonidest tulenevad riskid.....	33
2.3.6. Valest või puudulikust infost tulenevad riskid.....	35
2.3.7. Kasutatavatest ettevõttes programmidest tulenevad riskid.....	36
2.4. Järeldused.....	36
3. METOODIKA.....	38
3.1. Uurimisstrateegia	38
3.2. Kaasusanalüüs	38
3.3. Andmete kogumine	42

3.4. Tulemuste hindamine	43
4. ANALÜÜS JA ETTEPANEKUD	45
4.1. DSV klientide teadlikkus veost Hiinasse	45
4.2. Juhtumianalüüs.....	49
4.3. Hiina lennuekspordi SWOT ja TOWS analüüs.....	51
4.4. Järeldused ja ettepanekud.....	56
KOKKUVÕTE.....	58
SUMMARY	61
VIIDATUD ALLIKAD.....	64
LISAD	66
Lisa 1. Incoterms 2010.....	66
Lisa 2. Eesti-Hiina ekspordiprotsess	67
Lisa 3. Küsitlus.....	68
Lisa 4. TOWS maatriks.....	71

ABSTRAKT

Antud lõputöö teemaks on „Lennutranspordiga Hiinasse eksportimisel esinevad riskid aktsiaseltsis DSV Transport.“ Teema valik tulenes sellest, et DSV lennutranspordi osakonnas on olnud Eesti-Hiina suunal juhtumeid, mille puhul kaup ei olnud erinevatel põhjustel õigeaegselt ja korrektselt kohale toimetatud. Selle tagajärjel ilmnisid kõigil osapooltel lisakulud, pikenes tarneaeg ja kliendid olid rahulolematud. Selliste juhtumite vältimiseks ja sujuvaks koostöök Hiinaga analüüsitakse käesolevas töös võimalikke riskitegureid, mis võivad veoprotsessi korraldamise käigus esile kerkida. Juhtumianalüüsi ja küsitluse tulemuste alusel identifitseeritakse ettevõtte kõige olulisemad nõrkused ja ohud, mis on Hiinasse eksportimisel riskiallikateks. SWOT analüüsile tuginedes koostatakse TOWS maatriks, mille abil tuuakse välja strateegiaid nende riskide maandamiseks või vältimiseks.

Võtmesõnad: õhustransport, riskitegurid, juhtumianalüüs, SWOT-analüüs, TOWS maatriks, strateegiad, bakalaureusetööd.

SISSEJUHATUS

Õhustransport on kõige kallim veoviis, mida kasutatakse siis, kui on vaja kaupa toimetada kiiresti pikkade vahemaade taha. Antud veoviis sobib hästi kontinentidevahelisteks vedudeks, täpsemalt sinna, kus ei ole maismaatranspordi jaoks vajalikku infrastruktuuri. Hiina küll ei kuulu selliste riikide hulka, kuid see asub Eestist sellisel kaugusel, et kiiremaks transpordiks peavad inimesed otsustama õhustranspordi kasuks.

Eesti ettevõtjad vaatavad uute turgude poole, sest väikeriigis ei suudeta oma toodet piisavalt müüa. Hiina on üks nendest riikidest, mis pakuks sellest olukorrast väljapääsu. Antud töö teema on aktuaalne, kuna Statistikaameti andmete põhjal oli 2017. aastal Hiina Eesti kaubanduspartnerite hulgas üheksandal kohal, mis tõestab seda, et kaubavahetus Hiinaga mängib Eesti ettevõtete jaoks suurt rolli. Seepärast on oluline uurida ja analüüsida veoprotsessis ilmuvaid tõrkeid ja nendest tulenevaid tagajärgi, et tagada Hiina partneritega sujuv koostöö.

Probleem, mis ajendas käesolevat teemat käsitlema, seisneb selles, et DSV Transport AS-i lennutranspordi osakonnas on olnud Eesti-Hiina suunal juhtumeid, mille puhul kaup ei olnud erinevatel põhjustel õigeaegselt ja korrektselt kohale toimetatud. See omakorda põhjustas iga kord lisakulusid, tarneaja pikendamist ja klientide rahulolematust. Selliste juhtumite vältimiseks ja sujuvaks koostööks Hiinaga on oluline analüüsida võimalikke risketegureid, mis võivad veoprotsessi korraldamise käigus ilmned. Sellest tulenevalt on autor sõnastanud järgmised uurimisküsimused:

- Missugused ebaseeldivad juhtumid on DSV-s aset leidnud ja mis oli nende peamiseks põhjuseks?
- Missugused riskid esinevad DSV-l lennutranspordiga eksportimisel Eestist Hiinasse?
- Millest need riskid tulenevad?

- Kas DSV kliendid on teadlikud sellest, kuidas ja milliste dokumentidega vedu Hiinasse korraldatakse ning mis on nende arvates kõige suuremaks riskiks Hiinasse eksportides?
- Kuidas saab tekkivaid riske maandada või elimineerida?

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks on välja selgitada õhustranspordil Eestist Hiinasse esinevad riskid, mille tagajärjed põhjustavad veoprotsessi kõikidele osapooltele lisakulusid, -tööd ja -aega. Samuti pakutakse lahendused DSV Transport AS-i juhtumitele, töö autori kogemustele tuginedes.

Antud lõputöö on jaotatud neljaks peatükiks. Esimeses osas räägitakse üldisest Eesti-Hiina ekspordi seisust, kaupade rahvusvahelist õhustranspordi reguleerivatest organisatsioonidest, kirjeldatakse vajalikke protseduure nii siht- kui ka välisriigis ning tuuakse välja Kaubandus-Tööstuskoja Riigikantseleiga koostöös läbiviidud uuringut, mis kattub hästi antud diplomitöö teemaga.

Töö teises osas tutvustatakse uurimisobjekti DSV Transport AS-i tausta. Seejärel kirjeldatakse põhjalikult Eesti-Hiina ekspordiprotsessi ning tuuakse välja peamised riskid ning nendega kaasnevad tagajärjed DSV Transport AS-i töökogemustele tuginedes.

Kolmandas peatükis selgitatakse töös kasutatavat meetodikat. Täpsemalt räägitakse uurimisstrateegiast, andmete kogumise vahenditest ja analüüsimeetoditest. Samuti tuuakse välja kuus juhtumit, mis on transpordiettevõttele viimasel ajal suurt peavalu valmistanud.

Neljandas ehk viimases osas saab töö autor küsitluse analüüsi tulemuste näol kinnituse enne mainitud oletusele, et DSV kliendid ei ole teadlikud Hiina regulatsioonidest ja õhustranspordis vajaminevatest dokumentidest. Juhtumianalüüsi näol loetleb autor uurimisobjekti ja tema klientide peamisi murekohti kauba väljasaatmisel. Tuginedes SWOT-analüüsile, TOWS-maatriksile ja töö autori kogemusele tuuakse välja võimalikud lahendused ja ettepanekud, mis aitaksid nende riskide ilmnemise tõenäosust vähendada.

Antud lõputöös käsitletud riskid ja nende vältimiseks pakutud lahendused on kasulikud riigile, DSV Transpordile ja nende klientidele. Riik on huvitatud sellest, et ettevõtted tagaksid riigi elujärje paranemise ja heaolu tõusu läbi eduka turule sisenemise. Transpordifirma saaks aga tõsta

oma teenuse kvaliteeti, võttes arvesse töös välja toodud riskid ning kasutades lahendusi nende leevendamiseks või elimineerimiseks. Kliendi jaoks tähendaks see kiiret ja ilma tõrgeteta transporti. Lõpptulemusena oleks võimalik tõsta kaubaveoprotsessi efektiivsust Hiina suunal.

1. LENNUTRANSPORT HIINASSE

1.1. Eesti kaubavahetus Hiinaga

Hiina on Eesti ekspordi peamine sihtriik Aasia suunal. Tuginedes Välisministeeriumi koduleheküljel olevatele andmetele, on 2017. aastal Eesti ekspordi maht Hiinasse moodustanud keskmiselt 1,7% koguekspordist. See omakorda andis Hiinale ekspordimahult 14. koha. Eesti kaubavahetus Hiinaga ei ole tasakaalus. Tabelist 1 on näha, et kahe riigi ekspordi ja impordi bilanss on viimase kaheteistkümne aasta jooksul olnud negatiivne (import on ülekaalus). Erandiks on aasta 2006, mil kaubavahetus Eesti-Hiina vahel oli peaaegu tasakaalus. Läbi aastate on kaupade väljavedu Hiinasse märgatavalt kõikunud. Veel 2013. aastal eksportisid Eesti ettevõtted Hiinasse kaupu 85,2 miljoni euro eest, 2017. aastal juba 212,8 miljoni euro eest, mis on kõikide aastate kõrgeim tase. (Eesti Välisministeerium 2018)

Tabel 1. Eesti-Hiina kaubavahetus aastatel 2006-2017 (miljonites eurodes)

	Eksport	Import	Bilanss
2006	211,4	219,3	-7,8
2007	64,7	237,5	-172,7
2008	53,7	232,3	-178,6
2009	54,9	145,3	-90,5
2010	112	282	-170
2011	203,1	454,8	-251,7
2012	101,2	480,6	-379,4
2013	85,2	433,7	-348,5
2014	139,3	486,7	-347,4
2015	135,5	519,2	-383,5
2016	168,4	555,8	-387,4
2017	218,8	595,5	-376,7

Allikas: Eesti Välisministeerium (2018)

Statistikaameti andmebaasi põhjal on tähtsamate eksporditüüpideks Hiinasse viidud elektriseadmeid (nt elektrimootoreid, lülitusseadmeid, pulte), puitu ja puittooteid (nt saepalke, spoone vineerimiseks, hõõveldatud puitmaterjale), mõõte-, kontroll-, meditsiiniseadmeid ja mineraalseid tooteid (nt toorõli, rasket kütteõli, turvast). Põhilise osa moodustavad elektriseadmed – 34%, puit- ja puittooted – 28% ning mõõte-, kontrollseadmed – 10% kogueksportidist antud sihtkohta. (Eesti Välisministeerium 2018)

Kaupade eksportimine Eestist Hiinasse on võimalik nii mere-, raudtee- kui ka lennutranspordiga. Rahvusvahelisteks kaubavedudeks kasutatakse enim meretransporti just madalate veotariifide ja suure läbilaskevõime pärast. Õhutranspordi eeliseks on aga see, et kaupa saab kiirelt kaugele toimetada. Näiteks on meretranspordi tarneaeg Eestist Kaug-Idasse (sh Hiinasse) 4-6 nädalat, kuid lennutranspordi puhul umbes 4-6 päeva. Lennutransport on kahjuks aga väga kallis veoviis, mis võimaldab vedada ainult teatud piirmõõtmetes ja –kaalus kaupu. See tasub end ära ainult siis, kui tegemist on väiksemate ja kiireloomuliste saadetistega.

Hiina suurimateks lennujaamadeks on Shanghai Pudongi (PVG), Beijing Capitali (PEK), Guangzhou Baiyuni (CAN) rahvusvahelised lennujaamad, Eestis aga Tallinna lennujaam (TLL). DSV kogemustele tuginedes on enamasti Euroopast suunduva lennuki esimeseks Hiina lennujaamaks Shanghai. Otselennud Eestist Hiinasse puuduvad. Tallinnale lähimad linnad kauba otse Hiinasse eksportimisel on Helsingi, Stockholm, Kopenhaagen, Frankfurt ja Istanbul. Lennuveo korraldamiseks Tallinnast suuremate lennujaamadeni on kaks võimalust: lennuki või lennuautoga (*RFS – road feed service*). Viimane veab saadetised lennujaama, kus lennufirmal on suurem arv lende ning vastavalt sellele ka rohkem kaubaruumi (Logistika ... 2014). Näiteks SAS-il on *RFS*-teenus Tallinnast Stockholmi (iga teisipäev, neljapäev ja laupäev), Lufthansal aga Frankfurti.

Hiina on peaaegu kõige suurem importija maailmas. Edetabelis seisab see riik teisel kohal pärast Ameerika Ühendriike (Huang, Young 2013, 38). Hiina peamisteks partneriteks impordis on Aasia riigid, nende järel Ameerika ja Eesti lähinaabritest viiendal kohal Saksamaa. Aasia riikide alla kuuluvad esialgu Lõuna-Korea, siis Jaapan ja Taiwan. Kõige rohkem imporditakse Hiinasse

elektriseadmeid, õli, varuosasid autodele ja meditsiinilisi seadmeid. (Exporting goods, services ... 2004)

1.2. Kaupade rahvusvahelist õhustransporti reguleerivad organisatsioonid

Kaupade rahvusvahelist õhustransporti reguleerivad peamiselt kaks organisatsiooni: Rahvusvaheline Tsiviillennunduse Organisatsioon (*ICAO – The International Civil Aviation Organization*) ja Rahvusvaheline Õhustranspordi Assotsiatsioon (*IATA – International Air Transport Association*). Esimene on Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni (ÜRO) alla kuuluv üks suurimatest eriorganisatsioonidest, mille eesmärgiks on välja töötada rahvusvahelise õhuliikluse põhimõtted ja lähenemised, mis tagaksid tsiviillennunduse turvalise ja süsteemikindla arengut terves maailmas. (Uustalu 2016). ICAO tegutseb riikide valitsuste tasemel ning selle organisatsiooni liikmesriigid kooskõlastasid selged põhimõtted järgmises (Logistika ... 2014):

- Kuidas kindlustada lendude ohutus internatsionaalses navigeerimises?
- Kuidas pakkuda ohutut, regulaarset ja ökonoomset lennutransporti?
- Kuidas kindlustada ICAO liikmesriikidele võrdsed/samad õigused ja võimalused internatsionaalses õhuliikluses tegutsemiseks?

Eesti ühines selle organisatsiooniga 23. veebruaril 1992. aastal. Hetkel on ICAO-s 191 liikmesriiki. Sinna ei kuulu näiteks Aafrika riigid, kuna neil pole võimalik tagada korralikku lennuohutusalast kontrolli. (Uustalu 2016)

IATA on globaalne katusorganisatsioon lennunduses, mille eesmärk on standardiseerida ja kontrollida samas valdkonnas toimivate osapoolte tegevust (Logistika ... 2014). Ühendusse kuulub 280 lennufirmat, millest on Eestile kõige tuntumad Lufthansa (LH), Finnair (AY), Scandinavian Airlines (SK), Turkish Airlines (TK) jne. Sulgudes olevad lühendid näitavad lennufirmade kahemärgilist tunnust, mida kasutatakse müügisüsteemides, lennuplaanides ja lennukompaniide omavahelises suhtluses (IATA 2018). IATA põhilisteks funktsioonideks on lennupiletite maksumuse ja veotariifide ühtlustamine (*TACT rate*), aja- ja lennugraafikute koostamine, kõikidele samade veoeskirjade koostamine ning õhustranspordis vajaminevate

dokumentatsiooni unifitseerimine (Suursoo 2013, 36). Eesti on liitunud ka rahvusvahelise õhuveo reeglite ja nõuete ühtlustamise konventsioonidega, eeskätt:

- Varssavi konventsiooniga;
- Montreali konventsiooniga.

Õhuvedude kõige olulisemaks dokumendiks kauba saatja ja vedaja vahel on veoleping ehk veokiri ning inglise keeles rahvusvaheliselt tuntud *Air Waybill* (AWB). On mitu lennusaatelehe vormi: lennufirmapõhine (*airline air waybill*) ja neutraalne (*neutral air waybill*). Veokiri on mittevõõrandatav (*non-negotiable*) dokument, millel on rahvusvaheliste vedude puhul mitu erinevat funktsiooni (Suursoo 2013, 35):

1. vedaja ja kauba saatja vaheline veoleping;
2. tõend veoks vastuvõtmise kohta;
3. teabekandja;
4. veotasu arvestamise alus;
5. tolli- ja/või pangadokument;
6. saatja omandiõgust tõestav dokument;
7. kindlustuspoliis (kindlustus kas lennu- või kindlustusfirmalt).

Sellest lähtuvalt on väga tähtis, et õhuveokiri oleks alati täidetud vedaja nõudmiste kohaselt ja sisaldaks vajalikku infot. Lennuveokirjas peab olema märgitud (Logistika ... 2014):

1. kauba lähetaja (*shipper*) nimi;
2. kauba vedaja (*carrier*) nimi ja kinnitus, et tegemist on kauba vedajaga;
 1. kauba kirjeldus, kogus, kaal ja mõõdud;
 2. saatelehe väljaandja nimi ja allkiri koos templiga, kusjuures allkirja juures peab väljaandja olema ennast identifitseerinud: kauba vedajana või kauba vedaja agendina;
 3. peale- ja mahalaadimislennujaam täpses vastavuses akreditiivi tingimustega;
 4. kauba saaja (*consignee*) nimi täpses vastavuses akreditiiviga;
 5. kauba vedaja märges kauba veoks vastuvõtu kohta;
 6. saatelehe väljaandmise kuupäev või kauba veoks vastuvõtmise kuupäev;

7. kooskõlas akreditiivis määratud tarneklausliga märke veotasu maksmise kohta: „veotasu makstud” (*freight prepaid*), kui veotasu maksab müüja, või „veotasu makstav” (*freight collect*), kui veotasu peab maksma ostja;
8. veolepingu tingimused või viide nende olemasolule muudes allikates. Pangad kontrollivad vaid veolepingu tingimuste olemasolu, mitte sisu.

Lennusaatelehe peab täitma kauba saatja, kuid praktika näitab, et seda teeb siiski ekspedeerija ehk IATA poolt tunnustatud agent. Viimane kasutab IATA poolt vastu võetud õhuveo dokumenti, järgib kliendi poolt antud andmeid saadetise kohta ning erinevate sihtriikide lennuvedude seadusandluses olevaid punkte. Lennusaateleht kirjutatakse tavaliselt vähemalt kaheksas eksemplaris, millest kolm esimest on originaalid ja teised koopiad. Originaaleksemplar nr 1 on rohelist värvi ja see liigub koos saadetisega ja jääb lennufirmale, kes kauba üle annab. Originaaleksemplar nr 2 on roosat värvi, liigub ka koos kaubaga ja see antakse üle sihtriigis kauba saajale. Originaaleksemplar nr 3 on sinist värvi ja see jääb kauba saatjale. Ülejäänuid koopiaid kasutatakse tollimiseks, transpordiks jm tegevusteks. (Logistika ... 2014)

Kui saadetisi on mitu ja nendel on üks ja sama sihtlennujaam, siis aja ja raha kokkuhoidmise eesmärgil saadetisi ühendatakse. Konsolideeritud saadetiste puhul eristatakse pea- ja alamsaatelehte. MAWB (*master air waybill*) puhul kasutatakse vedaja tunnustega veokirja, kuid HAWB (*house air waybill*) puhul kas neutraalset või ühendaja tunnustega veokirja vormi. (Logistika ... 2014)

Kauba väljasaatmiseks ei piisa ainult veokirjast. DSV kogemustele tuginedes toob töö autor välja saadetise eksportimiseks tarvisminevaid dokumente:

- peasaateleht – 8 eksemplari + tempel koos kuupäeva ja allkirjaga;
- alamsaateleht – 8 eksemplari + tempel koos kuupäeva ja allkirjaga;
- kauba manifest – 3 eksemplari;
- kauba saatja poolt esitatud arve (invoice) ja/või pakkeleht (packing list) – läheb tarvis deklaratsiooni tegemisel;
- deklaratsioon;

- kleepsud – nende arv sõltub pakkeüksuste/aluste/karpide kogusest. Näiteks kui kaubaks on üks karp, siis tuleb 2 kleepsu (house+master).

1.3. Ekspordiprotseduurid Eestis

Ekspord on toodete ja teenuste väljavedu liiduvälistesse riikidesse, antud töö puhul Eestist Hiinasse. Eesti Vabariigis teostab riiklikku järelevalvet ja tagab kõikidest ekspordinõuetest kinnipidamise Maksu- ja Tolliamet. Rahandusministeeriumi valitsemisalasse (EMTA 2018):

- Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus (EL) nr 952/2013;
- Komisjoni delegeeritud määrus (EL) 2015/2446 (DA);
- Komisjoni delegeeritud määrus (EL) 2016/341;
- Komisjoni rakendusmäärus (EL) 2015/2447;
- Tolliseadus;
- Rahandusministri 19.06.2017 määrus nr 37.

Rahvusvaheliste lennuvedude puhul toimub saadetiste sisse-ja väljavedu Eestis läbi riigi suurima lennujaama, Lennart Meri Tallinna lennujaama. Koostöö toimub regulaarlendude saadetiste käitlemis- ja ladustamisteenuseid pakkuvate ettevõtetega Ospentos International OÜ ja Cargo Handling AS.

Saadetiste väljaveoks liiduvälistesse riikidesse tuleb vormistada ekspordi deklaratsioon, mis peab sisaldama usaldusväärseid nõutud andmeid. Klient saab otsustada, kas ta tegeleb deklaratsiooni vormistamisega ise või palub selleks ekspedeerimisfirmat, kes pakub ka tollivormistuse teenust. Juhul kui kauba saatja otsustab tegeleda tollivormistusega ise, siis peab temal või tema esindajal olema selleks vastav väljaõpe ja sertifikaadid. Tavaliselt aga tellib klient ekspedeerimisettevõttelt n-ö täisteenuse ehk kaubaveo koos kõikide tollivormistustega. Sellisel juhul peab klient saatma kõik deklaratsiooni tegemiseks vajalikud dokumendid (kaubaarve, pakkeleht) ekspedeerijale, kes omakorda saadab need tolliprotseduuride rakendamiseks deklarandile edasi. Mõnikord õnnestub deklaratsioon varakult ära teha, kuid tavaliselt vormistatakse see alles siis, kui kaup on terminali toimetatud ja nii veokorraldaja kui ka deklarant on kauba vastuvõtuakti (KVA) kätte saanud.

KVA-l on kauba täpsed mõõdud, kaal ja kogus, mis on vajalikud deklaratsiooni vormistamiseks. Kliendid edastavad aga tihti ebatäpset informatsiooni saadetiste mõõtude ja kaalu osas.

Tolliprotseduuri teostamiseks esitab deklarant elektroonse ekspordideklaratsiooni. Lennutranspordi korral peab väljaveoeline deklaratsioon olema saadetud pädevale tolliasutusele hiljemalt 30 minutit enne liidu tolliterritooriumil asuvast lennujaamast väljumist. Peale vajaliku info ja dokumentide edastamist tollile läbi andmetöötlussüsteemi Complex, määrab toll dokumentide aktsepteerimisel neile MRN-i numbri (*Movement Reference Number*). Kauba vabastamisel trükitakse välja EAD (*Export Accompanying document*), et hiljem vajaduse korral esitada see väljumistolliasutuses (lennujaamas) tolli eest vastutavale isikule. (EMTA 2018)

Kõik ekspordiformaalsused lõpevad väljumistolliasutuses. Kui kaup koos dokumentidega sinna kohale jõuab, esitatakse kaubaterminali operaatorile paberkandjal EAD väljatrükk ja kauba kokkuvõtlik manifest (*summary manifest*), mille ta tollile edastab. Järgnevalt saadab kaubaterminal väljuva saadetise info tollisüsteemi ESC (*Export Control System*) ja Complex süsteemis omistatakse kaubale märke „eksportitud“. (EMTA 2018)

Deklareeritud kaup tuleb tolliterritooriumilt välja viia 15 kalendripäeva jooksul pärast kaubadeklaratsiooni kontrollimist ja aktsepteerimist lähtekoha tolliasutuses ning selle eest on vastutav **deklarant** (TS §27).

1.4. Impordiprotseduurid Hiinas

Iga aastaga suureneb Hiina turul nõudlus importkauba järele. See innustab Euroopa eksportijaid, kuigi eksport Hiinasse on mõnes piirkonnas karmilt reguleeritud ning nõuab arvukate protseduuride, sertifikaatide ja regulatsioonide tundmist. (Exporting goods, services ... 2004) Hiinas on ekspordi ja impordi regulatsioonide eest vastutavaks valitsuse osaks Ministry of Foreign Trade and Commerce (MOFCOM).

Hiina valitsus nagu iga teinegi kontrollib kaupade importi siseturule. Üks veoeeskirjadest sisaldab kaupade klassifitseerimist mitmeks kategooriaks vastavalt väliskaubanduse seadusele. Põhikategooriad on toodud järgnevalt.

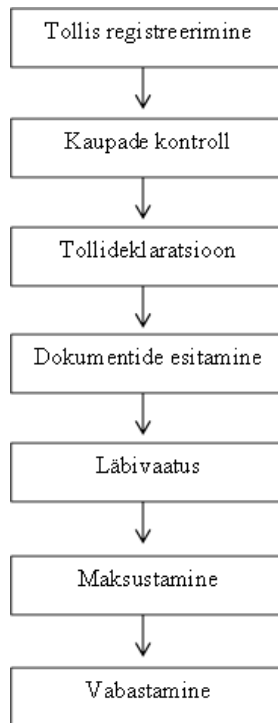
1. Kaubad, mis on keelatud importida, on loetletud Ekspordiks ja impordiks keelatud kaupade kataloogis numbrite (I), (II), (III), (IV), (V) ja (VI) all, ning Väliskaubandusseaduse artiklis 17.
2. Kvoodipiiranguga piiratud kaubad.
3. Tollipiiranguga piiratud kaubad: kvoodi piirides imporditud kaupadel on madalamad tollid.
4. Litsentsipiiranguga piiratud kaubad.
5. Kaubad, mis on allutatud riiklikule kommertsadministreerimisele (tavaliselt imporditud selleks volitatud ettevõtete poolt).

Maksuvaba impordi alla kuuluvate kaupade impordiks ei pea kaubandusoperaator taotlema mingit eriluba. Teisest küljest vajab väliskaubandusoperaator litsentsipiiranguga kaupade jaoks impordiluba enne ülalnimetatud kaupade importimist Hiinasse. Sama kehtib ka kvootide rakendamise kohta. (Exporting goods, services ... 2004)

Tollivormistusprotseduuri jooksul peab importöör täitma järgmisi formaalsusi: tollis registreerimine, kauba kontroll (kaasa arvatud looma- ja taimekontroll, ning karantiin), tollideklaratsioon, dokumentide esitamine, läbivaatamine, maksude ja teiste tasude maksmine, vabastamine (vt joonis 1).

Tollis registreerimine

Kaubad võivad siseneda Hiina territooriumile alles pärast seda, kui importöör on need deklareerinud ja Hiina toll on need heaks kiitnud. Importöörid võivad kas deklareerida Hiina tollile kaubad ise või delegeerida selle tollideklareerimisega tegelevale ettevõttele. Tollideklareerimisettevõtted on spetsiaalsed firmad, mille äritegevus sisaldab opereerimist rahvusvaheliste prahtimis- ja transpordiagentuuridega, tegeledes tollideklaratsioonide ja lepingujärgsete maksunõuetega ning korraldades tolliregistreerimisprotseduure, mis alluvad vastavatele eeskirjadele.



Joonis 1. Hiina tollivormistusprotseduur

Allikas: Exporting goods, services ... (2004)

Kaupade kontroll

Kõik tooted, mis sisenevad Hiinasse, vajavad teatud hulgal tavaliselt hiinakeelset sildistamist. Silte haldab Hiina Kontroll- ja Karantiiniteenistus (CIQ). Parim viis on saada heakskiit CIQ-ilt, saada sildid ja kinnitada need oma kaubale enne seda, kui see saabub Hiina sadamasse. Esmakordsetele importööridele võib sildistamisprotseduur ja tollivormistus olla üsna suur katsumus. Olles järjekindel ja kasutades alati lennujaama sisenemispunktina Hiinasse, võib see protseduur aja jooksul kergeneda. Mis puutub importkaupade kontrolli, peavad importöörid logima Kvaliteedijärelevalve, Kontrolli ja Karantiini Keskameti (AQSIQ) veebilehel, et täita kontrolldeklaratsioon internetis, mille tegemiseks peavad importöörid registreeruma.

Tollideklaratsioon

Kui kaupade kontroll on lõpetatud, peab importöör deklareerima imporditud kaubad tollile 14 ööpäeva jooksul pärast seda, kui need on jõudnud Hiina lennujaama. Ka tõrke korral tuleb

tollideklaratsioon esitada ettenähtud aja jooksul, vastasel juhul rakendab Hiina toll hilinenud deklaratsioonile lõivu vastavalt Hiina Rahvavabariigi tollimeetmetele, importkaupade hilinenud deklaratsiooni lõivu sissenõude põhjal.

Importööri poolt esitatud elektroonilise või paberdeklaratsioonivormi saamise järel vaatavad tolliametnikud selle sisu läbi. Tolliamet saab elektroonilise deklaratsioonivormi automaatselt tagasi, kui see ei vasta kõigile nõuetele. Sel juhul peab importöör deklaratsioonivormi üle vaatama ja täitma vormi uuesti. Praktikas on tollideklaratsioonivormi ülevaatamine üsna keeruline ja raske. Juhul kui tolliametnikud soovivad oma ülevaatamise ajal lisainformatsiooni või –dokumente, on soovitatav esitada need nii kiiresti kui võimalik.

Dokumentide esitamine

Kui elektrooniline deklaratsioonivorm läbib tolliülevaatuse, saab importöör teatise, mille pealkiri on „Pakkumisdokumendid kohapeal“ või „Pakkumisdokumendid lossimiseks“. Kümne päeva jooksul pärast tolliteatise saamist peab importöör esitama trükitud, allkirjastatud ja pitseriga paberdeklaratsioonivormi ja teised ettenähtud dokumendid sellele tolliametile, kus kaup asub. Juhul kui tekib tõrge dokumentide esitamisel ettenähtud või heakskiidetud pikendatud ajaperioodi jooksul, kustutab toll elektroonilised andmed ja importöör peab deklareerima kaubad uuesti. Lisaks võib rakendada hilinemislõiv.

Esitavad dokumendid on järgmised:

- a) tollideklaratsiooni sertifikaat;
- b) volikiri deklareerimiseks (mittevajalik isedeklareerimisel);
- c) deklareerimisvorm;
- d) kaasasolevad dokumendid nagu esialgsed kaubaarved, pakkenimekirjad, ostulepingud, päritolusertifikaadid ja veokirjad/saatelehed;
- e) järelevalvedokumendid nagu importlitsentsid, tollideklaratsioonivormid importkontrolli ja karantiini kohta, import- ja eksportload ohustatud liikide kohta või importload psühhotroopseta ainete kohta. Seda liiki dokumentide vajadus oleneb sellest, millist toodet imporditakse;
- f) teised dokumendid seoses spetsiaalsete järelevalvenõuetega ja dokumendid, mida vajab toll.

Läbivaatus

Kui kaupu peab läbi vaatama, peab need viima läbivaatusasutusse kohapealsele läbivaatusele. Importöör vastutab personali andmise eest selleks, et aidata kohapealset läbivaatust (näiteks kaupade liigutamiseks mööda õue ning pakkide/konteinerite avamiseks ja taasplommimiseks). Pärast läbivaatust on nõutav importööri allkiri, et kinnitada läbivaatuse tulemused. Toll prindib ja annab seejärel välja tollitavate kaupade eest tollilõivu sertifikaadi. Toll kehtestab ka hilinenud deklaratsiooni lõivu kaupade eest, mida ei deklareeritud õigeaegselt, ja prindib samas tolli spetsiaalse täitevarve. Makse saab teha ainult määratud pankades (ja mõnel juhul internetis). Nii tähtjalised importkaubad kui ka teatud muud kaubatüübid nõuavad deposiitmakset. Toll prindib ja väljastab selle eest kviitungi.

Maksustamine ja maksuvabastus

Maksustamine on üks peamisi samme impordiprotsessis. Hiina rakendab importkaupadele üldkaubanduses impordilõive ja impordiga seotud käibemaksu (VAT). Teatud kaupadelt nagu veinid ja teatud liiki kosmeetika võetakse ka tarbimismaksu. Kui makse ei tasuta vastavalt, ei vabasta toll kaupu. Seega on asjasse puutuvate maksude tasumine hädavajalik.

Importkäibemaksu arvestatakse importkauba hinnast, kaasa arvatud tollilõivud ja (kui rakendatav) tarbimismaks. Määr on tavaliselt 17%. Väike osa kaupu on madalama määraga – 13%, kaasa arvatud vesi, bensiin/gaas, toiduõlid, põllumajandustooted. (Shira 2015)

Importkaupade spetsiifilised maksumäärad on määratletud tollilõivudes, mille on välja andnud HRV Kesktolliamet. Kui eksportiv maa ja Hiina on vastastikku garanteerinud mõlemale enamsoodustusrežiimi või eksportiv maa on alla kirjutanud tollilõivude kokkuleppe Hiinaga, rakendatakse enamsoodustusrežiimi või kokkuleppelõive. Kui importkaubad langevad Hiina kvoodipiirangute alla, rakendatakse kvooditollimaksu määrasid.

Vabastamine

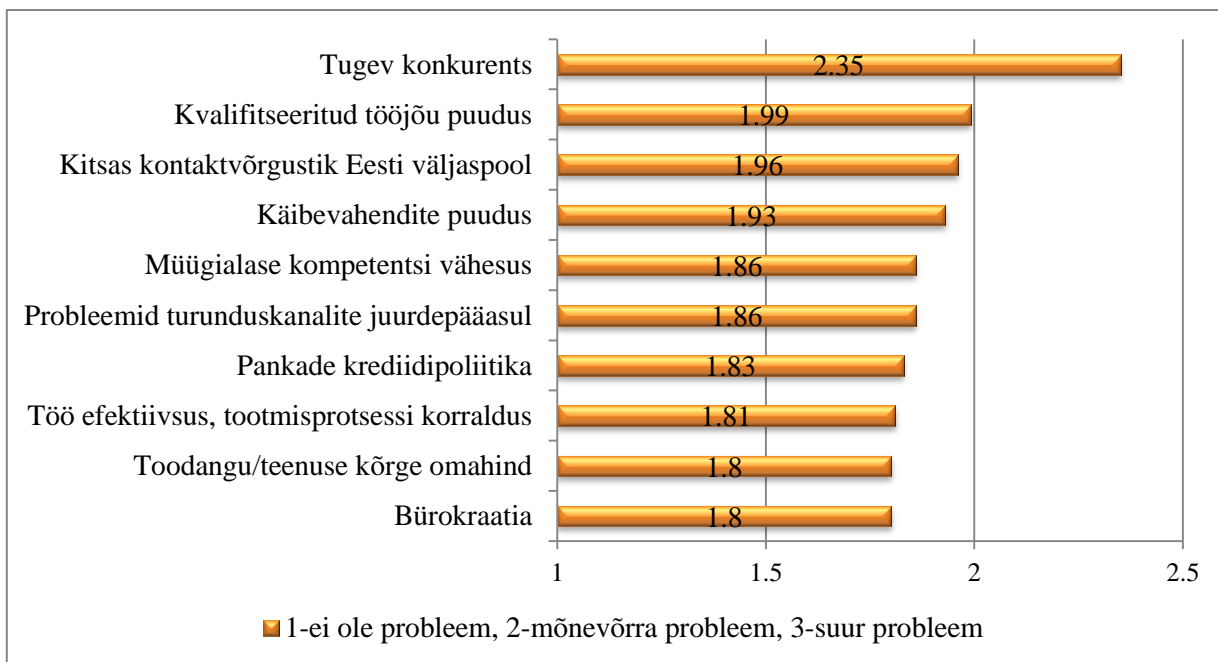
Läbivaatamise lõppemise ja tollimaksu sissenõudmise järel vabastab toll heakskiidetud importöörile kaubad. Kui kaubad ei kuulu läbivaatusele ja tollidega maksustamisele, vabastab toll kaubad pärast asjakohaste dokumentide kontrolli. Sel ajal lõpetatakse tollideklaratsioon ja järelevalve formaalsused importkaupadele (tollil läbimine).

1.5. Varasemad uuringud

Iga riigi valitsuse tegevuse üheks tähtsamaks eesmärgiks on soov, et selle riigi ettevõtted saavutaksid rahvusvahelistel turgudel kõrge konkurentsivõime. Konkurentsivõimelised firmad suudavad välisurgudel pakkuda ning müüa rohkem teenuseid ja tooteid. Sellega tagavad nad nii enda kui ka riigi kiirema rikkuse kasvu ja heaolu tõusu. See ongi põhjuseks, miks eksportivate organisatsioonide roll Eesti majanduse arengus on alati olnud võtmetähtsusega. 2010. aastal viis Eesti Kaubandus-Tööstuskoda koostöös Riigikantseleiga läbi uuringu, mille eesmärgiks oli firmade kaasabil selgitada välja Eesti ekspordi arengut takistavaid tegureid. Suuremaks eesmärgiks oli aga Valitsuse konkurentsivõime strateegias „Eesti 2020“ riigis tegutsevate ettevõtete turuosa suurendamine maailmas 0,085%-lt 0,11%-ni. (Riigikantselei 2010, 4)

Antud uuringus küsitleti eksportööre, organiseeriti arutelusid erinevate osapooltega ning analüüsiti saadud tulemusi. Uuringus osales 396 ettevõtet, millest kõige rohkem vastasid need, kes tegelevad puittoodete- ja mööblitootmise (78), metalli- ja metalltoodete tootmise (65), toiduainete ja joogitootmisega (50) (Riigikantselei 2010, 9). Küsitluses osalevate firmade peamised ekspordiarengut takistavad tegurid on välja toodud joonisel 2.

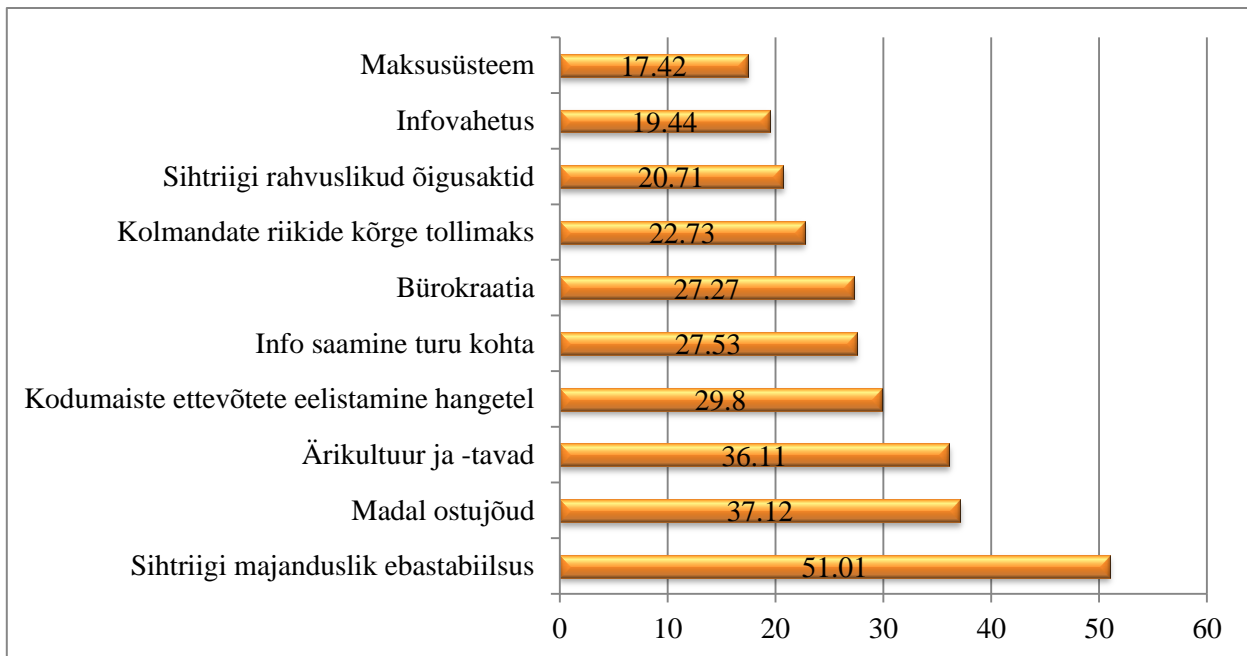
Diagrammilt on näha, et probleeme leidub nii Eestis kui ka sellest väljaspool. Tõrgete vältimiseks saab Vabariigi Valitsus meiepoolseid muudatusi (nt seadusandluses) sisse viia, kuid edukaks tegutsemiseks sihtriigis on vaja tunda hästi sealset turgu ja regulatsioone teada. Seetõttu oleks vaja ettevõtetel enne turule sisenemist teha põhjalikku eeltööd. Joonisel 3 on näha just need murekohad, mis esinevad Eesti ettevõtetel rahvusvahelistel turgudel.



Joonis 2. Kümme olulisemat probleemi ekspordi arendamisel (üle viidud pallidesse, aritmeetiline keskmine)

Allikas: Riigikantselei (2010, 22)

Joonise 3 põhjal võib teha järgmise järelduse. Paljud Eesti eksportivad ettevõtted ei ole teadlikud sihtriigi ärikultuurist ja –tavadest, sealsest bürokraatiast, õigusaktidest ning regulatsioonidest. See omakorda takistab sujuvat koostööd kolmandate riikidega. Euroopa Liit on läbi aastate lihtsustanud kaubandust liikmesriikide vahel. EL põhineb „nelja vabadusel“ – kaupade, teenuste, inimeste ja raha vabal liikumisel, seega puuduvad liidusiseses transpordis suurest erinevusest ja teadmatuses tingitud probleemid. Kolmandate riikidega on olukord vastupidine. Eestil ei ole kolmandate riikidega sõlmitud vabakaubanduslepinguid, seega sinna on raskem ja kulukam kaupasid eksportida. Kuna igal iseseisval riigil on kaubandussuhteid reguleerivad seadused ja rahvusvahelised lepingud, siis tuleb maailma erinevatesse kohtadesse kaupa eksportides lähtuda sealsetest reeglitest ja regulatsioonidest. See vajab organisatsiooni poolt aga põhjalikku eeltööd ning iga riigi puhul eraldi lähenemist.



Joonis 3. Kümme olulisemat probleemi eksportimisel, millega on Eesti firmad kokku puutunud (% vastanud ettevõtetest)

Allikas: Riigikantselei (2010, 23)

Erinevalt Euroopa Liidu riikidest, on Hiinas rohkem kaubandust ning sealset importi reguleerivaid seadusi ja regulatsioone. Kaubandus-Tööstuskoja Riigikantseleiga koostöös läbi viidud uuringu tulemustele toetudes ongi just sihtriigi ärikultuuri, tavade, õigusaktide vähene teadmine ja bürokratia suurimateks murekohtadeks eksportijate seas. Lisaks sellele puuduvad paljudel ettevõtetel kontaktid väljaspool Eestit - pole kedagi, kelle käest saaks vajalikku informatsiooni küsida. *Just-in-time* ja kiireks saadetise kohaletoimetamiseks on vaja õigeaegselt ja korrektselt täita kõiki vajalikke nõudeid. Nende vähene tundmine põhjustab aga lisakulusid, tarneaja pikenemist ja klientide rahulolematust.

DSV Transport AS kui kontserni osa, kes tegutseb klientide agendina, puutub samuti teiste ettevõtete tunnetatud probleemidega kokku. Seetõttu on oluline analüüsida võimalikke riskitegureid ning otsida lahendusi nende maandamiseks või elimineerimiseks.

2. LÄHTEÜLESANNE

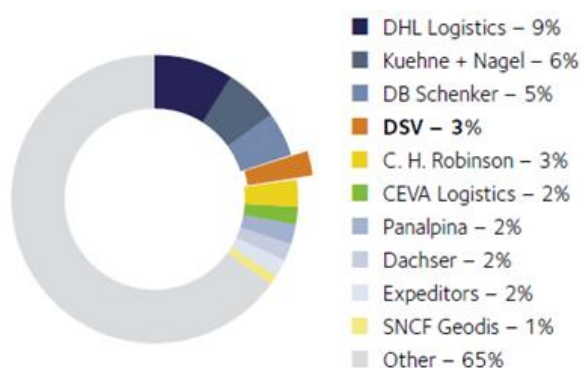
2.1. DSV Transport AS

DSV on 1976. aastal Taanis Kopenhaagenis Leif Tullbergi poolt asutatud logistikakontserni DSV A/S tütarfirma, mis tegutseb Eestis alates aastast 1991. Sellest ajast on ettevõtte läbinud mitmeid nimemuudatusi. 2000. aastal sai organisatsioon omale nimeks DFDS Transport AS ja 2003. aastal lühendas emaettevõtte selle DSV A/S-ni. (DSV kodulehekülj 2018) Eestis pakub ettevõtte ekspedeerimis- ja logistikateenuseid, omamata isiklikku transpordiveeremit. See ongi põhjuseks, miks DSV kasutab erinevaid allvedajaid, õhu- ja merevedude puhul vastavalt lennu- (nt *Scandinavian Airlines, Lufthansa, Finnair, Turkish Airlines*) ning laevaliine (nt *Maersk Line, CMA CGM, MSC, COSCO SHIPPING Lines, Evergreen Marine Corp.*). Tallinna kontor, kus töötab ligikaudselt 150 inimest, jaguneb kolmeks allüksuseks (DSV kodulehekülj 2018):

1. DSV Road – maanteevedu. DSV Road osakonna ekspediitorid korraldavad igapäevaselt nii Eesti-siseseid kui ka rahvusvahelisi (üle kogu Euroopa) door-to-door vedusid. Kaupade pealekorjamine ja kohaletoimetamine toimub vastavalt kliendi või teise riigi agendi vajadusele, nii otsetarnena kui ka kasutades teiste DSV harukontorite kõrgeklassilist terminalide võrgustikku.
2. DSV Air & Sea – lennu- ja mereveod. Air & Sea osakonnas töötavad ekspediitorid pakuvad oma klientidele paindlikku graafikut ja alternatiivmarsruute ning oskavad ka kõige keerulisematele probleemidele lahenduse leida. Igal aastal lähetavad need samad töötajad rohkem kui 600 000 tonni kaupa lennutranspordi ja 1 300 000 TEU-d meretranspordi teel. Ekspediitorid korraldavad nii tavakaupade (kaubad, mis ei nõua erikäsitlust) kui ka spetsiifiliste kaupade (ohtlike kaupade, elusloomade, inimsäilmete, kiiresti riknevate kaupade, väärissaadetiste) vedusid.

3. DSV Solutions – projektveod. Selles osakonnas töötavad ekspediitorid tegelevad suuremõõtmeliste, raskekaaluliste, olemuselt keerukate normaal mõõtmes, ohtlike ja strateegiliste kaupade vedamisega punktist A punkti B. Kaubaks on tavaliselt metallkonstruktsioonid, mahutid, generaatorid, moodulmajad, tuulikud ja mitmesugused masinad, kraanad. Transpordi liikidest kasutatakse maismaa-, mere-, sisevee-, ja lennutransporti.

Lisaks osutab ettevõtte aadressil Pärnu maantee 535 lao- ja tollimisteenuseid.



Joonis 4. Maailma suurimate ekspedeerimisfirmade turuosad

Allikas: DSV Annual Report (2016, 6)

Hetkel on DSV A/S suuruselt neljas ekspedeerimisettevõtte maailmas (vt joonis 4). DSV A/S-il on harukontoreid rohkem kui 80 riigis, koos agentide-partnerite võrguga ollakse umbes 110 riigis, mistõttu saab ekspedeerimisettevõtte osutada erinevaid teenuseid kogu maailmas. Lennutranspordis on oluline, et sihtriigis oleks ekspedeerimisettevõttel harukontor või agent-partner, kes vajaduse korral saaks nii lähteriigi agendi kui ka kliendi täpsustavatele küsimusele vastata, dokumente vormistada ning õigeks ajaks õigesse kohta kauba kohale toimetada. DSV Transport AS teeb koostööd suurimate Rootsi, Saksamaa, Soome, Türgi, Läti, Poola lennuliinide ning Eesti kahe terminaliga: Ospentos ja Cargo Handling. Kahe viimasega on ühendatud ka andmebaas informatsiooni kiiremaks liikumiseks.

2.2. Eesti-Hiina ekspordiprotsess

Klient esitab DSV ekspediitorile tellimuse *e-mail*'i või *e-service*'i kaudu. Kliendi tellimus peab sisaldama järgmist infot:

- Lähte- ja sihtkoha aadressid
- Tarnetingimused
- Kuupäev, millal kaup on valmis, millal peaks sihtkohas olema;
- Info kauba kohta: kirjeldus, kogus, kaal, mõõdud.
- Kaubasaaja kontakt

Kui mingi punkt eelnevast loetelust puudub, peab veokorraldaja antud informatsiooni kliendiga üle täpsustama. Edasi töötab ekspediitor välja sobiliku transpordilahenduse ning uurib hinnapakkumise tegemiseks kõiki kaasnevaid kulusid. Kulud jagunevad: lähtemaa kulud, sihtmaa kulud ja lennuliini veotasu. See, millised kulud peab kauba müüja ja/või ostja katma, sõltub aga tarnetingimusest (vt lisa 1). Näiteks tarnetingimuse DAP puhul katab müüja kõik, v.a impordi tollivormistusega seotud kulud (Tammemägi 2010, 48-49). Seetõttu antud olukorra puhul peab ekspediitor kirjutama sihtriigi DSV agendile ja uurima, millised on sihtmaa kohaliku teenuse kulud. Järgnevalt liidab veokorraldaja kõik kulud kokku, lisab kasumimarginaali ja saadab valmisoleva hinnapakkumise kliendile. Peale hinnapakkumise saatmist teeb ekspediitor „*follow up-i*“ ehk küsib kliendilt tagasisidet pakkumise sobivuse kohta. Vajaduse ja võimaluse korral korrigeerib ekspediitor hinda, et olla teiste pakkujatega konkurentsisis. Veokorraldaja ootab kliendi poolt kinnitust kaubaveo hinnapakkumise sobivuse kohta ning alles siis paneb tellimuse töösse.

Peale kinnituse saamist nõustab ekspediitor klienti saadetise korrektsel pakkimisel (annab teada aluse mõõdud ja kaalu vastavalt lennukitüübile), et hilisemaid probleeme vältida. Samuti küsib veokorraldaja saatjalt vajalikud veo dokumendid (kaubaarve, pakkeleht) ja kuupäeva, millal kaup on pealelaadimiseks valmis. Kui klient on ekspediitorile vajaliku info ja dokumendid edastanud, vormistab veokorraldaja saadetise transpordiprogrammis. Seejärel saadab ta lennuliini müügiagendile (GSA-le) broneeringu detailid:

- AWB number (nt 105-12345675);
- info kauba kohta: kirjeldus, kogus, kaal, mõõdud;

- lähte- ja sihtkoha lennujaamad;
- planeeritav väljasaatmise kuupäev.

Kui lennuliinil on vabu kohti ja hind on sobilik, siis ekspedeerija kinnitab broneeringu. Vastupidise olukorra puhul tuleb otsida alternatiive.

Järgmiseks sammuks on läbi transpordiprogrammi sisetranspordi osakonnale tellimuse tegemine. Nead vastutavad kohaliku transpordi korraldamise eest. Tallinnas ja selle lähiümbruses viiakse pealekorjatud kaubad otse lennuliini terminali. Lufthansa ja SAS'i puhul on see Cargo Handling, kuid Finnair ja Turkish Airlines'i puhul Ospentos.

Eesti-siseste kaupadega toimetakse pisut teistmoodi. Esialgu tuuakse kaup DSV lattu ning seejärel toimetatakse Ospentosesse või Cargo Handlingusse. Terminali töötaja fikseerib lõplikud kauba kogused/mõõdud/kaalud ja saadab ekspordikauba vastuvõtuakti (kva) DSV ekspediitorile. See akt on vajalik deklaratsiooni ja AWB vormistamiseks. Esialgu tegeletakse ekspordideklaratsiooniga, kuna selle MRN number kantakse AWB peale. Ekspedeerija saadab kaubaarve ja võimaluse korral pakkelehe deklarandile. Kui deklaratsioon on valmis, siis tegeleb veokorraldaja HAWB, MAWB, kleepsude vormistamise ja väljaprintimisega. Välja printitud dokumentidele lisatakse templid, seejärel allkirjastatakse ja saadetakse need kaubaga kaasa. Kleepse ei pane kauba peale mitte DSV, vaid lennuliinide terminali töötajad. Erandjuhul sõidab ekspedeerija terminali ja paneb kleepsud ise kauba peale. Enne kauba väljasaatmist Eestist peab veokorraldaja saatma kogu dokumentatsiooni lennufirmale, eelinfo (*agent departure notice*) sihtriigi agendile ning FHL ja FWB sõnumid terminalile. Peale saadetise väljasaatmist jälgib ekspedeerija, et kaup jõuaks planeeritaval kuupäeval kohale.

Saadetis jõuab Hiinasse ja DSV sihtriigi agent saab lennujaama terminalilt selle kohta teate. DSV Hiina agent korraldab kaubaveo lennujaama terminalist DSV tollilattu ja tegeleb seal kauba lahti tollimisega. Vajalike sertifikaatide puudumisel peab sihtriigi ekspedeerija esitama veel CIQ-deklaratsiooni, mille olemasolul Hiina toll kaupa ei konfiskeeri. Kui kõik tollivormistused on tehtud, siis viiakse kaup otse kaubasaajale. Sellega veokorraldus lõpeb, sest kaup on vastavalt enne kokkulepitud tarnetingimustele saajale üle antud. DSV Hiina agent saadab Eesti agendile tarne tõendi (POD - *proof of delivery*), sest ainult siis saab Eesti veokorraldaja DAP-i puhul

kauba saatjale arve esitada. Hiljem jagatakse omavahel ka kasumit ja saadetise staatuseks pannakse „*complete*“ (vt lisa 2).

2.3. Riskide määratlemine

2.3.1. Riski mõiste

Riski võib vaadata majanduslikku või finantsilise kasu või kahju allikana, mis on tagajärjeks ebakindlusele teatud tegevussuuna suhtes. Riske kätkevad endas erineval määral kõik inimeste tegevused, ettevõtlus ja organisatsiooni juhtimise aspektid. Siiski on paljudel juhtudel võimalik riske ennetada tuginedes kogemustele ja püüda kõrvalekallet lahendada. (Venturini, Verbano 2013)

Risk on katusmõiste, mida võib mõista kui (Hillson 2002, 2):

- 1) võimalust – riski positiivsete tagajärgedega;
- 2) ohtu – riski negatiivsete tagajärgedega.

Riskide tuvastamise eesmärk on kindlaks teha organisatsiooni haavatavus ebakindlusele. See nõuab põhjalikke teadmisi nii organisatsioonist endast, tegevusvaldkonnast, milles see tegutseb, juriidilisest, sotsiaalsest, poliitilisest ja kultuurilisest keskkonnast. Samuti on oluline strateegiliste ja operatsiooniliste eesmärkide, muuhulgas ka edu saavutamiseks kriitilise tähtsusega faktorite, ohtude ning võimaluste tundmine, mis on nende eesmärkide saavutamise seotud. Riski tuvastamisel tuleb kasutada meetodikat, mis kindlustab, et kõik olulised tegevused organisatsiooni sees on välja toodud ja nendest tegevustest lähtuvad riskid on defineeritud. (IRM 2002)

2.3.2. Transpordidokumentidest tulenevad riskid

Kaubasaatja kohustus on saata kõik veoprotsessiks vajalikud dokumendid (sh kaubaarve ja pakkeleht) ekspedeerijale peale tellimuse kinnitust. Enne ei saa veokorraldaja tellimust töösse

panna, kuna need on aluseks edasiseks veo korraldamiseks. Kaubaarvel peavad olema järgmised andmed:

1. tarnetingimus (Incoterms 2010);
2. arve number, väljastamise kuupäev ja maksetähtaeg;
3. info kauba kohta: kirjeldus, kogus, kaal, maht;
4. kauba kirjeldus;
5. sihtlennujaam ;
6. kaubakood;
7. saatja ja saaja andmed
8. kauba väärtus jne;

Ülalpool loetletud andmete põhjal koostab DSV Eesti ekspedeerija transpordiprogrammis uue saadetise ning terminali kaubavastuvõtu akti olemasolul tehakse ka ekspordideklaratsioon. Samade andmete alusel broneeritakse lend ja hiljem vormistatakse ka vajalikud dokumendid.

Üheks murekohaks on see, et kliendid eksivad tihti kaubaarvete saatmisel ekspedeerijale. Kliendid esitavad pooliku või üldse valede andmetega kaubaarve. Selle tagajärjel on kõik teised veokorraldaja ja deklarandi poolt tehtud dokumendid valesti vormistatud. Ei tohi välistada ka sellist olukorda, et veokorraldaja eksib ise ja sisestab kaubaarvel olevad andmed valesti transpordiprogrammi ning hiljem ei jõua need ka üle kontrollida. Kui eksimust märgatakse enne kauba väljasaatmist ning deklaratsiooni peal olev kaal oluliselt õigest kaalust ei erine, siis probleeme tekkida ei tohiks ja kaupa saadakse välja. Teisel juhul peab kiiremas korras esitama tollile uue avalduse deklaratsiooni muutmiseks. Andmete erinevuse korral võib toll lisainformatsiooni küsida („kollane koridor“) või siis kontrollida kauba vastavust toodule (punane koridor“). Kui tollivormistusega ei jõuta valmis enne planeeritud lendu, jäetakse kaup lennukisse laadimata ning terminali järgmist lendu ootama. Ospentoses ja Cargo Handlingus on esimesed kolm tööpäeva tasuta, iga järgnev kalendripäev on tasuline (tagasiulatuvalt kõigi päevade eest). DHL annab aga 48 tundi kauba saabumisteate saatmisest. Kuna saadetise tasuta hoiustamiseks ei anna terminal palju aega, peab deklarant tollivormistused kiirelt korda tegema. Vastasel juhul tekkivad lisakulud ning eksimuse põhjustanud pool peab need terminalile kinni maksma.

Teiste dokumentide ja veokirjade muutmine enne lennuki väljumist ei ole nii raske, kuna transpordiprogrammis saab vajalikke muudatusi teha ja dokumente uuesti välja printida. See võtab aga aega ning dokumentide toimetamine terminali põhjustab lisakulusid. Tavaliselt jõuab kaup terminali ilma dokumentideta ning veokorraldaja tellib kulleri nende viimiseks terminali. Antud juhul tuleb välja, et eksimuse pärast kasutatakse kullerteenust kaks korda.

Kui aga eksimus ei olnud kellelgi poolt tuvastatud ja kaup lendas lähteriigist välja, siis sihtriigis võib raskusi tekkida kauba lahtitollimisega. Nende tekkimisel peab sihtriigi agent võtma ühendust lähteriigi agendiga ning paluma sisse viia vajalikud korrektuurid. Enne pole võimalik kaupa kätte saada. Peale muudatuste tegemist saadab lähteriigi eksepdeerija läbi transpordiprogrammi uuendatud dokumendid sihtriigi veokorraldajale, mis aja ja raha kokkuhoidmise eesmärgil tehakse elektrooniliselt. Hiljem esitab DSV Hiina agent need tollile. Toll aga omakorda saadab agendile trahvi, kuna esitatud dokumentide sisu ei vastanud enne tõele. Lõpptulemusena on kaup saajale üle antud, kuid sellega kaasnes lisakulu ja –aeg.

2.3.3. Veoprotsessist tulenevad riskid

Lennutransport on kõige ohutum veoviis nii inimeste kui ka kaupade transportimisel. Peamised põhjused, miks lennukitega õnnetused juhtuvad on: piloodi viga, tehnilised vead (tootmispraak, lennu ajal tekkivad probleemid), ilmaolud ja kaaperdamine. Siinkohal tekib risk, mida käesolevas töös ei vaadelda, kuna õhutranspordi õnnetuste esinemise tõenäosus võrreldes teiste veoliikidega on suhteliselt väike.

Veoprotsessi käigus võivad esile kerkida järgmised riskid:

1. Kauba ebapiisav pakendamine, markeerimine – kauba kahjustumine, hävimine, kaotamine;
2. Lennukohtade puudumine – potentsiaalse kliendi kaotamine, tarneaja pikenedamine;
3. Loodusõnnetused ja ekstreemsed ilmastikuolud – lendude hilinemine, tarneaja pikenedamine, kaupade kahjustamine;
4. Sotsiaalse keskkonna riskid (streigid, terrorism, sõjad) – kaupade kahjustumine; tarneaja pikenedamine;
5. Inimviga.

Kaup võib kahjustuda veoprotsessi igas etapis: ladustamisel, pakendamisel või transpordiprotsessi sees. Allpool on toodud välja levinumad saadetiste kahjustumise põhjused (Suursoo 2016, 252):

- Puudulik veopakend või transportimiseks sobimatu pakend. Veoprotsessi käigus mõjuvad kaubale erinevad jõud, seega kauba säilimise eesmärgil peaks kauba saatja pakendama saadetise vastavalt veo iseärasustele (et pakend oleks piisavalt vastupidav).
- Vähene info saadetise käitlemistingimuste kohta (nt vastava markeeringu puudumine);
- Laadimisprotsessist tulenevad kahjustused;
- Ebasobilik režiim transpordiprotsessi ajal. See punkt puudutab eelkõige kergestiriknevaid kaupaid, mida peaks kindlates tingimustes (sobilik temperatuur, õhu niiskussisaldus jne) transportima. Spetsiaalset režiimi nõuavad ka medikamendid ja ohtlikud kaubad;
- Liiklusõnnetused;
- Force majeure (nt loodusõnnetused, ekstreemsed ilmastikuolud);
- Kaup ei olnud mõistliku ajaga kohale toimetatud. Hilinemise põhjusel võib kauba (nt toidu) kvaliteet langeda;
- Terrorism ja sõjad.

Saadetise säilimise ja kadudeta veo eest vastutab vedaja saatjalt vastuvõtmise hetkest kuni kauba saajale üleandmiseni. Kui kaup kahjustub, hävib või kaob, siis vedaja ei pea alati saadetise kogu maksumust kompenseerima. See aga omakorda sõltub kauba kahjustumise, hävinemise või kaotamise põhjusest ning seadusandlikutest regulatsioonidest. Kõik rahvusvahelised lennutranspordi veod alluvad Montreali konventsioonile. Kliendi ja vedaja vastastikused õigused ja kohustused, vastutuse piirid on konventsioonis paika pandud. Vedaja vastutuse piirmäär õhutranspordis on 17 SDR (Rahvusvahelise Valuutafondi arvestusühik) bruto kg kohta ehk ligikaudu 20,99 eurot iga kahjustunud kauba kilogrammi eest. Ekspedeerimise puhul on vedaja vastutus aga 8,33 SRD bruto kg kohta. (Suursoo 2016, 252-253)

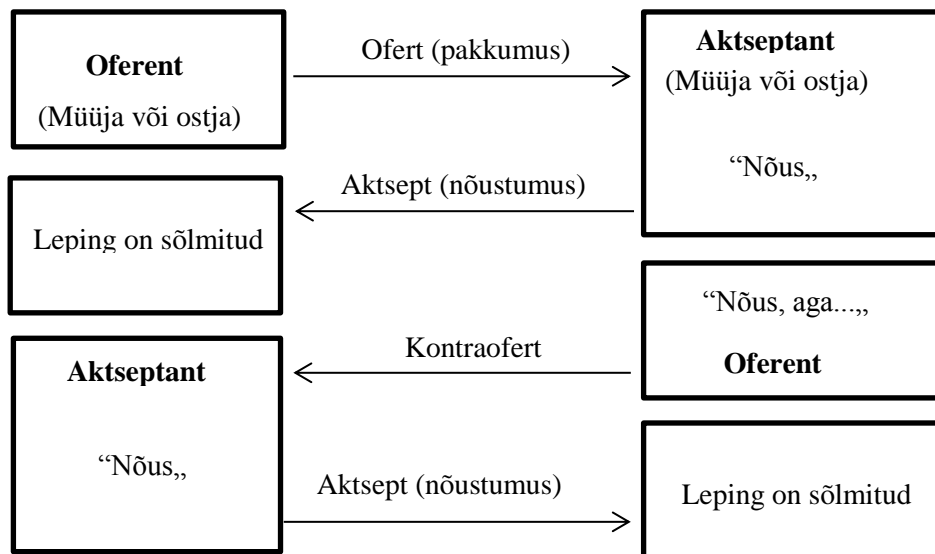
Tihti puutub veokorraldaja kokku olukordadega, kus lennuliinil on konkreetsel suunal kohad täis ja kaupa ei saa kohe välja saata. Kõige raskem on saadetisi toimetada Shanghaisse. DSV saadab tavaliselt kaubad Shanghaisse Finnairiga. Võib juhtuda, et lennuga Tallinn-Helsingi probleeme ei

teki, kuid lend Helsingi-Shanghai peab 5-7 päeva ootama. Kui kauba toimetamisega ei ole nii kiire, siis veokorraldaja ootab seda lendu ning selle tagajärjel tarneaeg pikeneb. Vastasel juhul tuleb otsida alternatiive, sest teiste lennuliinide teenuse kasutamine võib kulukamaks osutuda.

Ei saa ka välistada, et veoprotsessi käigus võib lend erinevatel põhjustel hilineda või üldse ära jääda. Neid põhjusi: loodusõnnetusi, ekstreemseid ilmastikuolusid, streike, terrorismi on väga raske ette näha. Tavaliselt juhtuvad need väga ootamatult ja toovad endaga kaasa kaupade kahjustamise ja/või tarneaja pikenemise. 2016. aastal toimus Istanbuli lennujaamas terrorirünnak, mille tagajärjel jõudsid kaubad sihtkohta kahe nädalase hilinemisega.

2.3.4. Müügilepingust/tarneingimustest tulenevad riskid

Enne iga kauba müüki ja veo korraldamist peavad saatja ja saaja sõlmima omavahel müügilepingu, kus on põhjalikult kirjas mõlemate osapoolte kohustused ja õigused. Müügilepingut võib sõlmida erinevates vormides. Kõige levinum neist on aktsepti ja offerdi vorm.



Joonis 5. Lepingu sõlmimine offerdi ja aktsepti vormis

Allikas: Aulik *et al.* (2012, 92)

Oferent (ostja või müüja) saadab aktseptandile (müüjale või ostjale) oma pakkumise. Kui aktseptant on nõus kõigi tingimustega, saadab ta oma nõusoleku oferendile. Sellest hetkest, kui oferent nõustuva vastuse kätte saab, loetakse leping sõlmituks. Kui oferent esitab lisatingimusi, on tegemist vastuoferdiga ning antud juhul loetakse lepingu sõlmituks siis, kui oferent teiselt poolelt aktsepti kätte saab. (Suursoo 2014, 75-77) Ofert saadetakse tavaliselt kirjana, mille manusesse on lisatud *pro forma* kaubaarve. Sellisel juhul tahetakse sõlmida müügileping kaubaarves kajastatud tarne- ja maksetingimustel. Oferendi ja aktseptandi vahel sõlmitud lepingud on tavaliselt lühikesed ning nendesse ei mahu mõlema osapoolle kohustused ja õigused, seega kasutatakse oma lepingutes Incotermsi 2010 tarneklausleid. (Aulik *et al.* 2012)

Incoterms on Rahvusvahelise Kaubanduskoja (*International Chamber of Commerce* - ICC) poolt loodud internatsionaalsete kaubandusreeglite kogu. Hetkel kehtib versioon Incoterms 2010. Uuendatud versioon sisaldab 11 tarneklauslit, mis on klassifitseeritud nelja rühma: E- (EXW), F- (FCA, FAS, FOB), C- (CIF, CFR, CIP, CPT) ja D-klauslid (DAT, DAP, DDP). Iga tarnetingimus määratleb nii ostja kui ka müüja kohustused kauba tarnimisel erinevalt (vt lisa 1). Incoterms 2010 käsitleb (Tammemägi 2010):

- kus, kuidas, millal peab kauba müüja tarnekohustustest kinni pidama;
- kus, kuidas, millal toimub saadetise kadumisel vastutuse üleminek;
- kes ja millal peab saadetisega seonduvaid kulutused kinni maksma;
- ostja ja müüja tolli ja kindlustusega seotud kohustused ja kulutused;
- kes vastutab veo- ja kindlustuslepingu sõlmimise eest ja maksab sellega kaasnevad kulud;
- kes, millal ja millised teatised peab teisele poole andma;
- kes kannab saadetise inspekteerimise ja kontrolloperatsioonide kulud;
- kauba pakkimise ja markeerimise reeglid;
- mõlema poole muud kohustused.

Veokorraldaja jaoks on väga oluline, et müüja poolt esitatud kaubaarvel oleks märgitud ostjaga enne kokku lepitud tarnetingimus. Viimase olemasolul on lihtsam ekspedeerijal aru saada, kes mille eest vastutab ja maksab. Näiteks tarnetingimuse EXW puhul esitab DSV Eesti agent pealekorje, tollivormistuse, terminalis hoiustamise, põhiveo eest arve DSV Hiina agendile, kes

omakorda lisab lähteriigis tekkinud kulud ning edastab selle kauba saajale. Lühidalt öeldes, katab kauba saaja antud tingimusel kõik kulud.

Tihti juhtub nii, et üks või teine pool ei ole kursis, mis kulud peab ta antud tarneklausli korral kinni maksma. Näiteks EXW puhul võib kauba saaja arvata, et mingi osa kõikidest kuludest peab ka kauba saatja katma, aga see ei ole nii. Arusaamatuse korral võib hiljem väärtuslike kaupade kahjustumisel tekkida olukord, kus kindlustust ei ole keegi osapooltest teinud, kuna mõlemad eeldasid, et nemad ei vastuta kindlustuse tegemise eest.

Tarnetingimuse EXW puhul on väga oluline saada ka lähteriigi agendilt kinnitus, et kauba ostja ootab kaupa ja on teadlik sellest, et ta peab kõik kulud kinni maksma. Vastasel juhul võib kaup kohale jõuda, aga arusaamatuse või tarnetingimuste vähesete teadmiste tõttu võib kauba saaja kulude maksmisest loobuda.

Samuti võib tarnetingimustest ja nende vähesest tundmisest tulevate riskidena vaadelda ka seda, mida Incoterms 2010 ei reguleeri (Tammemägi 2010):

- saadetise hinna kujunemist;
- omandiõiguse üleminekut;
- valuuta- ja finantstingimusi;
- lepingu rikkumist, sanktsioone nii ostja kui ka müüja kohustuste mittetäitmise korral;
- pretensioonide esitamise korda;
- vaidluste lahendamist ja kohtualluvust;
- rakendatavat õigust.

2.3.5. Sihtriigi regulatsioonidest tulenevad riskid

Eksport Hiinasse on rangelt reguleeritud ning nõuab arvukate protseduuride, sertifikaatide ja regulatsioonide tundmist. Ükskõik mis eksimus võib endaga kaasa tuua negatiivsed tagajärjed: kauba konfiskeerimise, tarneaja pikenemise, lisakulude tekkimise, klientide rahulolematuse. Seepärast peavad kliendid ja ekspedeerijad olema teadlikud Hiina nõuetest ja väga

tähelepanelikud selles, missugused dokumendid ja sertifikaadid nad tollile ja inspeksioonile esitavad.

Kauba Hiinasse eksportimisel peaksid nii kliendid kui ka ekspedeerijad kontrollima üle, missuguse kaubaga tegemist on. Seda punkti mitte järgides võivad tollis probleemid tekkida. Iga kaup on klassifitseeritud oma kategooriasse. Näiteks suhkur käib kvoodipiiranguga piiratud kaupade alla, seepärast võib suhkrut ainult teatud kogusest Hiinasse eksportida. Teras, vill ja naturaalne kautšuk kuuluvad aga litsentsipiiranguga kaupade alla. Litsentside ja impordiload puudumisel võib Hiina toll kaubad konfiskeerida, mille tulemusena ei saa klient oma kaupa kätte.

Tollivormistussprotseduuri jooksul peab importija läbima järgmised formaalsused: tollis registreerimise, kauba kontrollimise, tollideklaratsiooni ja dokumentide esitamise, läbivaatamise, maksude maksmise, kauba vabastamise. Igas tollivormistussprotseduuri etapis kehtivad konkreetsed reeglid ja nõuded. Nende mittetundmine või ignoreerimine võib tekitada järgmisi riske ja nendest tulenevaid tagajärgi:

- Kauba tollis mitte registreerimine – kaupa ei lasta Hiina territooriumile;
- Toidu, jookide, kosmeetika jt kaupade peal vastava sildi puudumine – kauba konfiskeerimine ja trahv;
- Deklaratsiooni hiline esitamine – lõivu rakendamine;
- Tollideklaratsioon ei vasta kõikidele nõuetele – tollideklaratsiooni tagastamine ja importija poolt ülevaatamine, mis on üsna keeruline, selle tagajärjena ka tarneaja pikenedamine;
- Mingi tõrge dokumentide esitamisel ettenähtud ajapiirangu jooksul – importija teeb uue deklaratsiooni ja toll võib rakendada hilineemislõive;
- Maksude mitte maksmine – toll kaupa ei vabasta, pikeneb tarneaeg.

Õigeaegset kaupade vabastamist tollis mõjutavad paljud tegurid. See algab HS (harmoniseeritud süsteemi) koodi õige klassifitseerimisega, kõikide vajalike kontrolli ja eelkontrolli sertifikaatide esitamisega. Nii kliendid kui ka ekspedeerijad, kes eksportivad midagi Hiinasse, ei ole alati teadlikud Hiina regulatsioonidest. Siinkohal võib tekkida risk, et kauba jõudmisel sihtkohta ei vabasta Hiina toll olevat saadetist, kui ei ole esitatud vajalikud sertifikaadid ja impordiload. Kui kaup on jõudnud sihtlennujaama, siis on juba väga keeruline sertifikaate ja tõendeid taotleda. Iga

tollivormistusprotseduuri etapp nõuab aega ning tõrgete korral kaasnevad lisakulud ja pikeneb tarneaeg.

2.3.6. Valest või puudulikust infost tulenevad riskid

Veo korraldamisel on väga tähtis, et koostööpartnerite vahel liiguks tõene info. DSV teeb koostööd terminalide, lennuliinide ja agentidega ning vale või ebapiisavast edastatud info tõttu võivad tekkida arusaamatused ja vead, mis omakorda põhjustavad lisakulutusi ja –aega.

Kauba jõudmisel terminali saadab töötaja ekspedeerijale kaubavastuvõtu akti (kva-d). Siin tekib esimene risk. Terminali töötajad võivad eksida kauba kaalu kaalumisel ning edastatud kva-s sisalduv informatsioon võib osutuda valeks. See tähendab, et hiljem tehtud dokumentidel ja deklaratsioonil olev info ei ole tõene ja võivad tekkida raskused kauba väljasaatmisega. Samuti paneb terminal kauba peale kleepsud. Kauba konsolideerimisel on neid kleepse väga palju ning siin tekib risk, et terminal võib kleepse segi ajada ning need valele kaubale peale panna. Selline juhtum võib aset leida ainult siis, kui ekspedeerija annab terminalile vale või ebapiisava informatsiooni. Tavaliselt peab iga kleepsu peal olema lipik, kus on kirjas ettevõtte nimi, kohtade arv ning kaal. Kui kaup kleepsudega segi aetakse, siis ei vastuta selle eest terminal, sest neil pole DSV-ga mingit kirjalikku kokkulepet. Kõik sellega kaasnevad kulud peab ekspedeerimisfirma ise kinni maksma.

Igapäevatöös suhtleb ekspedeerija nii lennuliinide kui ka teiste DSV kontorite agentidega. Lennu broneeringu tegemisel peab ekspedeerija andma GSA-le järgmised andmed:

- AWB number (nt 105-12345675)
- Kauba kirjeldus, kaal, kogus, mõõdud
- Lähte- ja sihtkoha lennujaamad
- Planeeritav väljasaatmise kuupäev

Siinkohal tekib samuti risk, et ekspedeerija võib eksida andmete edastamisel ja segi ajada näiteks sihtlennujaama koodi. Selle tagajärjel on kõik hiljem vormistatud dokumendid ebakorrektsed ning kui eksimust ei ole keegi märganud, siis suure tõenäosusega toimetatakse kaup valesse riiki.

Teiste DSV kontorite agentidega suhtlemisel on vaja ka ekspedeerijal väga tähelepanelik olla, kuna vale või puuduliku info edastamine võib tekitada ettevõttele suurt kahju.

2.3.7. Kasutatavatest ettevõttes programmidest tulenevad riskid

DSV lennu- ja mereosakonnas põhineb töö erineva tarkvara kasutamisel. Saadetiste sisestamiseks, jälgimiseks, dokumentide vormistamiseks, saatmiseks ja väljaprintimiseks kasutatakse selles osakonnas spetsiaalset transpordiprogrammi. Mõnikord võib juhtuda, et programm jookseb kokku ning mingi aja jooksul ei seda kasutada. Ekspedeerija ei saa tegeleda dokumentide vormistamisega ning ta peab kauba väljasaatmise edasi lükkama.

Osakondadevaheliseks suhtluseks kasutatakse ka sama transpordiprogrammi ning kui sellega tekivad probleemid, ei saa veokorraldaja transpordi-, tolliosakonnale või teise riigi DSV agendile süsteemist sõnumit saata. Siis jääb kas transporditellimus, deklaratsioon, dokumentide või sõnumi saatmine tegemata ning sellega võivad kaasneda teatud probleemid.

Kohalik osakond kasutab vedude korraldamiseks teist transpordiprogrammi ning viimane on nii vana, et sellega on raske tööd teha – programmis esineb tõrkeid. Tihti ei lähe lennu- ja mereosakonna veokorraldaja poolt tehtud pealekorjamise tellimus läbi ning kaupa ei võeta õigel ajal peale. Seda lükatakse edasi, järgmisele päevale ning ekspedeerija peab kulutama aega uue tellimuse tegemiseks.

2.4. Järeldused

Riskidega tuleb arvestada nii kaubaveo korraldamise kui ka veoprotsessi ajal. Ühe või teise riski tekkimine sõltub aga olukorrast ning kõikide osapoolte tegevusest. Iga viga või tähelepanematus võib endaga kaasa tuua riski ilmnemise. See omakorda suurendab negatiivse tagajärje tekkimise tõenäosust. Riskide ettenägemine ja ennustamine on väga raske. Selleks peab olema kõikidel osapooltel tehtud põhjalik eeltöö.

Riske on tegelikult väga palju, seepärast käsitleb töö autor ainult põhilisemaid neist, mis on allpool välja toodud:

- veoprotsessist;
- dokumentide vormistamisest;
- sihtriigi regulatsioonidest;
- vales ja puudulikust informatsioonist;
- tarnetingimuste vähesest tundmisest;
- infosüsteemidest tulenevad riskid.

Antud bakalaureusetöö uurimisprobleemiks on see, et DSV Transport AS-i lennuosakonnas on olnud Eesti-Hiina suunal juhtumeid, mille korral kaup ei olnud erinevatel põhjustel õigeaegselt ja korrektselt kohale toimetatud. See omakorda põhjustas iga kord kas lisakulutusi, tarneaja pikenemist ja klientide rahulolematust. Mõned kliendid hakkasid oma saadetisi Hiinasse saatma teiste ekspedeerimisfirmadega.

Sellest tulenevalt on töö eesmärgiks tuvastada ning analüüsida võimalikke riske, mis on põhjustanud lisakulusid, -tööd ja -aega nii DSV Transport AS-ile kui ka ettevõtte klientidele, samuti analüüsida ka erinevaid tagajärgi ja lahendusi lennutranspordiga Hiinasse eksportides, tuginedes DSV näidetele ja autori kogemustele.

Bakalaureusetöö eesmärgi saavutamiseks on töö autor püstitanud järgmised uurimisküsimused:

- Missugused ebaseeldivad juhtumid on DSV-s aset leidnud ja mis oli nende peamiseks põhjuseks?
- Missugused riskid esinevad DSV-l lennutranspordiga eksportimisel Eestist Hiinasse?
- Millest need riskid tulenevad?
- Kas DSV kliendid on teadlikud sellest, kuidas ja milliste dokumentidega vedu Hiinasse korraldatakse ning mis on nende arvates kõige suuremaks riskiks Hiinasse eksportides?
- Kuidas saab tekkivaid riske maandada või elimineerida?

Järgmises peatükis käsitletakse esimese uurimisküsimuse esimest poolt ning tehakse kindlaks praktilises osas rakendatavad meetodid riskide väljaselgitamiseks ja analüüsimiseks.

3. METOODIKA

3.1. Uurimisstrateegia

Käesolevas bakalaureusetöös kasutatakse uurimisstrateegiana juhtumiuuringut. Juhtumiuuring on meetod, millega uuritakse põhjalikult indiviidi, sündmust, tegevust või protsessi. Uuriija kogub mingi perioodi jooksul põhjalikku informatsiooni, rakendades erinevaid andmekogumismeetodeid nagu vaatlus, intervjuu ja/või dokumentide uurimine (Creswell, 2009). Tavaliselt kasutatakse juhtumiuuringut siis, kui tahetakse „kuidas“ ja „miks“ küsimustele vastuse leida. Selline uuring on rohkem tõlgendava või kirjeldava tuumaga (Ghauri, Gronhaug 2004).

Töö esimene pool keskendub teoreetilisele osale. Töö alguses teeb autor tekstianalüüsi selleks, et uurida kogu teema tausta, kirjeldada põhjalikult Eesti-Hiina ekspordiprotsessi ja selgitada välja erinevad probleemid.

Töö praktilises pooles rakendab käesoleva töö autor kaasusanalüüsi, analüüsib DSV klientide seas läbi viidud küsitlust ja selle põhjal tehtud kirjeldavat statistikat. Lisaks hindab tulemusi SWOT-analüüsi ja sellele tuginedes moodustatud TOWS maatriksi abil.

3.2. Kaasusanalüüs

Kaasusanalüüs (*case study*) on uurimise meetod, mida kasutatakse juhtumiuuringu kui strateegia raames. Selle eesmärk on põhjalikumalt analüüsida omavahel seotud hulka juhtumeid, mis on töö käigus uuritavale objektile suurt peavalu valmistanud, nende põhjustanud tegureid ja tagajärgi. Uurimisobjektiks on Eesti suurim ekspedeerimisfirma DSV Transport AS, kellel enamik

õhuvedudest korraldatakse Eesti-Hiina suunal. See oli üheks põhjuseks, miks töö autor selle suuna valis. Teiseks aga see, et Eestist Hiinasse veo korraldamisel tekkisid väga tihti tõrked ja ebameeldivad olukorrad, mis tõid endaga kaasa lisakulusid, - tööd ja –aega.

Töö autor valis enda teadmistele ja kogemustele tuginedes kuus kõige probleemsemat kaasust, mis on allpool välja toodud.

Kaasus nr 1

Antud juhtum leidis aset 2016. aastal. Eesti DSV lennu- ja mereosakonna ekspediitor tegeles järgmise saadetisega:

- Kauba kirjeldus: meditsiinilised padjad
- Kogus: 5 pakendit
- Kaal: 76 kg
- Maht: 1,04 kuupmeetrit
- Arvestuslik kaal: 173 kg
- Incoterms: DAP

Veokorraldaja saatis lennusaadetise Hiinasse, täpsemalt oli sihtlennujaamaks Shanghai Pudongi rahvusvaheline lennujaam. DSV Hiina kontor Shanghais sai teavituse selle kohta, et kaup on lennujaama terminali jõudnud. Kauba kättesaamiseks peaks esialgu seda lahti tollima, kuid Hiina kontor ei olnud veel vajalikku infot kauba saajalt kätte saanud, seega lahtitollimine oli tol hetkel võimatu. Kuu aja jooksul püüdsid hiinlased kauba saajaga kontakteeruda ning temalt oma küsimusele vastuse saada, kuid kõik pingutused jäid tulemuseta. Lisaks sellele ei teavitanud sihtriigi agent lähteriigi veokorraldajat sellest, mis Hiinas toimub. Eesti pool võiks saatjat tagant tõugata: edastada saatjale sõnumi, et Hiina pool ei saa saajat kätte. Lõpuks sai kaup saajale üle antud, kuid selle aja jooksul, mil kaup terminalis seisis, tekkisid lisakulud ehk hoiukulud summas 2800 dollarit. Olukorda lahendati nii, et see summa jagati kolme osapoolte (saatja, DSV Eesti ja Hiina) vahel.

Kaasus nr 2

Antud juhtum leidis aset 5 aastat tagasi, seepärast korralikke andmeid selle lennusaadetise kohta pole. DSV Eesti ekspediitorile tuli väga huvitav tellimus Shanghaisse. Kaubaks oli embrüo, mis ei tohtinud mitte mingil juhul saada kiiritust. Kiirituse all sureb loode kohe. Alguses uuris ekspediitor, mis lennuliiniga saab sellist kaupa saata. Mitu nädalat enne saatmist andis oma nõusolekut Lufthansa, kellel oli ka väga hea hind. Veokorraldaja informeeris nii lennufirmat kui ka terminali (Lufthansa puhul on see Cargo Handling), et kaubale ei tohi röntgenit teha. Kauba väljasaatmise päeval loobus Lufthansa tellimusest. Ekspediitoril oli nii vähe aega, et ta ei hakkanud põhjust küsima, vaid hakkas uut lennuliini otsima. Finnair oli nõus embrüotega tegelema ning kaupa oli vaja kiiresti Cargo Handlingust Ospentosesse toimetada. Veokorraldaja unustas ajapuuduse tõttu terminalile mainida, et sellele saadetisele röntgenit teha ei tohi. See ei poleks pidanud suureks probleemiks olema, kuna karbi ühel küljel oli „NO X-RAY“ kleeps. Vaatamata sellele lasti kaup läbi masina, sest töötaja ei näinud kleepsu ja loode suri. Klient oli väga pahane ning DSV maksis kliendile 3000 eurot valuraha. Ospentos ei hüvitanud DSV-le midagi, põhjendades seda sellega, et infot selle kohta DSV poolt ei tulnud.

Kaasus nr 3

Antud juhtum leidis aset suvel aastal 2016. Paari päeva jooksul kogunes saadetisi, mille sihtkohaks oli Shanghai (PVG). Kokku oli neli saadetist, mille saatjad olid erinevad. Ekspediitor otsustas olemasolevaid saadetisi konsolideerida. Kaubad olid viidud Ospentosesse ja ekspediitor hakkas tegelema kaubaveo dokumentide vormistamisega. Konsolideerimisel on erinevate kaupade peale minevad kleepsud väga sarnased, erineb ainult saadetise number. DSV ise ei pane kleepse kaubale, teeb seda terminal, seega on väga oluline, et terminal saaks DSV-lt õige info: millised kleepsud millise saadetise kohta käivad. DSV Eesti toimetab kauba Hiinasse, kuid tollimisel tekkisid probleemid. Kaks saadetist oli tulnud õigete dokumentide ja kleepsudega, aga ülejäänud kaks olid omavahel segi aetud. DSV Eesti pidi saatma Hiina tolliametile seletuskirju, et nad saaksid segi ajatud kaubad lahti tollida. Tulemuseks sai DSV Eesti trahvi summas 1000

eurot. Ospentos ei maksnud midagi kinni, kuna nad ei pidanud üldse kleepse kaubale panema. See on suuline kokkulepe DSV ekspediitorite ja terminali vahel ja mingit vastutust Ospentos selle eest ei kannu.

Kaasus nr 4

Antud juhtum leidis aset aastal 2016. Kaup toimetati Hiinasse läbi DHL-i. Eesti DSV ekspedeerija suhtles mitte DHL-iga otse, vaid läbi GSA. Viie päeva pärast, kui kaup kohale jõudis, avastasid DSV Hiina agendid, et ühel alusel pole kogu kaupa, osa kaubast oli kuskile kadunud. Hiljem selgus, et DHL pakkis iseseisvalt, kellelegi teisele teatamata, saadetise ümber ning ühest alusest tekkis kaks. DHL-i sõnul oli ümberpakkimise põhjuseks enne valesti pakitud saadetus.

DSV Eesti veokorraldaja tegi kauba väljasaatmise dokumendid ja kleepsud ühe alusega arvestades. Seega Hiinasse toimetatud ühe aluse peal olid kleepsud, teisel aga mitte. Esimene alus oli Hiina agentide poolt peale korjatud, teine aga jäi lennujaama terminali seisma. Kuna teise aluse olemasolust saadi teada alles viie päeva pärast, tekkis hoiustamiskulu. Samuti olid probleemid teisel alusel oleva kauba lahtitollimisega. DSV Eesti pidi saatma tollile seletuskirju ja kauba vabastamisega kaasnes ka trahv.

Antud juhtumis tekkinud lisakulud pole DSV-le teada, kuna DSV ei kandnud selle eest vastutust ning seetõttu ei pidanud ka midagi kinni maksuma.

Kaasus nr 5

Järgmine juhtum leidis aset märtsikuus aastal 2017. DSV-l on üks globaalne klient X, kes saadab mitu korda nädalas saadab nii mere- kui ka lennutranspordiga oma kaupsid Hiinasse. Sellel kliendil on ka iga veoviisi jaoks olemas oma hinnatabel.

Esialgu otsustas klient saata kauba meretranspordiga. Mingi aja jooksul teatatakse DSV-le, et selle saadetisega on suhteliselt kiire ning meretranspordiga pakutud tarneaeg neile ei sobi. Otsustatakse vahetada transpordiliiki lennutranspordi kasuks. Kuna kaubavedu korraldakse

tarnetingimustel EXW, peab lähteriigi veokorraldaja saama sihtriigi ekspedeerijalt kinnituse kaubaveo korraldamise osas. Antud juhul oli see kinnitus DSV Hiina agendilt kätte saadud.

Kaubavedu oli korraldatud ning Hiina klient sai oma kauba kätte. Kuu pärast teatab DSV Hiina agent Eesti agendile, et klient loobub kõikide kulude kinni maksmisest viidates sellele, et arve summa on kokkulepitust suurem. Klient oli nõus maksma ainult selle summa, mis oli meretranspordi puhul kokku lepitud, kuid kaup oli sihtkohta toimetatud lennutranspordiga.

Kaasus nr 6

Käesolev juhtum on aset leidnud 2017. aasta märtsikuus. Üks klient Y tahtis saata oma kauba Pekingisse ning esitas DSV-le selle kohta tellimuse. Kui kõik nüansid said läbi räägitud, leppisid veokorraldaja ja klient kauba pealekorjemise kuupäeva kokku. Veokorraldaja lõi transpordiprogrammis uue saadetise ja esitas kohalikule osakonnale pealekorjamistellimuse. Öhtu poole märkas veokorraldaja, et terminali poolt pole veel kauba vastuvõtmise akti tulnud ning pöördus kohe kohaliku osakonna poole. Selgus, et tellimus pole kellelegi tulnud, kuna see ei läinud maanteetranspordi osakonna transpordisüsteemist läbi. Selle tagajärjel pidi veokorraldaja pealekorjet järgmiseks päevaks edasi lükkama. Töö autor ei pööraks sellele erilist tähelepanu, kui see oleks ainult üks kord juhtunud. Kuid selliseid tehnilisi tõrkeid esineb väga palju; kliendiga Y oli see juhtunud vähemalt kaks korda.

Ülalpool toodud kuue kaasuse põhjalik analüüs on tehtud peatükis 4.2, kus on välja toodud kirjeldatavate juhtumite tekkimise põhjused ning tagajärjed.

3.3. Andmete kogumine

Üheks bakalaureusetöö eesmärgiks on riskide tuvastamine. Töö autor eeldab, et DSV kliendid, kes saadavad või on kunagi saatnud oma kaupad Hiinasse, ei ole hästi teadlikud tarnetingimustest, Hiina-poolsetest regulatsioonidest ja lennutranspordiks vajaminevatest dokumentidest. Selle väite tõestamise korral saab järeldada, et DSV klientide teadmatusest tulenev risk on realselt olemas.

Antud väite tõesuse väljaselgitamiseks ja andmete kogumiseks viis töö autor läbi internetipõhise küsitluse, kus DSV kliendid, kes on huvitatud oma kaupade Hiinasse saatmisest, vastasid kaheteistkümnele küsimusele. Töö autor püüdis teha küsitluse võimalikult lühikeseks ja lihtsaks, kuna kartis, et pikema küsitluse puhul kliendid sellele ei vasta. Küsitlus sisaldas üht vabavastusega ning ühtheistkümmet valikvastustega küsimust. Kolm esimest küsimust selgitasid välja vastajate tausta (sugu, vanus, haridustase), kaks järgmist Hiinasse toimetavate saadetistega seotud info ning ülejäänud vastajate teadlikkuse õhustranspordiks vajalikest dokumentidest, mõlemate riikide nõuetest ning tarnetingimustest. Küsitlus oli koostatud internetikeskkonnas *Google Forms* ning vastuste kogumiseks saatis töö autor 60-le DSV klientidele e-maili kaudu kirja, kus oli vastav link lisatud. Tulemusi koguti kahe nädala jooksul 2018. aasta aprillis.

Küsitluse tulemuste analüüsimiseks kasutab töö autor kirjeldavat statistikat (*descriptive statistics*). Kirjeldav statistika on arvuline ja graafiline viis andmete organiseerimiseks, esitamiseks ja analüüsimiseks (Fisher, Marshall 2008, 95). Antud töös esitatakse saadud tulemused teatud joonistel.

3.4. Tulemuste hindamine

Peale juhtumianalüüsi ja küsitluse vastuste analüüsi läbiviimist oli autoril võimalus tulemusi hinnata. Tulemusi hakatakse käesolevas töös hindama SWOT analüüsi ja TOWS maatriksi abil.

SWOT analüüs on väga lihtne ja väljakujunenud analüüsimeetod, mida kasutatakse laialt strateegilises planeerimises ning mille kaudu saab kaardistada ettevõtte tugevusi, nõrkusi, võimalusi ja ohtusid (Pheng, Shang 2014, 1267). Analüüsi nimi tuleb ingliskeelsete sõnade järgmistest esitähedest:

S – *strenghts* – tugevused;

W – *weaknesses* – nõrksed;

O – *opportunities* – võimalused;

T – *threats* – ohud.

Sisemisteks faktoriteks on ettevõttesisesed tugevused ja nõrkused, mida organisatsioon võib mõjutada, kuid välimisteks faktoriteks on võimalused ja ohud, mida võib kasutada näiteks vigade vältimiseks või kasumi maksimeerimiseks.

Juhtumianalüüsist ja küsitluse vastustest saadud tulemused koondatakse SWOT analüüsi, kus käsitletakse põhjalikult ettevõtte sise- ja väliskeskkonda. Täpsemalt võib aga SWOT analüüsi põhjal välja tuua DSV kui ekspedeerimisfirma kõige olulisemad nõrkused ja ohud, mis on Hiinasse eksportimisel riskiallikateks. Võimaluste ja tugevuste kaudu saab aga ekspedeerimisfirma tegevust efektiivsemaks muuta, et seeläbi ettevõttest tingitud riske kliendi jaoks maandada.

SWOT analüüsile tuginedes koostab töö autor TOWS maatriksi. Selle abil tuuakse välja strateegiaid, kuidas organisatsiooni sisemiste tugevuste ja nõrkustega reageeritakse välistele võimalustele ja ohtudele. Ettepanekud firma töö paremaks kavandamiseks tehakse TOWS maatriksit rakendades.

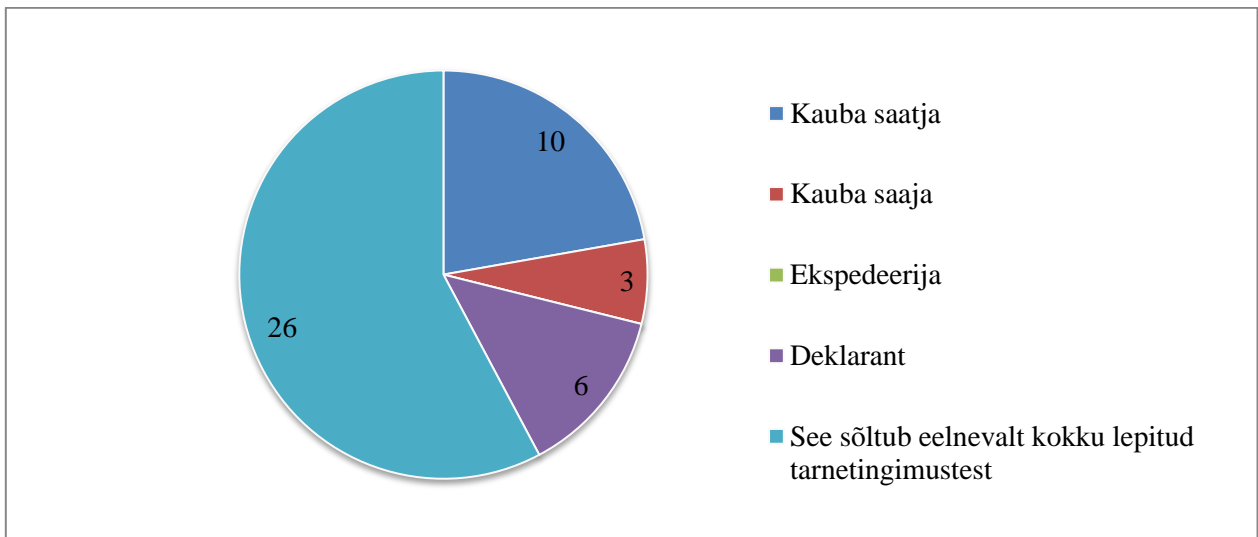
4. ANALÜÜS JA ETTEPANEKUD

4.1. DSV klientide teadlikkus veost Hiinasse

Antud küsitlusest võtsid osa Eesti ettevõtete esindajad, kes saadavad või on kunagi saatnud oma kaupsid DSV-ga Hiinasse. Küsitluse eesmärgiks oli teada saada, kuivõrd hästi on DSV kliendid teadlikud lennutranspordis vajaminevatest dokumentidest, tarnetingimustest ning Hiinas olevatest regulatsioonidest. Küsitlus koosnes kaheteistkümnest küsimusest, kus vastajad pidid hindama enda teadlikkust lennutranspordist ning Hiina puuduvast spetsiifikast.

Küsitlus oli saadetud 60-le ettevõtete töötajatele. Kokku oli 45 vastajat, millest 26 moodustasid mehed ja 19 naised. Neist peaaegu kahel kolmandikul on kõrgharidus, teistel aga kesk- või põhiharidus. Suurem osa vastanutest saadavad kaupa rohkem kui üks kord nädalas. Seega võib järeldada, et Hiina turul on Eesti kaubad nõutud. Kõige rohkem eksporditakse Hiinasse elektriseadmeid ja mehaanilisi komponente.

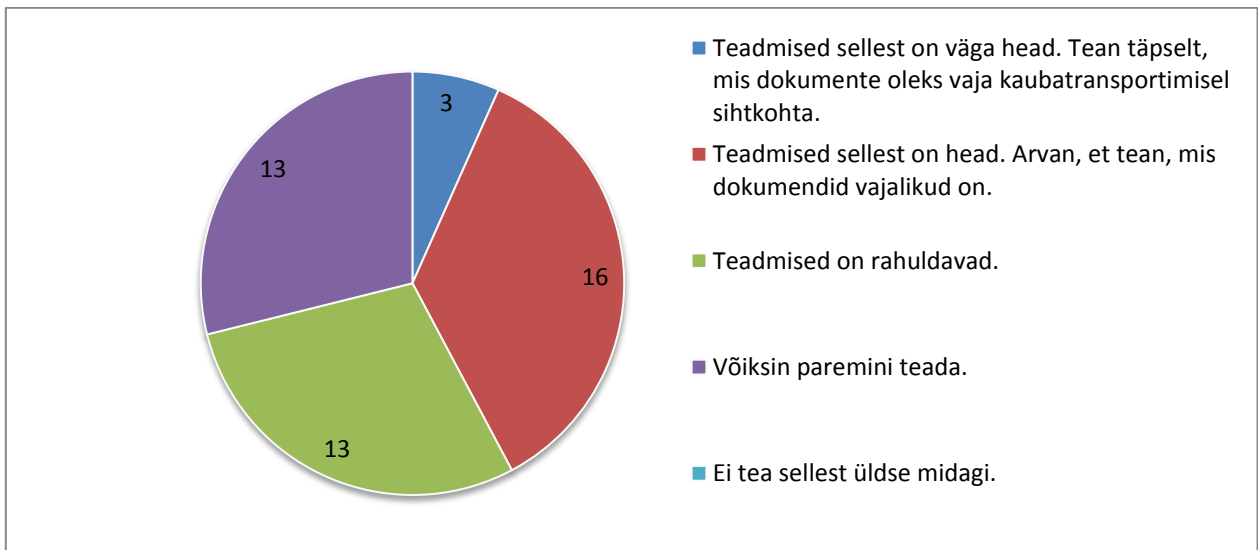
Järgmine küsimus, millest saab alguse DSV klientide teadlikkuse määramine, selgitab välja nende arusaama ekspordist. Tolliseadustiku järgi on ekspordiks deklareeritud kauba väljaveo ja nõutavate tolliformaalsuste eest vastutavaks inimeseks deklarant, kuna tema on deklaratsiooni esitanud. Rohkem kui pool vastanutest arvab, et see sõltub eelnevalt kokku lepitud tarnetingimustest. See variant ei ole ka vale, kuna tarnetingimused määravad ära iga osapoole kohustused. Leidus inimesi, kes valisid ka teisi vastusevariante, mis kinnitab, et see ei ole kõigile piisavalt selge.



Joonis 6. Vastutav isik ekspordiks deklareeritud kauba väljaveo ja tolliformaalsuste eest Eestis (vastanute arv)

Allikas: koostatud autori poolt

13 inimest hindasid oma teadmisi lennutranspordis vajaminevatest dokumentidest puudulikuks. Vaid kolm vastajat arvasid, et antud temaatikaga on hästi kursis ning 13, et rahuldavalt.

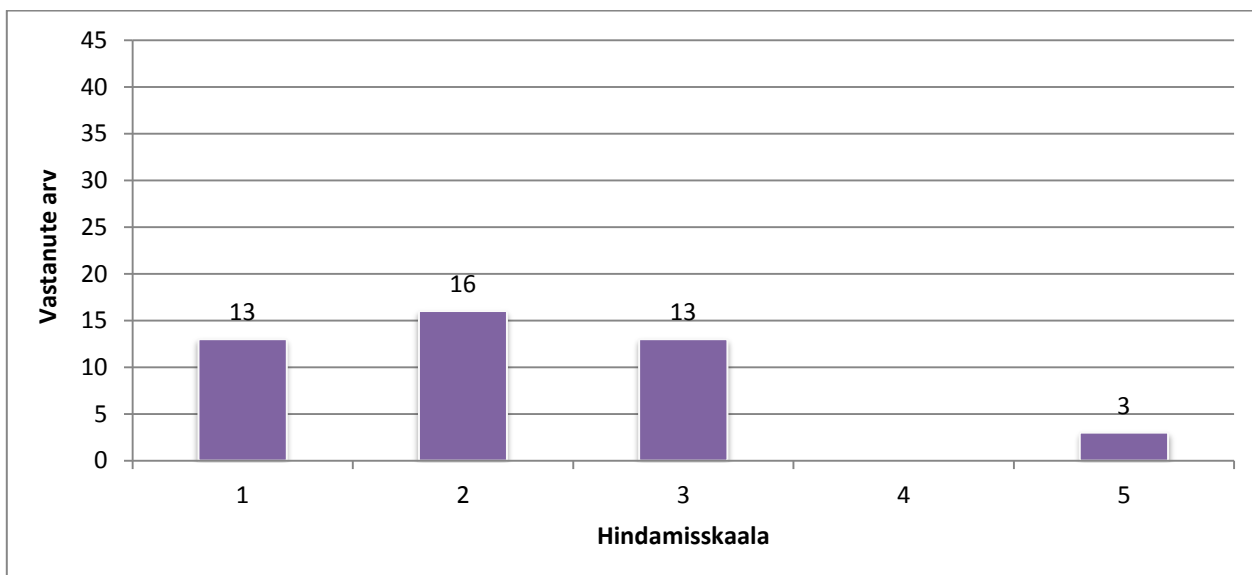


Joonis 7. Klientide teadmiste hindamine (vastanute arv)

Allikas: koostatud autori poolt

Järgmises küsimuses oli uuritud, kas vastaja teab MAWB ja HAWB tähendust ning peamist erinevust. Peaaegu üks kolmandik vastanutest teab, mis dokumentidega tegemist on, kuid ei tea nende peamist erinevust. Veel üks kolmandik on kuulnud nendest midagi, kuid täpsemalt, mis need on, öelda ei oska. Esimene pool ülejäänutest teab kindlalt, mis dokumentidega tegemist on, teine pool aga ei olnud neist midagi kuulnud. Sellest võib järeldada, et DSV klientide teadlikkus õhustranspordi dokumentidest ei ole piisav.

Skaalal üks kuni viis hindasid paljud vastajad oma teadmisi ühe, kahe ja kolme vääriliseks. Ainult kolm inimest arvasid, et on hästi teadlikud Hiina kaubandusest ja lennutranspordi reguleerivast seadusandlusest.



Joonis 8. Klientide teadmiste hindamine (vastanute arv)

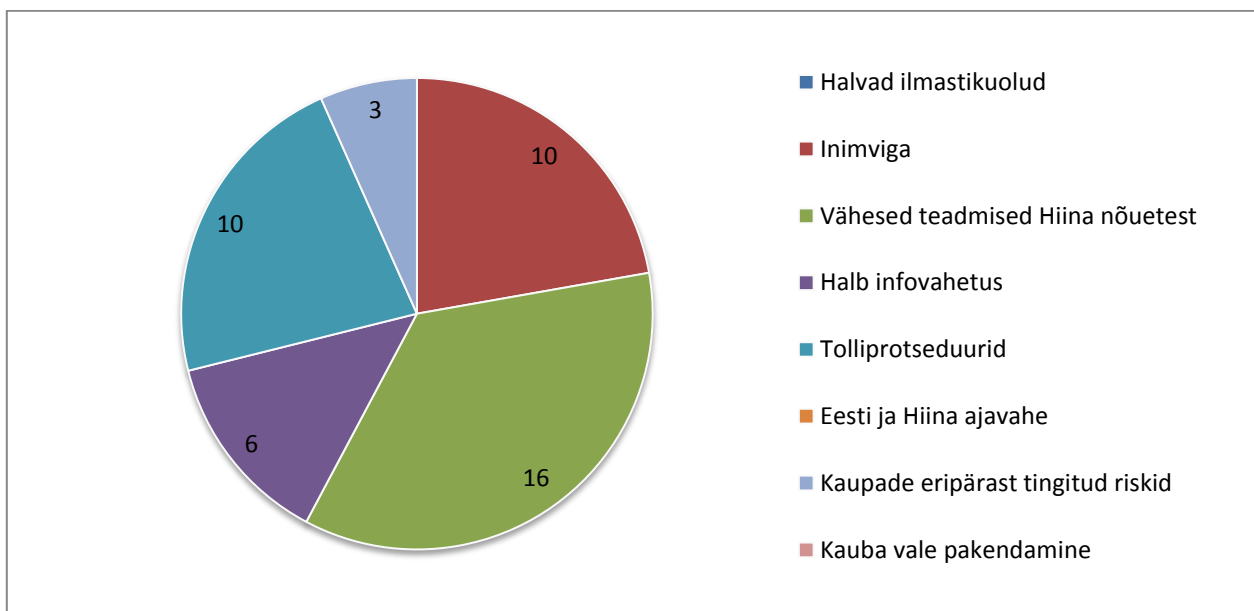
Allikas: koostatud autori poolt

Veo korraldamisel Hiinasse peab sihtriigi osapool vastavate nõuetega kursis olema ning teavitama nendest oma lähteriigi partnerit. Kas ja kuidas see alati toimib, on juba eraldi probleem.

IATA-st ja CIQ-st ei tea paljud vastajad ka midagi. Tarnetingimused 2010, mis rakenduvad lennutranspordiga kaubavahetusel, on suuremale osale ikkagi teada. Siiski oli ka neid, kes

hindasid tarnetingimustega seotud teadmisi kahe vääriliseks, seega on tarnetingimuste väheses teadmisest tulenev risk ikkagi mingil määral olemas.

Viimases küsimuses palus töö autor valida inimese enda arvates kõige suurema riski Hiinasse eksportides. Peamiseks riskiks peeti ebapiisavaid teadmisi sealsetest regulatsioonidest ning järgmisena tolliprotseduure ja inimvigu (nt valesti vormistatud dokumendid jne).



Joonis 9. Klientide arvamuselt kõige suurem risk Hiinasse transportides (vastanute arv)

Allikas: koostatud autori poolt

Kokkuvõtvalt võib küsitluse tulemusena väita, et DSV kliendid, kes saadavad pidevalt oma kaupsid Hiinasse, ei ole sihtriigi regulatsioonidest ja lennutranspordis vajaminevate dokumentidega siiski kursis. Seega võib järeldada, et inimeste teadmatusest tulenev risk on realselt olemas.

4.2. Juhtumianalüüs

Juhtumianalüüsiks oli autori poolt valitud kuus kaasust, mis tema arvates valmistasid nii DSV klientidele kui ka ettevõttele endale kõige rohkem peavalu ning lisakulutusi. Iga kaasuse puhul toob autor välja selle lühikese kirjelduse, tekkimise põhjuse ning tagajärje. Samuti analüüsib, mis DSV-l ühe või teise kaasuse puhul valesti läks ning mis sellest tulenevad nõrkused ja ohud on.

Tabel 2. Kuue kaasuse lühianalüüs

Kaasus nr	Mis juhtus?	Põhjus	Tagajärg
1	Pika perioodi jooksul kauba lahti tollimise võimatus.	Hiina agentide hooletu suhtumine töösse.	Hoiustamiskulu summas 2800 dollarit ja tarneaja pikenemine.
		Vähene teadmine Hiina regulatsioonidest.	
		Puudulik infovahetus.	
2	Kaup oli hävitatud.	Kauba ebapiisav markeerimine.	Kliendi rahulolematus, lisakulu summas 3000 eurot.
		Puudulik infovahetus terminaliga.	
		Inimviga.	
3	Kaks kaupa neljast olid kleepsude ja dokumentidega segi aetud.	Ospentose terminalis DSV töötaja/kontori puudumine.	Trahv summas 1000 eurot ning tarneaja pikenemine.
		Inimviga.	
4	Kaupade lahti tollimine oli raskendatud.	Valesti pakitud saadetis, ümber pakitud oli dokumentidele mittevastavalt.	Trahv ja lisakulu summas X, mida DSV Eesti ei pidanud kinni maksta. Tarneaja pikenemine.
		Puudulik infovahetus.	
		Ranged tolliprotseduurid Hiinas.	
		Valesti vormistatud dokumendid.	
5	Saaja loobub lennutranspordi eest arve maksmisest.	Info puudulikkus .	Saaja maksis meretranspordi hinna, ülejäänud kulud DSV-le kinni maksta.
6	Pealekorje ei olnud õigeaegselt tehtud.	Vananenud programm, tõrked tarkvaras.	Pikeneb tarneaeg, sellega kaasneb kliendi rahulolematus.

Allikas: koostatud autori poolt

Töö autori poolt välja toodud tabeli põhjal võib väita, et suurema osa juhtumite lisakulutuste ja tarneaja pikenemise põhjuseks on väär info edastamine ja/või selle puudulikkus. Enamasti on seda juhtunud DSV Eesti ja Hiina kontorite ning DSV Eesti lennuosakonna veokorraldaja ja lennuliinide terminalides töötavate inimeste vahel. Esimese ja viienda juhtumi puhul võib see olla tingitud DSV Hiina kontori veokorraldajate hooletust suhtumisest. Teise kaasuse puhul aga ekspediitori ajapuuduse tõttu. Neljanda juhtumi põhiprobleemiks on valesti pakitud kaup saatja poolt. DHL-i süü seisneb aga selles, et nende terminal pole DSV veokorraldajat kauba ümberpakkimisest informeerinud. Ekspediitor ei saanud teada, et kaup lendab koos ebakorrektsete dokumentidega. Viimased olid vormistatud ainult ühele alusele, kuid peale ümberpakkimist oli neid kaks. Arvestades tekkinud muutusi pidi DSV ekspediitor dokumendid ümber tegema, siis poleks ka probleemi tekkinud.

Kolmas ja neljas juhtum tõestavad veelkord, et Hiinas on väga range seadusandlus. Enne kauba saatmist Hiina peaks ekspediitor veenduma selles, et dokumendid, mis on saadetisega kaasa pandud, on korrektsed ning kuuluvad just selle kauba juurde. Vastasel juhul peab transpordifirma trahvid kinni maksma. Võib juhtuda ka niimoodi, et Hiina toll ei hakka asja uurima, vaid nad lihtsalt hävitavad kauba ära.

Veoprotsessis võib esineda juhtumeid, mil lisakulud ja kliendi rahulolematuse tekivad erinevate osapoolte rumalatest vigadest (inimvigadest). Teise kaasuse puhul tegi lennuliini terminali töötaja vea, kui ta pani paki kleepsuga „NO X-RAY“ röntgenkontrolli. Töötaja ei märganud seda, sest DSV ekspediitor pani klepsu ainult karbi ühele küljele, millest ei piisanud (ebapiisav markeerimine). Kolmandas juhtumis eksis samuti terminali töötaja, aga juba kleepsude panemisel. Konsolideeritud kaupade puhul on päris lihtne kaubad omavahel segi ajada. Sihtlennujaam on üks ja sama, kaubad saab eristada transpordiprogrammis tehtud saadetise numbri, saatja, kaalu ja koguse järgi. Antud info oli ekspediitori poolt terminalile saadetud, kuid siiski ei saanud terminal sel juhul oma ülesandega hakkama.

Ühe tarneaja pikenemise põhjusteks on maanteetranspordi osakonna poolt kasutatav vananenud programm ja/või lennutranspordi osakonnas uue rakendatava transpordiprogrammi tõrked. Lennutranspordi osakonna töötajatel tellimus ei jõua tihti maanteetranspordi osakonnani, sellega

kaasnevad viivitused kauba kohaletoimetamise osas. Näiteks kui veokorraldaja teeb tellimuse ära ja ajapuuduse tõttu unustab selle üle kontrollida, siis kohe tekib suur tõenäosus, et kaup ei ole samal päeval peale korjatud, kuna tellimus ei ole läbi läinud ning kohalik ei ole vajalikku infot kätte saanud. Pealekorjamine lükatakse järgmisele päevale. See omakorda võib oluliselt mõjutada kauba väljasaatmise kuupäeva.

Juhtumianalüüsi käigus selgus, et sellised kaasused on aset leidnud järgmiste asjaolude pärast:

- väär info edastamine ja selle puudulikkus;
- hooletu suhtumine sihtriigi agentide poolt;
- ajapuudus;
- saatja poolt valesti pakitud saadetus;
- DSV ja lennuliinide terminalide mittesujuv koostöö;
- inimvead;
- ebapiisav markeerimine;
- logistika tarkvara tõrked.

Eelnevalt välja toodud punkte võib pidada DSV lennutranspordi osakonna ekspordiprotsessi nõrkusteks. Nende punktide elimineerimisel oleks võimalik ettevõttel paremini toimida.

Kõik kuus kaasust näitavad, et ekspedeerimisfirma nõrkused, veoprotsessi mingi osapoole väike viga, tähelepanematus võib endaga kaasa tuua negatiivseid tagajärgi, antud töö puhul lisakulusid, tarneaja pikenemist, kliendi rahulolematust ning mingil määral ka ekspedeerimisfirma maine kahjustamist. DSV lennuekspordiga tegelevad veokorraldajad peaksid antud juhtumitest õppima, et vältida sarnaste olukordade kordumist. Sellised juhtumid on väärtuslikuks õppetunniks kõikidele osapooltele.

4.3. Hiina lennuekspordi SWOT ja TOWS analüüs

Tavaliselt saadetakse Hiinasse kaup meretranspordi kasutades, kuid äärmise pakilisuse korral kasutatakse lennutranspordi. Olles esimesel kohal Aasia riikide seas, kuhu Eesti ettevõtted oma saadetisi ekspordivad, mängib Hiina Eesti majanduse kujundamisel tähtsat rolli. Statistikaameti

andmete tuginedes eksporditakse aga rohkem saadetisi naaberriikidesse: Soome, Rootsi, Läti, Venemaale. DSV kogemustele tuginedes võib aga töö autor väita, et lennutranspordiga kaupa naaberriikidesse ei ekspordita, kuna see on väga kulukas. Peamised partnerid selles valdkonnas on Hiina ja Ameerika Ühendriigid, kellel esineb erinevusi eksporditavate kaupade osas ja nende rahalises väärtuses. Ameerika Ühendriikidesse eksporditakse eelkõige elektrimasinaid ja – seadmeid, Hiina puhul on peamisteks kaubagruppideks elektriseadmed, puit- ja puittooted ja mineraalsed tooted (turvas, kütteõli), mis on aga märgatavalt odavamad. Statistikas mõõdetakse väljavedude mahtusid peamiselt saadetiste rahalise väärtusega. Transpordifirmadele on eeskätt tähtis aga maht, mitte saadetise hind.

Hiina turule sisenedes ei ole kõik nii lihtne, nagu esialgu arvata võib. Hiinasse eksporditakse väga palju kaupasid, seepärast on nõuded seal väga ranged ja iga saadetis kontrollitakse korralikult üle. Sellest tulenevalt esineb Eesti-Hiina suunal palju riskitegureid. Kõik Eestis olevad transpordiettevõtted ei saa veoteenust Hiinasse pakkuda, kuna sihtriigis puuduvad vajalikud agendid ja/või kontorid. Teised transpordifirmad (sh lennuliinid) peavad aga vastupidi tegema tööd väga tihedas ja tasavägises konkurentsisis. Seetõttu on väga oluline vältida kõiki võimalikke riskitegureid, mis ohustavad transpordifirmasid, kes võivad konkurentsivõistluses oma klientuuri kaotada. Kliendid on väga hinnatundlikud. Vaatamata pikaajalisele koostööle võivad nad kasutada teise firma veoteenust ja põhjuseks on parem veohind. Lisaks annavad transpordifirmast tulenevad eksimused kliendile ka teisi põhjusi firma vahetamiseks.

Juhtumianalüüsist ja küsitluse vastustest saadud tulemused koondatakse SWOT analüüsi. Tabelis 2 toodud analüüsi põhjal tuuakse välja DSV kui ekspedeerimisfirma kõige olulisemad nõrkused ja ohud, mis on Hiinasse ekspordimisel üheks riskiallikateks. Võimaluste ja tugevuste kaudu saab aga ekspedeerimisfirma tegevust tõhusamaks muuta, et seeläbi organisatsioonist tekkinud riske kliendi jaoks maandada.

Tabel 3. DSV SWOT-analüüs lennutranspordiga eksportimisel Hiinasse

TUGEVUSED	NÕRKUSED
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kontorid kaheksateistkümnes Hiina riikides; 2. Suuruselt neljas ekspedeerimisettevõtte maailmas; 3. Pikaajalised ja stabiilsed suhted suurimate lennuliinide ja terminalidega; 4. Eesti soodne asukoht; 5. DSV on liitunud erinevate interntasionaalsete organisatsioonidega (nt IATA); 6. Lennuliinidelt saadud erihinnad Hiina suunal; 7. Ühised üritused/kohtumised klientidega; 8. Igakuised kliendiuuringud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tõrked koostöös DSV kontorite ja lennuliinide terminalide vahel; 2. Range seadusandlus Hiinas; 3. Ootamatud suured lisakulud; 4. DSV töötaja ja/või kontori puudumine terminalis; 5. Hiina agentide hooletu suhtumine töösse; 6. Ajapuuduse tõttu tähtsa info mainimata jätmine (jt inimvead); 7. Klientide teadmatus Hiina regulatsioonidest tarnetingimustest ja pakendamisest; 8. Vananenud transpordiprogramm.
VÕIMALUSED	OHUD
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõtte on valmis laienemiseks; 2. Uute klientide leidmine; 3. Vana klientide tagasivõitmine; 4. Lennuliinide huvi koostöök; 5. Piirangute vähendamine; 6. Vabakaubandusleping Hiinaga; 7. Kodulehekülje uuendamine, Hiina regulatsioonide ja korrektse pakendamise kohta info jagamine. 8. Koolitused 9. Infosüsteemide uuendamine ja/või täiustamine. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uute seaduste ja/või piirangute vastuvõtmine; 2. Lennuliinide poolt hindade tõstmine (kõik kallineb), uute nõuete lisandumine; 3. Kulude kasv seoses lennuliinide muutustega; 4. Eksport Hiinasse võib oluliselt langeda; 5. Konkurentide aktiivsus hakkab kasvama; 6. Klientide kaotamine.

Allikas: koostatud autori poolt

Lisas 4 on toodud välja SWOT-analüüsile tuginedes koostatud TOWS maatriks. Selle abil toob töö autor välja strateegiaid, kuidas organisatsiooni sisemiste tugevuste ja nõrkustega reageeritakse välistele võimalustele ja ohtudele. Riskide leevendamiseks või elimineerimiseks tuleks DSV-l esialgu tulenevalt püsivatest suhetest lennufirmade/terminaliga ja nende huvist koostöök taotleda head tingimused ning sõlmida soodsad koostöölepingud. Lennufirmadega saaks rohkem arutada lennukohtade (*flight space*) ja erihindade (*spot rate*) teemat, et DSV saaks teiste edukate ekspedeerimisfirmadega konkurentsisis olla ning oma klientidele kõige kiiremat ja odavamast veoteenust pakkuda. Nii saab kauba vedu Hiinasse kasvatada läbi klientide kinnihoidmise. Terminaliga oleks vaja aga hoiustamise teemat arutada. Cargo Handlingu ja

Ospentose terminalis arvestatakse ladustamistasu kaubalt, mida ei ole sealt ära viidud kolme tööpäeva jooksul alates kauba saabumisest (kaasa arvatud). Sellisel juhul arvestatakse tasustavaid päevi alates saadetise terminali saabumise päevast. DHL-il on aga 48 tundi tasuta hoiustamist. Läbirääkimiste resultaadinä oleks võimalik taotleda soodsamaid tingimusi – rohkem tasuta hoiustamispäevi terminalis. Viimase tingimuse olemaolul oleks DSV ekspediitoril rohkem aega dokumentide vormistamiseks ja nende õigsuses veendumiseks. Samuti võimaldaks see transpordifirmal lisakulud vältida.

Euroopa Liidu ja Hiina vahel allkirjastatud vabakaubandusleping tooks endaga kaasa väga palju positiivseid tagajärgi. See annaks firmadele võimaluse lihtsamini uutele turgudele siseneda ja seal tegutseda. Lisaks suureneksid kaubaveo mahud Hiinasse ja majandus hakkaks rohkem kasvama. Peale vabakaubanduslepingu sõlmimist hakkaksid Hiina poliitikud seadusandlust leebemaks muutma ning klientide huvi Hiina kaubaveo vastu hakkaks tasapisi kasvama. DSV jaoks tähendaks see klientide arvu kasvu ja Hiina rangest seadusandlusest tekkinud probleemide vähenemist, mis on hetkel üheks murekohaks.

Tõrgetega koostöö DSV Eesti ja lennuliinide terminalide vahel on tekkinud seepärast, et terminali töötajad osutavad DSV-le teene, kui panevad kleepsud ise kauba peale. Põhimõtteliselt ei pea nad seda üldse tegema. Terminali töötaja teab väljaminevatest kaupadest vähem kui ekspediitor ise, seepärast oleks mõistlikum, kui veokorraldaja saaks need ise kleepida. DSV valmidus laienemiseks võimaldab avada uue kontori terminali hoones ning võtta juurde uusi töölisi, et teistel oleks rohkem aega olemaolevate saadetiste jaoks. See omakorda aitab ära hoida väära, puuduliku info levimist ja lohakate vigade tekkimist.

Samuti oleks vaja muuta tõhusamaks andmevahetust DSV Hiina ja Eesti kontorite vahel. Peatükis 3.2. välja toodud juhtumid näitasid, et peamine probleem on selles, et Hiina agendid ei teavita Eesti kontorit olulistest nüanssidest: kas toll pidas kauba kinni või klient loobub lennuveo eest maksmseist. Kõikidest nendest asjaoludest peaksid hiinlased kohe Eesti veokorraldajat informeerima, kuid nad ei tee seda, kas hooletuse või ajapuuduse tõttu. Lahenduseks võiks olla tihedam suhtlus kahe osapoole vahel või ühiste ürituste korraldamine.

Regulaarne kommunikatsioon üksteisega võimaldaks ennetada probleeme, mis on tingitud mõlema poole teadmatusest ja/või info puudulikkusest. Ürituste läbiviimine annaks ekspediitoritele hea võimaluse üksteist rohkem tundma õppima, kokku leppida mingites konkreetsetes asjades, millest saaks hiljem töö ajal kinni pidada.

DSV lennuosakonna töö põhineb logistikatarkvara kasutamisel. Programm töötab lennutranspordi osakonnas tõrgetega. See omakorda vähendab kogu veoprotsessi sujuvust. Veokorraldajad peavad kulutama mõnele protsessilülile rohkem aega ning seoses sellega tegema lisatööd. Lennu- ja maanteetranspordi osakonna poolt kasutatavate programmide puudulik seotus ei anna ekspedeerijatele võimalust saavutada seda tulemust, mida nad tahaksid. Kui näiteks maanteetranspordi osakonnale tellimus läbi ei tule ja pealekorjamine lükatakse järgmisele päevale, siis ei ole klient kindlasti sellega rahul, kuna tarneaeg pikeneb. Selle vältimiseks peaks DSV võtma kasutusele kas uue süsteemi või siis parandama ja täiendama seda programmi, mis on juba kasutuses. Kui ettevõttel ei ole sellist võimalust, siis peaksid selle protsessi mõlemad pooled pöörama rohkem tähelepanu pisiasjadele. Pealekorjamise tellimuse esitamisel peab transpordiprogrammis ilmuma mõlemale osakonnale EDIEE number, mis on kohaliku osakonna edaspidisteks ülesannete täitmiseks väga vajalik informatsioon. Ekspediitor võiks peale tellimuse esitamist kontrollida üle, kas EDIEE number on transpordiprogrammi ilmunud. Selle ilmumise korral peaks ta helistama või saatma e-maili teel kohalikule info koos tellimuse kirjelduse ja EDIEE numbriga ja pärast ka veenduma, et auto on selle kauba peale korjanud. Vastasel juhul peab veokorraldaja veel korra tellimuse esitama.

Peale küsitluse läbiviimist selgus, et paljud DSV kliendid ei ole teadlikud Hiina ning lennutranspordi nõuetega. Siin kohal tekib risk, mis tuleneb klientide teadmatusest ning seetõttu võivad veoprotsessi käigus tekkida erinevad raskused. Nende vältimiseks tuleb DSV-l täiendada oma kodulehekülge vajaliku infoga:

- Hiina nõudmiste spetsiifika (seadusandlus, regulatsioonid);
- piisav ja õige pakendamine, mis vältiks ümberpakkimist ja kauba kahjustumist;
- kauba markeerimise põhitõed spetsiifilise kauba puhul;
- tarnetingimuste selgitus.

Informatiivsem kodulehekülj aitaks kliendil luua paremat ettekujutust veokorraldusest ning muuta tõhusemaks koostööd klientide ja transpordifirma vahel. Efektivemaks kooperatsiooniks võiks DSV samuti korraldada kohtumisi ja üritusi koos klientidega. Nii oleks võimalik uurida tagasisidet teenuse kohta ning sellised ühised üritused olemasolevate klientidega võimaldaks leida ka uusi kliente.

4.4. Järeldused ja ettepanekud

Eespool TOWS maatriksis mainitud strateegiad kontsentreerusid enamasti DSV Transport AS-i erinevate kontorite, klientide, lennuliinide ja nende terminalide koostöö parandamisele ja selle tulemusel segavate asjaolude vähendamisele veoprotsessis. Ohtude maandamiseks toob töö autor järgnevalt välja üldiseid ettepanekuid ja järeldusi välja.

Tuues lühidalt välja töös analüüsitud suurimad murekohad, on peamisteks riskide allikateks: väär ja puudulik andmevahetus, Hiina rangete regulatsioonide, tarnetingimuste ja pakendamise ebapiisavad teadmised kliendi poolt, dokumentide vale vormistamine, ajapuudus ja sellest tingitud agentide hooletu suhtumine ning tõrgetega koostöö DSV Eesti kontori ja lennuliini terminalide vahel. Nendega kaasnevad järgmised negatiivsed tagajärjed: lisakulude tekkimine, tarneaja pikenemine, klientide rahulolematus ja lisatöö kõikide osapoolte jaoks.

Kõige kergem viis ülevalpool toodud probleemide vältimiseks on kõigi osapoolte vaheline pidev suhtlemine. Oletatakse, et veoprotsessi iga osaleja teab oma kohustusi, vastutust ja ettenähtud rolli ehk näiteks klient on teadlik pakendamise õigsusest, kaubaarve peal tarnetingimuse tähendusest, veokorraldaja aga oma riigi protseduuridest. Siiski juhtub mõnikord niimoodi, et sellised nüansid kipuvad segaseks jääma ning sel juhul tuleks need enne veoprotsessi algust endale selgeks teha. Klienti saab selles aidata nt veokorraldaja. Sama printsiip peaks kehtima kontserni erinevate kontorite vahel. Agent Hiinast peab kindlasti veokorraldajat Eesti kontorist informeerima igasugustest veoprotsessi muutustest ja tähelepanuväärivatest asjaoludest. Tihedam suhtlemine võimaldab vältida liiga hilist infoedastust, vigu dokumentide vormistamisel ja erinevaid tõrkeid transpordis.

Osapooltevahelise kommunikatsiooni aluseks on vaja firmal luua sõbralik atmosfäär. Ühiste ürituste ja ärikohtumiste läbiviimine soodustaks häid suhteid kõigi osalejate vahel. Kliendid saaksid ennast vabamalt tunda. Sellises positiivses õhkkonnas oleks veokorraldajal rohkem võimalusi pakkuva teenuse kohta tagasisidet saada. Viimast oleks vaja vigade parandamiseks. Veokorraldaja annab endast parima, et kliendid jääksid teenusega rahule. Samuti võimaldaksid sellised üritused olemasolevate klientidega meelitada uusi kliente.

Kindlasti ei saa ainult pideva kommunikatsiooni ning ühiste ürituste ja ärikohtumistega lahendada kõiki valukohti. Peab arvestama ka inimlike vigadega ning sellega, et kõik ei lähe alati nii nagu planeeritud. Enne TOWS maatriksis ühe välja toodud lahenduse abil saaks samuti inimvigadest tingitud negatiivseid tagajärgi vältida. Firma valmidus laienemiseks võimaldab avada uue kontori terminali hoones ning võtta juurde uusi töölisi. Sel juhul saab DSV töötaja terminaliprotseduuridest osa võtta. Kuna DSV veokorraldaja teab tema oma Eestist väljaminevatest kaupadest rohkem kui terminal, siis on väike tõenäosus, et ta kleepsude panemisel eksib. Uute inimeste töölevõtmisel saab iga töötaja rohkem oma saadetistele keskenduda.

Eduka veoprotsessi garanteerimiseks on vaja kõigi osapoolte piisavat teadmist nii siht- kui ka lähteriigi regulatsioonidest, tarnetingimustest, pakendamise ja markeerimisest. Siit tuleneb juba SWOT-analüüsis mainitud murekoht klientide vähestest teadmistest enne loetletud valdkondades. Koduleheküljele vajaliku informatsiooni lisamine lahendaks probleemi. Sinna peaks olema lisatud: erinevate riikide nõuded, tarnetingimuste põhjalik ülevaade, soovitused kauba pakendamise ja markeerimise kohta. Informatiivse koduleheküljega on võimalik täiendada klientide teadmisi.

Tähelepanuväärseks asjaoluks on Hiinasse õhutranspordiga ekspordides vormistatavad dokumendid. Paberid liiguvad koos kaubaga, seepärast peavad need algusest peale korrektsed olema ning ühtima saadetiste teiste dokumentide (kaubaarve, pakkelehe, KVA, deklaratsiooni ja manifesti) andmetega. Vastasel juhul tekivad Hiina tollis probleemid, mille tagajärjel saab DSV trahvi või otsustatakse kaup hävitada.

KOKKUVÕTE

Hiina on Eesti jaoks ülekaalukalt kõige tähtsam kaubanduspartner Aasias. Statistikaameti andmetel moodustab kaubavedu Hiinasse 1,7% Eesti kogueksportist ning iga aastaga antud näitaja suureneb. See tähendab, et Eesti firmade huvi Hiina turu vastu kasvab. Kuna kiireloomulised ja väiksed kaubad saadakse õhustranspordiga, siis on edasiseks sujuvaks koostööks tähtis tugevdatud tähelepanu just sellele tegevussuunale ja veoviisile.

Käesoleva töö eesmärgiks oli analüüsida potentsiaalseid riske, nendest tulenevaid tagajärgi ja lahendusi lennutranspordiga Hiina eksportides ekspedeerimisfirma DSV Transport AS näitel ja kogemustele lähtudes. Kõik veoprotsessi osapooled peavad teadma lennutranspordiga eksportides tarvisminevaid dokumente ja nii lähte- kui ka sihtriigi protseduure ja nõudeid.

Õhuvედude kõige tähtsamaks dokumendiks kauba saatja ja vedaja vahel on veoleping ehk veokiri ehk *airway bill*. Ilma selle veokirjata ei saa kaup liikuda, kuna sisaldab see endas kogu vajalikku informatsiooni kauba väljasaatmiseks. Andmed veokirja peal peavad ühtima teistel mitte vähemolulistel paberitel olevatega: kaubaarve, pakkelehe, deklaratsiooni, manifestide ja klepsudega, mis samuti peavad koos kaubaga välja minema.

Diplomitöö käigus uuritud peamiste riskidena võib välja tuua:

- tõrgetega ja puudulik andmevahetus;
- vananenud logistikatarkvara;
- klientide vähesed teadmised Hiina nõuetest ja tarnetingimustest;
- mittersujuv koostöö DSV Eesti ja lennuliinide terminalide vahel;
- veoprotsessi käigus ilmnevad tõrked (inimvead, vale pakendamine, markeerimine);
- ebakorrektselt vormistatud dokumendid.

Ülalpool loetletud riskidega kaasnevad enamasti järgmised negatiivsed tagajärjed: tarneaja pikenemine, kliendi rahulolematuse, ettevõtte maine kahjustumine, lisatöö ja -kulud. Viimase maksab kinni veoprotsessi see osapool, kelle pärast on need täiendavad rahalised väljaminekud tekkinud. Seepärast on enne välja toodud probleemide vältimine tähtis nii transpordifirmale, lennufirmadele, nende terminalidele kui ka saatjale ning saajale. Range seadusandlus ja märkimisväärsed trahvid tulenevad sellest, et tegemist on rahvusvahelise kaubaveoga ning mängus on mõlemate riikide ja nende erafirmade huvid.

Töö autor viis läbi internetipõhise küsitluse, mis kinnitas, et inimesed, kes ei puutu antud tegevusalaga iga päev kokku, pole kursis lennutranspordi ega sellele kehtestatud reeglitega. Põhinedes SWOT analüüsile ja selle alusel koostatud TOWS maatriksile, eelnevalt välja selgitatud riskidele ja küsitlusele, leiti võimalikud lahendused tõhusamaks koostööks ning tegutsemiseks. DSV Transport AS-il on võimalik antud situatsiooni parandada järgnevalt:

- Ekspedeerimisfirma peab andmevahetust erinevate kontorite vahel efektiivsemaks muutma.
- DSV peab nii lennufirmadelt kui ka terminalidelt soodsamaid tingimusi taotlema ning koostöölepingud sõlmima.
- Organisatsioon peab keskenduma DSV Eesti kontori ja lennufirmade terminalide vahelise koostöö sujuvamaks muutmisele.
- DSV peab mõtlema oma firma laiendamisele: uute tööliste firmasse võtmisele ja terminali majas oma kontori avamisele.
- Ettevõtte peab kohalikus osakonnas kasutatava tarkvara välja vahetama ning lennuosakonna programmi täiendama.
- DSV peab täiustama oma kodulehekülge iga riigi regulatsioonide, tarneklauslide ning kauba pakendamise ja markeerimise infoga.

Kuna veoprotsessi juures on teabe õigeaegne liikumine ja õigesti täidetud dokumendid edu aluseks, siis tuleb osapoolte vaheline kommunikatsioon tõhusamaks muuta. Suurt osa mainitud ohtudest on võimalik vältida pideva infovahetusega (kommunikatsioon on edu võti). Kui käesoleva teema juures võtta arvesse suuremat tähelepanu vajavad aspektid, siis olulisemateks on:

- korrektselt pakitud ja markeeritud saadetised;
- kõigi veoprotsessi osapoolte tähelepanelikkus;
- õigesti vormistatud ja teiste paberitega ühtivad dokumendid;
- riikide seadusandluse ja veoprotsessi protseduuride tundmine veokorraldajate poolt.

Lennutranspordis on probleemid kerged tekkima, kuna veoprotsessi on kaasatud mitmed erinevad osapooled, kes lähtuvad enda huvidest. Samuti mõjutavad lennutransporti erinevate riikide regulatsioonid. Antud töös esile toodud riskid, nendest tulenevad tagajärjed ja ettepanekud on abiks lennutranspordi või Hiina ekspordiga tegelevatele ettevõtetele.

SUMMARY

AIR TRANSPORTATION RISKS IN ESTONIAN EXPORT INTO CHINA ON THE EXAMPLE OF DSV TRANSPORT AS

Darja Puntsul

For Estonia, China is the most important trading partner in the whole Asia. According to the data of the Statistical Office, the export of goods to China forms about 1.7% of the entire export of Estonia and this indicator is still growing every year. It means that Estonian companies are more interested in Chinese market. Due to fast and small size of shipments which have been sent by air transport, therefore, all attention is targeted for smooth and interaction in the air course of action. The target of this work was to analyse potential risks and consequences which appear in forwarding company DSV Transport AS and on their example search for solutions and rely on experience. All parties of the transport process should be aware of the documentations, departures, destinations, procedures and requirements.

The most important document between a consignor and consignee is a freight contract or in the other words airway bill. Without this consignment, the commodity cannot be transported because of the importance of all of the related information for shipping. Data on the airway bill must match all others documents such as not less important documents as an invoice, packing list, the declaration, manifests and labels which should travel (depart) with the goods.

The main examined risks in this thesis are:

- Poor and incomplete data exchange
- Working with malfunctioning and outdated logistics software
- Low customer knowledge of Chinese requirements and delivery terms
- Nonsmooth cooperation between DSV Estonia and airport terminals

- Operation failures in transport process (human mistakes, incorrect packing, labelling)
- Incorrect documents

Risks which were mentioned above bring negative consequences: transit time prolongation, clients' dissatisfaction, damage of company's reputation, additional work and extra costs. The costs of the transport process will be covered by a party whose fault that was reason of appearing an additional finance outlay. Therefore, the avoidance of the listed risks is important for transport companies, airlines and consignor and consignee. The interests of public and private companies are involved in international transport and therefore strict legislation and significant penalties are set.

The author carried out the questionnaire which confirmed the hypothesis that people who have contacts within this area of activity but were not concerned every day, they have a limited knowledge of the air transport and the established requirements. Potential resolutions were found for more effective interaction and function-based on SWOT analysis and on that basis of the created TOWS matrix, previously identified risks and inquiries. DSV Transport can improve the situation by:

- Making communication and data exchange between different offices in forwarding company more efficient.
- DSV must apply for competitive conditions and cooperation agreements from airlines and also cargo terminals.
- Organisation must focus on changing operation processes between Estonian DSV office and the terminals for smoother cooperation.
- Expanding business, new employees and moving air department office next to the airport cargo terminal.
- Replacing old software in the local department and updating already existing program in the air department.
- DSV needs to improve its home page with information about the different country regulations, supply clauses and packaging and marking.

However, the prerequisite of a successful transport service is timely information exchange and correctly filled documentation, the communication between parties has to become more effective.

Considerable part of risks can be prevented by regular information exchange. As it is known then communication is a key to success.

The current aspects which require more attention in this topic are described below:

- Properly packed and marked shipments
- Attention of the parties involved in the transport process
- Properly formatted documents and coinciding with other papers
- The knowledge of national laws and procedures in the transport process by transport managers

The complications in air transport easily appear because there are several parties involved during the transport process and they all have their own interests. Air transport is affected by different national regulations. The risks, implications and conclusions which are presented in the current work will help firms which are using air transportation organisations who Chinese export concerns.

VIIDATUD ALLIKAD

- Aulik, S., Elenurm, T., Kalbin, J., Tammemägi, T. (2012). Ekspordi käsiraamat: Jah ekspordile!
- Creswell, J.W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (3rd ed.). - *Sage Publications*, 227.
- DSV Annual Report. (2016). Kättesaadav: <http://www.documents.dsv.com/dsv/1002/html5/>, 17. mai 2018.
- DSV kodulehekülj. (2018). Kättesaadav: <http://www.ee.dsv.com/>, 17. mai 2018.
- EU SME Centre: Exporting goods, services and technology to the Chinese market. (2004). Kättesaadav: http://ccilc.pt/wp-content/uploads/2017/07/3eu_sme_centre_exporting_goods_services_and_technology_to_the_chinese_market_en.pdf, 15. aprill 2018.
- Eesti Statistikaamet. (2018). *Hiina rahvastik vananeb*. Kättesaadav: <https://blog.stat.ee/2011/05/01/hiina-rahvastik-vananeb/?display=relations>, 30. aprill 2018.
- Eesti Välisministeerium. (2018). *Hiina*. Kättesaadav: <http://vm.ee/et/riigid/hiina?display=relations>, 30. aprill 2018.
- Fisher, M. J., Marshall, A. P. (2008). Understanding descriptive statistics – *Australian Critical Care*, 95.
- Ghuri, P., Gronhaug, K. (2004). Äriuuringu meetodid: Praktilisi näpunäiteid. Tallinn: Külim- lk.180-182.
- Hillson, D. (2002). What is risk? Towards a common definition. – *InfoRM Magazine*, 2.
- Huang, X., Young, J. (2013). China and the World Economy – *China Research Centre Discussion Paper 13/01*, 38.
- IATA. (2018). Kättesaadav: <http://www.iata.org/services/Pages/codes.aspx> , 17. mai 2018.
- Logistika ja ekspordi käsiraamat*. (2014). Tallinn: Äripäev.

Maksu- ja Tolliamet (EMTA). 2018. Kättesaadav: <https://www.emta.ee/et/ariklient/toll-kaubavahetus/valistootlemine>, 17. mai 2018.

Pheng, L. S., Shang, G. (2014). The Last Planner System in China's construction industry. – A SWOT analysis on implementation. – *International Journal of Project Management* 32 (2014) 1260-1272, 1267.

Riigikantselei. (2010). Eesti ettevõtete ekspordiprobleemid. Kättesaadav: https://riigikantselei.ee/sites/default/files/content-editors/TOF/ettevotete_ekspordiprobleemid_kokkuvote.pdf, 12. aprill 2018.

Shira, D. (2015). Importing and Exporting in China: A Guide for Foreign Trading Companies. – *China Briefing*, issue 156. Kättesaadav: <https://keitercpa.com/wp-content/uploads/2015/07/Importing-and-Exporting-in-China.pdf>, 12. aprill 2018.

Suursoo, J. (2013). Tarneahela haldamine II. Transpordilepingud ja väliskaubanduslikud regulatsioonid, Tallinn: Tallinna Tehnikakõrgkool.

Suursoo, J. (2014). Legal aspects of SUPPLY CHAIN MANAGEMENT II. Tallinn: Tallinna Tehnikakõrgkool.

Suursoo, J. (2016). Ekspedeerija käsiraamat. Tallinn: Tallinna Tehnikakõrgkool.

Tammemägi, T. (2010). Tarneklauslid Incoterms: kasutajajuhis. Tallinn: EMI EWT.

The institute of Risk Management (IRM). (2002). *A risk Management Standard*. Kättesaadav: https://www.theirm.org/media/886059/ARMS_2002_IRM.pdf, 15. mai 2018.

Tolliseadus. (2008). RT I 1993, 62, 891, § 27.

Uustalu, K. (2016). ICAO - Rahvusvaheline Tsiviillennuduse Organitsatsioon. Kättesaadav: [http://www.eava.ee/opiobjektid/opiobjektid/CNSoigus/icao_rahvusvaheline_tsiviillennuduse_organitsioon.html](http://www.eava.ee/opiobjektid/opiobjektid/CNSoigus/icao_rahvusvaheline_tsiviillennuduse_organitsatsioon.html), 17. mai 2018.

Venturini, K., Verbano C. (2013). Managing Risks in SMEs: A Literature Review and Research Agenda. – *Journal of Technology Management & Innovation*, Vol. 8, Issue 3, 187.

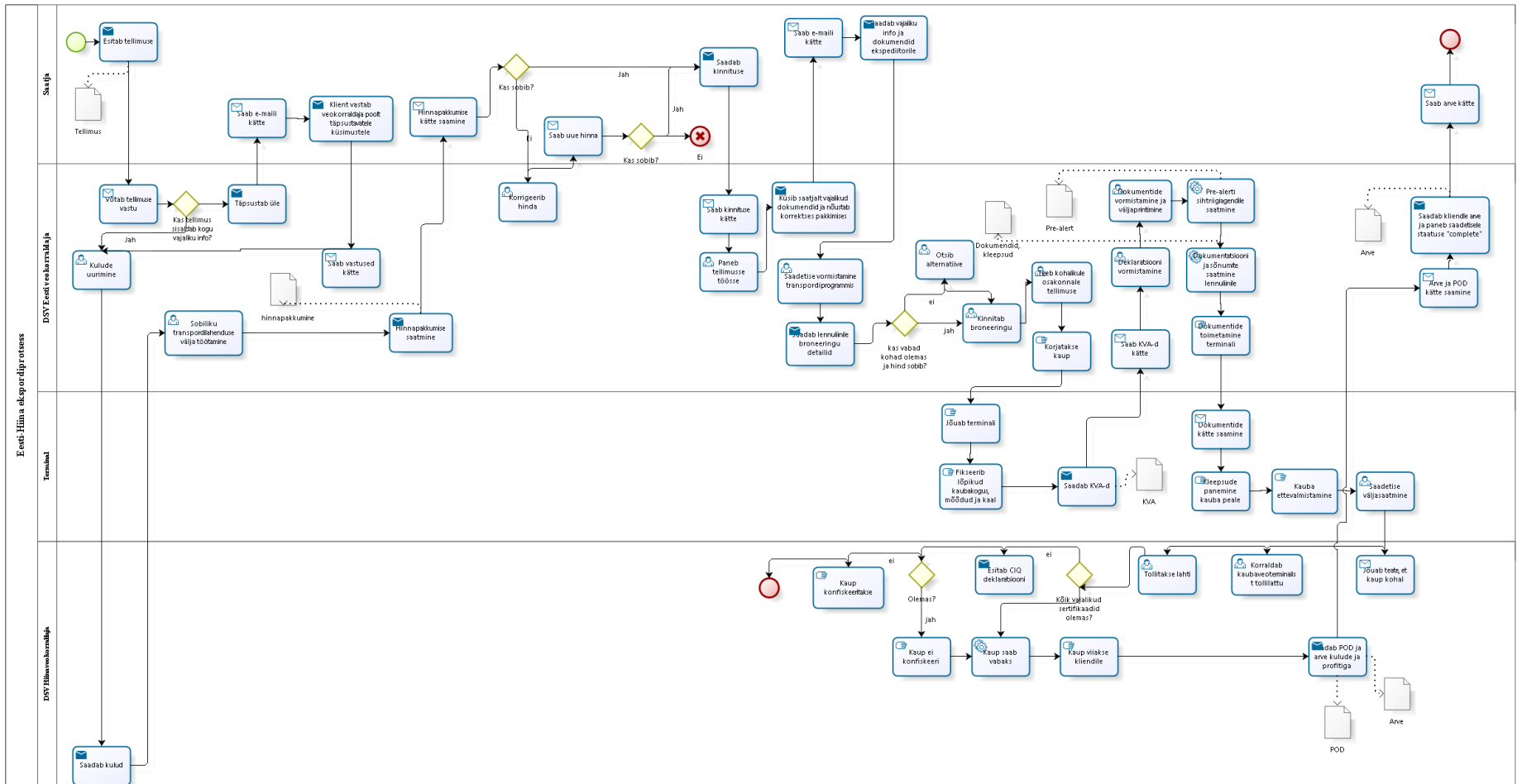
LISAD

Lisa 1. Incoterms 2010

DESCRIPTION					FREIGHT/RISK	MORE DETAILS
	SELLER	BUYER	SELLER	BUYER		
EXW Ex Works	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER			Freight Seller's premises. Risk Seller's premises.	Seller is only responsible for making the goods available at the seller's premises. The buyer bears the full risk from there to the destination.
FCA Free Carrier	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER			Freight Freight handler. Risk Freight handler.	Seller is responsible for delivery to the custody of the carrier, which is provided by the buyer. Risk is transferred as soon as loading has taken place.
CPT Carriage Paid to	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Destination. Risk First freight handler.	Seller delivers the goods to the carrier at an agreed place of delivery and pays for transport to the named destination. Risk is transferred at the place of delivery, whereas seller pays for transport to the destination.
CIP Carriage and Insurance Paid to	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Destination. Risk First freight handler.	Seller delivers the goods to the carrier at an agreed place of delivery and pays for transport and insurance to the named destination. Risk is transferred at the place of delivery, whereas seller pays for transport and insurance to the destination.
DAT Delivered at Terminal	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Destination. Risk Destination.	Seller delivers the goods unloaded at a specified place inside the agreed terminal. Risk is transferred as soon as the goods have been unloaded.
DAP Delivered at Place	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Place of destination. Risk Arriving means of transport at destination.	Seller delivers the goods to the disposal of the buyer on the arriving means of transport at the agreed place. Seller assumes the risk until the goods are made ready for unloading from the arriving means of transport.
DDP Delivered Duty Paid	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Destination. Risk Destination.	Seller is responsible for bringing the goods to the destination, paying any duty and making the goods available to the buyer. Risk is transferred as soon as the buyer has access to the goods ready for unloading at the agreed destination.
FAS Free Alongside Ship	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Shipside in port of departure. Risk Shipside in port of departure.	Seller is responsible for delivery of the goods at the quay alongside the ship. From this point onwards, risk lies with the buyer.
FOB Free on Board	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight On board ship. Risk On board ship.	Seller is responsible for delivery of the goods loaded on board the ship. Risk is transferred as soon as the goods have been set down inside the ship.
CFR Cost and Freight	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Port of destination. Risk On board ship.	Seller covers cost of freight, duty unpaid, to the named port of destination. Risk is transferred as soon as the goods have been set down inside the ship.
CIF Cost, Insurance and Freight	SELLER SELLER SELLER	BUYER BUYER BUYER	SELLER	BUYER	Freight Port of destination. Risk Port of destination.	Seller covers cost of insurance and freight, duty unpaid, to the named port of destination. Risk is transferred as soon as the goods have been set down inside the ship.

Allikas: Tammemägi (2010)

Lisa 2. Eesti-Hiina ekspordiprotsess



Allikas: koostatud autori poolt

Lisa 3. Küsitlus

1) Sugu

- Mees
- Naine

2) Mis on Teie vanus?

- ... – 20 aastat
- 21 – 25 aastat
- 26 – 30 aastat
- 31 – 35 aastat
- 36 – 40 aastat
- 41 – ... aastat

3) Mis on Teie haridustase?

- Algharidus
- Põhiharidus
- Kesk- või keskeriharidus
- Kõrgharidus (bakalaureus, magister)

4) Kui tihti saadate kaubad DSV-ga Hiinasse?

- Rohkem kui kord nädalas
- Kord nädalas
- Mitu korda kuus
- Kord kuus
- Mitu korda aastas
- Kord aastas ja harvem
- Hetkel ei saada, aga kunagi olen saatnud

- 5) Millist kaupa Eestist Hiinasse toimetate/olete toimetanud? (vabavastusega küsimus)
- 6) Kes on Teie arvates vastutav ekspordiks deklareeritud kauba väljaveo ja nõutavate tolliformaalsuste eest Eestis?
- Kauba saatja
 - Kauba saaja
 - Ekspedeerija
 - Deklarant
 - See sõltub eelnevalt kokku lepitud tarnetingimustest
- 7) Kuidas Teie hindate oma teadmisi lennutranspordis vajaminevatest dokumentidest?
- Teadmised sellest on väga head. Tean täpselt, mis dokumendid on vajalikud kauba transportimisel Hiina.
 - Teadmised sellest on head. Arvan, et tean, mis dokumendid vajalikud on.
 - Teadmised on rahuldavad.
 - Võiksin paremini teada.
 - Ei tea sellest üldse midagi.
- 8) Kas Teie teate, mis dokumendid on House Air Waybill ja Master Air Waybill ning mis on nende peamine erinevus?
- Jah, tean täpselt.
 - Tean, mis dokumentidega tegemist, kuid ei tea nende erinevust.
 - Olen midagi kuulnud, kuid täpselt ei tea.
 - Ei tea nendest dokumentidest midagi.
- 9) Andke palun hinnang oma teadmistele Hiina kaubandust ja lennutranspordi reguleeritavast seadusandlusest (hinnati teadmisi skaalal 1-5).

10) Kas teate, mis on IATA või CIQ ning mille jaoks on need moodustatud?

- Tean täpselt, mis tähendavad ning mille jaoks neid moodustati.
- Tean, mis tähendavad, kuid ei tea mille jaoks on need moodustatud.
- Olen kuulnud, kuid ei tea nende tähendust ega milleks on moodustatud.
- Ei tea nendest midagi.

11) Andke palun hinnang oma teadmiste tarne tingimustest (hinnati oma teadmisi skaalal 1-5)

12) Milline alljärgnevatest on Teie arvates kõige suuremaks riskiks Eestist Hiinasse lennutranspordiga eksportides?

- Halvad ilmastikuolud
- Inimviga
- Vähesed teadmised Eesti/Hiina regulatsioonidest
- Halb infovahetus
- Tolliprotseduurid
- Eesti ja Hiina ajavahe
- Kaupade eripärast tingitud riskid
- Kauba vale pakendamine ja halb paigutus konteineris

Lisa 4. TOWS maatriks

	TUGEVUSED (strengths)	NÕRKUSED (weaknesses)
TOWS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Üheksateist kontorit Hiinas. 2. Suuruselt neljas ekspedeerimisettevõtte maailmas. 3. Pikaajalised ja stabiilsed suhted suurimate lennuliinide ja terminalidega. 4. Ühtne transpordiprogramm. 5. DSV on liitunud erinevate internetsionaalsete organisatsioonidega (nt IATA). 6. Lennuliinidelt saadud erihinnad Hiina suunal. 7. Ühised üritused/kohtumised klientidega. 8. Igakuised kliendiuuringud. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tõrked koostöö DSV kontorite ja lennuliinide terminalide vahel 2. Range seadusandlus Hiinas; 3. Ootamatud suured lisakulud; 4. DSV töötaja ja/või kontori puudumine terminalis; 5. Hiina agentide hooletu suhtumine töösse; 6. Ajapuuduse tõttu tähtsa info mainimata jätmine (inimvead); 7. Klientide vähesed teadmised Hiina regulatsioonidest ja tarnetingimustest. 8. Vananenud transpordiprogramm 9. Saatja vale/ebapiisav pakendamine
VÕIMALUSED (opportunities)	SO strateegia	WO strateegia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ettevõtte on valmis laienemiseks 2. Uute klientide leidmine; 3. Vana klientide tagasivõitmine; 4. Lennuliinide huvi koostööks; 5. Piirangute vähendamine; 6. Vabakaubandusleping Hiinaga; 7. Kodulehekülje uuendamine, Hiina regulatsioonide ja korrektse pakendamise kohta info jagamine. 8. Koolituste ja ürituste läbiviimine. 9. Infosüsteemide täiustamine/uuendamine. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tulenevalt stabiilsetest suhetest lennuliinidega ja nende huvist koostööks, taotleda soodsaid tingimusi. 2. Kontorite olemasolu Hiinas võimaldab leida uusi kliente ning olemasolevatele klientidele tagada kiiret veoteenuse osutamist. 3. Lennufirmadelt saadud erihinnad võimaldavad teha koostööd endiste klientidega. 4. Ühised üritused olemasolevate klientidega võimaldavad leida uusi kliente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tugev koostöö lennufirmadega ja piirangute vähenemine võimaldab lisakulusid vältida. 2. Vabakaubanduslepingu sõlmimisel muutuks Hiina seadusandlus leebemaks ja sellest tulenevalt tekiks vähem probleeme. 3. Firma valmidus laienemiseks võimaldab teha kontorit terminalis ja võta töölisi juurde, et teistel oleks rohkem aega ühele/teisele saadetisele. 4. Kodulehekülje täiustamine: Eesti/Hiina regulatsioonid, tarnetingimused, pakendamine. 5. Võtta kasutusele uus transpordiprogramm. 6. Ürituste korraldamine erinevate riikide kontorite vahel.
OHUD (threats)	ST strateegia	WT strateegia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Uute seaduste ja/või piirangute vastuvõtmine; 2. Lennuliinide poolt hindade tõstmine (kõik kallineb ajaga), uute piirangute lisandumine; 3. Kulude kasv seoses lennuliinide muutustega; 4. Eksport Hiinasse võib oluliselt langeda; 5. Konkurentide aktiivsuse kasv; 6. Klientide rahulolematuse ja kaotamine. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Erinevate rahvusvaheliste organisatsioonidega liitumisel on võimalik kokku leppida leebemates piirangutes. 2. Lennufirmadelt saadud erihinnad Hiina suunal võimaldavad konkurentsisis olla ning kauba väljavedu Hiinasse kasvatada läbi klientide kinnihoidmise. 3. Stabiilsed suhted lennuliinidega teevad võimalikuks hindade tõstmisel/piirangute lisandumisel kokku leppida parimates tingimustes. 4. Konkurentide aktiivse tegevuse korral võib läbi viia kliendiuuringt. 5. Kohtumised klientidega (<i>meeting</i>'ud). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Firma peaks säilitama head suhted nii klientide kui ka lennuliinidega. 2. Teha kõik võimalik, et kliendid oleksid teenusega rahul ja jääksid ettevõttesse. Meelitama ka uusi kliente. 3. DSV kodulehekülje täiustamine erinevate sihtriikide (sh Hiina) lennutranspordi puudutava infoga. 4. Kliente peaks rohkem informeerima, siis nende teadlikkus suureneb.

Allikas: koostatud autori poolt