



TALLINNA TEHNIKAÜLIKOO  
EESTI MEREAKADEEMIA  
Merenduskeskus

Johanna Hermann

**Konteinervedude ekspedeerimise  
tööprotsesside juhtimine COSCO Shipping  
Lines Estonia näitel**

Lõputöö

Juhendaja: MSc Alina Eidmiller

Tallinn 2023

# Sisukord

Annotatsioon.....	1
Sissejuhatus .....	2
1 Konteinerveod .....	3
1.1 Konteinervedude olemus .....	3
1.1.1 Üldist .....	3
1.1.2 Konteinerite liigid.....	4
1.1.3 Konteinervedude eelised ja puudused .....	6
1.2 Rahvusvaheline konteinerveoindeks FBX. Konteinerveo turu hetkeseis .....	7
1.3 Konteinervedude tööprotsessid ekspedeerija vaatenurgast ja konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesside digitaliseerimine .....	10
1.3.1 Üldist .....	10
1.3.2 Liinivedude iseärasused.....	12
1.3.3 Konteinervedude tööprotsessid ekspedeerija vaatenurgast .....	14
1.3.4 Konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesside digitaliseerimine .....	17
2 Ettevõtte COSCO Shipping Lines ülevaade.....	20
2.1 Ettevõtte kirjeldus .....	20
2.2 Ettevõtte SWOT analüüs .....	22
2.3 COSCO Shipping Lines teenused.....	23
2.4 COSCO Shipping Lines Estonia.....	23
2.5 Celisar OÜ majandusnäitajad .....	26
3 Konteiner- mereveo korraldus COSCO Shipping Lines Estonia-s .....	28
3.1 Üldist.....	28
3.2 Müügiosakond .....	28
3.3 Operatiivosakond. Kauba import.....	29
3.3.1 Saabumise teade (import), liinikonossement.....	29
3.3.2 Töökorralduslikud tingimused HHLA TK Estonias.....	30
3.3.3 Konteinerid ja nende transport .....	31
3.3.4 Lasti jälgimine .....	32
3.4 Operatiivosakond. Kauba eksport.....	33
3.4.1 Üldist .....	33
3.4.2 Ekspordibroneering, konteinerite laadimisnimekiri ( <i>Loading list</i> ) .....	34
3.5 Kliendiprogramm IRIS-4.....	37

3.6	COSCO Shipping Lines klienditeeninduse digitaliseerimine, E-Teenused.....	38
4	Klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuring.....	40
4.1	Ankeetküsitluse teemade püstitus ja tulemused.....	40
4.1.1	Ankeetküsitluse ülesehitus .....	40
4.1.2	Klientide ankeetküsitluse tulemused .....	40
4.1.3	Koostööpartnerite ankeetküsitluse tulemused .....	43
4.2	Klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringu tulemuste analüüs. ....	46
4.2.1	Klientide hinnangu analüüs .....	46
4.2.2	Koostööpartnerite hinnangu analüüs .....	47
4.2.3	Tagasiside COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite uuringu tulemustele.....	47
	Kokkuvõte .....	50
	Summary.....	53
	Viidatud allikad .....	56
	Lisad .....	59
	Lisa 1 Tellimuse kinnitus (Booking announcement).....	59
	Lisa 2 COSCO Containers EU teatis konteineri vabastamise uutest tingimustest.....	62
	Lisa 3 Liinikonossementi näidis ehk Bill of Lading B/L .....	63
	Lisa 4 HHLA TK Estonia ladustamise hinnakiri.....	64
	Lisa 5 Veoauto transpordi hinnaküsimisest.....	64
	Lisa 6 Konteineri tagastuse jälgimine .....	65
	Lisa 7 Lasti jälgimine .....	65
	Lisa 8 Lasti jälgimise ajakava .....	65
	Lisa 9 Laevade liikumisgraafik .....	66
	Lisa 10 Ekspordi „Loading List and Bookings“ .....	67
	Lisa 11 Väljavõte kliendiprogrammist IRIS-4 .....	67
	Lisa 12 COSCO Shipping Lines Estonia klientide rahulolu uuringu küsimustik .....	68
	Lisa 13 COSCO Shipping Lines Estonia koostööpartnerite rahulolu uuringu küsimustik .....	69
	Lisa 14 Tähised.....	70
	Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks .....	72

## **Annotatsioon**

Käesolevas lõputöös on käsitletud konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesse ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia näitel. Töös on toodud ülevaade konteinervedude ekspedeerimise teooriast, tuginedes erinevate antud valdkonnas tegutsevate autorite teemakäsitlustele. Teooria osas on toodud ülevaade, mida endast kujutavad konteinerveod ja konteinervedudel kasutatav liinivedu. Teooria osas on vaadeldud konteinervedude seotud tööprotsesse ja viimaste digitaliseerimist. Samuti on kirjeldatud konteinervedude turuseisu.

Pärast ekspedeerimise teooria osa on käsitletud juba lähemalt praktikas toimivaid ekspedeerimise tööprotsesse COSCO Shipping Lines Estonia näitel, kusjuures on vaadatud eraldi konteinerite importi ja eksporti.

Selleks, et saada ülevaade, kas COSCO Shipping Lines Estonias pakutav ekspedeerimise teenus vastab klientide ja koostööpartnerite ootustele, viidi käesoleva töö mahus läbi klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuring, ankeetküsitluse vormis.

Pärast klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringute tulemuste saamist andis töö autor omapoolse hinnangu uuringu tulemustele, eraldi klientide ja koostööpartnerite osas. Lisaks vestles töö autor pärast uuringu läbiviimist COSCO Shipping Lines Estonia juhtkonnaga, saamaks teada nende seisukohta uuringu tulemustele ja üldse sellelaadsete turu-uuringu vajadusele laiemalt. Nimelt varasemalt ei ole COSCO Shipping Lines Estonias sarnaseid uuringuid läbi viidud.

Töös käsitletud võtmesõnad: konteiner, konteinerveod, konteinerveoindeks FBX, ekspedeerimine, ekspedeerimise digitaliseerimine, rahulolu- uuring.

## Sissejuhatus

Käesolevas töös uurib töö autor konteinervedudega seotud ekspedeerimise protsesse ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia näitel. Töö autoril oli võimalus olla vahendusfirma praktiliselt kui ka hiljem töötada kooli kõrvalt COSCO Shipping Lines Estonia-s, mis andis võimaluse võrrelda konteinervedude ekspedeerimise teooriat praktikaga.

Töö teema on seda enam aktuaalne, sest aastast aastasse kasvab konteinervedude maht ja klientide ootused on sellest tulenevalt muutunud. Üha enam on klientide jaoks oluline vedude kiirus ja paindlikus. Teisalt järjest enam suureneb intermodaalsete ja multimodaalsete konteinervedude osakaal.

Töö esimeses osas kirjeldab töö autor konteinervedude olemust ja sellega seotud ekspedeerimise teenuste teooria osa.

Töö teises osas, peatükkides 2- 3, käsitleb töö autor juba konkreetsemalt ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia näitel konteinervedude ekspedeerimise protsesse. Tuuakse ülevaade ettevõtte COSCO Shipping Line Estonia ettevõttest ja pakutavatest teenustest. Edasi kirjeldatakse juba täpsemalt ekspedeerimise tööetappe praktikas, kusjuures vaadeldakse eraldi kaupade importi ja eksporti.

Töö viimases osas, peatükis 4, uurib töö autor, kuidas COSCO Shipping Lines Estonia kliendid ja koostööpartnerid on rahul koostööga ning ettevõtte poolt pakutavate teenustega. Nimelt töö autor viib läbi COSCO Shipping Linse Estonia klientide ja koostööpartnerite seas rahuolu- uuringu. Töö autor uurib klientidelt ja koostööpartneritelt, kas tänased ettevõtte poolt pakutavate ekspedeerimise tööprotsesside juhtimine on jätkusuutlik ja mida tuleks teha, et need paraneksid.

Peatüki lõpus toob töö autor välja COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite rahuolu- uuringu tulemuste analüüsi koos hinnangutega, mida peaks ettevõtte arendama, et teenida ekspedeerimise teenuselt enam lisaväärtust. Teisisõnu, mida tuleks muuta, et paraneks koostöö klientide ja koostööpartneriga ning suureneks tellimuste hulk.

# 1 Konteinerveed

## 1.1 Konteinervedude olemus

### 1.1.1 Üldist

Meretransport on tänapäeval kõige suuremate veomahtudega transpordiliik rahvusvaheliste vedude alal, 69% kogu transporditööst tehakse laevanduses. Meritsi veetakse maailmas 96% kogu transporditavast kaubast. Keskmiselt 90% rahvusvahelisest kaubaveost, tooraine, materjalid ja valmistoodang, veetakse mingis tarneahela osas meritsi. (Tulvi, 2014: 73)

Euroopa Liidus nähakse liikmesriikide sadamate vahelisi merevedusid ühe alternatiivina ülekoormavale autotranspordile (Kiisler, 2011: 241).

Meretranspordi eelisteks teiste veoviiside ees on madalamad veotariifid ja suur läbilaskevõime. Meretranspordi puudusteks on väike kiirus, nõuded kaupade pakkimiseks ning kinnitamiseks ja veograafikute pikad intervallid kontinentide vahelistel vedudel. (Tulvi, 2014: 73)

Laevaehitustehnika areng on taganud, et merevedudest on saanud üks turvalisemaid, odavamaid ja usaldusväärsemaid kaupade transportimise viise (*Ibid*).

Suurte aluste kasutuselevõtmisel on meretranspordi arengu piiravateks teguriteks sadamad ja mereväilad. Ülisuurte laevade jaoks on vaja sügavaid väilu, sügavaveeliste kaidega sadamaid ning suurt lastikäitlusvõimsust sadamaterminalides. (*Ibid*)

Tänapäeval on asendunud üldotstarbelised kaubalaevad tõhusamate konteinerlaevadega, mis võimaldavad kiiremat lastimist- lossimist, lühemaid seisuage sadamas ning suuremat mahutavust (Kiisler, 2011: 242).

Konteinerlaevu võib jaotada kaheks: suured konteinerlaevad (2400– 14000 TEU- d) ja fiiderlaevad (Tulvi, 2014: 85- 86).

Töö autori arvates on õige jaotada konteinerlaevad kolmeks vastavalt kasutuspiirkonnale: väikesed konteinerlaevad ehk fiiderlaevad (mahutavusega kuni 2000 TEU-d), suured konteinerlaevad (mahutavusega üle 2000 kuni 10000 TEU-d ehk Panamax ja Post Panamax klassi konteinerlaevad) ja ülisuured konteinerlavad (mahutavusega üle 10000 TEU, N: Maersk Triple E 18270 TEU-d). Väikseid konteinerlaevu ehk fiiderlaevu kasutatakse enamasti meredel nn. konteinerite etteveol suurtele ja ülisuurtele konteinerlaevadele. Näiteks Balti merelt toimub fiiderlaevadega konteinerite ettetoimetamine suurematesse Euroopa sadamatesse, N: Hamburgi või Rotterdami sadamatesse, seal edasi juba suurte ja ülisuurte konteinerlaevadega teostatakse mandrite vahelist konteinerivedusid. (Konteinerlaev..., 2012; Tulvi, 2014: 85- 86)

Konteinerlogistika on tunduvalt vähendanud kulusid rahvusvahelises kaubanduses ning suurendanud valmistoodete ja tarbekaupade liikumise kiirust tarneahelas. Konteinerite omanikeks on peamiselt laevakompaniid, kes peavad oma agentfirmadega arvestust konteinerite asukoha ja liikumise ning konteinerite kasutamise üle. (Tulvi, 2014: 118)

### **1.1.2 Konteinerite liigid**

Erinevat liiki konteinereid võib olla põhimõttelisel lõputu hulk. Standardiseerimise (ISO-*International Standards Organization*) abil on püütud luua mõõtmetelt, kujult, kasulikkuse poolest võimalikud unifitseeritud mudeleid. (Suursoo, 2010: 55)

Kaubakonteiner on standardiseeritud korduvkasutatav teraskast, mida kasutatakse materjalide ja toodete ohutuks, tõhusaks ja turvaliseks ladustamiseks ja teisaldamiseks ülemaailmse konteineriseeritud intermodaalse ja multimodaalse kaubaveosüsteemi raames. Konteinerit saab teisaldada ühest transpordiliigist teise näiteks: laevalt, raudteele, veoautole, ilma konteineri sisu maha- ja ümberlaadimiseta. (QTL Bags...,2014)

Nii intermodaalse kui multimodaalse konteinerite veol kasutatakse vähemalt kahte erinevat transpordiviisi, erinevus seisneb sõlmitavate veolepingute arvus. Nimelt multimodaalse veo korral vastutab üks vedaja kogu veoahela eest. (Kiisler, 2011: 245)

Konteinereid, mida kasutatakse erinevate kaupade veoks, nimetatakse universaalkonteineriteks, ühe kaubaliigi veoks mõeldud konteinereid spetsiaalkonteineriteks (Tulvi, 2014: 119).

Konteinerid jagunevad üldjoontes (Tulvi, 2014: 119- 121; Types of Container..., 2022):

- 20- jalane, 40- jalane standard konteiner (*standard containers, dry storage container*).

Ette nähtud erinevate tükikaupade ja kaubaaluste veoks

- Ventileeritavad konteinerid (*ventilated containers*). Ventileeritav konteiner on sisuliselt standard konteiner, mis on varustatud loomuliku ventilatsiooni avadega konteineri laes ja põhjas, kusjuures ventilatsioonikanalid on labürintkujuga, mis tagab parema ilmastikukindluse. Ette nähtud lastide jaoks, mis vajavad õhuvahetust kondentsniiskuse eemaldamiseks, nagu erinevad teraviljakultuurid, kohv, kakao, jne

- Eemaldatava laega konteinerid (*hard-top containers*). Ette nähtud raskete lastide vedamiseks. Konteineri lagi ja ukseraam on eemaldatava, s.t. konteineri laadimine toimub otsast ja pealt

- Pealtavatavad konteinerid (*open-top containers*). Konteineri lagi on kaetud tendiga, mille saab laadimise ajaks eemaldada

- Konteineri alused (*flats, flatracks*). Konteineri platvorm, millel ei ole lage ega külgeseinu, ainult usteta otsaseinad. Ette nähtud lastide jaoks, mis ületavad konteineri laiuse ja/või kõrguses gabariite

- Platvormid (*platforms, plats*). Standardaluse põhi ilma külgeseinete ja katusega. Ette nähtud raskete ja/või ebastandardsete mõõtmetega lastide jaoks

- Külmkonteinerid (*refrigerated containers*). Ette nähtud temperatuuritundliku kauba veoks (toiduained, ravimid, kemikaalid), mis vajavad kindlat temperatuuri ülal- või allpool külmumispunkti. Konteineril on soojustatud seinad ja nõutud temperatuur tagatakse külmutuskompressoriga +25° C kuni -25° C, erikonteinerites kuni -70° C (Kuehne+Nagel..., 2023). Tuleb arvestada, et külmkonteinerid vajavad külmutuskompressori töös hoidmiseks elektritoidet, s.t eraldiseisvat ladustusala

- Tankkonteinerid (*tank containers*). Erikonteinerid, mis on ette nähtud igasuguste vedelike, gaasiliste ainete vedudeks. Transpordi lihtsustamiseks on konteineri mahuti ümbritsetud metall- karkassiga.



ISO konteinerite eeliseks on asjaolu, et need on ülemaailmselt kasutatavad veoühikud ja tänu masstootmisele on nende hinnad soodsad. Üldiseks kasutusartikliks muutumisega on konteinerite mõõtühikuks saanud TEU- nimeline ühik (*twenty feet equivalent unit*). Ühele TEU-le vastab 20- jalane konteiner, 40- jalane = 2 TEU jne. (Tulvi, 2014: 123)

### **1.1.3 Konteinervedude eelised ja puudused**

Konteinerite kasutamisel on nii plusse kui ka miinuseid (Suursoo, 2010: 54).

Konteinervedude põhilised eelised on (Kiisler, 2011: 247-248; Suursoo, 2010: 55; Tulvi, 2014: 117):

- 1) Konteinerisse pakitud kaupa on kerge käidelda, mis vähendab peale-, mahalaadimis- ja terminalikuluseid, s.t. vähenevad kaubakäitluse kulud
- 2) Konteinerveod võimaldavad vähendada transpordikuluseid ja tõsta kohaletoometamise kiirust. Nimelt standardehitusega konteinerid võimaldavad kiiret ja paindlikku ümberlaadimist ühelt veovahendilt teisele
- 3) Konteinerliinide regulaarsed sõidugraafikud ja käitlemiskiiruse kasvule sadamates on konteinerite liikumine kiire ja võimaldab suuremat tarnetihedust
- 4) Konteinerites kauba pakendamise nõuded ei ole nii ranged kui kauba pakendamisel ilma konteinerita, s.t. väiksemad pakkimiskulud
- 5) Konteineris kauba rikkemisoht väheneb, kaubad kaitstud päikese, niiskuse, jms eest
- 6) Konteinereid on võimalik lukustada ja plommida, mis suurendab kauba turvatust.
- 7) Kauba kindlustamisega seotud kulud on konteinerite kasutamisel väikesemad, võrreldes muude veoviiside kindlustuskuludega
- 8) Saatja saab ise laadida kauba konteinerisse enda soovitud kohas
- 9) Konteinerit on võimalik kasutada ajutise laona
- 10) Kaupade liikumisega seotud protseduurid lihtsustuvad
- 11) Konteineritüüpide lai valik, mis võimaldab neid kasutada erinevate toodete veoks.

Konteinervedude põhilised puudused on (Kiisler, 2011: 248; Suursoo, 2010: 55; Tulvi, 2014: 117):

- 1) Kapitalimahukus – konteinerite käitlemine nõuab suuri investeeringuid vastavasse infrastruktuuri ja tehnikasse
- 2) Tühjad konteinerid tuleb vedajale tagastada, see suurendab logistikakulusid
- 3) Konteinerite tühjalt seismise aeg võib olla suhteliselt pikk, võrreldes kaubaga täidetud konteinerite veo- ja ladustamisajaga
- 4) Konteinerite all on omanikel kinni palju kapitali
- 5) Kallis väheväärtuslike kaupade veoks
- 6) Väikeseid kaubakoguseid ei tasu konteineris transportida juhul, kui puudub võimalus saadetiste ühildamiseks suuremateks kaubasaadetisteks.

## **1.2 Rahvusvaheline konteinerveoindeks FBX. Konteinerveo turu hetkeseis.**

Konteinerveo turuseisu hindavad erinevate börside maaklerid, kes annavad välja oma konteinerveoindekseid, näiteks Balti börs, Hongkongi börs, Shanghai börs, jne.

Käesolevas lõputöös vaadeldakse rahvusvahelist konteinerveoindeksit FBX (*Freightos Data*, i.k), mis on Balti börsi indeks.

Rahvusvaheline konteinerveoindeks FBX (*Freightos Data*, i.k.) on rahvusvaheline kaubatariffide indeks, mis pakub koostöös Balti börsiga turuhindu 40 jalastele (FEU) konteineritele. FBX põhineb reaajas globaalsetelt kaubavedajatelt, ekspedeerijatelt ja saatjatelt, kes kasutavad *WebCargo by Freightose* kaubatariffide haldusplatvormi, saadud äriandmetel, mis on koondatud ja muudetud anonüümseks. FBX on suunatud logistikateenuste pakkujatele, andes ülevaadet konteinervedude turu hinnatasemetest erinevates veosuundades. FBX on ainus päevane veohinna indeks ja ühtlasi ainus kaubaveoindeks, mis vastab IOSCO nõuetele ja mida reguleerib Euroopa Liit. (*Freightos Data*, i.k)

Joonisel 1 on kujutatud FBX indeksi 2022 ja 2023 aasta hinnasuundumused (*Ibid*).



Joonis 1. FBX indeksi 2022 ja 2023 aasta hinnasuundumused. (Allikas: Freightos Data)

Joonisel 1 näitab roheline joon 2021 aprill kuni 2022 märts hinnasuundumust ja sinine joon 2022 aprill kuni 2023 märts hinnasuundumust. Joonis 1 näitab, et konteinerveo veohinnad aasta määratluses vaadatuna on alates 2022 aastast märkimisväärselt langenud. Singh (LSEG juhtiv transpordianalüütik ja Sykes (Refinitivi makromajanduse spetsialist) on 09.02.2023. aastal artiklis „Miks on konteinerveobuum langenud“ kirjeldanud konteinerveo veohindade languse põhjuseid ja hinnanud veohindade edasise kõikumise tõenäosust 2023. aastal (Singh ja Sykes, 2023):

- Konteinerveo veohinnad on langenud pärast COVID- 19 järgset kõrgeima taseme saavutamist 2021. aastal
- Languse põhjuseks on ebastabiilsus maailmamajanduses, Ukraina sõda, kõrge inflatsioon ja sellest tulenev elukallidus, samal ajal kui keskpangad kogu maailmas tõstavad intressimäärasid
- Rahvusvahelise Valuutafondi ja Maailma Kaubandusorganisatsiooni prognooside kohaselt viitavad Refinitivi andmed 2023. aasta vähene nõudlusele konteinerite järele.

Peamistel Hiinast USA ida- ja läänesuunalistel marsruutidel on konteinerveo FBX langenud üle 80 protsendi ja jõudnud 2021. aasta septembri kõrgeimalt tasemelt 2019. aasta tasemeni (*Ibid*).

Arvestades IMF-i ja WTO väljavaateid 2023. aastaks ning Hiinat, kes säilitab oma praegust COVID-19 poliitikat, eeldavad eksperdid, et konteinerite nõudluse kasv on 2023. aastal väike, mõningast paranemist on oodata 2023. aasta lõpuks. Nimelt IMF eeldab, et Hiina panustab alates 2023. aasta keskpaigast uuesti ülemaailmsesse majanduskasvu, olenevalt oma COVID-19 poliitikast. Teisalt, ekspertide hinnangul 2023. aastal tabab USA majandust kerge majanduslangus. (*Singh ja Sykes, 2023*)

Positiivse poole pealt on vähenenud ummikud ja ooteajad Hiina ja USA suuremates sadamates. Samas on vähenenud ka laevade keskmine kiirus 2021 aastaga võrreldes 10 protsenti, seda nii suurte kui ka keskmiste konteinerlaevade juures. Laevade omanikud püüavad sellega vähendada laevade kütusekulusid ja nii veo omahinda alla tuua. (*Ibid*)

Seoses konteinerlaevapargi kasvuga ja arvestades viimast kõrgete veohindade ning suurte konteinerlaevade tellimuste perioodi, prognoosivad eksperdid nii 2023, kui ka 2024 aastal tonnaži pakkumiste kasvuks umbes 6,8 protsenti. Nimelt enne COVID-19 tulekut ja ka pandeemia ajal, kõrgete veohindade ja laevadele kehtestatud uute energiatõhususe nõuete valguses, telliti aktiivselt uusi konteinerlaevu, mis jõuavad pika ehitusperioodi tõttu turule alles nüüd. (*Singh ja Sykes, 2023*)

Teisalt märgivad eksperdid, et tonnaži pakkumiste arvu vähendavaks faktoriks on uutes rahvusvahelistes merenduseeskirjades toodud laevadele kehtestatud lubatud süsihappegaasi CO<sub>2</sub> näitaja ja laevade energiatõhususe indeks (*Ibid*).

Kuni pakkumise ja nõudluse tasakaalu saavutamiseni jätkavad veohinnad edasist langust, kuid eeldavalt madalamas tempos kui 2022. aastal (*Ibid*).

Cichen Shen (2023), 11.04.2023 ilmunud artiklis „COSCO konteinerlaevandus eeldab kvartali puhaskasumi langust 75%“ märgib, et nõudluse ja pakkumise tasakaalutus on endaga kaasa toonud konteinerredude turul vedajate tulude languse. Nimelt COSCO Shipping Holdings eeldab, et veohindade languse tõttu on 2023 esimese kvartali tulud järsult langenud. Osariigi konglomeraadi China COSCO Shipping Corp konteinerlaeva- ja sadamaharu teatel on 31. märtsil lõppenud kolme kuu puhaskasum langenud esialgse finantsaruande kohaselt 74,9% 6,9 miljardi jüaanini (1 miljard dollarit), võrreldes eelmise aasta sama perioodiga. (Shen, 2023)

Kolme kuu jooksul toimunud konteinerveo pakkumise ja nõudluse muutused on viinud Hiina konteinerveoindeksi ligi 70% languseni, mis peegeldab Hiina, Shanghai ja Hongkongi börsil noteeritud konteinervedude üldist eksporditaset (Shen, 2023).

### **1.3 Konteinervedude tööprotsessid ekspedeerija vaatenurgast ja konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesside digitaliseerimine**

#### **1.3.1 Üldist**

Rahvusvahelises kaubanduses asuvad kaupade ostjad ja müüjad geograafiliselt kaugel, erinevates riikides, erinevatel mandritel. Reeglina toimub kaupade kohaletoimetamine mitme transpordiliigi abil koos vahepealsete ümberlaadimise, lasti koguse ja seisundi kindlaksmääramise ning hoiustamisega sadamate ja muudes logistilise ahela sõlmpunktides. Kiirelt arenevad intermodaalsed ja multimodaalsed veod, suurenevad nõuded kaupade kohaletoimetamise kiiruse ja õigeaegsuse osas, terav konkurents rahvusvahelisel kaupade ja teenuste turul esitavad ranged nõuded transpordi kogumaksumusele. (Eidast, 2007: 348- 349)

Ekspedeerimine on professionaalne kaubavedude korraldamine kellegi teise nimel ja huvides (Suursoo 2010, 89). Ekspedeerija (*freight forwarded*) on füüsiline või juriidiline isik, kes võtab enda nimel ja kliendi arvel endale vastutuse kaupade ühest kohas teise toimetamise eest koos kõikide ettevalmistavate, terminali- ja muude transporditegevustega ning nendesse puutuvate, kaupade edasitoimetamise käigus vajalikuks osutuvate teenustega. (Kiisler, 2011: 252)

Samas ei ole ekspedeerija lihtsalt kaubasaatjate ja vedajate vaheline vahendaja, pigem on ta spetsialist, kes organiseerib veotoimingut, kas maitsi, meritsi või õhu teel. Ekspedeerijate vajalikkust näitab asjaolu, et Euroopa Liidus liigub meritsi veetavatest kaupadest 75% mereekspedeerijate vahendusel. (*Ibid*: 253)

Merekaubaveod jaotatakse olenevalt veetavate kaupade kogusest ja liigist, laevade kasutamise viisist ning veoprotsessid korraldusest tramp- ja liinivedudeks (Tulvi, 2014: 152).

Ekspediitorfirmad valivad optimaalse transpordiskeemi, tellivad veoteenused, korraldavad lasti ümberlaadimist ja hoiustamist, nende koguse ja seisundi kontrolli ning ekspertiisi, vormistavad kogu vajaliku dokumentatsiooni (Eidast, 2007: 349).

Iseseisva teenusena kasutatakse ekspedeerimist eelkõige rahvusvahelistes lastivedudes. Ekspedeerimise korraldamisel astub ekspedeerija õigus-, kommerts- ja majandussuhetesse paljude erinevate organisatsioonidega, asutuste ja ettevõtetega. (Eidast, 2007: 351)

Neid suhteid võib üldisemalt liigitada järgmiselt (*Ibid*: 351- 352):

- Ekspedeerija suhted ekspedeerimisteenuse tellijaga. Sellise teenuse osutamisel täidab ekspedeerija tellija, nn printsipaali korraldusi. Seejuures ei täida hea ekspedeerija printsipaali korraldusi mitte täpselt, vaid näitab üles ka omapoolset initsiatiivi
- Ekspedeerija suhted allettevõtjatega. Täites kohustust printsipaali ees ja olles ekspedeerimislepingu alusel printsipaali korraldusi täitvaks pooleks, on ekspedeerija samaaegselt ise printsipaaliks tema poolt ekspedeerimistegevuse läbisiimiseks sõlmitavate lepingutes vedajate, sadamate, terminalide ja laofirmadega jne
- Ekspedeerija suhted riiklike järelevalveorganitega. Sellisteks on tollipiirivalveorganid, inspeksioonid jne. Oma kohustuste täitmisel astub ekspedeerija selliste organisatsioonidega ja asutustega kontakti, kuid reeglina kehtestavad viimased oma nõuded monopoolselt.

Ekspedeerimise osatähtsus viimastel aastakümnetel on oluliselt kasvanud. Ekspedeerimisfirmat kasutades on kliendil suhteliselt mugav hallata oma sisenevaid ja väljuvaid kaubavoogusid. Klientide teenindamiseks on ekspedeerimisettevõttel lai koostööpartnerite võrk ja omab spetsiifilist teavet allhankijate, vedajate ja muude ekspedeerijate võimalustest, hinna- ja veotariifidest. Tänu koostöövõrgus tegutsevate partnerite kaasamisele ja veonduse informatsiooni kasutamisele, saadetiste liikumise jälgimise, terminali- ja laoteenuste osutamisele ning riskide võtmisele suudetakse pakkuda klientidele olulist lisaväärtust. (Tulvi, 2014: 201)

### 1.3.2 Liinivedude iseärasused

Igasuguse transpordi liigutuse sooritamiseks on vaja mitmeid dokumente. Kolm peamist tüüpi dokumenti on konossementid, veolehed ja saatekirjad (Bowersox ja Closs, 1996: 378).

Liinivedudes moodustab mereveoleping mitmest dokumendist: tellimuskiri, konossement või mereveokiri, liini töö üldtingimused, liini tariifid (Eidast, 2007: 180).

Eestis kaubandusliku meresõidu seaduse § 38 kohaselt on konossement kaubaväärtpaber, milles vedaja tunnistab kauba vedamiseks vastuvõtmist, kohustub vedama vastuvõetud kauba konossementis kirjeldatud kujul sihtsadamasse ning andma selle seal üle isikule, kes esitab konossementi ja on vastavalt konossementile õigustatud kaupa vastu võtma. Sellest järeldeb, et vedaja ja saaja vahelised õigused ja kohustused määratakse konossementiga. Konossement tõendab lastiveolepingu sõlmimist. Need tingimused on saajale kohustuslikud, kui neile on konossementis viidatud. Saatja ja vedaja vahelisele õigussuhtele kehtib konossement lastiveolepingu kõrval vaid siis, kui saatja on ka kaupade saaja. (Kaubandusliku meresõidu seadus, 2023)

Konossementi loetakse veoteenuse ostmise alusdokumendiks. Viimane toimib kui tõend, mis dokumenteerib kaubad ja saadetud kogused. Konossement määrab kindlaks vedaja vastutuse tingimused, mistõttu on oluline konossementis dokumenteerida veetavate kaupade täpne kirjeldus ja kogus. Konossement on aluseks veetava kauba kaotsimineku, kahjustumise või hilineamise korral kahjunõude esitamiseks. (Bowersox ja Closs, 1996: 378)

Konossement on tõendiks, et laev on lasti veoks vastu võtnud teatud koguses ja seisundis, pärast mille allkirjastamist vedaja poolt, tekib vedajal kohustus last sihtsadamasse väljastada vastuvõetud koguses ja seisundis (Eidast, 2007: 180).

Liinivedudel kasutatakse nimelisi liinikonossemente või selle lihtsustatud vormi mereveokirja (*Sea Waybill*). Nimeline konossement tähendab, et last tuleb transportida sihtkohta ja seal üle anda dokumendis vastuvõtjana näidatud isikule, ilma et viimasel oleks vaja dokumenti ennast esitada. Nimelisi konossementi või mereveokirja on

võimalik kasutada nii otse- merevedude kui ka sega- merevedude (ümberlaadimisega teisele laevale) ning multi- ja intermodaalsete vedude korral. (Eidast, 2007: 197)

Liinivedudel on võimalus kasutada ka orderi- konossementi, ehk korraldavat konossementi (*Order Bill of Lading*), kus on näidatud füüsiline või juriidiline isik, kelle korraldusel kaup välja antakse. Juhul kui korralduse andja nimi konossementis puudub, vaid on lihtsalt näidatud „to order“, on korralduse andmise õigus ja kohustus lastisaajal. Orderkonossementi kasutatakse eelkõige suurepartiiliste massilastide veol, kui lasti ärasaatmisel lähtesadamast ei ole müüjal lasti tegelik ostja/saaja veel määratud. Orderkonossementi võidakse edasi anda nimeliste või blanko (mittenimeliste) ülekandepealdiste järgi. (Eidast, 2007: 182)

Liinilaevandusega ettevõtted kuuluvad laevandusliitudesse ehk allianssidesse, mille peamine eesmärk on laevandusmahu jagamine ühistegevuse kaudu, s.t. laevaettevõtte ise ei pea omama nii palju laevu, et kõigi oma klientide soove rahuldada, vaid saab kasutada samasse allianssi kuuluvate laevade teenuseid. Viimastel on oma hinnakiri, kuid kõige tähtsam on hoida kliente, s.t. klientide tarneaja soovide maksimaalset arvestamist. Teisalt allianssi kuulumine annab kokkuhoidu ettevõtte püsikuludes. (Kiisler, 2022)

Alliansid on laevandusega tegelevate ettevõtjate jaoks üliolulised, sest ilma allianssi kuulumata oleks rahvusvahelisel turul tegutseval ettevõttel vaja hoida kontakte jaemüüjate, hulgimüüjate, tootjate, tarnijate ja teenusepakkujatega üle kogu maailma. Ainuüksi selliste suhete hoidmine oleks aeganõudev. Rahvusvahelised alliansid tagavad turule juurdepääsu, teadmised ja vähendavad globaalse tegevusega seotud riske. (Bowersox ja Closs, 1996: 166)

Suuremateks alliansideks on (Lauriat, 2012): 2M Alliance (A.P. Møller – Mærsk A/S Grupp, Mediterranean Shipping Company MSC), Ocean Alliance (COSCO Group, CMA CGM Group, Evergreen Line), The Alliance (Ocean Network Express ONE, Yang Ming Marine Transport Corp., Hyundai Merchant Marine, Hapag-Lloyd).



### 1.3.3 Konteinervedude tööprotsessid ekspedeerija vaatenurgast

Ekspedeerimise teenuse eesmärk on suurendada kaubavoogude stabiilsust, regulaarsust, balanseeritust ja rütmilisust ning selle kaudu parandada tarnete kiirust ja saavutada kulude kokkuhoidu (Suursoo, 2010: 91).

Vajadus ekspedeerimise teenuse järele tuleneb eeskätt ettevõtete konkurentsivõime tõstmise vajadusest ja põhinevad ühiskonna arengu seaduspärasustest tuleneval objektiivsel paratamatusel (*Ibid*).

Ekspedeerimine kujutab endast põhiliselt mereveo korraldamist koos sadamaoperatsioonidega ja kauba kohaletoimetamist mitme erineva transpordiliigi osalusel (Eidast, 2007: 349).

Ekspedeerija õigussuhteid printsipaalidega (kauba saatjaga) reguleerivad kas: a) ainult ekspedeerimisleping; b) ekspedeerimistellimus ja kinnitus; c) ekspedeerimisleping ja tellimus- kinnitus koos (Eidast, 2007: 357- 359).

Ekspedeerijal tuleb täita erinevaid rolle ja peab pakkuma eri teenuseid, et täita põhjendatud ootusi ekspedeerimisteenustele (Suursoo, 2010: 91).

Suursoo peab neist olulisemateks (*Ibid*: 91- 101):

- Kaupade konsolideerimine. Eriti merevedude puhul on kasutusel sageli inglisekeelne lühend LCL (*Less than Container Load or Less than Car Load*)
- Vedude korraldamine – põhiline funktsioon
- Terminali- ja laoteenuste osutamine- pakutakse laopindu kaupade lühi- või pikaajaliseks ladustamiseks
- Kaupade pakendamine ja markeerimine on küll kaubasaatja/kaubaomaniku kohustus, kuid erihüvitise eest pakuvad osa ekspedeerijad seda teenust
- Tolliformaalsuste täitmine eeldab väljaõppinud ja vastavat tunnistust omavaid töötajaid
- Informatsiooni edastamine ja töötlemine- kohustus informeerida kogu protsessi kulgemisest ja takistustest. Reegliski, et ka halb info tuleb esitada viivitamatult. Kauba liikumisega seonduv informatsioon on standardiseeritud

- Kaasabi rahavoogude juhtimisel- on ettenähtud juba ostu- müügi lepingu sõlmimisel. Eelkõige on abi seotud lepingutasu laekumisega seonduvalt
- Riskide maandamine ja kaupade kindlustamine
- Väliskaubandustehingute nõustamine
- Muud ettevõtja logistilisest käitumisest tulenevad teenused.

Tänapäeval pakutakse klientidele mitmekesiseid automaatseid andmetöötluse teenuseid, näiteks (Suursoo, 2010: 100): laoarvestus ja varude jälgimine laohotellides; elektroonne andmeedastus tollivormistamisel; tellimuste vastuvõtmine ja arvete väljastamine interneti kaudu; automaatne infoedastamine protsessi kulgemisest.

Sellisel tegutsedes pakutakse klientide vajaduste rahuldamiseks lisaväärtusteenuseid, mis annavad klientidele võimaluse spetsialiseeruda enam oma põhitegevusele. Logistikal põhinevad lisaväärtusega teenused on üldise klienditeeninduse tulemuslikkuse mõõde. (Bowersox ja Closs, 1996: 82)

Konteinerite transport liinivedudes ekspediitorettevõtte jaoks algab hinnapäringust ja hinnapakkumisest. Kui pakkumine on sobiv, siis kauba saatja väljastab tellimuse, mille vastu ekspedeerija omakorda väljastab tellimuse kinnituse. (Kiisler, 2011: 269-274)

Kui vajalikud andmed kauba ja selle tarnimise aja kohta on saadud, broneerib ekspordiekspedeerija transpordivahendist kauba jaoks lastiruumi (Suursoo, 2010: 94).

Pärast tellimuse kinnitust on kauba saatjal võimalik rentida endale kaupade veoks tühi konteiner. Edasi vormistatakse liinikonossement (*Bill of Lading*) või mereveokiri (*Sea Waybill*), mille korrektseks vormistamiseks vajalikud andmed peavad tulema kauba saatjalt. Edasi toimub liinigraafikute sobitamine ja lasti jälgimine. (Livina, 2016)

Rahvusvahelise kommertspraktika kohaselt peab lastisaatja esitama lastivedajale lasti kohta käivad sadama-, tolli-, sanitaar- ja teiste eeskirjadega nõutavad dokumendid õigeaegselt ning ta vastutab lastivedaja ees kahjude eest, mis tekkisid nende dokumentide hilinenud üleandmise, nende ebatäpsuse või puudulikkuse tõttu (Eidast, 2007: 191).

Kaubaga käivad vajadusel kaasas veel järgmised saatedokumendid: kauba spetsifikatsioonid (*Specification*), sanitaarsertifikaat (*Veterinary Certificate*),

fütosanitaarne sertifikaat (*Phytosanitary Certificate*), kauba päritolusertifikaat (*Certificate of Origin*), kauba kvaliteeditunnistus (*Quality Certificate*), konteineri ülevaatuse akt (*Container Inspection Report*), jne (*Ibid*: 384).

Kaubale läheb järele ekspordiekspedeerija ise või korraldab selleks transpordi, arvestades väliskaubaveonduses kehtivat nn *Closing Time*'i ehk sulgemisaega, pärast mida ei ole enam võimalik kaupa transpordivahendisse laadida (Suursoo, 2010: 94).

Kui kaup on sihtsadamast, siis saadetakse kauba saajale saabumisteatis (*Notice of Arrival*). Samuti saadetakse täis konteineri väljastamiskorraldus (*Cargo Delivery Order*), kus on kirjas, et konteineri väljavedu sadamast on lubatud, laeva nimi ja broneerimise number ja ladustamise aeg. Viimane väljastatakse originaal Bill of Lading vastu. Koheselt väljastatakse ka arve teostatavate teenuste eest. (Livina, 2016)

Kui teenuse arve tasumise maksekorraldus on kliendi poolt saadetud, originaal Bill of Lading edastatud, volitused saadetud ja kõik dokumendid korras, siis saab väljastada konteineri pin- koodid, ehk klient saab konteineri sadamast kätte (*Ibid*).

Saadetakse e- kirjaga konteineri number, tollideklaratsiooni jaoks MRN/ ICS numbrid ehk (*Movement Reference Number*)/ (*Internatsional Classification for Standard*) kood, konteineri väljastamise pin-koodid, mis on tühja konteineri vastuvõtu tellimuskoodid ja samuti pin-koodid täiskonteineri vastuvõtu tellimusest. Viimased on digiallkirjastatud ekspedeeriya poolt. Igal konteineril on omad pin- koodid. Oluline on veel kauba saajaga täpsustada, kellele konteiner sadamast väljastatakse, s.t. volikirja olemasolu. (*Ibid*)

Üsna tihti antakse juhised ekspedeerimiseks edasi telefoni teel, aga soovitatavalt oleks esitada need kirjalikult, et vältida inimlikke vääritimõistmisi (Suursoo, 2010: 94).

Ekspedeerimise tegevusel kasutatavat dokumentatsiooni võib jagada kolme suuremasse gruppi (Eidast, 2007: 369-370):

- 1) Tavaline üldkasutatav dokumentatsioon. Sellisteks dokumentideks on kaupade veol, sadamates ümberlaadimisel, ladustamisel, kaupade vastuvõtul-üleandmisel ja muudel transpordiga seotud standard dokumendid – liinikonossement (*Bill of*

*Lading*) või mereveokiri (*Sea Waybill*), kaubamanifest (*Cargo Manifest*), teatised jne

- 2) Spetsiifiline dokumentatsioon. Spetsiifiline dokumentatsioon koosneb sellistest dokumentidest, milliseid kasutatakse ainult kaupade ekspedeerimisel, näiteks: FCR (*Certificate of Receipt*)– kauba edasitoimetaja vastuvõtutõend, FCT (*Certificate of Transport*)– kauba edasitoimetaja transporditõend ja FWR (*Forwarders Warehouse Receipt*)– kauba edasitoimetaja laokviitung
- 3) Spetsiifiline üldkasutatav ja ekspedeerimisele omane dokumentatsioon. Sellisteks dokumentideks on tavalise ja/või spetsiifilise dokumentatsiooni vormid, milliste kasutamine on reglementeeritud teatud õigusaktidega, näiteks: FIATA dokumentide vormid– FBL (*FIATA Bill of Lading*) ehk ekspedeeria poolt kliendile väljastatud konossement, FWB (*FIATA Waybill*) ehk ekspedeeria poolt kliendile väljastatud mereveokiri. Erinevus eelmistest dokumentide gruppidest seisneb selles, et viimased on standardiseeritud ja nummerdatud.

#### **1.3.4 Konteinerredude ekspedeerimise tööprotsesside digitaliseerimine**

Maailma suurimad sadamad kasutavad spetsiaalset süsteemi, et hõlbustada teabevahetust kõigi sadamaga seotud tegevustega tegelevate osapoolte vahel. Sadamakogukonna süsteem (*Port Community System, PCS*) on riiklik ühe akna süsteem, mis ühendab üksikuid meresadamaid ja kõiki tarneahelas osalejaid. Rahvusvahelise sadamakogukonna süsteemide assotsiatsiooni andmetel on sadamakogukonna süsteem (PCS) avatud elektrooniline platvorm, mis ühendab üksikuid olemasolevaid süsteeme ja erinevate ettevõtete ja organisatsioonide andmebaase ja selle eesmärgiks on võimaldada turvalist ja operatiivset andmevahetust ja konsolideerimist sadamavõrgus. (What is Port Community System?, 2022)

Sadamakogukonna süsteem (PCS) on elektrooniline platvorm, mis ühendab mitut süsteemi, mida haldavad mitmesugused organisatsioonid, mis moodustavad meresadama, lennujaama või siseveesadama kogukonna. Seda jagatakse põhimõttel, et seda loovad, organiseerivad ja kasutavad sama sektori ettevõtted – antud juhul sadama kogukond. (What is Port Community System?, 2022)

Sadamakogukonna süsteemi roll on hallata ja pakkuda elektroonilist sidet sadamates tegutsevate eraettevõtjate (laevaliinid, agendid, ekspediitorid, stividoriid, terminalid, depood), sisemaal tegutsevate eraettevõtjate (maanteetransport, raudteetransport ja lennutransport), importijad ja eksportijad, sadamavõimud, toll ja muude samasse kogukonda kuuluvate asutuste vahel (*Ibid*).

Sadamakogukonna süsteemi põhiteenused on (What is Port Community System?, 2022):

- teabevahetus sadamas ja tagamaa ühenduste veoettevõtjate, sadama kasutajate, tolli, sadama ja teiste ametiasutuste vahel
- tollideklaratsioonide ja tolli vastuste elektrooniline vahetamine ning lasti vabastamine eraisikute ja tolli vahel, kogu konteiner-, üld- ja puistlasti importi ja eksporti puudutava teabe elektrooniline haldamine sadama kogukonna jaoks, olekuteave ja kontroll, kaupade jälgimine ja jälgimine läbi kogu logistikaahela ning ohtlike kaupade deklaratsioonide töötlemine vastutavate asutustega.

Nende arengute eesmärgi ühiseks teemaks on luua ühtne aken, mis võimaldab kauplejate ja valitsusasutuste ning valitsusasutuste vahel teabevahetust selliste kaubandusega seotud protseduuride jaoks nagu lubade ja litsentside, sertifikaatide ja vajalike kinnituste hankimine, tollivormistus ja sadamast väljumine (*Trade Facilitation ...*, i.k.).

Ühisaken (Single Window) ühendab erinevad osapooli paberivaba logistika elluviimiseks ja tarneahelate digitaliseerimiseks. Sellisel juhul tuleks üksikuid andmeelemente esitada ainult üks kord. Eelnimetatud terminit soovitatakse kasutada, kui (*Trade Facilitation ...*,i.k.):

- see eeldab tingimata andmevahetust valitsusasutuste ja ettevõtjate, nimelt kauplejate vahel
- see toetab regulatiivseid nõudeid ja formaalsusi
- valitsus on volitanud neid kaubanduse ja transpordi reguleerimise ülesandeid täitma.

Ettevõtete vahelises elektroonilises andmevahetuses leiab kasutust E- andmevahetuse platform EDI (*electronic data interchange*). Elektrooniline andmevahetus (EDI) on tehnoloogia kahe või enama ettevõtte vaheliseks elektrooniliseks standardvormingus andmevahetuseks, s.t. igapäevaseid dokumente ei pea ettevõtjad enam vahetama e-kirjadega, vaid info liigub ettevõtete majandustarkvarade vahel. EDI kaudu edastatavate andmete valdavateks vormideks on ostutellimused klientidelt tarnijatele, tarnijatelt klientidele maksearved, tarne, ajagraafiku andmed ja maksejuhised. EDI funktsioon seisneb vahetatavate dokumentide vormingu ühtlustamises (kindla struktuuri andmises), et arvutid suudaksid seda töödelda. Näiteks e- kirjaga saadetud PDF- fail ei ole veel e-dokument ehk masintöödeldaval kujul töödeldav dokument. (Mangan..., 2012: 232)

EDI tehingute eelised (Bowersox ja Closs, 1996: 204- 205):

- Suurendavad ettevõtte sisest ja välist tootlikust
- Parandavad ettevõtete vahelist suhtlust
- Suurendavad võimet konkureerida rahvusvahelisel turul
- Vähenevad ettevõtte tegevuskulud

EDI tehingute mõju ettevõtte tegevuskuludele (*Ibid*):

- Vähenevad tööjõu- ja materjalikulud, mis on seotud dokumentide printimise, postitamise ja paber kandjal tehingute käitlemisega
- Väheneb suhtlus telefoni, faksi ja e-meilide teel, s.t. väheneb ajakulu
- Vähenevad kantseleikulud

Merevedudes on EDI tehingute kaudu toimunud märkimisväärsed edusammud paberimajandusega seotud kulude vähendamiseks, nimelt läbi EDI tehingute saavad ettevõtted tasuda veoarveid konossementi koostamise ajal, kombineerides nii need kaks dokumenti (*Ibid*: 379).

## 2 Ettevõtte COSCO Shipping Lines ülevaade

### 2.1 Ettevõtte kirjeldus

COSCO Shipping Lines Co., Ltd (edspidi COSCO Shipping Lines) tegeleb peamiselt rahvusvaheliste konteinerveoteenustega ning sellega seotud äritegevusega. Ettevõtte alustas tegevust 1. märtsil 2016. Peakontor asub Shanghais. 2022. aasta juuli lõpuks oli ettevõttel COSCO Shipping Lines Hiinas ja välismaal kokku 224 ettevõtet ning üle 400 turundus- ja teeninduspunkti üle maailma. (COSCO Shipping Lines..., about us, i.k.)

COSCO Shipping Lines omab mitmeid agentuure üle maailma. Baltikumi regionaalseks kontoriks on Soome esindus COSFIM, millele alluvad Eesti, Läti ja Leedu agentuurid. COSCO Shipping Lines Estonia agentuur alustas tegutsemist aastast 2002. (Livina, 2016)

COSCO on ettevõtete kontsern, mis pakub transporditeenuste täielikku valikut, hõlmates kõiki transpordiliike ja sihtkohti uksest ukseni (Cosco Shipping, teenused, i.k.).

COSCO Shipping Lines Estonia agentuur asub Luise 19, 10142 Tallinn, mida esindab frantsiisilepingu alusel Celisar OÜ (edaspidi kasutab autor valdavalt COSCO Shipping Lines-i nimega COSCO). Eesti kontor on avatud E-R 8:00-17:00, laupäeval ja pühapäeval on suletud. (COSCO Shipping, i.k.)

Celisar OÜ on frantsiisivõtja, kes esindab Eestis COSCO laevaliine.

Celisar OÜ poolt väljatöötatud logo „WE DELIVER VALUE“ esindab ettevõtte põhiväärtust- teada ette mida klient soovib või vajab, ilma, et seda peaks küsima.

Celisar OÜ on igati huvitatud jätkama COSCO laevaliinidega koostööd frantsiisilepingu alusel, kuid viimane eeldab parima kvaliteediga ja konkurentsivõimelise hinnaga teenuse pakkumist oma klientidele. Eelnevast ilmneb ka Celisar OÜ suurim risk, et nõutavat tasakaalu teenuste kvaliteedis ja hinnas saavutamata, võib COSCO laevaliinid frantsiisilepingu ülesse öelda.

COSCO klienditeeninduskeskusel C<sup>4</sup> (Cosco Customer Care Centre) tähistab kliendikesksust, omades järgmiseid eeliseid (Cosco Shipping, firmast, i.k.):

- Täielikult optimeeritud tarneahel- marsruutide ja saadetiste kombinatsioon, kasutades ära COSCO enda ainulaadse transpordivõrgu sünergiat
- COSCO auhinnatud teenuse stabiilsus- 95% saadetistest tarnitakse õigeaegselt ja ülejäänud 5% veostest toimetatakse kohale eeldatavast saabumisajast 7 päeva jooksul
- Kiirus- just sellel ajal ja selles kohas. COSCO Shipping on vaieldamatult kiireim laevaliin Kaug- Ida ja Euroopa vahel
- COSCO kiirendab digiteerimist, et arendada veelgi andmete integreerimist ning teenuste kvaliteeti: a) õigeaegne kohaletoimetamine, b) teabe täpsus, c) teenuse läbipaistvus, d) kiire reageerimine.

C<sup>4</sup> tähistab ka nelja põhilist transpordiliiki (*Ibid*): merekonteinerite transport, raudteetransport, lennutransport autoveod uksest ukseni tarneks.

COSCO Shipping Lines käitleb 403 konteinerlaevast koosnevat laevastikku, mille kandemaht on 2,2 miljonit TEU- d. Pakuvad 404 laevaliini, mis ühendavad 356 sadamat 105 riigis ja regioonis üle kogu maailma. (COSCO Shipping Lines, firmast, i.k.)

Peamised transpordipiirkonnad on Kaug-Ida, Austraalia ja Uus- Meremaa, Lõuna- Aasia, Lähis- Ida, Lõuna- ja Kesk- Ameerika, Euroopa, Põhja- Ameerika, Lääne- Aafrika (*Ibid*).

COSCO Shipping Lines kuulub strateegilisse alliansi „Ocean Alliance“, koos selliste ettevõtetega kui CMA CGM, OOCL ja Evergreen (Xchange, 2023).

Konteinerlaevade ühiskasutus ehk strateegiline allianss võimaldab COSCO Shipping Lines- l hakkama saada väiksema arvu laevadega ja kasutada ülejäävaid laevu väljaspool alliansi hallatavatel liinidel ja seeläbi saavutada kulude vähenemine ja mis veel tähtsam, lühendada kaupade transiidiaegasid (*Ibid*).

COSCO Shipping Lines Estonia kontor asub Luise 19 Tallinn, vaata joonis 2.





Joonis 2. COSCO Shipping Lines Estonia kontor Tallinnas (Allikas: COSCO Shipping, tööpakkumised, 2021)

## 2.2 Ettevõtte SWOT analüüs

COSCO Shipping Holding CO Ltd tehakse igal aastal SWOT analüüse.

SWOT analüüs aastal 2022 on toodud joonisel 3.

Tabel 1. SWOT analüüs (Allikas: Xiong, 2022)

<b>Tugevad küljed (<i>Strengths</i>)</b>	<b>Nõrgad küljed (<i>Weaknesses</i>)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suur kaubamärgiefekt ja suur ettevõtte ulatus</li> <li>• Geograafiline kohalolek</li> <li>• Täiustatud infotehnoloogia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palju ettevõtteid, soodsa turu ebaselge positsioneerimine</li> <li>• Ebapiisav riskijuhtimise tase</li> </ul>
<b>Võimalused (<i>Opportunities</i>)</b>	<b>Ohud (<i>Threats</i>)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Globaliseerumisest tulenev majanduslik kasu</li> <li>• Hiina kiire areng</li> <li>• Turunõudlus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naftahinna tõus</li> <li>• Haldusahel liiga pikk</li> <li>• Uuendusnõuded ja kulude kontroll</li> </ul>

## **2.3 COSCO Shipping Lines teenused**

COSCO Shipping Lines põhilised teenused (COSCO Shipping, teenused, i.k.):

- Raudteetransport
- Eri- ja projekteerimised
- Konteinerveod
- Logistika teenused
- Lennutransport
- Rasked ja suured veosed

Kõrvaltegevused:

- Purjetamine
- Konsultatsioonid ja koolitused

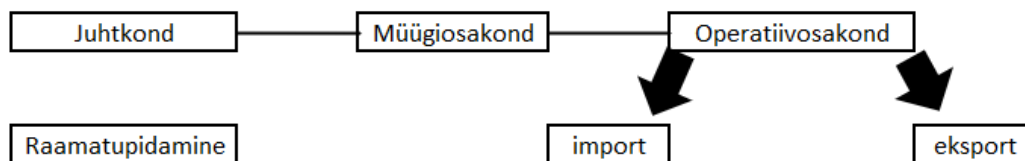
Ülemaailmset ühendusvedude teenust pakutakse järgneva abil (COSCO Shipping, firmast, i.k.):

- Ookeanikonteinerilaevad
- Veoautod
- Raudteed
- Lennuliinid
- Sisemaaterminalid
- Ülemaailmne logistika.

## **2.4 COSCO Shipping Lines Estonia**

COSCO Shipping Lines Estonia agentuur pakub ekspedeerimise teenust ja osakonna moodustavad: juhtkond, müügiosakond, operatiivosakond ja raamatupidamine. Operatiivosakond jaguneb omakorda kaheks: import ja eksport.

Ettevõtte struktuur on välja toodud järgneval joonisel 3:



Joonis 3. Ettevõtte struktuur (Töö autori koostatud)

Müügiosakond on seotud klientidega ja agentidega ning tegeleb hinnapäringute ja -pakkumistega.

Operatiivosakond on seotud klientidega, agentidega ning stividori ettevõtetega ja tegeleb kinnitatud tellimuste haldamisega, ajagraafikutega, liinikonossementide või mereveokirjade vormistamisega, kauba vastuvõtu ja väljastamise organiseerimisega.

Raamatupidaja töös käsitletakse kinnitatud tellimusi, arveid (ost– müük), aruandeid ja suheldakse vajadusel klientidega ja agentidega.

Juhtkonna töö seisneb kogu tööprotsessi organiseerimises, et osakondade töö oleks omavahel koordineeritud. Selleks et kontrollida ettevõtte toimimist, vajab juhtkond erinevaid aruandeid ning klientide ja nende tellimustega seotud informatsiooni. (Livina, 2016)

Ettevõttes on kasutusel majandustarkvara HansaWorld, täpsemalt programmi moodulid: kliendihaldus, müügiarved, müügihaldus, ostuarved ja projektiarvestus. Ühtse tarkvara kasutamine osakondade vahel tagab, et kõik osakonnad on kursis teiste osakondade tööga, mis tagab ühtse töökorralduse ja hea klienditeeninduse. Majandustarkvaraga paralleelselt on kasutusel MS Office rakendused (Word, Excel, PowerPoint) koos pilveteenusega (OneDrive). (Livina, 2016)

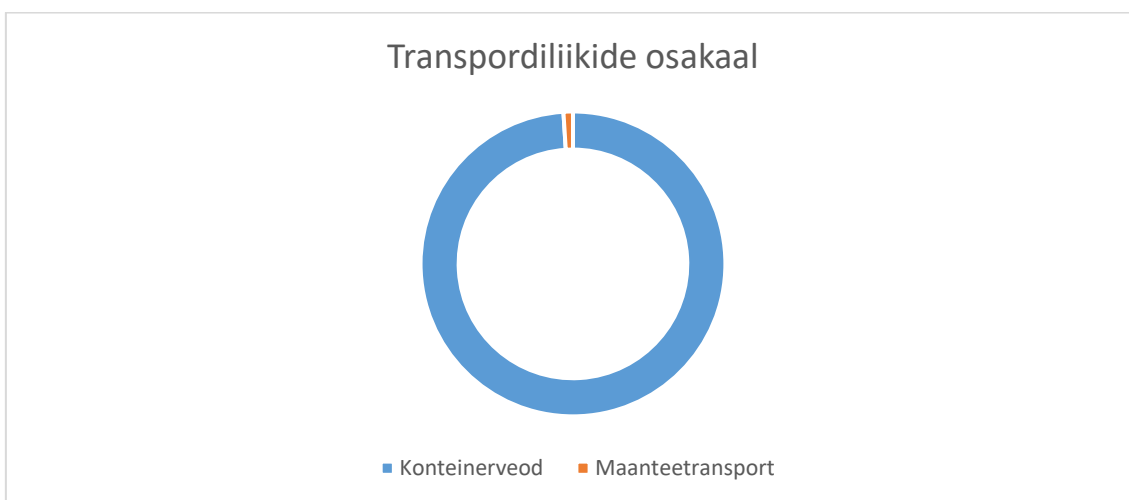
Kuna ettevõttes Celisar OÜ on hetkel toimetamas väikesearvuline töötajaskond, siis kvaliteedijuhtimise süsteeme ei ole ettevõttes kasutusel. Jooksvalt, koos töötajate arvu kasvuga, on ettevõttel plaanis juurutada kvaliteedijuhtimissüsteem ISO 9001 ja töötervishoiu ning tööohutuse juhtimissüsteem ISO 45001 (endise nimega OHAS 18001).

Ettevõtte kasutab oma teenuste pakkumisel AS-i Tallinna Sadam Muuga sadama vabatsoonis tegutsevat konteinerterminali. Sadamas tehakse koostööd stividori täisteenust pakkuva ettevõttega HHLA TK Estonia.

COSCO Shipping Lines Estonia klientideks on Eestis tegutsevad tootmisettevõtted, hulgimüüjad, vahendusettevõtted ja logistikaettevõtted.

COSCO Shipping Lines Estonia ise oma jõududega tolliteenuseid ei paku. Ettevõtte ostab kliendi soovil vastava teenuse allhanke korras sisse või koostab klient iseseisvalt ja edastab tollimisega seotud deklaratsioonid.

COSCO Shipping Lines Estonia transpordiliikide lõikes on 99% konteinerveod ja 1% maanteetransport. Vastavad andmed saadud ettevõtte juhtkonnalt. Jaotus on toodud joonisel 4.



Joonis 4. Transpordiliikide osakaal protsentides- 99% konteinerveod ja 1% maanteetransport. (Allikas: ettevõtte juhtkond; Töö autori koostatud)

Tulevikus on COSCO Shipping Lines-l plaanis laieneda Euroopa turule, nimelt ostis COSCO 25 protsendi suuruse osaluse Hamburgi konteinerterminalis, mis kuulub ettevõttele HHLA (ERR, 2022).

## 2.5 Celisar OÜ majandusnäitajad

Ettevõtte Celisar OÜ ärikasumimarginaal aastatel 2017 kuni 2021 oma põhitegevusest-ekspedeerimisest:

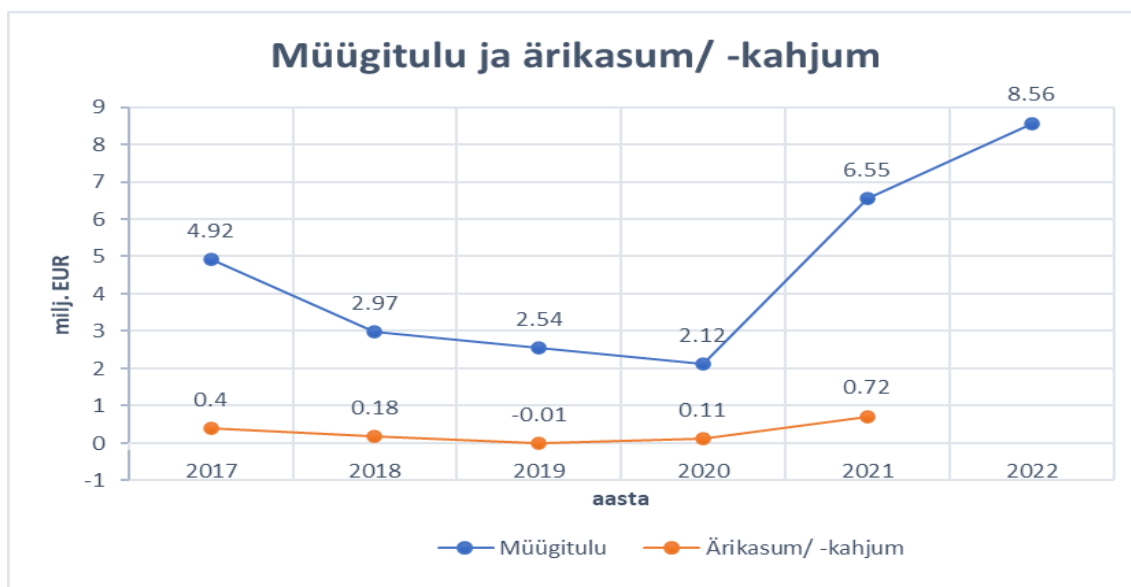
Ärikasumimarginaal= (Ärikasum/ Netokäive)\*100% (Rahandus, i.k.).

Tabelis 1 on toodud Celisar OÜ juhtkonnalt saadud andmete põhjal ärikasumimarginaal (Registrite ja Infosüsteemide Keskus; Inforegister).

Tabel 2. Celisar OÜ ärikasumimarginaal (Allikas: ettevõtte juhtkond; RIK. i.k.; Inforegister, i.k.)

Aasta	Müügitulu (EUR)	Ärikasum/ -kahjum (EUR)	Ärikasumi-marginaal (%)
2017	4917269	404738	8.2
2018	2968786	176045	5.9
2019	2536569	-11753	0
2020	2212501	108383	4.9
2021	6551151	720133	11
2022	8564834		

Joonisel 5 on tabelis 2 toodud andmed kujutatud graafiliselt.



Joonis 5. Celisar OÜ müügitulu ja ärikasum/ -kahjum. (Töö autori koostatud)

Aastal 2017 saavutas Celisar OÜ Eestis tegutsevate ekspedeerimisettevõtete pingereas II koha, kui üks kõige kiiremini arenev ettevõte (Tramm, 2018).

Aastatel 2017 ja 2018 tegi ettevõtte suuremaid investeeringuid kinnisvarasse. Joonisel 5 on näha, et ettevõtte majandustulemused halvenesid 2019. aastal. Sellist langust saab seostada Hiinast alguse saanud Covid- 19, mis jõudis Eestisse 2020. aasta alguses.

Aastast 2020 hakkasid ettevõtte majandusnäitajad taas paranema. Huvitav on siinkohal märkida, et COVID-19 saavutas oma tipu 2021 aastal, mis oli ka konteinervedude veohindade tipp (Singh ja Sykes, 2023). Maailmamajandus on viinud taas langusse 24.02.2022 alanud Ukraina sõda, s.h. on hakanud langema konteinervedude mahud ja veohinnad. Joonisel 5 on näha, et Celisar OÜ suutis kasvatada üldise majanduslanguse taustal käivet veel ka aastal 2022. Sellest järeldub, et Celisar OÜ- sse jõudis konteinervedude mahtude langus viitega. Nimelt aasta 2023 I kvartalis langes Celisar OÜ käive võrreldes 2022 aasta I kvartaliga järsult, lausa 59%, s.t. ülemaailmne konteinervedude langus on jõudnud lisaks COSCO emettevõttele ka ettevõttesse Celisar OÜ. (Shen, 2023; Inforegister, i.k.)

## **3 Konteiner- mereveo korraldus COSCO Shipping Lines**

### **Estonia-s**

#### **3.1 Üldist**

Ettevõttes vastatakse broneerimistele tööpäeviti kahe tunni jooksul alates tellimuse kättesaamisest. Broneeringu kinnitamise aeg kuiv- ja külm lasti puhul on kaks tundi ning ohtliku - ja ülegabariidse (OOG) lasti puhul kaks tööpäeva.

Kaup varutakse pealekorjeks 48 tunni jooksul pärast kliendi kauba pealekorjepäringu kinnitamist ehk täiskonteineri arvestuses FCL (*Full Container Load*).

Lastikirja väljastamise algne lastikiri valmib ühe tööpäeva jooksul pärast aluse väljumist, tingimusel, et transpordijuhised on esitatud ajakohasel ja korrektsel viisil.

Ühendusreis on leitav internetis [lines.coscoshipping.com](http://lines.coscoshipping.com), kolm päeva enne lasti saabumist ümberlaadimissadamasse. Saabumise teatis saadetakse üks päev enne lasti saabumist.

#### **3.2 Müügiosakond**

Kogu töö algab kliendi hinnapäringu saatmisest müügiosakonnale. Müügijuhtidel on oma töös aluseks hinnakirjad, milles kirjas konkreetse suuna „hind“ vastavalt perioodile. Kui klient peab hinda kõrgeks, siis on müügijuhil võimalik kooskõlastada hind regionaalse peakontoriga. Kui lõpuks selgub, et soovitud hinnatase on saavutatud, peab müügijuht välja arvutama kasumi, mida ettevõtte sellest veosest teenib. (Livina, 2016)

Hinnapakumine esitatakse COSCO Shipping Lines Estonias järgmisel kujul:

POL: Bremerhaven  
POD: Tallinn  
Rate: USD 1900  
EQ: 40HC  
Term: LIFO (Last in, first out)

Remarks: Subj to space and equipment availability

Validity: 31/10/2022



Kui hinnapakkumine on kliendile vastuvõetav, siis klient saadab tellimiskirja. (Lisa 1) Pärast tellimiskirja saamist kliendilt esitab COSCO Shipping Lines Estonia kliendile broneeringu kinnituse. Sama süsteem kehtib kõikide ekspedeerimise ettevõtete puhul, kus alguses klient sisestab ettevõtte süsteemis hinnapäringu või saadab e- postiaadressile soovitud kaubasaadetise sihtkoha, konteineri tüübi jne.

### **3.3 Operatiivosakond. Kauba import**

#### **3.3.1 Saabumise teade (import), liinikonossement**

Kauba saabumisel sadamasse, saadetakse kliendile saabumisteatis (*Notice of Arrival*). Lisaks saadetakse tühja konteineri vastuvõtu korraldus, kus on kirjas terminali aadress, kuupäevad (alates- kuni), konteineri number ja selle tüüp. Samuti saadetakse täis konteineri väljastamise korraldus, kus on kirjas, et konteineri väljavedu sadamast on lubatud, laeva nimi ja broneerimise number, arve ja liinikonossement ehk Bill of Lading B/L. Samuti P.O.L. (*Port of Loading*) ja P.O.D. (*Port of Delivery*) ehk, mis sadamast tuli ja kuhu sadamasse kaup jõuab (N: Tallinn) ja shipment(s) ehk booking number/ B/L number. Broneeringu number (booking number) on samas ka liinikonossementi number (edaspidi B/L number).

Alates 21. aprillist 2022 saadetakse COSCO uue reegli kohaselt kõikidele klientidele COSCO Containers EU teatis konteineri vabastamise uutest tingimustest (Lisa 2).

Arvel nähakse ette kuluread: ILC (Kohalik sadamatasu) ja ADC (Administratsiooni arve). Arve summa suurus sõltub tarnetingimustest, kas on tegemist CIF, CIF COL või FOB. Seda saab järgi vaadata liinikonossementidist ehk *Bill of Lading* B/L.



CIF (*Ocean freight prepaid*): kauba saatja peab tasuma mõlema sadama kulud, transpordi maksumuse kaupade toimetamiseks sihtsadamasse ja kauba kindlustuse, s.t veokulu on ettemakstud.

FOB (*Free on Board*): tellija maksab meretranspordi eest ja vastuvõtu sadama kulud.

CIF COL (*Ocean freight collect*): tuleb juurde valuutana USD, mida saab näha B/L. Ehk viimasel juhul tuleb kliendile saata kaks arvet. Kogutud (*collect*) tähendab, et veokulude eest tasumine toimub järelmaksuga.

Liinikonossementid ehk Bill of Ladingus on määratud kauba sihtkoht CY- CY või CY- DOOR. (Lisa 3) CY- DOOR on sadamast ukseni tellimus, kus tuleb teha teistsugune arve võrreldes CIF arvega. N: Muuga- Jõhvi- Muuga.

Vastuvõetavad vormid veoste väljastamiseks on järgmised:

- esitatakse 3/3 (täiskomplekti) Bill of Lading B/L
- esitatakse 1 või 2 originaali OB/L-i, kus 1 OB/L on allkirjastatud ja pitseeritud ettevõtte poolt ehk OB/L on endorseeritud
- esitatakse "Tellimiseks" Originaalid OB/L; PEAB sisaldama SAATJA ja VASTUVÕTJA templit ja allkirja ehk olema endorseeritud
- SWB väljastus – isik on "Saaja" või tal on olemas saaja kirjalik volitus

### **3.3.2 Töökorralduslikud tingimused HHLA TK Estonias**

HHLA TK Estonia puhul on tegemist stividori täisteenust pakkuva ettevõttega Muuga sadama tollivabas tsoonis, s.t. pakutakse laevade lastimise ja lossimise teenusele veel ladustamise -, kaalumise-, konteinerite hooldus- ja remonditeenust. Väravatasu tavatariif kehtib esmaspäevast reedeni 07:30- 19:00.

COSCO- 1 on iga riigi kohta omad ladustamise tariifid, näiteks vabade päevade arv ja neid päevi ületavad tariifid. Huvitav on COSCO puhul veel see, et igal kliendil on erinev vabade päevade arvestus, sõltuvalt sellest, kui tihedalt konkreetne klient COSCO teenuseid kasutab, aga standardselt on see Muuga sadamas 10 päeva.

COSCO kasutab „*Intranet Detention Demurrage System*“ (IDDS) ehk ladustamispäevade arvestussüsteemi, mis näitab iga kliendi puhul palju vabu päevi on ette nähtud (Lisa 4).

Ladustamise aja arvestus algab, kui konteiner on laevalt maha laaditud.

HHLA TK Estonias on kasutusel oma „Ühisaken“ (Single Window), mis tagab erinevate osapoolte vahelise paberivaba suhtluse, seda dokumentide edastamiseks, teenuste broneerimiseks ja läbipääsusüsteemide latusaks toimimiseks (HHLA TK Estonia, i.k.).

### **3.3.3 Konteinerid ja nende transport**

Saaja saab konteineri kätte alles siis, kui kõik dokumendid on korras ja arve makstud. Üks kõige tähtsam dokument on liinikonossement *Originaalne Bill of Lading*. Kliendile saadetakse e- kirjaga konteineri number, MRN number ehk tollidokumendi number koos ICS koodiga, väljastamise pin- koodid, mis on tühja konteineri vastuvõtu tellimuskoodid ja samuti pin- koodid täiskonteineri vastuvõtu tellimusest, mis kõik on ühes kaustas digi- allkirjastatud COSCO poolt. Konteineri pin- koodid saab HHLA TK ühisaknast CONE- st. Sarnast lahendust kasutavad mitmed transpordi ettevõtted, et kiirendada konteineri kättesaamist. Igal konteineril on omad pin- koodid. Konteineri väljastamiseks on samuti vajalik volituse olemasolu, kellel on võimalik konteiner kätte saada. See tuleneb sellest, et pin- koodide vormistamisel on vaja sisestada ettevõtte või isiku nimi, kellele konteiner sadamas loovutatakse.

Saaja ise otsustab, kuidas ta soovib konteinerit edasi transportida, kui see on sadamasse jõudnud. COSCO pakub maanteetranspordi teenust läbi enda koostööpartnerite: PL TRANS AS ja Miil OÜ.

Kui klient soovib, et COSCO korraldaks maanteevedu, siis küsitakse kliendilt, kas soovitakse sideloaderit (tõstukitega varustatud treilerhaagist) või tavaautot (tavatreilerhaagist) konteinerite veoks. Oluline on välja selgitada ka täpne aadress koos kuupäevaga, kuhu soovitakse kaup transportida. Kui eelnev info on kliendilt saadud, siis edasi suheldakse COSCO maanteetranspordi koostööpartneritega. COSCO- lt maanteetranspordi tellimine kiirendab konteineri väljastusprotsessi protsessi, sest COSCO transpordi koostööpartnerid, nagu PL TRANS AS ja Miil OÜ kasutavad

konteinerite väljastussüsteemi CONE, s.t. klient ei pea saatma volitust, kellele konteiner sadamas väljastatakse. Lisa 4 on toodud näidis veoauto transpordi hinnaküsimisest.

Dokumendid, mis peab valitud koostööpartnerile saatma:

- Pakileht
- Kaubaarve (*Commercial Invoice*)
- Impordi deklaratsioon

Oluline on üle vaadata tühja konteinerite olemasolu, s.t. kas klient on tagastanud tühja konteineri. Konteinerite jälgimine on üldine tava, sest samasid konteinereid kasutatakse klientide poolt järjepidevalt ja konteinerite liikumise pidev jälgimine kiirendab konteinerite liikumise protsesse. Tühja konteineri tagastuse jälgimine (Lisa 5).

COSCO süsteemis jagatakse konteinerid:

- **20'DC**- 20' -jalane konteiner (*Dry Container*)
- **20'FR**- 20' - jalane külgedelt lahtine konteiner (*Flat Rack*)
- **20'OT**- 20' - jalane pealt lahtine konteiner (*Open Top*)
- **20' RF**- 20' - jalane külmikkonteiner (*Reefer*)
- **20'TK**- 20' - jalane vedellastkonteiner (*Tank Container*)
- **40' DC**- 40' -jalane konteiner (*Dry Container*)
- **40'FR**- 40' - jalane külgedelt lahtine konteiner (*Flat Rack*)
- **40' HC**- 40' - jalane kõrge konteiner (*High Cube*)
- **40' OT**- 40' - jalane pealt lahtine konteiner (*Open Top*)

COSCO kasutab peamiselt 40HC, 45HC ja 20DC. Teiste konteinerite tüüpide tellimine võtab aega, sest need tuleb spetsiaalselt Eestisse transportida. Nimelt eritüübilisi konteinereid ei kasutata COSCO -s tihedalt, neid ei hoiustata Eestis.

### **3.3.4 Lasti jälgimine**

Kaupa saab jälgida COSCO Shipping Lines E- Teenuste lingilt, sisestades broneeringu numbri/ koodi (Lisa 6). Broneeringu numbri leiab liinikonossemendist ehk *Bill of Ladingust*.

Broneeringu numbr/koodi sisestamisel on nähtav järgmine informatsioon: konteineri lähtekoht, konteineri lõpp-punkt, konteineri sadamasse saabumise kuupäev ja kellaeg, vahesadamad, konteineri number ja konteineri suurus (1TEU/2TEU).

Baltikumi teenindavad fiiderlaevad (järgnevalt kasutab autor tekstis nime *Baltic fiider*) on COSCO-1 koostööpartner ja e- kirjade vahetus on igapäevane.

Tihti küsivad kliendid ETA TLL, ehk millal kaup jõuab Tallinnasse, seda saab näha lasti jälgimise ajakavast (Lisa 7).

Laevade liikumisgraafiku (Lisa 8) järgi saab arvestada, millal laev jõuab ja mis laevad tulevad. (N: TLL- Tallinn, HAM- Hamburg). Vahepealsed laevade saabumisaegad peab ise arvutama, N: Hamburgist jõuab last Tallinnasse tavaliselt 6 päevaga ja Rotterdamist 7 päevaga.

### **3.4 Operatiivosakond. Kauba eksport**

#### **3.4.1 Üldist**

COSCO Shipping Lines Estonia on väike kollektiiv. Kauba ekspordiga tegeleb ainult üks töötaja, keda abistab impordi osakonna töötaja. Kaks töötajat tegelevad müügiosakonnas hinnapakkumistega ja kinnitamisega. Ekspordi protsess saab alguse hinnapakkumise kinnitamisest kliendi poolt, siis saab ekspordiga töö alata. Lõpphinna kliendile, mis erineb hinnakirjast, peab kinnitama COSCO peakontor Soomes. Lähemalt kirjutas töö autor sellest müügiosakonna peatükis.

Ekspordi töö on rohkem aeganõudvam kui impordi töö. Lisandub täiendavate arvelduste korraldamine ning laevareisi ajaplaneerimine, mis tähendab kliendi soovitud ajakavaga maksimaalset arvestamist. Kliendid soovivad kiiret ja õigeaegset/ kokkulepitut ekspordi teenust, seetõttu panustab COSCO igapäevaselt kliendi soovide täitmisele, suheldes selleks erinevate COSCO harukontoritega erinevates riikides.

Tänu tänapäevasele infosüsteemile, N: kliendiprogramm IRIS-4, saab paremini planeerida konteineri saatmise ajagraafikut. Kuna igas riigis on oma COSCO kontor, siis on protsesside kiirendamiseks oluline, et kõik kontorid kasutavad omavaheliseks

suhtlemiseks sama kliendiprogrammi süsteemi. Lähemalt kirjutab autor kliendiprogrammist IRIS-4 omaette peatükis allpool.

### **3.4.2 Ekspordibroneering, konteinerite laadimisnimekiri (*Loading list*)**

Ekspordibroneeringu organiseerimise etapid ettevõttes on järgmised (Livina, 2016):

- Hinnapäring kliendi poolt
- Regionaalsetest peakontoritest (N: Soome) personaalse hinnataseme uurimine. Viimase saamiseks peab olema märgitud: kauba kogus, kauba nimetus, eeldatav konteinerite kogus, lähtesadam ja sihtsadam, kliendi firma nimi ja kauba saatmise aeg.
- Personaalse hinnataseme saamine regionaalsest peakontorist
- Hinnataseme arutamine kliendiga
- Kui hind sobib kliendile, siis saab edasi tegutseda (N: millal on kaup laadimiseks valmis ja mis laevale soovib klient konteineri broneerida). Kui klient ei ole nõus hinnaga, siis kas tellimus lükatakse edasi või tühistatakse
- Laevakohtade broneerimine fiiderlaevale ja ookeanil liikuvatele suurtele konteinerlaevadele. Tallinna sadamasse ei saa Balti mere väiksuse tõttu suured konteinerlaevad tulla, s.t. Tallinnas liigub kaup teisele mandrile läbi vahesadama, N: Hamburg või Rotterdam.
- Tühja konteineri väljastamine kliendile kauba pealelaadimiseks.
- Info saamine laaditud kauba kohta (N: täpne kaubakogus/ maht)
- Liinikonossemendi vormistamiseks vajaliku teabe saamine kliendilt
- Liinikonossemendi vormistamine ja saatmine kliendile kontrollimiseks
- Fiiderlaeva väljumisaegade täpsustamine lähtesadamast, Muuga sadamast
- Liinikonossemendi kinnitamine laevaliini süsteemis
- Kliendi teavitamine konteineri liikumise ajagraafikust.

Kauba eksportimisel peab klient nõustuma hinnaga. Impordiga sarnaselt, kui hind erineb hinnakirjast, tuleb enne lõpphinna kinnitamist saada COSCO Soome kontorist nõusolek. Seejärel peab konossemendi vormistamiseks vajaliku teabe saama kliendilt. Klient peab kirjutama: saatja, kaubasaaja, lähtesadama, sihtsadama, kauba kirjeldus, jne. Kui

konossementi on vormistatud COSCO poolt, saadetakse see kliendile üle kontrollimiseks, pärast mida vormistatakse juba originaal konossement. Alles seejärel algab ekspordi planeerimise protsess.

Kõige tähtsam osa on ekspordi töös laevade sõidugraafikud- millal ja kuhu laevad liiguvad. Samuti on oluline täpsustada, palju konteinereid laevale peale mahub. COSCO-l endal pole oma fiiderlaeva Eestist konteinerite veoks ja fiiderlaeva väljast tellimise teenust kasutavad ka teised ettevõtted, siis on oluline teavitada fiiderlaeva agenti ette oma soovidest, et planeerida konteinerite kohti laeval.

COSCO koostab „Loading list“, kus on kirjas, mis on konteineri VGM kaal (pakendi mass + brutokaal), konteineri number, kauba liik ja - kaal. Lisaks, millise kaubaga on tegu, kas on ohtlik IMO kaup või mitte. *Loading list* saadetakse Baltic feederile koos lisanduvate dokumentidega, N: T2L (tollistaatuse dokument, mis näitab, et konkreetse konteineri sihtkoht on Euroopa) ja IMO kaupadele DGD (*Dangerous Goods Declaration*). Kui kaup saadetakse kolmandasse riiki, s.o Euroopa Liidust välja, siis esitatakse ekspordideklaratsioon EX1 (ekspordiliikmesriigi tolliasutusele). Kogu informatsioon saadakse klientidelt. Igas riigis on kasutusel selline sõnastus nagu „*Cut off*“, ehk viimane aeg, mis ajani saab saata vajalikud dokumendid, et konteiner laevale laaditakse. Tavaliselt on see üks päev enne laadimist.

Ekspordi Excel (Loading list), mida saadetakse Baltic feederile näeb ette info, mida klientidelt tuleb saada enne „*Cut off-i*“ päeva:

- P.O.L ehk algus (TLL-Tallinn)
- Broneerimise number ehk liinikonossementi number (B/L number)
- Sadam, kus lossitakse (Rotterdam või Hamburg)
- Terminalid, mille leiab kliendiprogrammist IRIS-4

Hamburg terminalid:

- ✓ HAM01- CTT
- ✓ HAM02- EGM
- ✓ HAM03- CTB
- ✓ HAM06- CTA

Rotterdam terminalid:

- ✓ RTM04- Delta
- ✓ RTM06- EMX
- ✓ RTM10- RWG

- Konteineri suurus, kas 40/20/45
- Konteineri number
- P.O.D ehk sihtsadam
- C- Euroopa eksport, N- teise riigi eksport
- Kas on IMO kaup ehk ohtlik kaup või muu eritellimus
- Millise laevaga on tegu
- Mis liin/ liinioperaator N: COSCO- või DIAMOND LINES
- VGM kaal (pakendi mass + brutokaal)
- Viitenumber, vajalik arve esitamiseks
- Kaup (reefer/ IMDG informatsioon)
- Pakendite arv
- Kauba kaal
- Milline on kauba pakend
- MRN number ehk tollidokumendi number ja INVOICE number
- HS CODE (6 kohaline kood, toote klassifitseerimiseks).

Konteineri liikumise ajagraafikut saab üle vaadata ja vajadusel muuta programmis IRIS-4 „*Edit shipment*“ (Lisa 10), kus saab vaadata, millal last jõuab vahesadamasse või sihtpunkti. See kõik on vajalik üle kontrollida enne Loading listi välja saatmist, N: kas õige kaup on õige laeval. Kui transpordiaeg on kliendi jaoks liiga pikk, siis peab uurima võimalusi, kuidas saab seda muuta lühemaks. Peamiselt vaadatakse *First and Second Port* veerge ehk kahe sadama vahel liikumise aega (Lisa 10).

Vajadusel ja võimalusel saab muuta transpordiaegasid varasemaks. N: kui Hamburgi on transpordiaeg üle 10 päeva, siis otsitakse võimalusi kaup varasema laeva peale panna. Nagu eelnevalt mainitud, siis igas riigis on kasutusel omad ladustamise päevade tariifid,

näiteks COSCO poolt kasutatavates vahesadamates nagu Hamburg ja Rotterdam on vabade ladustamise päevade määr fikseeritud 10 päeva, pärast mida kaasnevad trahvid.

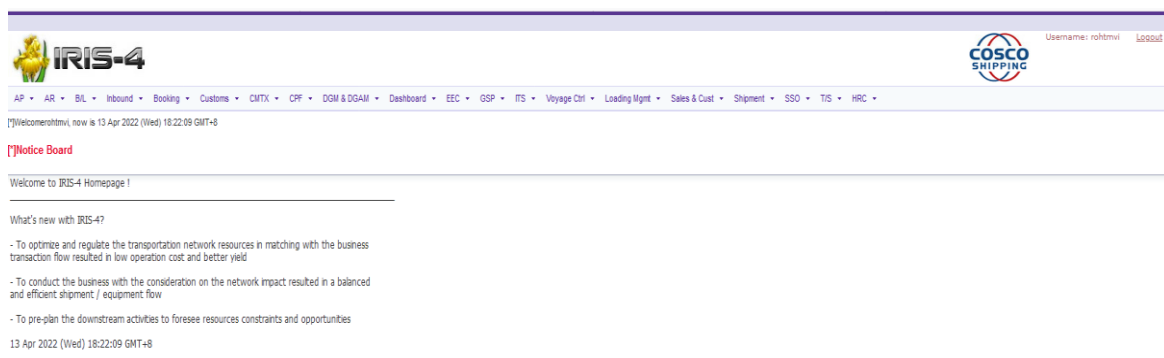
Impordis ja ekspordis tegeleb COSCO Estonia ainult Rotterdami, Hamburgi ja Tallinna sadamatega. Saksamaalt edasi lähevad kaubad juba suurte ookeani konteinerlaevadega. Näiteks, kui kaup läheb Hiinasse, siis COSCO Shipping Lines Estonia töö on üle vaadata Hamburgi või Rotterdami sadamasse jõudmise aeg ja kogu info kauba kohta, edasi tegelevad juba Saksamaa COSCO harukontori töötajad.

Kehtib reegel, et OB/L (Orginaalne *Bill of Lading*) ei väljastata kliendile enne kui laev on faktiliselt sadamast väljunud, kuna OB/L dokumendile peab märkima kuupäeva, millal on kaup füüsiliselt sadamast väljunud. Nimelt kliendile ei saa anda OB/L, kui laev seisab sadamas. Laev võib seista mitmetel põhjustel, N: mingitel tehnilistel põhjustel, et mõni seade on rikkis.

OB/L saab kätte Luise 19 Tallinn kontorist.

### 3.5 Kliendiprogramm IRIS-4

Kliendiprogramm IRIS-4 on välja töötatud COSCO Shipping Lines tarvis, spetsiaalselt ettevõtte vajadusi ja arengu suundasid arvestades. Programm on mõeldud ettevõttesiseseks kasutamiseks. Joonisel 6 on toodud kliendiprogramm IRIS- 4.



Joonis 6. Kliendiprogramm IRIS-4 (Allikas: töö autori ekraanitõmmis)



Kliendiprogramm IRIS- 4 on süsteem, kus saab leida infot kliendi, tema ajaloo kohta ja vajadusel ka lisada uusi andmeid kliendi kohta. Samuti on oluline näha kliendi liinikonossemente ehk Bill of Ladingut, kauba nimetusi, jne. Läbi kliendiprogrammi IRIS-4 saab muuta konteineri lastimisaega ja näha konteineri liikumisteed. Kliendiprogrammis on võimalik saada ülevaade kliendi poolt tasutud arvetest. IRIS- 4 võib nimetada COSCO ettevõtte siseseks ühisaknaks, sest kõik harukontorid kasutavad sama programmi, mis aitab ühiselt kiirendada protsessi. Kui tekib mingi probleem/arusaamatus, mis tingib vajaduse COSCO erinevate kontorite töötajate käest täiendavat infot küsida, näiteks on probleeme sihtkohas P.O.D. (*Port of Delivery*) määratlusega, siis sarnase kliendisüsteemi kasutus kõigis COSCO kontorites aitab aru saada probleemi olemusest ja kiirendada probleemi lahendamise protsessi.

### **3.6 COSCO Shipping Lines klienditeeninduse digitaliseerimine, E-Teenused**

Alates aastast 2022 on COSCO aktiivselt arendanud E- Teenuseid, s.t. loonud oma nn. „Ühisakna“, kõigi osapoolte omavaheliseks paberivaba suhtluseks.

COSCO Shipping Lines E-Teenused kliendi jaoks sisaldavad (COSCO Shipping Holdings Co Ltd, i.k.):

- Teenuste hinnakirjasid ja tariife
- Laevade graafikuid
- Broneeringute käitlust
- Dokumentatsiooni liikumist- konossement, tollideklaratsioon, e-arved, jne
- Infoedastust- kauba saabumisteade (*Notice of Arrival*), konteineri vabastamise teatis (*Cargo Release*), jne
- Tavakonteinerite päringuid
- Külmikkonteinerite päringuid
- Tellimuste esitamist.

Eesti agentuuri COSCO Shipping Lines Estonia tasandil E- Teenused kliendi jaoks sisaldavad (Cosco Shipping. Saadetise jälgimine. i.k.):

- saadetise jälgimine;
- laevade graafikud.

E-Teenuste portfelli ehk „Ühisaken“ on COSCO-s alles arendamise järgus, mistõttu selle kasutamine on täna veel piiratud, eriti agentuuride tasandil. Agentuuride tasandil käib kliendisuhetus ja dokumentide edastus endiselt põhiliselt e- kirjade vahendusel.

## **4 Klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuring**

### **4.1 Ankeetküsitluse teemade püstitus ja tulemused**

#### **4.1.1 Ankeetküsitluse ülesehitus**

Ankeetküsitluse tegemisel kasutati programmi Google Form (Google Form).

Klientide rahulolu uuringu ankeet koosneb 6 küsimusest, on anonüümne ja vastamine toimub 10- palli süsteemis: 10- väga hea ja 1- halb. Ühes küsimuses tuleb kirjeldada vabas vormis omapoolseid ettepanekuid koostöö parandamiseks. Ankeedi ülesehitus ei kohusta vastama kõikidele küsimustele (Lisa 11).

Koostööpartneritele rahulolu uuringu ankeet koosneb 5 küsimusest, ei ole anonüümne ja vastamine toimub 10- palli süsteemis: 10- väga hea ja 1- halb. Kahes küsimuses tuleb kirjeldada vabas vormis omapoolseid ettepanekuid koostöö parandamiseks ja mida ettevõtte COSCO peaks omaltpoolt tegema, et koostöö paraneks. Ankeedi ülesehitus kohustab vastama kõikidele küsimustele (Lisa 12).

Klientide ja koostööpartnerite ankeetküsitluse küsimustik koos infoga, kellele ankeedid välja saata on eelnevalt kooskõlastatud COSCO Shipping Lines Estonia juhtkonnaga. Juhtkonna soov on kaasata uuringusse ainult Eestis toimetavaid kliente ja koostööpartnereid.

Ankeetküsitlus viiakse läbi perioodil 09. veebruar 2023 kuni 09. märts 2023.

#### **4.1.2 Klientide ankeetküsitluse tulemused**

Ankeetküsitlused saadeti välja 22- le kliendile, kellest vastasid ainult kuus ehk 27% klientidest. Samuti tuleb mainida, et mõned ei vastanud kõikidele küsimustele, vt joonis 10 või jäeti vastamata ankeedi viimane küsimus- „Mida tuleks teha, et koostöö ettevõttega COSCO Shipping Lines Estonia paraneks?“

Vaatamata sellele, et meeldetuletus uuringus osalemiseks väljastati kolm korda koos ankeediga, iga nädala tagant, jäi osalusprotsent madalaks. Viimane võib olla tingitud eestlaste tagasihoidlikusest oma arvamust avaldada.

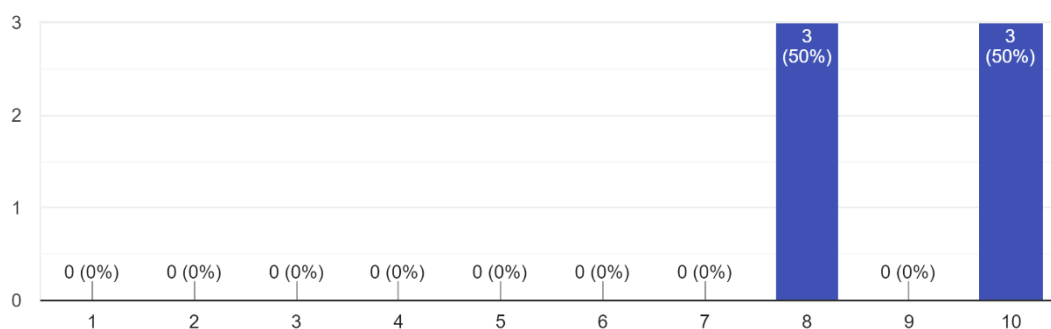
Klientide ankeedid olid anonüümsed, mistõttu ei ole teada, kes jätsid vastamata ja miks.

Ankeetküsitluse tulemused on järgmised:

Esimese küsimuse vastused on toodud joonisel 7.

Milline on teie hinnang koostööle ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia?

6 responses



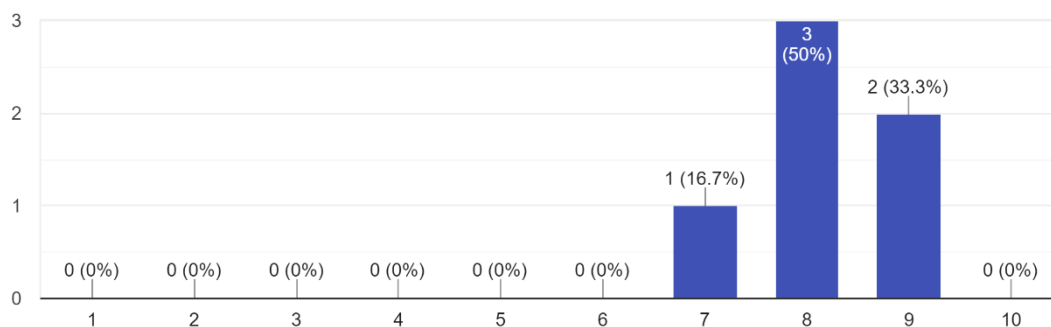
Joonis 7. Vastused ankeedi küsimusele 1 (Töö autori koostatud)

Joonisel 7 näeb, et kuue vastanud kliendi keskmine hinnang on 9.

Teise küsimuse vastused on toodud joonisel 8.

Kas COSCO Shipping Line Estonia täidab teie ootusi?

6 responses



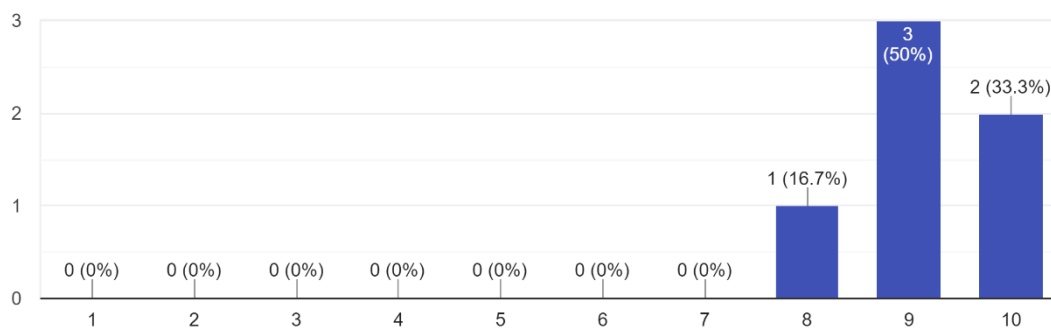
Joonis 8. Vastused ankeedi küsimusele 2 (Töö autori koostatud)

Joonisel 8 näeb, et kuue vastanud kliendi keskmine hinnang on 8,2.

Kolmanda küsimuse tulemused on kajastatud joonisel 9.

Kui hästi on reageeritud teie küsimustele või probleemidele?

6 responses



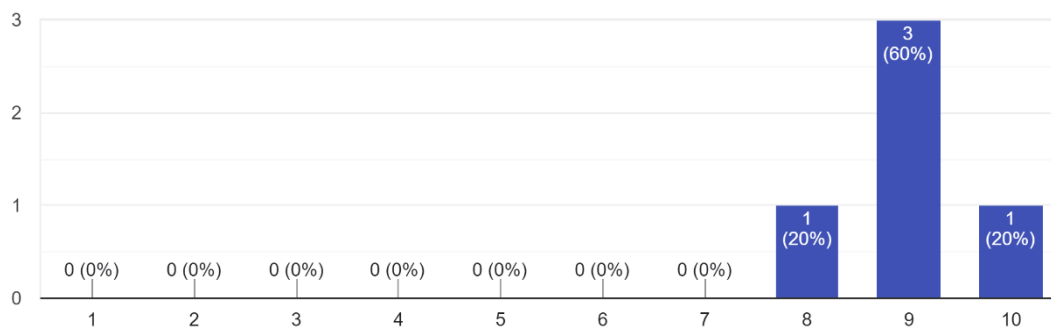
Joonis 9. Vastused ankeedi küsimusele 3 (Töö autori koostatud)

Joonisel 9 näeb, et kuue vastanud kliendi keskmine hinnang on 9,2.

Neljanda küsimuse vastused on kajastatud joonisel 10.

Kuidas hindaksite teenuste kvaliteeti?

5 responses



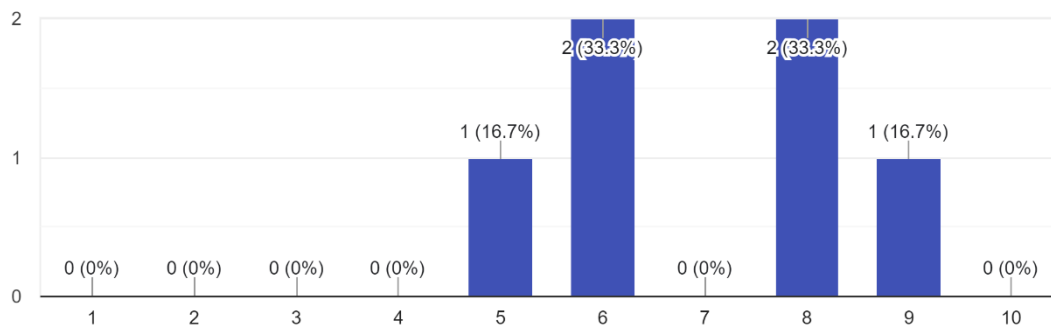
Joonis 10. Vastused ankeedi küsimusele 4 (Töö autori koostatud)

Joonisel 10 näeb, et kuue vastanud kliendi keskmine hinnang on 7,5.

Joonisel 11 on kajastatud vastused viiendale küsimusele.

Kuidas hindaksite teenuste tarneaegasid?

6 responses



Joonis 11. Vastused ankeedi küsimusele 5 (Töö autori koostatud)

Joonisel 11 näeb, et kuue vastanud kliendi keskmine hinnang on 7.

Vastused ankeedi küsimusele 6- „Mida tuleks teha, et koostöö ettevõttega COSCO Shipping Lines Estonia paraneks“, vastati järgmiselt:

1. Operatiivne info edastus
2. Palju jaksu ja edu edaspidiseks!
3. Arendada E-Teenuseid
4. Parandada kliendisuhtlust.
5. Koostöö toimib hästi!

#### 4.1.3 Koostööpartnerite ankeetküsitluse tulemused

Ankeetküsitlused saadeti välja neljale koostööpartnerile, kellest vastasid kõik neli koostööpartnerit. Neist kaks koostööpartnerit pakuvad COSCO-le maanteetranspordi -, üks tolli- ja üks stividori teenust. COSCO-l on Eestis aktiivseid koostööpartnereid vähe. Uuringus toodud küsimused olid kõik kohustuslikud, s.t. tuli vastata kõigile küsimustele.

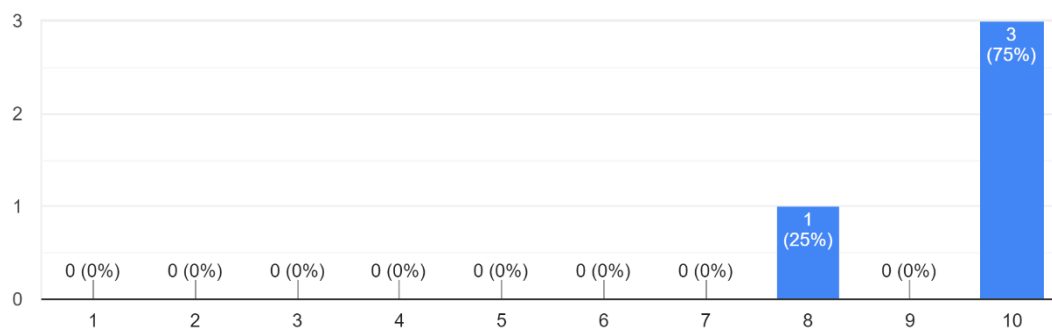
Küsimusele: „Kuidas saaks ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia teie kogemusi kasutades oma teenuste pakkumist parandada“, oli üks maanteetranspordi koostööpartner tõmmanud lahtrisse kriipsu.

Ankeetküsitluse tulemused on järgmised:

Vastused esimesele küsimusele on kajastatud joonisel 12.

Kuidas hindaksite oma koostöö kogemust ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia?

4 responses



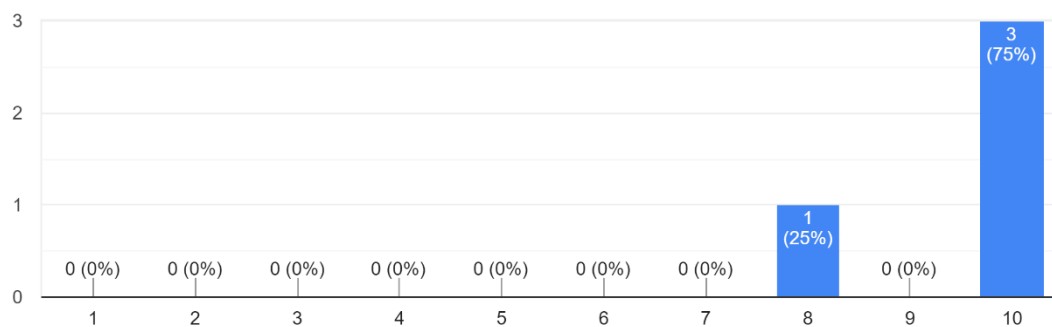
Joonis 12. Vastused ankeedi küsimusele 1 (Töö autori koostatud)

Joonisel 12 näeb, et nelja vastanud koostööpartneri keskmine hinnang on 9,5.

Teisele küsimusele vastused kajastatud joonisel 13.

Kui rahul olete ettevõtte COSCO Shipping Line Estonia üldiste suhtluspüüdlustega?

4 responses



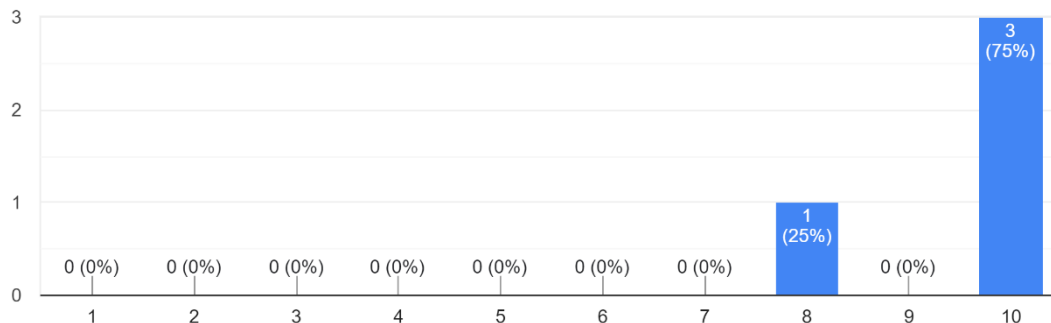
Joonis 13. Vastused ankeedi küsimusele 2 (Töö autori koostatud)

Joonisel 13 näeb, et nelja vastanud koostööpartneri keskmine hinnang on 9,5.

Kolmandale küsimusele vastused on toodud joonisel 14.

Hinnake enda seisukohast, kui hästi olete reageerinud/ vastanud COSCO Shipping Line Estonia küsimustele või probleemidele?

4 responses



Joonis 14. Vastused ankeedi küsimusele 3 Töö autori koostatud)

Joonisel 14 näeb, et nelja koostööpartneri keskmine hinnang on 9,5.

Vastused ankeedi küsimusele 4- „Kuidas saaks ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia teie kogemusi kasutades oma teenuste pakkumist parandada?“ – vastati järgmiselt:

1. Tolliagendina on meil vajalik impordi vormistamiseks laevaliinidelt tavaliselt MRN/ICS numbrid, väljastamiskorraldused (pin koodidega) ning mõnikord B/L koopiad. Hetkel võin öelda, et vajalik informatsioon on operatiivselt kohale jõudnud. Minu arvates see võiks kuidagi automatiseerida, kui see on võimalik.
2. Oleme hea partner, kes pakub kaasaegseid IT lahendusi ja modernset autoparki.
3. Vastupidine olukord – COSCO kasutab meie teenuseid, meil on raske vastata.
4. -

Vastused ankeedi küsimusele 5- „Mida tuleks teha, et koostöö ettevõttega COSCO Shipping Lines Estonia paraneks?“ vastati järgmiselt:

1. Kahjuks ei oska sellele küsimusele vastata, kuna minu arvates on hetkel kõik hästi.
2. Soovime rohkem vedusid, et töö käigus näidata, kui lihtne on meiega koos töötada.
3. COSCO on meie pikaajaline ja hea partner. Vaatame positiivselt tulevikku, olemasoleva koostöö jätkumise ja arendamise poole.
4. COSCO võiks Miil OÜ-lt rohkem vedusid tellida.



## **4.2 Klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringu tulemuste analüüs.**

### **4.2.1 Klientide hinnangu analüüs**

Klientide tagasiside COSCO tööle on autori arvates positiivne, s.t kliendid on üldjoontes rahul COSCO poolt pakutavate teenustega. Kriitilisem on hinnang tarneaegadele ja sellega seotud ootustele. Viimane on arusaadav, sest tänapäeva rahvusvahelises äris mängib ühe enam rolli transpordi kiirus ja sujuvus. Siit tuleneb ka suurte meretranspordi ettevõtete koondumise vajadus alliansidesse. Pudelikaelaks tarneaegades on autori hinnangul fiiderlaevade liiklus Läänemerel ehk suurtele ja ülisuurtele konteinerlaevadele ettekande kiirus.

COSCO ärimudel näeb ette kasutada Läänemerel laevaagendi Baltic feeder teenuseid, s.t COSCO ei oma Läänemerel oma fiiderlaevasid, vaid kasutab selleks allhanke teenust. Antud ärimudel võimaldab ühelt poolt kulude kokkuhoidu, kuid teisalt ei suuda COSCO pakkuda paindlikke tarneaegasid Läänemerel. Näiteks COSCO Group- ga samasse strateegilisse alliansi „Ocean Alliance“ kuuluv ettevõtte CMA CGM Group omab Läänemerel oma fiiderlaeva ja suudab seetõttu pakkuda paindlikumaid tarneaegasid, teisalt seab see suurema vastutuse otsida oma fiiderlaevale tööd.

Oma fiiderlaeva omamisel kuulub ekspedeerija kohustuste hulka ekspordil ka kaubamanifesti (*Cargo Manifest*) koostamise kohustus. Allhanke korras teenuse sisseostmisel teeb sama töö laevaagent.

Koostöö parandamise teise teemana ilmnes rahulolu uuringust soov arendada E-Teenuseid, mis tagaks operatiivsema info edastuse ja suhtluse. COSCO on viimase aastaga palju selles valdkonnas edasi liikunud, kahjuks täna veel põhiliselt regionaalsete kontorite tasandil. Töö autor usub, et juba aasta pärast suudab COSCO pakkuda ka agentuuride tasandil enam E-Teenuseid, s.t. info edastuse kiiruse ja sujuvuse probleem paraneb samm- sammult lähitulevikus.

#### **4.2.2 Koostööpartnerite hinnangu analüüs**

Koostööpartnerite tagasiside COSCO tööle on autori arvates positiivne, s.t. koostööpartnerid on üldjoontes rahul koostööga COSCO-ga.

Tolliteenuseid pakkuvalt koostööpartner on kõige kriitilisem ja kommentaaridest loeb välja, et koostöö parandamiseks tuleb arendada E-Teenuseid info paremaks liikumiseks.

E- kirjade teel tolliprotseduurideks vajaliku info edastus ei rahulda enam kliente. Selline infovahetus on liiga aeglane. Autor nõustub tolliteenuseid pakkuva koostööpartneri märkustega. Selleks, et püsida konkurentsivõimeline tuleb kiirendada infovahetust ja seda oleks võimalik teha läbi E-Teenuste portaali, luues vastava „Ühisakna“.

Muuga sadamas stividori teenust pakkuva koostööpartneri hinnangul koostöö toimib hästi ja soov on samas rütmis jätkata.

Maanteetranspordiga tegelevate koostööpartnerite hulgas on murekohaks tellimuste vähesus. Tõesti, COSCO pakub maanteetranspordi teenuseid Eestis vähestele klientidele. Autori arvates on siin arenguruumi, sedamoodi saaks pakkuva aktiivsemalt ukselt- ukseni (*door to door*) teenust. Täna on COSCO Baltimaades enam keskendunud meretranspordile ja selle edasi arendusele. Autori hinnangul Rail Balticu valmimisega kindlasti olukord muutub.

#### **4.2.3 Tagasiside COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite uuringu tulemustele**

COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite uuringu kohta andis tagasiside ka ettevõtte juhtkond. Tagasiside on toodud küsimuste ja vastuste vormis.

1. Küsimus: Kas klientide rahulolu uuring täitis oma eesmärgi?

Vastus: Ei saanud infot, mida oleks oodanud. Tulem oli abstraktne. Oleks oodanud aktiivsemat klientide osalust ja tagasisidet.

2. Küsimus: Kas koostööpartnerite rahulolu uuring täitis oma eesmärgi?

Vastus: Tagasiside oli hea, saadi päris palju infot koostööpartnerite ootustest. Rahul oldi, et nii paljud koostööpartnerid olid valmis andma tagasisidet. Hea on tõdeda, et kõik koostööpartnerid on säilitanud huvi koostöö jätkamiseks.

3. Küsimus: Klientide rahulolu uuringu tagasiside oli ainult 27%, vaatamata sellele, et kõikidele klientidele väljastati ankeedid meeldetuletusega kokku kolm korda, nädalase vahega. Kas oleks mõttekas tulevikus teha sarnaselt koostööpartneritele ka klientide rahulolu uuring nimeliseks, mis annaks võimaluse kõik kliendid läbi helistada ja küsida, kas nad uuringu ankeedile vastavad ja millal? Nimelt ka koostööpartnerid olid alguses passiivsed, kuid pärast läbi helistamist muutusid aktiivsemaks.

Vastus: Väga hea mõte, tulevikus tuleks vältida klientide anonüümsust rahulolu uuringus. Nimelt tänases kiires maailmas, kus on kõigil palju tegemisi, siis huvi tekitamiseks ja vastanute hulga suurendamiseks on tähtis klientidega suhelda otse telefoni või siis SMS- teel.

4. Küsimus: Kas COSCO plaanib ka edaspidi sarnaseid klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringuid läbi viia?

Vastus: Turu- uuringu läbiviimine on vajalik, kuid kuidas seda läbi viia, seda tuleb veel kaaluda. Rahuolu uuringu info kogumine on vajalik ka edaspidi.

5. Küsimus: Kas COSCO plaanib pärast klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringute tulemuste analüüsi midagi parandada/ arendada, näiteks E- Teenuseid, luues erinevate protsesside kiirendamiseks enam nn. „ühisaknaid“?

Vastus: Klientide ja koostööpartnerite ootused olid juba eelnevalt teada, uuring ainult kinnitas seda. COSCO on valmis koostöö parandamise nimel tegema vastavaid investeeringuid. COSCO arvates on laevaliinide turu- uuringuid Eestis tehtud vähe ja Eesti kliendid ei ole sellega harjunud.

COSCO juhtkonna tagasisidemest uuringule nähtub, et klientide uuringu osas ollakse kriitilisem, sest vastanute osakaal jäi väikeseks. Sellest tingituna nõustub juhtkond edaspidi uuringute läbiviimisel loobuma anonüümsusest. Koostööpartnerite uuringu osas

oli juhtkond meeldivalts üllatunud, et kõik andsid tagasisidet ja ollakse valmis ettevõttega koostööd jätkama. Samuti saadi kinnitust, et COSCO-l tuleb koostöö parandamiseks teha investeeringuid, eelkõige E- Teenuste osas.

## **Kokkuvõte**

Käesolevas lõputöös vaatles töö autor konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesse ettevõtte COSCO Shipping Lines Estonia näitel.

Töö esimeses osas anti ülevaade konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesside olemusest teoorias.

Töö teises osas vaadeldi konkreetsemalt ekspedeerimise tööprotsesse ettevõttes COSCO Shipping Lines Estonia, eraldi import ja eksport.

Kolmandas osas küsiti COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite arvamust koostöö kohta ettevõttega COSCO Shipping Lines Estonia, s.t. viidi läbi ankeetküsitlus ja toodi ülevaade viimaste tulemustest. COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuring annab ette suunised, kuidas on COSCO Shipping Lines Estonia kliendid ja koostööpartnerid rahul neile pakutavate teenustega ja koostööga üldse.

Töö lõpus toodi töö autoripoolne COSCO Shipping Lines Estonia klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringu tulemuste analüüs koos hinnangutega. Analüüsi eesmärk on anda tagasisidet ettevõttele, mida tuleks arendada, et käia kaasas klientide soovide ja ootustega ehk suureneks teenuste tellimuste portfelli.

Töö autori arvates võib rahulolu uuringu tulemustega jääda rahule, kuigi oleks oodanud klientidelt suuremat osalusaktiivsust. Sarnast probleemi ehk klientide passiivsust rahulolu uuringutele, on kurtnud ka COSCO konkurendid Eestis. Võibolla oleks tulnud teha klientide rahulolu uuring analoogselt koostööpartnerite uuringutega nimeliseks, siis oleks olnud võimalus teada saada, kes on vastanud ja kes mitte ning andnud võimaluse võtta vähemaktiivsete klientidega personaalselt ühendust. Klientide rahulolu uuringu anonüümsus oli, aga COSCO juhtkonna soov. Klientide ja koostööpartnerite nimekiri ning kontaktid, kellele ankeedid saadeti, tuli COSCO juhtkonnalt.

Varasemalt ei ole COSCO Eestis sarnaseid klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringuid läbi viinud, s.t. vastav statistika puudub.

Töö autor leiab, et konteinervedude ekspedeerimise teooria ja praktika toimivad käsikäes, erinevus seisneb selles, et teooria ei vaata eraldi ekspedeerimise tööprotsesse impordis ja ekspordis. Kõikides ekspedeerimise ettevõtetes on oma impordi ja ekspordi osakonnad, sest viimaste tööprotsessid on üksteisest erinevad. Lisaks on kõigil ekspedeerimisega tegelevatel ettevõtetel kasutusel oma dokumentide vormid.

Huvitavam osa töös on klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuringu tulemused. Töö autori arvates võib eeldada, et COSCO klientide vähene osalusaktiivsus ühelt poolt ja teisalt ankeetidele vastanute klientide üle keskmine rahulolu (klientide vastused olid 10 punkti skaalas kõik üle keskmise) näitab COSCO nn. lojaalsete klientide vähesust. Ilmselt on viimane tingitud Eesti turu omapärast, kus valitseb kaubavoogude vähesus ja tihe konkurents. Kõik see tingib, et iga kaubasaadetise/ kliendi pärast toimub turul tihe konkurents ja võidab see pakkuja, kes suudab pakkuda paremat hinna ja kvaliteedi suhet. Viimase all on mõeldud parimat vedude kiirust ja teenuse paindlikkust soodsa hinnaga.

Koostööpartnerite rahulolu uuringust selgus, et koostööpartnerid ootavad kiiremat info liikumist ja enam tellimusi.

Klientide ja koostööpartnerite rahulolu uuring näitab, et muutunud turu tingimustega kaasas käimiseks tuleb COSCO-l edasi arendada E-Teenuseid ja „Ühisaknaid“, mis tagab info kiirema liikumise ja annab võimaluse olla kiirem ning paindlikum klientide soovide täitmisel, kaasates efektiivsemalt protsessidesse koostööpartnerite poolt pakutavaid teenuseid.

COSCO Shipping Lines Estonia juhtkonna arvates on turu- uuringud vajalikud ja nendega on plaanis jätkata. Uuring tõi välja erinevad kitsaskohad, näiteks nõustus COSCO juhtkond, et tuleb loobuda kliendi uuringute anonüümsusest, selleks et saavutada klientide suuremat osalusaktiivsust. Teisalt andis uuring tagasisidet/ kinnitust, milliseid investeeringuid on vaja COSCO- l teha, et koostöö klientide ja koostööpartneritega paraneks.

Töö autori arvates said täidetud lõputöös püstitatud eesmärgid. Käesolev lõputöö annab koondülevaate ekspedeerimise tööprotsessidest COSCO Shipping Lines Estonia näitel,

alates teoriast kuni praktikani ja lõpetades COSCO Shipping Lines Estonia klientide ning koostööpartnerite rahulolu uuringuga ja tulemuste analüüsiga.

## Summary

In this thesis, the author looked at the work processes of forwarding container transports using the example of the company COSCO Shipping Lines Estonia.

In the first part of the paper, an overview of the theoretical nature of the work processes of forwarding container transport was given.

The second part of the work looked more specifically at the forwarding work processes in the company COSCO Shipping Lines Estonia, separately import and export.

In the third part, the opinion of COSCO Shipping Lines Estonia customers and cooperation partners was asked about cooperation with the company, i.e., a questionnaire survey was conducted, and an overview of the latest results was presented. The satisfaction survey of COSCO Shipping Lines Estonia's customers and cooperation partners provides guidelines on how COSCO Shipping Lines Estonia's customers and cooperation partners are satisfied with the services offered to them and cooperation in general.

At the end of the work, the author analysis the results of the satisfaction survey of COSCO Shipping Lines Estonia's customers and cooperation partners was presented with evaluations. The purpose of the analysis is to give feedback to the company, which should be developed to keep up with the wishes and expectations of customers, i.e., to increase the portfolio of service orders.

According to the author of the paper, one can remain satisfied with the results of the satisfaction survey, although would have expected greater participation from the customers. A similar problem, i.e., the passivity of customers to satisfaction surveys, has also been complained about by COSCO's competitors in Estonia. Perhaps the customer satisfaction survey should not be anonymous similarly to the cooperation partner surveys, then it would have been possible to find out who responded and who had not and given the opportunity to personally contact the less active customers. The anonymity of the customer satisfaction survey was, however, the wish of the COSCO management. The list of customers and cooperation partners and the contacts to whom the forms were sent came from the COSCO management.



In the past, COSCO has not conducted a similar customer and cooperation partner satisfaction surveys in Estonia, i.e., there are no corresponding statistics.

The author of the paper believes that the theory and practice of forwarding container transport work hand in hand, the difference is that the theory does not look at the work processes of forwarding in import and export separately. All forwarding companies have their own import and export departments because the work processes of the latter are different from each other. In addition, all forwarding companies use their own document forms.

The most interesting part of the work is the results of the customer and cooperation partner satisfaction survey. In the author's opinion, the lack of activity of COSCO customers may be due to the lack of loyal customers. On the other hand, the high rating of the customers (the answers on a ten-point scale were above average) means that the customers who answered the questionnaire are satisfied with the services offered. The lack of loyal customers may have been affected by the special nature of the Estonian market, where there is little flow of goods and intense competition. All this means that there is intense competition in the market for each shipment/customer and the provider who can offer better value for money will win. The latter means the best transport speed and service flexibility at an affordable price.

The survey of cooperation partners satisfaction revealed that cooperation partners expect faster information flow and more orders.

The survey of the satisfaction of customers and cooperation partners shows that to keep up with the changed market conditions, COSCO needs to further develop E-Services and "Common Windows", which ensures a faster flow of information and gives the opportunity to be faster and more flexible in fulfilling the wishes of customers, more effectively including the services offered by cooperation partners in the processes.

According to the management of COSCO Shipping Lines Estonia, market research is necessary, and they are planning to continue with it. The research revealed various bottlenecks, for example, COSCO's management agreed that the anonymity of customer surveys should be abandoned to achieve greater customer participation. On the other hand, the study provided feedback/confirmation of what investments COSCO needs to make to improve cooperation with customers and cooperation partners.

According to the author of the paper, the goals set in the thesis were fulfilled. This thesis gives a comprehensive overview of forwarding work processes using the example of COSCO Shipping Lines Estonia, from theory to practice and ending with a survey of the satisfaction of COSCO Shipping Lines Estonia's customers and partners and the analysis of the results.

## Viidatud allikad

Bowersox, D J., Closs, D J. (1996). Logistical Management: the integrated supply chain process. New York 8etc.): McGraw-Hill.

COSCO Shipping. (i.a.). <https://ee.cosco.ee/> (15.05.2023)

COSCO Shipping. (i.a.). Firmast. <https://ee.cosco.ee/firmast/> (15.05.2023)

COSCO Shipping. (i.a.). Saadetise jälgimine. <https://ee.cosco.ee/e-teenused/saadetise-jalgimine/> (10.02.2023)

COSCO Shipping. (i.a.). Teenused. <https://ee.cosco.ee/teenused/> (15.05.2023)

COSCO Shipping. (i.a.). Tööpakkumised.

<https://ee.cosco.ee/blog/2021/05/14/toopakumised/> (15.05.2023)

COSCO Shipping Holdings Co Ltd. (i.a.). E- teenused. <https://elines.coscoshipping.com/ebusiness/> (10.02.2023)

COSCO Shipping Lines CO., LTD. (i.a.). <https://lines.coscoshipping.com/home/About/about/Profile> (10.02.2023)

Eidast, A. (2007). Meretranspordi kommertsekspluatatsioon. Eesti Mereakadeemia

ERR. (26.10.2022). Saksamaa kiitis heaks Hiina osaluse Hamburgi sadamas. Reuters.. <https://www.err.ee/1608766585/saksa-valitsus-kiitis-heaks-hamburgi-sadama-osaluse-muugi-hiina-ettevottele>

Freightos Data. (i.a.). <https://fbx.freightos.com/> (19.04.2023)

Google Form. (i.a.). <https://www.google.com/intl/et/forms/about/>

HHLA TK Estonia. (i.a.). <https://hhla-tk.ee/> (08.02.2023)

Inforegister. (i.a.). Merevedude ja laevade agenteerimine Tallinnas. Celisar OÜ. <https://www.inforegister.ee/10906003-CELISAR-OU> (16.05.2023)

Kaubandusliku meresõidu seadus. (2023). RT I 17.03.2023, 47. <https://www.riigiteataja.ee/akt/241458?leiaKehtiv> (11.05.2023)

Kiisler, A. (2011). Logistika ja tarneahela juhtimine, TTÜ kirjastus, Tallinn

Kiisler, A. (2022). MSc. Meretranspordi ökonomika 5. Meretranspordi töökorralduse vormid. TTÜ Eesti Mereakadeemia

Konteinerlaev. Eesti Entsüklopeedia. (muudetud 2012 Eidast, A.) <http://entsyklopeedia.ee/artikkel/konteinerilaev2> (09.05.2023)

Kuehne+Nagel. (2023). What is a reefer containers? Facts and dimensions. <https://home.kuehne-nagel.com/-/knowledge/what-is-a-reefer-container> (17.05.2023)

Lauriat, G. (2021). Ocean Carrier Alliances- The Tripartite. <https://ajot.com/premium/ajot-ocean-carrier-alliances-the-tripartite> (07.02.2023)

Livina, D. (2016). Magistritöö. Konteinerlaevaliini agentuuri töökorralduse ja klienditeeninduse taseme tõstmine majandusinfosüsteemi rakendamise abil COSCO Laevaliini Eesti agentuuri näitel

Mangan, J., Lalwani, C., Butcher, T., Javadpour, R., (2012). Global Logistics and Supply Chain Management. John Wiley & Sons, Ltd

QTL Bags. (13.04.2014). What is Shipping Container?. <https://chinawovenbag.com/blog/shipping-container/> (08.05.2023)

Rahandus. (i.a.). <https://www.rahandus.ee/et/tasuvuse-suhtarvud> (21.05.2023)

Registrite ja Infosüsteemide Keskus. Celisar OÜ. (i.a.). [https://ariregister.rik.ee/est/company/10906003/Celisar-O%C3%9C?search\\_id=d1ebe48&pos=1&active\\_tab=fiscal\\_year\\_reports](https://ariregister.rik.ee/est/company/10906003/Celisar-O%C3%9C?search_id=d1ebe48&pos=1&active_tab=fiscal_year_reports) (18.05.2023)

Shen, C. (11.04.2023). Cosco container shipping expects 75% decline in quarterly net profit. Lloyd's List. <https://lloydslist.maritimeintelligence.informa.com/LL1144645/Cosco-container-shipping-expects-75-decline-in-quarterly-net-profit/> (19.04.2023)

Singh, A., Sykes, W., (2023). Why has the container shipping boom waned? 09.02.2023 <https://www.refinitiv.com/perspectives/market-insights/why-has-the-container-shipping-boom-waned/> (19.04.2023)

Sinay. (24.05.2022). What is Port Community System?. <https://sinay.ai/en/what-is-port-community-system/> (11.05.2023)

Suursoo, J. (2010). Transpordisüsteemide logistika ja ekspedeerimine. Tallinna Tehnikakõrgkool, Tallinn

Trade Facilitation Implementation Guide. (i.a.). The Single Window concept. <https://tfig.unece.org/contents/single-window-for-trade.htm> (11.05.2023)

Tramm, T. Ekspedeerimisfirmade TOP: merenduse kaksivõit. Äripäev. 03.12.2018 <https://www.aripaev.ee/top/2018/12/03/ekspedeerimisfirmade-top-merenduse-kaksikvoit> (15.05.2023)

Tulvi, A. (2014). Logistika õpik kutsekoolidele, Tallinn

Types of Container Units and Designs for Shipping Cargo. (24.05.2022). <https://www.marineinsight.com/know-more/16-types-of-container-units-and-designs-for-shipping-cargo/> (08.05.2023)

Xchange. (06.02.2023). What are shipping alliances? Your complete guide 2023. <https://www.container-xchange.com/blog/shipping-alliances/> (18.02.2023)

Xiong, W. (2022). Business Analysis of Business Competition of COSCO. 07.12.2022. [https://www.scirp.org/pdf/ib\\_2022120614433186.pdf](https://www.scirp.org/pdf/ib_2022120614433186.pdf) (15.05.2023)

# Lisad

## Lisa 1 Tellimuse kinnitus (Booking announcement)



Dear Customer,

The booking(s) has been submitted to Carrier.

### Notification Summary

Booking Number:	To be advised
Internet Booking Reference Number:	CC4482886477
* Booking Status:	Submitted on 5 Oct 2022, 14:41 EET
* Reminder:	This booking is in Pending status. Please do not initiate any empty equipment pickup until the carrier has processed this booking request and issued an acknowledgement identifying the exact empty pickup location.

### Booking Request Details

Routing			
Door Pickup:	CY	Door Delivery:	CY
Origin:	Tallinn, Harjumaa, Estonia	Destination:	Muuga, Tallinn, Estonia
Booking Office:	Tallinn(TLL)		
Intended Range:	Date Sailing within 4 week(s) from 15 Sep 2022		

**Requested Sailing Schedule for Bremerhaven to Tallinn**

Cargo Nature	Origin	Cut-off Date	POL	ETD at POL	POD	ETA at POD	FND	ETA at FND	Est. Transit Time (Days)	Vessel Voyage	Service	Haulage	
												Origin	Destination
		15 Oct. 2022, 20:00	Bremerhaven	18. Oct	Tallinn	24 Oct(Wed)			5-6	TBA N	NFS	CY/Door	CY

**Rate / Reference Information**

Carrier Rate Reference Number: CSO/Agreement Number:

Ocean Freight:

User References:

**Parties**

**Shipper**

Company: AS Onninen  
 Street: Betooni 6/2  
 City: Tallinn  
 County:  
 State / Province:  
 Country / Region: Estonia  
 Zip Code / Postal Code:  
 Contact Person  
 Name: [First Name][Last name]  
 Phone:

**Cargo**

Outbound Traffic Mode: FCL: Full Container Load

Inbound Traffic Mode: FCL: Full Container Load

**Cargo Nature**

**Cargo Description**

General

PE-HD Sewerage pipes and fittings

**Container**

**Container Information**

Quantity	Size Type	Cargo Weight (per container)	Shipper Owned	Shipper Owned Empty	Remarks
5	40HQ - 40' Hi-Cube Container (40HQ)	5000 Kilograms			

**Haulage**

Empty Container Pickup Request:

**Special Requirements**

Miscellaneous Requirements:

Special Stowage:

**Document Summary**

**Remarks for Entire Booking**

For any cargo tracking and vessel schedule, please logon <http://elines.coscoshipping.com>



## Lisa 2 COSCO Containers EU teatis konteineri vabastamise uutest tingimustest



Cosco Shipping Lines Finland 中远海运集运芬兰 Finland, Estonia, Latvia, Lithuania, Belarus & Moscow via Kotka

Dear customer,

As of effective immediately, and as per B/L description for EU destination cargo, Cosco containers will not be allowed to exit EU. In order to get a release for local cargo that is cargo bound for EU countries, the following conditions must be met:

- All invoices paid before release
- Container must be unstuffed in EU country
- Containers must be returned to designated depot within EU

Only by meeting all of our conditions will we release containers.

Thank you for understanding.

Cosco Shipping Lines Finland

Helsinki, April 21<sup>st</sup> 2022

# Lisa 3 Liinikonossemendi näidis ehk Bill of Lading B/L

**COSCO SHIPPING** 中远海运集装箱运输有限公司  
**COSCO SHIPPING LINES CO., LTD.**

**ORIGINAL**  
 Tel: +86 21 3512 4888  
 E-Business: [elines.cocoshipping.com](mailto:elines.cocoshipping.com)  
 PORT TO PORT OR COMBINED TRANSPORT BILL OF LADING

1. Shipper Insert Name Address and Phone/Fax  
 [REDACTED]

2. Consignee Insert Name Address and Phone/Fax  
 [REDACTED]

3. Notify Party Insert Name Address and Phone/Fax  
 [REDACTED]

4. Combined Transport \* Pre-Carriage by

5. Combined Transport \* Place of Receipt  
 KWANGYANG, CHOLLANAM-DO

6. Ocean Vessel Voy. No.  
 SONGYUNHE 2145W

7. Port of Loading  
 KWANGYANG

8. Port of Discharge  
 TALLINN

9. Combined Transport \* Place of Delivery  
 TALLINN, ESTONIA

Service Contract No.  
 GAB21081

Doc. Form No.

Type of Movement  
 FCL / FCL

CY-CY

Marks & Nos. Container / Seal No.	No. of Container or Packages	Description of Goods (if Dangerous Goods, See Clause 20)	Gross Weight	Measurement
N/M	3184 PACKAGES	3,184 ECH OF KUMHO BRAND TIRES  *****MSHEVCHENKO@SHINSERVICE.RU VAT 7725693620 ***TEL+372-5636-77-01 INFO@FOURSIDOLOGISTIC.EE	32835.353KGS	216.5810CBM
OCEAN FREIGHT PREPAID ON CY-CY TERM SHIPPER'S LOAD STOW COUNT AND SEAL				
FCIU7170354 /19319035	/	895 PACKAGES	/FCL/FCL /40HQ/7985.926KGS	56.818CBM
FSCU8692619 /19373276	/	819 PACKAGES	/FCL/FCL /40HQ/7622.302KGS	52.439CBM
OOCU7844637 /19369623	/	695 PACKAGES	/FCL/FCL /40HQ/8528.241KGS	53.817CBM
TGBU8960657 /19316641	/	775 PACKAGES	/FCL/FCL /40HQ/8698.884KGS	53.507CBM

Declared Cargo Value US\$

10. Total Number of Containers and/or Packages (in words)  
 SAY FOUR CONTAINERS TOTAL

11. Freight & Charges	Revenue Tons	Rate	Per	Amount	Prepaid	Collect	Freight & Charges Payable at / by

Received in external apparent good order and condition except as otherwise noted. The total number of the packages or units stuffed in the container, the description of the goods and the weights shown in this Bill of Lading are furnished by the merchant, and which the carrier has no reasonable means of checking and is not a part of this Bill of Lading contract. The carrier has issued 3 original Bills of Lading, all of this tenor and date, one of the original Bills of Lading must be surrendered and endorsed or signed against the delivery of the shipment and whereupon any other original Bills of Lading shall be void. The merchant agrees to be bound by the terms and conditions of this Bill of Lading as if each had personally signed this Bill of Lading.

\*Applicable Only when documents Used as a Combined Transport Bill of Lading.

Demurrage and Detention shall be charged according to the tariff published on the Home page of <http://elines.cocoshipping.com>. If any ambiguity or query, please search by Demurrage & Detention Tariff Enquiry. The complete TERMS AND CONDITIONS appearing on the reverse side of this Bill of Lading are available at <http://elines.cocoshipping.com>, which also provides other services and more detailed information.

9805 Date of Issue 13 DEC 2021 Place of Issue SEOUL

Date Laden on Board 12 DEC 2021

Signed by:  
 COSCO SHIPPING LINES KOREA CO., LTD.  
 [Signature] AS AGENT

Signed for the Carrier, COSCO SHIPPING LINES CO., LTD.

## Lisa 4 HHLA TK Estonia ladustamise hinnakiri

Standard equipment	20'	40'	Special equipment	20'	40'	Reefer equipment	20'	40'
First 21 days	Free	Free	First 7 days	Free	Free	First 4 days	Free	Free
From 22 day	60 €	120 €	From 22 day	80 €	140 €	From 21 day	180 €	360 €

Standard equipment	20'	40'	Special equipment	20'	40'	Reefer equipment	20'	40'
First 30 days	Free	Free	First 7 days	Free	Free	First 4 days	Free	Free
From 31 day	60 €	120 €	From 32 day	80 €	140 €	From 31 day	180 €	360 €

Standard equipment	20'	40'	Special equipment	20'	40'	Reefer equipment	20'	40'
First 7 days	Free	Free	First 7 days	Free	Free	First 4 days	Free	Free
8 - 14 days	25 €	50 €	8 - 14 days	40 €	80 €	5 - 10 days	60 €	120 €
15 - 21 days	40 €	80 €	15 - 21 days	60 €	120 €	11 - 20 days	120 €	240 €
From 22 day	60 €	120 €	From 22 day	80 €	140 €	From 21 day	180 €	360 €

- IMO (ohtlik kaup) kaubale tasuta ladustamise perioodi ei ole, 10 EUR/TEU rakendub esimesest päevast
- Külmikonteineri elektriühendus 35 EUR/konteiner/päev
- Külmkambri monitooring 10 EUR/konteiner
- Ekspordi DnD arvestatakse päevast, millal klient tühja konteineri peale võtab, kuni täis konteineri laevale laadimiseni
- Impordi DnD arvutatakse alates esimesest päevast, mil täis konteiner tühjendati, kuni päevani, mil tühi konteiner tagastatakse projekteeritud rajatisse

## Lisa 5 Veoauto transpordi hinnaküsimisest

**Subject: Muuga-Ebavere küla-Muuga**

Tere Mardo,

Sideloader ja teisipäeval on võimalus ?

Aadress :  
 Puidutööstuse tee  
 Ebavere küla  
 Väike-Maarja vald 46209  
 Lääne-Virumaa

Konteiner on 2x20DC

Mis oleks hind?

## Lisa 6 Konteineri tagastuse jälgimine

#	Latest Status	Location
1	OB-D Planned D/T Amendment Transportation:	OB-D Planned D/T Amendment
2	Empty Equipment Returned 2021-12-07 13:59 Transportation:Truck	Muuga Container Terminal, Tallinn, Harjumaa, Estonia
3	Gate-out from Final Hub 2021-12-07 09:34 Transportation:Truck	Muuga Container Terminal, Tallinn, Harjumaa, Estonia
4	Discharged at Last POD 2021-12-05 18:30 Transportation:Feeder	Muuga Container Terminal, Tallinn, Harjumaa, Estonia
5	Loaded at T/S POL 2021-11-23 19:40	Container-Terminal

## Lisa 7 Lasti jälgimine

CARGO TRACKING | Sailing Schedule | Rate Quotation

By Booking No | By B/L No | By Container No

Please Input Booking No. e.g. 6103622780

Please Input Booking No. e.g. 6103622780

**Search**

COSCO SHIPPING provides more ways to track your cargo!

- E-mail
- APP
- We-chat Official

Log in to see more information  
Smart Reefer Application Questionnaire

## Lisa 8 Lasti jälgimise ajakava

Event	Location	Date and Time
Laden Return	Moncofa ,Comunidad Valenciana ,Spain	2021-10-28 08:36
ATD	Valencia	2021-11-17 14:40
T/S Port	Hamburg	
ATA	Tallinn	2021-12-04 17:30
Cargo Pickup	Muuga ,Harjumaa ,Estonia	2021-12-07 09:34

Schedule Detail

Vessel	Service / Voyage	POL	Actual Loading	Departure Date	POD	Arrival Date
LIBERTAS H	Service:AIG Voyage: 22004N	Bari	2022-02-07 15:06	expected:2022-02-07 14:00 actual:2022-02-09 06:13	Piraeus	expected:2022-02-11 07:00 actual:2022-02-14 09:57
COSCO FRANCE	Service:AEU7 Voyage:046E	Piraeus	2022-02-17 10:48	expected:2022-02-17 18:00 actual:2022-02-17 13:09	Rotterdam	expected:2022-03-14 21:30 actual:2022-03-15 00:26
ELBWATER	Service:NFS Voyage:025	Rotterdam	2022-03-26 04:33	expected:2022-03-27 12:00 actual:2022-03-26 08:14	Tallinn	expected:2022-04-01 17:00 actual:

Lisa 9 Laevade liikumisgraafik

UPDATED: 06.04.2022 12:40

WEEK	Date	TLL-HAM/BRV										TLL-RTM				Date	WEEK
		CHRISTOPHER		GERDA		THETIS D		KATHARINA SCHEPERS		SONDERBORG		ELSWATER		TUNADAL			
		Port	Closing	Port	Closing	Port	Closing	Port	Closing	Port	Closing	Port	Closing	Port	Closing		
14	MO 4-04	TLL		BRV												MO 4-04	
	TU 5-04	TLL				HEL								RIX		TU 5-04	
	WE 6-04					HEL		HAM			HAM			RIX		WE 6-04	
	TH 7-04	BRV		TLL		HEL / TLL		HAM								TH 7-04	
	FR 8-04	WVN / BRV		TLL				BRV			RTM			AAR		FR 8-04	
	SA 9-04	HAM		LED				BRV			RTM			HAM		SA 9-04	
	SU 10-04	HAM		LED		HAM		HAM			RTM			HAM		SU 10-04	
15	MO 11-04			TLL		HAM		HAM		TLL				VLI		MO 11-04	
	TU 12-04			TLL		BRV		BRV		TLL				RTM		TU 12-04	
	WE 13-04					BRV		BRV		LED		KTK		RTM		WE 13-04	
	TH 14-04									HEL		TLL				TH 14-04	
	FR 15-04			WVN / BRV		RIX		TLL		HEL		TLL		HEL		FR 15-04	
	SA 16-04			BRV		RIX		TLL						TLL		SA 16-04	
	SU 17-04			HAM		LED		LED				HAM				SU 17-04	
16	MO 18-04			HAM				LED				RTM				MO 18-04	
	TU 19-04							TLL				RTM				TU 19-04	
	WE 20-04					BRV		TLL				VLI				WE 20-04	
	TH 21-04					HAM								RTM		TH 21-04	
	FR 22-04							WVN/HAM								FR 22-04	
	SA 23-04							HAM								SA 23-04	
	SU 24-04							TLL		BRV			HEL			SU 24-04	
17	MO 25-04					TLL						TLL				MO 25-04	
	TU 26-04															TU 26-04	
	WE 27-04					WVN										WE 27-04	
	TH 28-04					BRV										TH 28-04	
	FR 29-04					HAM						RTM				FR 29-04	
	SU 30-04															SA 30-04	
SU 1-05															SU 1-05		

Unifeeder A/S Soõka Akovina Information necessary fill out off:

# Lisa 10 Ekspordi „Loading List and Bookings“

4/4 40HC /10.01.2022 SWB

reede, 19. november 2021 16:32

CUSTOMER:DSV  
 POD Jebel Ali

DG/CE  
 DU/CE

POL: Tallinn  
 POD: Jebel Ali/Jeddah  
 Rate: [REDACTED]

ETS TLL 26/12  
 ETA RTM 31/12  
 ETS RTM 07/01  
 ETA Jebel Ali 01/02

7.1	[REDACTED]	[REDACTED]	0	0	0	0				
-----	------------	------------	---	---	---	---	--	--	--	--

2022-01-07 25 Days CMA CGM TITUS Rotterdam 2022-02-01  
 Fr. EPI3 / OPE2OE1MA Direct 1  
 Jebei Ali

# Lisa 11 Väljavõte kliendiprogrammist IRIS-4

Voyage Leg	Vessel Voyage	SVVD	Load Port	SI Cutoff	Departure Date/Time	Discharge Port	Arrival Date/Time	Standard Block	Overflow Block	User Block
First	ELBLUE 024	NFS-EB8-022 N	TLL-Tallinn	eSI :12 May 2022, 07:00:00(EEST) mSI :Pls check in Documents Tab	18 May 2022 (Wed), 12:00(EET) Est.	RTM-Rotterdam	20 May 2022 (Fri), 10:00(CET) Est.			
Second	APL NEW YORK OPE44E1MA	EPI3-NU8-038 E	RTM-Rotterdam		08 Jul 2022 (Fri), 15:00(CET) Est.	JEA-Jebel Ali	02 Aug 2022 (Tue), 19:00(GST) Est.			

By Voyage

Search by specific voyage legs     Search by any voyage leg

First Load Port: \*

First T/S Port:

Last Discharge Port:

First Vessel Voyage: \*

Second Vessel Voyage:

S-V-V-D	ETD (Local Time)	Call Port
EPI3-NU8-037 E		RTM10
EPI3-RMM-067 W	26 Apr 2022 16:00	RTM10
EPI3-RMM-067 E	26 Apr 2022 16:00	RTM10
EPI3-N8J-024 W	06 May 2022 14:00	RTM10
EPI3-N8J-024 E	06 May 2022 14:00	RTM10
EPI3-N02-171 E	10 May 2022 05:30	RTM10
EPI3-T91-096 E	20 May 2022 15:00	RTM10
EPI3-R4G-031 E	27 May 2022 15:00	RTM10
EPI3-RTZ-057 E	03 Jun 2022 15:00	RTM10
EPI3-RW0-221 E	10 Jun 2022 15:00	RTM10
EPI3-RM0-008 E	17 Jun 2022 15:00	RTM10

off	Departure Date/Time	Discharge Port	Arrival Date/T

## Lisa 12 COSCO Shipping Lines Estonia klientide rahulolu uuringu küsimustik

Milline on teie hinnang koostööle ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Halb           Väga hea

Kas COSCO Shipping Line Estonia täidab teie ootusi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Üldse ei ole nõus           Täiesti nõus

Kui hästi on reageeritud teie küsimustele või probleemidele?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Halb           Väga hea

Kuidas hindaksite teenuste kvaliteeti?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Halb           Väga hea

Kuidas hindaksite teenuste tarneaegasid?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Halb           Väga hea

*Mida tuleks teha, et koostöö ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia paraneks?*

Your answer \_\_\_\_\_

## Lisa 13 COSCO Shipping Lines Estonia koostööpartnerite rahulolu uuringu küsimustik

Kuidas hindaksite oma koostöö kogemust ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia? \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Halb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Väga hea

Kui rahul olete ettevõtte COSCO Shipping Line Estonia üldiste suhtluspüüdlustega? \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Halb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Väga hea

Hinnake enda seisukohast, kui hästi olete reageerinud/ vastanud COSCO Shipping Line Estonia küsimustele või probleemidele? \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Halb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Väga hea

*Kuidas saaks ettevõtte COSCO Shipping Line Estonia teie kogemusi kasutades oma teenuste pakkumist parandada? \**

Your answer

---

*Mida tuleks teha, et koostöö ettevõttega COSCO Shipping Line Estonia paraneks? \**

Your answer

---



## Lisa 14 Tähised

TÄHIS	INGLISE KEELNE NIMETUS	EESTI KEELNE NIMETUS
B/L	Bill of Lading	Konossement
CIF	Ocean freight prepaid	Kauba saatja tasub transpordi, sadamakulud ja kindlustuse; veokulud tasutud ettemaksuna
CIF COL	Ocean freight collect	Veokulud tasutakse järelmaksuna
CY-DOOR	Container Yard to Door	Sadamast ukseni
CY-CY	Container Yard to Container Yard	Sadamast sadamasse
20DC	20 Foot, Dry Cargo	20 jalane standardkonteiner
DWT	Deadweight tonnage	Kandevõime
EDI	Elektronic data interchange	Elektronilise andmevahetuse süsteem
EX1	Export declaration	Ekspordi deklaratsioon
FBL	FIATA Bill of Lading	Ekspedeerija poolt kliendile väljastatud konossement
FBL	FIATA Bill of Lading	Ekspedeerija poolt kliendile väljastatud konossement
FCR	Certificate of Receipt	Kauba edasitoimetaja vastuvõtutõend
FCT	Certificate of Transport	Kauba edasitoimetaja transporditõend
FCL	Full Container Load	Täiskonteiner
FBX	Freightos Baltic Index	Rahvusvaheline konteinerveo- indeks 40 jalastele konteineritele
FOB	Free on Board	Kauba tellija maksab transpordi ja sadamakulud
FWB	FIATA Waybill	Ekspedeerija poolt kliendile väljastatud mereveokiri
FWR	Forwarders Warehouse Receipt	Kauba edasitoimetaja laokviitung
40HC	40 Foot, High Cube	40 jalane kõrge konteiner

45HC	45 Foot, High Cube	45 jalane kõrge konteiner
HS CODE	Harmonized System	Toote klassifitseerimise kood
ICS	International Classification for Standard	Kauba klassifikatsiooni kood
IDDS	Intranet Detention Demurrage System	Ladustamispäevade arvestussüsteem
IMO/ DGD	Dangerous Goods Declaration	Ohtlik kaup
IMF	The International Monetary Fund	Rahvusvaheline Valuutafond
ISO	International Organization for Standardization	Rahvusvaheline Standardiorganisatsioon
IOSCO	International Organisation of Securities Commissions	Maailma väärtpaberi- ja futuuriturge reguleeriv ühendus
LCL	Less than Container	Vähem kui konteineri maht
LIFO	Last in, First out	Viimasena peale, esimesena maha
MRN	Movement Reference Number	Tollidokumendi number
OB/L	Original Bill of Lading	Originaal Konossement
OOG	Out of Gauge	Ebastandardne kaup
Order B/L	Order Bill of Lading	Korraldav Konossement
PCS	Port Community System	Sadamakogukonna süsteem
POD	Port of Delivery	Lossimise sadam
POL	Port of Loading	Lastimise sadam
SWB	Sea Waybill	Mereveokiri
SW	Single Window	Ühisaken
TEU	Twenty Foot equivalent container	20 jalane konteiner
2TEU/FEU	Forty Foot equivalent container	40 jalane konteiner
T2L	Declaration	Deklaratsioon, mis tõendab, et tegemist on EU kaubaga
VGM	Verified Gross Mass	Pakendi mass + brutokaal
WTO	The World Trade Organization	Maailma Kaubandus-organisatsioon

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Johanna Hermann:

1. Annan Tallinna Tehnikaülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Konteinervedude ekspedeerimise tööprotsesside juhtimine COSCO Shipping Line Estonia näitel“, mille juhendaja on MSc Alina Eidmiller:

1.1 reprodutseerimiseks lõputöö säilitamise ja elektroonse avaldamise eesmärgil, sh Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogusse lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2 üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tallinna Tehnikaülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas Tallinna Tehnikaülikooli raamatukogu digikogu kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. Olen teadlik, et käesoleva lihtlitsentsi punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest ning muudest õigusaktidest tulenevaid õigusi.

22.05.2023