

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI**

**QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU  
BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH  
DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA**

**GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : TS. TRẦN THUÝ KIỀU**

**SINH VIÊN THỰC HIỆN : PHẠM THỊ MỸ NGỌC**

**MÃ SỐ SINH VIÊN : 2254050001**

**KHÓA HỌC : 2022 - 2026**

*Đà Nẵng, tháng 5/2026*

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI**

**QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU  
BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH  
DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Trần Thúy Kiều**

**Sinh viên thực hiện : Phạm Thị Mỹ Ngọc**

**Khóa học : 2022 - 2026**

**Lớp : 22LC1**

***Đà Nẵng, tháng 5/2026***

**GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Năm học: 2025 – 2026**

**1. Thông tin tác giả thực hiện**

- Họ và tên sinh viên : Phạm Thị Mỹ Ngọc
- Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 – 2026

**2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp**

**QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG  
KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA**

**3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp**

**4. Các bảng biểu**

**5. Cán bộ hướng dẫn**

- ThS. Trần Thúy Kiều

**6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp**

- 02/03/2026

**7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận**

- 30/06/2026

**Giảng viên hướng dẫn**

## LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, trước hết em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Quý Thầy Cô Khoa Kinh tế – Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Trong suốt những năm học vừa qua, Quý Thầy Cô không chỉ truyền đạt cho em nền tảng kiến thức chuyên môn mà còn trang bị cho em tư duy, kỹ năng và định hướng phát triển bản thân. Những điều đó chính là hành trang quý giá, giúp em trưởng thành hơn và vững vàng hơn trên con đường phía trước.

Đặc biệt, em xin gửi lời tri ân chân thành và sâu sắc nhất đến Cô Th.S Trần Thuý Kiều – người đã trực tiếp hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Sự nghiêm túc trong chuyên môn, sự tận tụy trong giảng dạy của Cô đã giúp em vượt qua những khó khăn, áp lực để hoàn thành khóa luận này một cách tốt nhất.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia đã tạo điều kiện thuận lợi để em được tiếp cận thực tế, thu thập thông tin và hoàn thiện nội dung nghiên cứu. Em đặc biệt cảm ơn Chị Xuân Trang đã hỗ trợ em trong quá trình thực tập, và Chị Mỹ Linh đã tận tình hướng dẫn, chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn quý báu trong công việc. Những trải nghiệm tại doanh nghiệp không chỉ giúp em hoàn thiện khóa luận mà còn giúp em hiểu rõ hơn về nghề nghiệp mình theo đuổi.

Để vững bước con đường học tập và đi đến ngày hôm nay thì em xin cảm ơn đến gia đình và những người bạn thân thiết – những người luôn âm thầm ủng hộ, chia sẻ và là chỗ dựa vững chắc đồng hành em trong suốt quá trình học tập cũng như làm bài báo cáo tốt nghiệp.

Vì kiến thức còn nhiều hạn chế nên trong quá trình thực tập và làm bài khóa luận của mình tất nhiên rằng em sẽ không thể tránh khỏi những sai sót. Em rất mong nhận được sự thông cảm, nhận xét và góp ý từ quý thầy cô và các anh chị chuyên môn để hoàn thiện hơn trong tương lai.

Em xin chân thành cảm ơn!

*Đà Nẵng, ngày 30 tháng 5 năm 2026*

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Mỹ Ngọc

**NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP**

**1. Thông tin chung**

- Họ tên sinh viên : Phạm Thị Mỹ Ngọc
- MSSV : 2254050001
- Đơn vị thực tập : CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU  
LỊCH LÊ GIA
- Vị trí thực tập : Thực tập sinh hiện trường

**2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Người nhận xét**

*(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)*

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

**3. Thông tin chung:**

- GVHD : Ths. Trần Thuý Kiều
- Họ tên sinh viên : Phạm Thị Mỹ Ngọc
- MSSV : 2254050001
- Đơn vị thực tập : CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU  
LỊCH LÊ GIA
- Vị trí thực tập : Thực tập sinh hiện trường

**4. Nhận xét của giảng viên hướng dẫn về quá trình thực hiện khoá luận của sinh viên:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Người nhận xét**

*(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)*

## MỤC LỤC

|                                                                                                     |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>LỜI CẢM ƠN .....</b>                                                                             | <b>i</b>    |
| <b>DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU .....</b>                                                                | <b>vii</b>  |
| <b>DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ .....</b>                                                                    | <b>viii</b> |
| <b>DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ .....</b>                                                                  | <b>ix</b>   |
| <b>DANH SÁCH CÁC HÌNH ẢNH .....</b>                                                                 | <b>x</b>    |
| <b>DANH MỤC .....</b>                                                                               | <b>xi</b>   |
| <b>PHẦN MỞ ĐẦU .....</b>                                                                            | <b>1</b>    |
| <b>1. Tính cấp thiết của đề tài.....</b>                                                            | <b>1</b>    |
| <b>2. Mục tiêu nghiên cứu .....</b>                                                                 | <b>2</b>    |
| <b>3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu .....</b>                                          | <b>2</b>    |
| <b>4. Phương pháp nghiên cứu .....</b>                                                              | <b>3</b>    |
| <b>5. Kết cấu khoá luận .....</b>                                                                   | <b>3</b>    |
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG.....</b> | <b>1</b>    |
| <b>1.1. Khái quát về giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không .....</b>                   | <b>1</b>    |
| <i>1.1.1. Khái niệm xuất khẩu hàng hoá .....</i>                                                    | <i>1</i>    |
| <i>1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hoá và người giao nhận .....</i>                                 | <i>1</i>    |
| <i>1.1.3. Đặc điểm của hoạt động giao nhận hàng hoá.....</i>                                        | <i>2</i>    |
| <i>1.1.4. Chức năng và phạm vi của người giao nhận.....</i>                                         | <i>3</i>    |
| <i>1.1.5. Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận.....</i>                                            | <i>4</i>    |
| <i>1.1.6. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của vận tải hàng không .....</i>                           | <i>5</i>    |
| <i>1.1.7. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm trong vận tải hàng không .....</i>                         | <i>7</i>    |
| <b>1.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không .....</b>             | <b>8</b>    |
| <i>1.2.1. Khái niệm và vai trò quy trình.....</i>                                                   | <i>8</i>    |
| <i>1.2.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không.....</i>            | <i>9</i>    |
| <i>1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận.....</i>                                    | <i>11</i>   |
| <i>1.2.3.1. Nhân tố khách quan.....</i>                                                             | <i>11</i>   |
| <i>1.2.3.4. Nhân tố chủ quan .....</i>                                                              | <i>12</i>   |
| <i>1.2.4. Incoterms 2020 trong vận tải hàng không.....</i>                                          | <i>12</i>   |
| <b>1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ.....</b>                                          | <b>14</b>   |

|                                                                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.3.1. Các quy định pháp lý .....                                                                                                                  | 14        |
| 1.3.1.1. Nguồn luật Việt Nam .....                                                                                                                 | 14        |
| 1.3.1.2. Nguồn luật quốc tế .....                                                                                                                  | 15        |
| 1.3.1.2.1. Công ước Warsaw 1929 và Công ước Montreal 1999 .....                                                                                    | 15        |
| 1.3.1.2.2. Vai trò IATA (Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế) về quy định vận chuyển .....                                                         | 18        |
| 1.3.2. Hệ thống chứng từ .....                                                                                                                     | 19        |
| <b>1.4. Xu hướng Logistics 4.0, chuyển đổi số và logistics xanh .....</b>                                                                          | <b>21</b> |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1 .....</b>                                                                                                                     | <b>23</b> |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA.....</b> | <b>24</b> |
| <b>2.1. Khái quát về công ty .....</b>                                                                                                             | <b>24</b> |
| 2.1.1. Lịch sử hình thành công ty.....                                                                                                             | 24        |
| 2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi.....                                                                                                     | 25        |
| 2.1.3. Ngành nghề kinh doanh.....                                                                                                                  | 27        |
| 2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ.....                                                                                                   | 29        |
| 2.1.5. Nguồn lực.....                                                                                                                              | 32        |
| 2.1.5.1. Nguồn lực về cơ sở vật chất .....                                                                                                         | 32        |
| 2.1.5.2. Nguồn lực về lực lượng lao động .....                                                                                                     | 33        |
| 2.1.5.3. Nguồn lực về tài chính.....                                                                                                               | 35        |
| <b>2.2. Phân tích thực trạng hoạt động của công ty .....</b>                                                                                       | <b>37</b> |
| 2.2.1. Phân tích cơ cấu doanh thu, thị trường và khách hàng của công ty.....                                                                       | 37        |
| 2.2.2. Bảng số liệu về kết quả kinh doanh công ty .....                                                                                            | 38        |
| 2.2.2.1. Phân tích và đánh giá các chỉ số.....                                                                                                     | 40        |
| <b>2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không .....</b>                                                          | <b>44</b> |
| 2.3.1. Sơ đồ quy trình thực tế mà doanh nghiệp đang áp dụng.....                                                                                   | 44        |
| 2.3.2. Phân tích các bước của quy trình.....                                                                                                       | 45        |
| <b>2.4. Đánh giá .....</b>                                                                                                                         | <b>56</b> |
| 2.4.1. Ưu nhược điểm của quy trình .....                                                                                                           | 56        |

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.2. Nguyên nhân .....                                                                       | 59        |
| 2.4.2.1. Nhân tố tác động khách quan.....                                                      | 59        |
| 2.4.2.2. Nhân tố chủ quan từ chính doanh nghiệp .....                                          | 60        |
| 2.4.3. So sánh quy trình thực tế với cơ sở lý thuyết của quy trình .....                       | 61        |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2 .....</b>                                                                 | <b>65</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG .....</b> | <b>66</b> |
| <b>3.1. Định hướng và mục tiêu .....</b>                                                       | <b>66</b> |
| 3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh.....                                         | 66        |
| 3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của đơn vị trong thời gian tới....              | 67        |
| <b>3.2. Hoàn thiện quy trình.....</b>                                                          | <b>70</b> |
| 3.2.1. Hoàn thiện và chuẩn hoá quy trình .....                                                 | 70        |
| 3.2.1.1. Hoàn thiện cơ chế kiểm soát và chuẩn hóa thông tin đầu vào .....                      | 71        |
| 3.2.1.2. Tăng cường tính chủ động trong phối hợp với hãng hàng không và kho hàng hóa .....     | 72        |
| 3.2.1.3. Tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian và áp lực cut – off.....                      | 72        |
| 3.2.2. Ứng dụng công nghệ trong quy trình .....                                                | 73        |
| 3.2.2.1. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và số hóa quy trình giao nhận .....                       | 73        |
| 3.2.3. Nâng cao quản trị nguồn nhân lực .....                                                  | 74        |
| 3.2.3.1. Tái cấu trúc bộ phận vận hành hiện trường theo hướng chuyên môn hóa .....             | 74        |
| 3.2.3.2. Chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố trong vận hành.....                                   | 75        |
| <b>3.3. Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp.....</b>                                 | <b>76</b> |
| <b>3.4. Ý nghĩa thực tiễn và đóng góp của khoá luận đối với doanh nghiệp .....</b>             | <b>84</b> |
| 3.4.1. Bài học từ khoá luận.....                                                               | 84        |
| 3.4.2. Đóng góp của khoá luận đối với doanh nghiệp.....                                        | 84        |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3 .....</b>                                                                 | <b>86</b> |
| <b>KẾT LUẬN CHUNG .....</b>                                                                    | <b>87</b> |
| <b>PHỤ LỤC .....</b>                                                                           | <b>86</b> |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>                                                                 | <b>97</b> |

## **DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU**

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Bảng 2.1: Bảng thống kê trang thiết bị của công ty năm 2025 (chi nhánh Đà Nẵng)...  | 33 |
| Bảng 2.2: Bảng thống kê tình hình nhân lực tại LÊ GIA Logistics trong năm 2025 .... | 34 |
| Bảng 2.3: Tóm tắt bảng cân đối tài sản và nguồn vốn của công ty năm 2024 .....      | 35 |
| Bảng 2.4: Bảng tóm tắt doanh thu – chi phí – lợi nhuận năm 2022 – 2024.....         | 38 |
| Bảng 2.5: Bảng chênh lệch kết quả kinh doanh .....                                  | 39 |
| Bảng 2.6: So sánh quy trình thực tế với cơ sở lý thuyết của quy trình .....         | 61 |

## **DANH SÁCH CÁC SƠ ĐỒ**

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sơ đồ 1.1. Quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không .....                | 9  |
| Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức công ty Lê Gia.....                                                | 29 |
| Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức công ty Lê Gia – Chi nhánh Đà Nẵng.....                            | 30 |
| Sơ đồ 2.3. Sơ đồ quy trình xuất khẩu hàng hoá bằng đường hàng không tại công ty Lê Gia ..... | 44 |
| Sơ đồ 2.4. Sơ đồ nguyên nhân ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng hoá .....                | 59 |
| Sơ đồ 3.1. Sơ đồ giải pháp hoàn thiện quy trình .....                                        | 70 |

## **DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Biểu đồ 2.1. Biểu đồ hệ số nợ trên tổng tài sản.....                | 36 |
| Biểu đồ 2.2. Biểu đồ hệ số khả năng thanh khoản hiện hành.....      | 36 |
| Biểu đồ 2.3. Biểu đồ chỉ số biên lợi nhuận gộp 2022 – 2024 .....    | 40 |
| Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ chi phí hoạt động (OER) 2022 – 2024.....         | 41 |
| Biểu đồ 2.5. Chỉ số biên lợi nhuận hoạt động (OPM) 2022 – 2024..... | 42 |
| Biểu đồ 2.6. Biểu đồ tỷ suất giá vốn hàng bán 2022 – 2024.....      | 43 |

## **DANH SÁCH CÁC HÌNH ẢNH**

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Hình 2.1. Tóm tắt giá trị cốt lõi của công ty .....               | 26 |
| Hình 2.2. Tổng hợp các dịch vụ chính mà công ty cung cấp .....    | 27 |
| Hình 2.3. Các dịch vụ khác của công ty .....                      | 28 |
| Hình 2.4. Quy trình chuỗi lô hàng thực tế tại Lê Gia .....        | 45 |
| Hình 2.5. Email minh hoạ gửi hướng dẫn gửi hàng tại công ty ..... | 50 |
| Hình 2.6. Hàng hoá giao tại kho hàng hoá Đà Nẵng .....            | 52 |
| Hình 2.7. Tình trạng tải hàng của kho hàng hoá Đà Nẵng .....      | 58 |

## DANH MỤC

| <b>Từ viết tắt</b> | <b>Tiếng anh</b>                               | <b>Diễn giải tiếng việt</b>                      |
|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| IATA               | International Air Transport Association        | Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế              |
| ISO                | International Organization for Standardization | Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế                   |
| ERP                | Enterprise Resource Planning                   | Hệ thống hoạch định nguồn lực doanh nghiệp       |
| WMS                | Warehouse Management System                    | Hệ thống quản lý kho                             |
| AWB                | Air Waybill                                    | Vận đơn hàng không                               |
| MAWB               | Master Air Waybill                             | Vận đơn hàng không chủ                           |
| HAWB               | House Air Waybill                              | Vận đơn hàng không nhà                           |
| e-AWB              |                                                | Vận đơn hàng không điện tử                       |
| ICAO               | International Civil Aviation Organization      | Tổ chức Hàng không Dân dụng Quốc tế              |
| VLA                | Vietnam Logistics Business Association         | Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam |
| VCCI               | Vietnam Chamber of Commerce and Industry       | Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam         |
| JC Trans           |                                                | Mạng lưới giao nhận vận tải quốc tế              |
| PHYTO              | Phytosanitary Certificate                      | Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật               |
| C/O                | Certificate of Origin                          | Giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa                 |
| CS                 | Customer Service                               | Bộ phận chăm sóc khách hàng                      |
| BD                 | Business Development                           | Phát triển kinh doanh                            |
| OPS                | Operations                                     | Bộ phận vận hành                                 |
| SLI                | Shipper's Letter of Instruction                | Chỉ dẫn gửi hàng                                 |
| PCR                | Perishable Cargo Regulations                   | Quy định vận chuyển hàng mau hỏng                |
| SDR                | Special Drawing Rights                         | Quyền rút vốn đặc biệt                           |

## PHẦN MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động xuất khẩu tiếp tục giữ vai trò động lực quan trọng đối với tăng trưởng kinh tế Việt Nam. Song song với đó, ngành logistics ngày càng khẳng định vị trí then chốt trong việc bảo đảm tính liên tục và hiệu quả của chuỗi cung ứng toàn cầu. Đặc biệt, vận tải hàng không đang trở thành phương thức vận chuyển có tốc độ tăng trưởng cao, đáp ứng nhu cầu giao hàng nhanh, an toàn và chính xác đối với các mặt hàng có giá trị cao hoặc yêu cầu thời gian nghiêm ngặt.

Theo bài viết “Vận tải hàng không bứt tốc, bay quốc tế dẫn đầu đà tăng trưởng” đăng trên Đài Tiếng nói Việt Nam, dẫn số liệu từ Cục Hàng không Việt Nam, trong 11 tháng đầu năm 2025, tổng sản lượng vận tải hàng hóa bằng đường hàng không đạt hơn 1 triệu tấn, tăng trên 18% so với cùng kỳ năm 2024; riêng vận chuyển quốc tế đạt mức tăng gần 23%. Dự kiến cả năm 2025, sản lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường hàng không có thể đạt khoảng 1,4 triệu tấn, tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng cao. Những con số này cho thấy sự phục hồi vững chắc và xu hướng mở rộng mạnh mẽ của thị trường vận tải hàng không, trong đó hàng hóa quốc tế – bao gồm hàng xuất khẩu – đóng vai trò chủ đạo trong cơ cấu tăng trưởng của ngành.

Sự gia tăng nhanh chóng về sản lượng hàng hóa vận chuyển bằng đường hàng không đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với các doanh nghiệp giao nhận trong việc nâng cao năng lực tổ chức và quản trị quy trình nghiệp vụ. Đặc thù của vận tải hàng không đòi hỏi quy trình giao nhận phải bảo đảm tính chính xác cao về chứng từ, tuân thủ nghiêm ngặt quy định hải quan và an ninh hàng không, đồng thời đáp ứng yêu cầu về thời gian xử lý nhanh chóng. Bất kỳ sai sót hoặc chậm trễ nào trong quy trình đều có thể làm phát sinh chi phí, ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường quốc tế.

Trong bối cảnh đó, Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế, có thể mạnh nổi bật ở mảng vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không. Trước xu hướng tăng trưởng mạnh của thị trường hàng không quốc tế và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành logistics, việc hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không trở thành yếu tố quan trọng quyết định năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ của doanh

nghiệp. Việc nghiên cứu, đánh giá một cách hệ thống quy trình giao nhận hiện tại tại Lê Gia sẽ giúp nhận diện những ưu điểm, hạn chế và các rủi ro tiềm ẩn trong quá trình thực hiện nghiệp vụ, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm tối ưu hóa hiệu quả hoạt động, giảm thiểu chi phí và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Xuất phát từ cơ sở thực tiễn nêu trên, việc lựa chọn nghiên cứu đề tài “Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia” không chỉ mang ý nghĩa khoa học trong việc hệ thống hóa và phân tích quy trình nghiệp vụ logistics hàng không, mà còn có giá trị thực tiễn cao trong việc góp phần hoàn thiện hoạt động giao nhận của doanh nghiệp trong bối cảnh ngành hàng không Việt Nam đang tăng trưởng mạnh mẽ và hội nhập sâu rộng vào chuỗi cung ứng toàn cầu.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Khóa luận hướng đến việc đánh giá một cách toàn diện thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận và nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt.

Để đạt được mục tiêu tổng quát nêu trên, khóa luận tập trung thực hiện các mục tiêu cụ thể sau:

*Mục tiêu 1:* Hệ thống hóa cơ sở lý luận về giao nhận hàng hóa xuất khẩu và quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không trong doanh nghiệp.

*Mục tiêu 2:* Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia.

*Mục tiêu 3:* Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty.

## **3. Đối tượng nghiên cứu và phạm vi nghiên cứu**

### **❖ Đối tượng nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia, bao gồm các bước thực hiện từ khi tiếp nhận yêu cầu khách hàng đến khi hoàn tất thủ tục giao hàng và thanh toán dịch vụ.

### **❖ Phạm vi nghiên cứu**

- *Phạm vi nội dung*: Nghiên cứu quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không và các nghiệp vụ liên quan trong hoạt động logistics tại doanh nghiệp.
- *Phạm vi không gian*: Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia (chi nhánh Đà Nẵng).
- *Phạm vi thời gian*: Dữ liệu và thông tin phục vụ nghiên cứu được thu thập trong giai đoạn gần đây của doanh nghiệp, chủ yếu từ năm 2022 đến năm 2024.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

*Phương pháp thu thập dữ liệu*: Trong quá trình nghiên cứu, đề tài sử dụng kết hợp hai nguồn dữ liệu chính là dữ liệu sơ cấp và dữ liệu thứ cấp nhằm bảo đảm tính toàn diện, khách quan và độ tin cậy của kết quả nghiên cứu.

- Dữ liệu sơ cấp: được thu thập trực tiếp từ thực tiễn hoạt động tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia trong thời gian thực tập và tìm hiểu nghiệp vụ. Việc thu thập dữ liệu sơ cấp được thực hiện thông qua các phương thức như: quan sát trực tiếp quy trình nghiệp vụ, trao đổi với các anh chị đã có kinh nghiệm, ...
- Dữ liệu thứ cấp: Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các nguồn tài liệu có sẵn nhằm xây dựng cơ sở lý luận và cung cấp bối cảnh nghiên cứu. Bao gồm: giáo trình và tài liệu chuyên ngành về logistics và giao nhận vận tải hàng không, các báo cáo ngành và các số liệu thống kê chính thức và tài liệu nội bộ của công ty.

*Phương pháp phân tích và tổng hợp*: Phân tích các dữ liệu thu thập được nhằm đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp.

#### **5. Kết cấu khoá luận**

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không

Chương 2: Thực trạng quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG**

## **1.1. Khái quát về giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không**

### **1.1.1. Khái niệm xuất khẩu hàng hoá**

Trong hệ thống pháp luật thương mại Việt Nam, khái niệm xuất khẩu hàng hóa được quy định cụ thể tại khoản 1 Điều 28 Luật Thương mại 2005 như sau: “Xuất khẩu hàng hóa là việc hàng hóa được đưa ra khỏi lãnh thổ Việt Nam hoặc đưa vào khu vực đặc biệt nằm trên lãnh thổ Việt Nam được coi là khu vực hải quan riêng theo quy định của pháp luật.”

Từ quy định trên, có thể hiểu một cách đơn giản rằng, xuất khẩu hàng hóa là hoạt động đưa hàng ra khỏi phạm vi quản lý hải quan của Việt Nam hoặc đưa vào những khu vực được xem như một “lãnh thổ hải quan riêng”. Khi đó, hàng hóa sẽ chịu sự điều chỉnh của các quy định về hải quan, thuế và chính sách quản lý ngoại thương tương ứng.

Trong phạm vi khóa luận, khái niệm này là cơ sở pháp lý quan trọng để xác định thế nào là hoạt động xuất khẩu, từ đó làm nền tảng cho việc phân tích quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu tại doanh nghiệp.

### **1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hoá và người giao nhận**

#### **❖ Khái niệm giao nhận hàng hoá**

Trong hoạt động thương mại quốc tế, giao nhận hàng hóa là một bộ phận quan trọng của hệ thống logistics. Theo quy tắc mẫu của FIATA về dịch vụ giao nhận, dịch vụ giao nhận được hiểu là bất kỳ loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hoặc phân phối hàng hóa, cũng như các dịch vụ tư vấn và các công việc liên quan khác như thủ tục hải quan, tài chính, mua bảo hiểm, thanh toán và thu thập chứng từ liên quan đến hàng hóa.

Tại Việt Nam, khái niệm này được tiếp cận dưới thuật ngữ “dịch vụ logistics” có ý nghĩa và phạm vi rộng hơn. Theo Luật Thương mại 2005, dịch vụ logistics là hoạt động thương mại, theo đó thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc như nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để hưởng thù lao.

Từ các định nghĩa trên có thể thấy, xét về phạm vi hoạt động, giao nhận hàng hóa có nội hàm hẹp hơn và được xem là một bộ phận quan trọng của dịch vụ logistics. Hoạt

động này chủ yếu tập trung vào việc tổ chức, điều phối quá trình vận chuyển và thực hiện các thủ tục liên quan nhằm đảm bảo hàng hóa được giao đúng địa điểm, thời gian và điều kiện đã thỏa thuận giữa các bên.

#### ❖ **Khái niệm người giao nhận**

Trong hoạt động thương mại quốc tế, người giao nhận được hiểu là chủ thể kinh doanh dịch vụ tổ chức và thực hiện các công việc liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa. Theo Trần Thúy Kiều (2025), người giao nhận là cá nhân hoặc tổ chức có đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa, có thể bao gồm nhiều chủ thể khác nhau như chủ hàng, chủ tàu, doanh nghiệp xếp dỡ, kho bãi hoặc các công ty giao nhận chuyên nghiệp. Dưới góc độ pháp lý, Luật Thương mại Việt Nam cũng quy định người làm dịch vụ giao nhận hàng hóa là thương nhân có đăng ký kinh doanh hợp pháp trong lĩnh vực này.

Trước đây, người giao nhận chủ yếu hoạt động với vai trò là đại lý, thực hiện một số công việc theo ủy thác của chủ hàng như xếp dỡ, lưu kho, chuẩn bị chứng từ, tổ chức vận tải nội địa hoặc hỗ trợ thanh toán. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của thương mại quốc tế và tiến bộ kỹ thuật trong ngành vận tải, phạm vi hoạt động của người giao nhận ngày càng được mở rộng. Hiện nay, người giao nhận không chỉ thực hiện các thủ tục đơn lẻ mà còn cung cấp dịch vụ trọn gói, bao gồm tổ chức vận tải quốc tế, làm thủ tục hải quan, phân phối hàng hóa và quản lý toàn bộ chuỗi vận chuyển.

Bên cạnh đó, tùy theo từng quốc gia và phạm vi hoạt động, người giao nhận có thể được gọi bằng nhiều thuật ngữ khác nhau như đại lý hải quan, môi giới hải quan, đại lý giao nhận hoặc thậm chí là người chuyên chở chính. Sự đa dạng này phản ánh vai trò ngày càng quan trọng của người giao nhận trong việc kết nối và điều phối các hoạt động logistics trong thương mại quốc tế.

#### **1.1.3. Đặc điểm của hoạt động giao nhận hàng hoá**

Theo Nguyễn Hữu Nhật (2017), trong Giáo trình Logistics và Quản trị Chuỗi cung ứng, hoạt động giao nhận hàng hóa có một số đặc điểm cơ bản sau:

- Tính phức tạp: Hoạt động giao nhận đòi hỏi sự am hiểu về nhiều lĩnh vực như thủ tục hải quan, chứng từ vận tải, quy định pháp luật trong nước và quốc tế.
- Tính đa dạng: Giao nhận liên quan đến nhiều phương thức vận tải khác nhau như đường biển, đường bộ, đường hàng không, đồng thời bao gồm các dịch vụ hỗ trợ như kho bãi, đóng gói, bảo hiểm hàng hóa.

- Tính kết nối: Hoạt động giao nhận gắn liền với mạng lưới vận tải và hệ thống thương mại toàn cầu, đóng vai trò trung gian liên kết giữa người xuất khẩu, người vận tải và người nhập khẩu.

Những đặc điểm trên cho thấy hoạt động giao nhận mang tính tổng hợp và đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều chủ thể. Đặc biệt, đối với giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, yêu cầu về thời gian, độ chính xác và tuân thủ quy định an ninh – an toàn hàng không càng trở nên nghiêm ngặt. Điều này đặt ra yêu cầu cao về năng lực chuyên môn, khả năng xử lý tình huống và tổ chức quy trình khoa học tại doanh nghiệp.

#### **1.1.4. Chức năng và phạm vi của người giao nhận**

Trong hoạt động logistics và thương mại quốc tế, người giao nhận đóng vai trò là chủ thể trung gian có chức năng tổ chức, điều phối và đảm bảo sự vận hành xuyên suốt của dòng lưu chuyển hàng hóa từ người gửi đến người nhận cuối cùng. Xét về bản chất, chức năng của người giao nhận không chỉ dừng lại ở việc thực hiện vận chuyển đơn thuần mà còn bao gồm việc thiết kế, quản trị và kiểm soát toàn bộ quá trình giao nhận, nhằm đảm bảo các yêu cầu về thời gian, chi phí, an toàn và tính chính xác của hàng hóa trong suốt chuỗi cung ứng.

Phạm vi hoạt động của người giao nhận vì vậy mang tính toàn diện, bao trùm hầu hết các công đoạn liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa. Theo Trần Thúy Kiều (2025), trong thực tế hoạt động logistics, ngoại trừ một số trường hợp đặc biệt khi chủ hàng hoặc người nhận tự thực hiện một số thủ tục nhất định (như chuẩn bị chứng từ hay khai báo hải quan), thì phần lớn các hoạt động giao nhận đều được ủy thác cho người giao nhận. Khi đó, người giao nhận sẽ thay mặt khách hàng tổ chức và điều phối toàn bộ quá trình, từ khâu nhận hàng, lưu kho, đóng gói, làm thủ tục hải quan, thuê phương tiện vận tải cho đến giao hàng và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển. Các hoạt động này có thể do người giao nhận trực tiếp thực hiện hoặc thông qua mạng lưới đại lý, đối tác và các nhà cung cấp dịch vụ thứ ba nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển an toàn, đúng thời gian và đúng địa điểm theo thỏa thuận.

Bên cạnh đó, chức năng của người giao nhận còn được thể hiện thông qua hệ thống các dịch vụ cụ thể mà họ cung cấp trong hoạt động logistics. Trước hết, ở khía cạnh tác nghiệp, người giao nhận tham gia trực tiếp vào các hoạt động như chuẩn bị hàng hóa để chuyên chở, tổ chức xếp dỡ, vận chuyển nội bộ trong phạm vi cảng hoặc

ga, cũng như thực hiện các thủ tục gửi và nhận hàng. Đồng thời, họ còn đảm nhận việc ký kết hợp đồng vận tải với người chuyên chở, thuê tàu, lưu cước và tổ chức vận chuyển phù hợp với đặc điểm hàng hóa và yêu cầu của khách hàng. Trong quá trình này, người giao nhận cũng thực hiện các thủ tục hải quan, kiểm nghiệm, kiểm dịch, mua bảo hiểm hàng hóa và lập, kiểm tra các chứng từ liên quan nhằm đảm bảo tính pháp lý và hạn chế rủi ro trong giao dịch.

Ở góc độ dịch vụ hỗ trợ và quản trị, người giao nhận còn thực hiện các chức năng tư vấn cho chủ hàng về phương án vận chuyển tối ưu, lựa chọn tuyến đường, phương thức vận tải và người chuyên chở phù hợp. Đồng thời, họ đảm nhiệm việc thanh toán các chi phí liên quan như cước vận tải, chi phí xếp dỡ, lưu kho, lưu bãi; tổ chức gom hàng, thu xếp chuyển tải, cũng như thực hiện các hoạt động đóng gói, phân loại và bảo quản hàng hóa trong quá trình lưu kho. Ngoài ra, người giao nhận còn đóng vai trò là cầu nối thông tin khi thường xuyên thông báo tình trạng đi – đến của phương tiện vận tải, cũng như kịp thời thông báo tổn thất và hỗ trợ chủ hàng trong quá trình khiếu nại, đòi bồi thường nếu có rủi ro xảy ra (Trần Thúy Kiều, 2025).

Trong bối cảnh hoạt động logistics ngày càng phát triển và yêu cầu tích hợp dịch vụ ngày càng cao, phạm vi hoạt động của người giao nhận tiếp tục được mở rộng với nhiều dịch vụ chuyên biệt theo nhu cầu của khách hàng. Có thể kể đến như vận chuyển máy móc thiết bị cho các dự án công trình, vận chuyển hàng may mặc đến trực tiếp hệ thống bán lẻ, hoặc vận chuyển hàng hóa phục vụ triển lãm quốc tế. Đặc biệt, người giao nhận hiện nay còn đảm nhận vai trò là người kinh doanh vận tải đa phương, trực tiếp tổ chức vận chuyển bằng nhiều phương thức khác nhau và phát hành chứng từ vận tải tương ứng, qua đó nâng cao tính linh hoạt và hiệu quả của chuỗi cung ứng.

Từ những phân tích trên có thể thấy rằng, chức năng và phạm vi hoạt động của người giao nhận không chỉ giới hạn trong một khâu cụ thể mà mang tính tổng hợp, liên kết nhiều hoạt động trong chuỗi logistics. Chính sự đa dạng và linh hoạt này đã giúp người giao nhận trở thành một mắt xích quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả vận hành và năng lực cạnh tranh của hoạt động thương mại quốc tế (Trần Thúy Kiều, 2025).

#### ***1.1.5. Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận***

Hoạt động giao nhận hàng hóa là một loại hình dịch vụ thương mại, do đó quyền và nghĩa vụ của người giao nhận được điều chỉnh bởi pháp luật thương mại Việt Nam. Theo quy định của Luật Thương mại 2005, trừ trường hợp có thỏa thuận khác người

giao nhận (thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics) có các quyền và nghĩa vụ cơ bản sau:

- Người giao nhận được hưởng tiền công và các khoản thu nhập hợp lý khác.
- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ của mình theo hợp đồng.
- Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu có lý do chính đáng vì lợi ích của khách hàng thì có thể thực hiện khác với chỉ dẫn của khách hàng, nhưng phải thông báo ngay cho khách hàng.
- Sau khi ký kết hợp đồng, nếu thấy không thể thực hiện được toàn bộ hay một phần chỉ dẫn của khách hàng thì phải thông báo cho khách hàng để xin chỉ dẫn thêm.
- Phải thực hiện nghĩa vụ của mình trong thời gian hợp lý, nếu trong hợp đồng không thỏa thuận về thời gian thực hiện nghĩa vụ với khách hàng.

Bên cạnh các quyền và nghĩa vụ theo hợp đồng, khi thực hiện việc vận chuyển hàng hóa, thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics phải tuân thủ các quy định của pháp luật và tập quán vận tải có liên quan. Như vậy, quyền và nghĩa vụ của người giao nhận không chỉ giới hạn trong phạm vi thỏa thuận với khách hàng mà còn chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật và thông lệ thương mại, qua đó tạo nên khuôn khổ pháp lý chặt chẽ cho hoạt động logistics.

#### ***1.1.6. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của vận tải hàng không***

##### **❖ Khái niệm vận tải hàng không**

Vận tải đường hàng không là một loại hình vận tải sử dụng tàu bay để vận chuyển hành khách và hàng hóa trong không gian. So với các phương thức vận tải khác, vận tải hàng không ra đời muộn hơn nhưng có tốc độ phát triển nhanh, gắn liền với những tiến bộ của khoa học – kỹ thuật. Ngày nay, loại hình vận tải này đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối các quốc gia và khu vực trên thế giới, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế, góp phần thúc đẩy giao thương và phát triển kinh tế toàn cầu (Nguyễn Hải Quang, 2012).

##### **❖ Đặc điểm của vận tải hàng không**

Vận tải hàng không là một trong những phương thức vận tải có những đặc điểm riêng biệt so với các loại hình vận tải khác, thể hiện qua tuyến đường vận chuyển, phạm vi hoạt động, tốc độ, mức độ an toàn và chi phí. Trước hết, các tuyến vận tải hàng không chủ yếu là các đường bay thẳng nối giữa các điểm, đòi hỏi phải có hệ thống cảng hàng

không hoặc sân bay để thực hiện việc cất, hạ cánh và phục vụ hành khách, hàng hóa.

Bên cạnh đó, vận tải hàng không thường có phạm vi vận chuyển dài, đặc biệt phù hợp với các tuyến vận chuyển quốc tế hoặc khoảng cách xa, trong khi đối với cự ly ngắn, chi phí và tính phức tạp có thể cao hơn so với các phương thức vận tải khác. Ngoài ra, vận tải hàng không là loại hình áp dụng trình độ khoa học – công nghệ và quản lý hiện đại, đòi hỏi vốn đầu tư lớn để đảm bảo hoạt động an toàn và hiệu quả.

Một trong những đặc điểm nổi bật của vận tải hàng không là tốc độ vận chuyển rất cao, giúp rút ngắn đáng kể thời gian vận chuyển so với các phương thức khác. Tuy nhiên, lợi thế này chỉ thực sự phát huy đối với các tuyến vận chuyển đường dài, do còn phải tính đến thời gian vận chuyển mặt đất và các khâu trung gian tại sân bay.

Ngoài ra, vận tải hàng không có mức độ an toàn và tiện nghi cao, thường đáp ứng tốt các tiêu chuẩn dịch vụ trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt. Tuy nhiên, chi phí vận chuyển bằng đường hàng không cũng ở mức cao nhất so với các phương thức vận tải khác, đặc biệt khi xét trên cùng một đơn vị khối lượng và cự ly vận chuyển. Do đó, phương thức này thường phù hợp với các loại hàng hóa có giá trị cao, khối lượng nhỏ, yêu cầu thời gian giao hàng nhanh (Nguyễn Hải Quang, 2012).

#### ❖ **Vai trò của vận tải hàng không**

Vận tải hàng không là một trong những bộ phận quan trọng cấu thành hệ thống vận tải, góp phần đáp ứng nhu cầu di chuyển của con người và lưu thông hàng hóa trong nền kinh tế. Không chỉ dừng lại ở chức năng vận chuyển, vận tải hàng không còn giữ vai trò phân phối các nguồn lực, sản phẩm và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân, qua đó thúc đẩy sự luân chuyển và phát triển của các hoạt động kinh tế – xã hội.

Theo đánh giá của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA): “Vận tải hàng không là một trong những nguồn lực có tính sống còn nhất của thế giới. Sự phát triển của nó với tư cách là ngành kinh tế và lĩnh vực dịch vụ đã đặt vận tải hàng không vào vị trí của một trong những ngành có đóng góp lớn nhất vào thành tựu xã hội hiện đại. Vận tải hàng không là yếu tố cần thiết cho sự phát triển kinh tế. Trong một cộng đồng và thị trường toàn cầu đang tăng nhanh, vận tải hàng không tạo điều kiện để vận chuyển một cách nhanh chóng hàng triệu người và tỷ USD hàng hóa đến các thị trường trên toàn thế giới.”

Bên cạnh đó, vận tải hàng không còn có tác động sâu rộng đến nền kinh tế ở cả cấp độ quốc gia và toàn cầu. Theo Nguyễn Hải Quang (2012), ở phạm vi quốc gia,

phương thức vận tải này góp phần mở rộng hoạt động kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, thu hút đầu tư và phát triển du lịch quốc tế. Đồng thời, vận tải hàng không còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển các vùng lãnh thổ, đặc biệt là những khu vực có vị trí địa lý xa xôi.

Ở phạm vi toàn cầu, vận tải hàng không đóng vai trò là cầu nối quan trọng trong quá trình hội nhập kinh tế quốc tế, góp phần tăng cường giao lưu kinh tế, văn hóa và xã hội giữa các quốc gia, qua đó thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế thế giới (Nguyễn Hải Quang, 2012).

#### **1.1.7. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm trong vận tải hàng không**

Trong vận tải hàng không quốc tế, quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên tham gia được quy định rõ ràng nhằm đảm bảo sự công bằng và hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển. Theo Triệu Hồng Cẩm (2014), các chủ thể chính bao gồm người chuyên chở, người gửi hàng và người nhận hàng, mỗi bên đều có những quyền và nghĩa vụ nhất định.

Đối với người chuyên chở, họ có quyền yêu cầu thanh toán cước phí và các chi phí liên quan, đồng thời có nghĩa vụ vận chuyển hàng hóa an toàn, đúng thời gian và địa điểm đã thỏa thuận. Người chuyên chở phải chịu trách nhiệm đối với những tổn thất như mất mát, hư hỏng hoặc chậm giao hàng xảy ra trong quá trình vận chuyển, trừ các trường hợp miễn trách theo quy định.

Đối với người gửi hàng, họ có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan đến hàng hóa, đặc biệt là các thông tin khai báo trên vận đơn. Nếu thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ gây thiệt hại, người gửi hàng phải chịu trách nhiệm đối với các hậu quả phát sinh.

Trong khi đó, người nhận hàng có quyền yêu cầu nhận hàng và các chứng từ liên quan khi hàng đến nơi, đồng thời có nghĩa vụ thanh toán các khoản chi phí theo thỏa thuận (nếu có).

Về trách nhiệm vận chuyển, theo các công ước quốc tế như Warsaw và Montreal, trách nhiệm của người chuyên chở được xác định dựa trên nguyên tắc suy đoán lỗi, theo đó người chuyên chở phải chịu trách nhiệm đối với tổn thất xảy ra trong thời gian hàng hóa thuộc sự kiểm soát của mình, trừ khi chứng minh được các trường hợp miễn trách. Đồng thời, mức bồi thường thường bị giới hạn theo quy định nhằm đảm bảo tính cân bằng lợi ích giữa các bên.

Từ đó có thể thấy, việc xác định rõ quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các chủ thể trong vận tải hàng không là cơ sở quan trọng để đảm bảo tính pháp lý, hạn chế tranh chấp và nâng cao hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế.

## **1.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không**

### **1.2.1. Khái niệm và vai trò quy trình**

#### **❖ Khái niệm quy trình**

Theo Tổ chức Tiêu chuẩn hoá Quốc tế (ISO), quy trình được định nghĩa là “tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để tạo ra đầu ra” (ISO, 2015). Định nghĩa này nhấn mạnh mối quan hệ chuyển hóa giữa các yếu tố đầu vào và đầu ra, đồng thời khẳng định tính hệ thống và tính liên kết giữa các hoạt động cấu thành quy trình.

Bên cạnh đó, theo Nguyễn Hải Sản (2010), trong giáo trình Quản trị học, quy trình được hiểu là “trình tự các bước công việc được sắp xếp theo một logic nhất định nhằm đạt được mục tiêu đã đề ra”. Quan điểm này làm rõ hai đặc trưng cơ bản của quy trình là tính trình tự và tính mục tiêu, cho thấy các hoạt động trong quy trình không diễn ra rời rạc mà được tổ chức theo một trật tự khoa học nhằm bảo đảm hiệu quả thực hiện.

Từ các quan điểm trên, có thể khái quát rằng: quy trình là chuỗi các hoạt động có mối quan hệ chặt chẽ, được sắp xếp theo một trình tự xác định, nhằm chuyển đổi các yếu tố đầu vào thành đầu ra và hướng tới việc đạt được mục tiêu cụ thể của tổ chức.

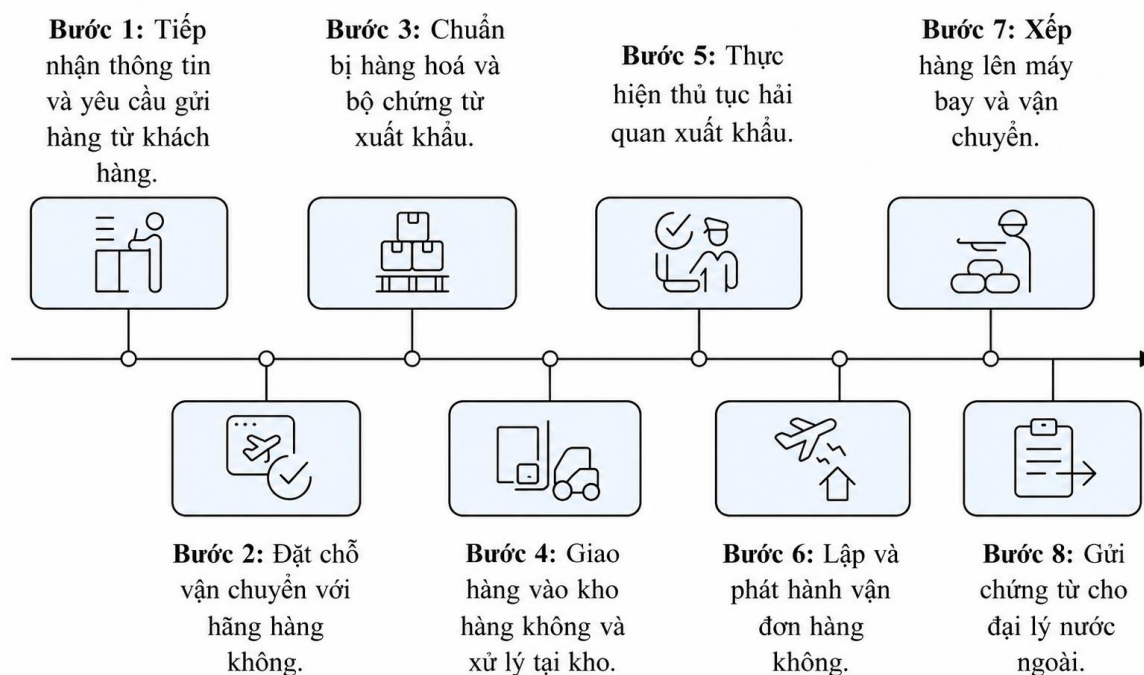
#### **❖ Vai trò quy trình**

Trong lĩnh vực logistics và giao nhận vận tải, quy trình được xem là nền tảng giúp tổ chức triển khai các hoạt động một cách hệ thống và có kiểm soát. Theo Operations Management của Nigel Slack và cộng sự (2010), mọi hoạt động trong doanh nghiệp đều thực hiện thông qua các quy trình; do đó, hiệu quả vận hành phụ thuộc trực tiếp vào cách thức thiết kế và quản lý các chuỗi hoạt động này.

Trước hết, quy trình đóng vai trò chuẩn hóa nghiệp vụ, thiết lập một trình tự thực hiện thống nhất nhằm hạn chế sai sót và giảm thiểu sự phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân. Đồng thời, đây còn là công cụ kiểm soát hữu hiệu, cho phép doanh nghiệp theo dõi tiến độ, phát hiện sai lệch và đảm bảo tính tuân thủ các quy định pháp lý. Như Martin Christopher (2016) đã nhận định trong Logistics & Supply Chain Management, khả năng kiểm soát dòng chảy hàng hóa và thông tin trong chuỗi cung ứng phụ thuộc chặt chẽ vào việc thiết kế và thực thi quy trình nghiêm ngặt.

Hơn thế nữa, việc tối ưu hóa quy trình giúp loại bỏ các bước trung gian không cần thiết, từ đó rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao hiệu suất sử dụng nguồn lực. Đây cũng là tiền đề quan trọng cho tiến trình số hóa, bởi các hệ thống quản trị hiện đại (như ERP hay WMS) đều được xây dựng trên nền tảng quy trình đã chuẩn hóa. Tóm lại, quy trình không chỉ đơn thuần là công cụ tổ chức công việc mà còn là yếu tố cốt lõi quyết định năng lực cạnh tranh và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp logistics.

### 1.2.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không



#### Sơ đồ 1.1. Quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không

Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không là chuỗi các nghiệp vụ được tổ chức theo trình tự nhất định nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển từ người gửi đến người nhận một cách an toàn, nhanh chóng và đúng quy định. Theo Triệu Hồng Cẩm (2014) và Bùi Xuân Lưu & Nguyễn Hữu Khải (2017), quy trình này có thể được khái quát qua các bước cơ bản sau:

#### **Bước 1:** Tiếp nhận thông tin và yêu cầu gửi hàng từ khách hàng

Quy trình giao nhận bắt đầu từ việc người giao nhận tiếp nhận thông tin lô hàng từ khách hàng một cách chính xác đảm bảo thông tin xuyên suốt chuỗi nghiệp vụ. Các thông tin cơ bản bao gồm: tên hàng, số lượng, trọng lượng, kích thước, tính chất hàng hóa, địa điểm đi – đến và thời gian yêu cầu vận chuyển. Đây là cơ sở để người giao nhận đánh giá khả năng vận chuyển và xây dựng phương án phù hợp.

## **Bước 2: Đặt chỗ vận chuyển với hãng hàng không**

Trên cơ sở thông tin đã tiếp nhận, người giao nhận tiến hành đặt chỗ với hãng hàng không hoặc đại lý của hãng. Nội dung booking bao gồm các thông tin chi tiết về lô hàng và lịch trình vận chuyển dự kiến. Việc booking nhằm đảm bảo có chỗ trên chuyến bay phù hợp với yêu cầu của khách hàng (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

## **Bước 3: Chuẩn bị hàng hóa và bộ chứng từ xuất khẩu**

Người giao nhận phối hợp với người xuất khẩu chuẩn bị hàng hóa theo tiêu chuẩn vận tải hàng không, đảm bảo phù hợp về đóng gói, ghi nhãn và an toàn vận chuyển. Đồng thời, các chứng từ như hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và các chứng từ liên quan khác được hoàn thiện để phục vụ cho việc khai báo hải quan.

## **Bước 4: Giao hàng vào kho hàng không và xử lý tại kho**

Hàng hóa được vận chuyển đến kho hàng không để làm thủ tục xuất khẩu. Tại đây, hàng được cân đo, kiểm tra tình trạng, dán nhãn và tiếp nhận bởi hãng hàng không. Đây là bước quan trọng nhằm đảm bảo hàng hóa đáp ứng các yêu cầu về an ninh và an toàn hàng không (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

## **Bước 5: Thực hiện thủ tục hải quan xuất khẩu**

Người giao nhận tiến hành khai báo hải quan và nộp hồ sơ cho cơ quan chức năng. Sau khi hoàn tất kiểm tra và được thông quan, hàng hóa được phép đưa vào khu vực chờ xếp lên máy bay. Thủ tục hải quan là bước bắt buộc nhằm đảm bảo tính hợp pháp của hàng hóa xuất khẩu.

## **Bước 6: Lập và phát hành vận đơn hàng không**

Sau khi hàng được tiếp nhận, vận đơn hàng không được lập và phát hành bởi hãng hàng không hoặc đại lý. Đây là chứng từ xác nhận việc nhận hàng để vận chuyển, đồng thời là căn cứ pháp lý quan trọng trong toàn bộ quá trình giao nhận (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

## **Bước 7: Xếp hàng lên máy bay và vận chuyển**

Hàng hóa sau khi hoàn tất thủ tục sẽ được xếp lên máy bay và vận chuyển đến sân bay đích theo lịch trình đã xác định. Kết thúc bước này cũng đồng nghĩa với việc hoàn thành giai đoạn giao nhận tại đầu xuất khẩu.

## **Bước 8: Gửi chứng từ cho đại lý nước ngoài**

Sau khi hàng hóa đã được xếp lên máy bay và vận chuyển đến nước nhập khẩu, người giao nhận tại đầu xuất khẩu tiến hành gửi bộ chứng từ liên quan cho đại lý hoặc

đối tác tại đầu nhập khẩu. Bộ chứng từ này là căn cứ để đại lý thực hiện các thủ tục cần thiết với cơ quan hải quan, hãng hàng không và các đơn vị liên quan nhằm tổ chức nhận hàng tại điểm đến. Việc chuyển giao chứng từ đầy đủ, chính xác và kịp thời giúp đảm bảo quá trình nhận hàng diễn ra thuận lợi, hạn chế phát sinh sai sót hoặc chậm trễ. Sau khi hoàn tất các thủ tục cần thiết, đại lý tiến hành nhận hàng và bàn giao cho người nhận theo thỏa thuận.

Như vậy, quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không được tổ chức theo trình tự logic từ khâu tiếp nhận thông tin đến khi hàng hóa được vận chuyển, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa người giao nhận, hãng hàng không và cơ quan hải quan nhằm đảm bảo hiệu quả và tính liên tục của hoạt động xuất khẩu.

### ***1.2.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận***

#### ***1.2.3.1. Nhân tố khách quan***

Các nhân tố khách quan là những yếu tố nằm ngoài khả năng kiểm soát trực tiếp của doanh nghiệp nhưng có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả và tính ổn định của quy trình giao nhận.

- Chính sách xuất nhập khẩu và quy định pháp lý

Hoạt động giao nhận hàng không chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật quốc gia và các công ước quốc tế. Các quy định về hải quan, kiểm tra chuyên ngành, thuế quan và chính sách quản lý hàng hóa ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian thông quan và chi phí vận chuyển. Sự thay đổi chính sách có thể làm phát sinh các thủ tục bổ sung, kéo dài thời gian xử lý và gia tăng rủi ro trong quy trình giao nhận.

- Cơ sở hạ tầng hàng không và năng lực sân bay

Cơ sở hạ tầng sân bay, bao gồm hệ thống kho hàng, trang thiết bị bốc xếp và năng lực xử lý hàng hóa, có ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ và hiệu quả giao nhận.

Theo World Bank, chất lượng hạ tầng logistics là một trong những yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả chuỗi cung ứng quốc gia. Hạn chế về hạ tầng có thể dẫn đến tình trạng ùn tắc, kéo dài thời gian xử lý và gia tăng chi phí logistics.

- Biến động giá cước vận tải hàng không

Giá cước hàng không chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như giá nhiên liệu, cung cầu thị trường, tình hình kinh tế và địa chính trị. Sự biến động giá cước có thể làm thay đổi chi phí logistics, ảnh hưởng đến quyết định vận chuyển của khách hàng và kế hoạch khai thác của doanh nghiệp giao nhận.

#### *1.2.3.4. Nhân tố chủ quan*

Các nhân tố chủ quan là những yếu tố thuộc nội tại doanh nghiệp, có thể kiểm soát và cải thiện nhằm nâng cao hiệu quả quy trình giao nhận.

- Trình độ và năng lực đội ngũ nhân sự

Nhân sự là yếu tố cốt lõi trong vận hành logistics, đặc biệt đối với các nghiệp vụ phức tạp như giao nhận hàng không.

Theo Christopher (2016), năng lực nhân sự ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng xử lý thông tin, kiểm soát chứng từ và phối hợp giữa các bộ phận trong chuỗi cung ứng. Nhân sự thiếu kinh nghiệm có thể dẫn đến sai sót trong chứng từ, chậm trễ xử lý và gia tăng rủi ro vận hành.

- Hệ thống công nghệ thông tin

Ứng dụng công nghệ thông tin giúp tự động hóa quy trình, tăng độ chính xác và cải thiện khả năng theo dõi lô hàng.

Theo International Air Transport Association, việc số hóa trong logistics, đặc biệt là e-AWB và hệ thống tracking, giúp giảm sai sót chứng từ và nâng cao hiệu quả vận hành.

- Mối quan hệ với hãng hàng không và đại lý

Mối quan hệ hợp tác với hãng hàng không và các đại lý logistics ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng đặt chỗ, giá cước và tính linh hoạt trong vận chuyển.

Doanh nghiệp có quan hệ tốt với hãng bay thường có lợi thế về: Ưu tiên space, giá cước cạnh tranh, hỗ trợ xử lý khi phát sinh sự cố.

Từ các phân tích trên có thể thấy rằng quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không chịu sự tác động tổng hợp của cả nhân tố khách quan và nhân tố chủ quan. Do đó, để nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận, doanh nghiệp không chỉ cần chủ động thích ứng với các biến động từ môi trường bên ngoài mà còn phải tập trung tối ưu hóa các nguồn lực nội tại. Việc nhận diện đầy đủ các nhân tố ảnh hưởng này là cơ sở quan trọng để đánh giá thực trạng quy trình và đề xuất các giải pháp phù hợp trong các chương tiếp theo.

#### **1.2.4. Incoterms 2020 trong vận tải hàng không**

Incoterms 2020 do Phòng Thương mại Quốc tế (International Chamber of Commerce) ban hành là bộ quy tắc chuẩn hóa các điều kiện thương mại quốc tế, quy định trách nhiệm, chi phí và thời điểm chuyển giao rủi ro giữa các bên trong hợp đồng

mua bán hàng hóa. Trong vận tải hàng không, các điều kiện Incoterms 2020 như FCA, CPT và CIP được sử dụng phổ biến do phù hợp với đặc thù giao hàng thông qua người chuyên chở. Việc lựa chọn đúng điều kiện Incoterms có ý nghĩa quan trọng trong việc xác định điểm chuyển giao rủi ro, phân bổ chi phí và trách nhiệm giữa các bên. Đây là cơ sở để tổ chức quy trình giao nhận, lập chứng từ và kiểm soát rủi ro trong hoạt động vận tải hàng không quốc tế.

Các điều kiện Incoterms 2020 thường sử dụng trong vận tải hàng không như:

- Điều kiện FCA (Giao cho người chuyên chở)

Theo điều kiện FCA, người bán hoàn thành nghĩa vụ giao hàng khi hàng được giao cho người chuyên chở do người mua chỉ định tại địa điểm thỏa thuận (có thể là kho người bán, sân bay hoặc kho hàng không). Điểm chuyển giao rủi ro: khi hàng được bàn giao cho hãng vận tải.

Trách nhiệm người bán: Chuẩn bị hàng, đóng gói, làm thủ tục xuất khẩu, giao hàng cho carrier.

Trách nhiệm người mua: Thuê vận chuyển chính, chịu chi phí vận tải và rủi ro sau điểm giao.

- Điều kiện CPT (Cước phí trả tới)

Theo CPT, người bán chịu trách nhiệm thuê và trả chi phí vận chuyển đến địa điểm đích, nhưng rủi ro vẫn chuyển giao sớm hơn. Điểm chuyển giao rủi ro: khi hàng được giao cho hãng vận tải tại nơi đi.

Người bán chịu chi phí vận chuyển chính và thủ tục xuất khẩu. Người mua chịu rủi ro trong quá trình vận chuyển và thủ tục nhập khẩu.

CPT thường được sử dụng khi người bán có lợi thế về giá cước với hãng bay, tuy nhiên người mua cần lưu ý rằng rủi ro đã chuyển giao ngay tại điểm giao đầu tiên, dù chi phí vận chuyển do người bán chi trả.

- Điều kiện CIP (Cước phí và bảo hiểm trả tới)

CIP tương tự CPT nhưng bổ sung nghĩa vụ mua bảo hiểm cho người bán. Điểm chuyển giao rủi ro là khi giao hàng cho hãng vận tải. Người bán sẽ chịu chi phí vận chuyển và mua bảo hiểm với mức bảo hiểm cao (ICC A). Người mua sẽ chịu rủi ro sau khi giao cho hãng vận tải (nhưng có bảo hiểm bảo vệ).

CIP phù hợp với các lô hàng có giá trị cao hoặc dễ hư hỏng, giúp giảm thiểu rủi ro tài chính cho người mua thông qua bảo hiểm.

Trong vận tải hàng không, việc áp dụng đúng các điều kiện Incoterms 2020 do Phòng Thương mại Quốc tế ban hành có ý nghĩa quan trọng trong việc xác định rõ trách nhiệm, chi phí và thời điểm chuyển giao rủi ro giữa người bán và người mua. Đặc biệt, đối với các điều kiện thường sử dụng như FCA, CPT và CIP, điểm chuyển giao rủi ro được xác định tại thời điểm hàng hóa được bàn giao cho người chuyên chở, thường là hãng hàng không hoặc đại lý của hãng bay. Việc xác định chính xác điều kiện Incoterms không chỉ giúp hạn chế tranh chấp phát sinh trong quá trình vận chuyển mà còn là cơ sở để phân định trách nhiệm thuê phương tiện vận tải, thực hiện thủ tục xuất nhập khẩu và lập chứng từ liên quan như vận đơn hàng không và bảo hiểm. Do đó, trong thực tiễn giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không, Incoterms 2020 được xem là công cụ quan trọng giúp chuẩn hóa quy trình, nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bên và kiểm soát rủi ro trong chuỗi logistics (Christopher, 2016; ICC, 2020).

### **1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ**

#### **1.3.1. Các quy định pháp lý**

Hoạt động vận tải hàng không quốc tế chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật bao gồm các văn bản pháp luật quốc gia và các điều ước quốc tế. Các cơ sở pháp lý này quy định quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên tham gia trong quá trình vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không.

##### **1.3.1.1. Nguồn luật Việt Nam**

Tại Việt Nam, hoạt động vận tải hàng không quốc tế được điều chỉnh bởi các văn bản pháp luật chủ yếu sau:

- *Luật Hàng không dân dụng Việt Nam năm 2006 (sửa đổi, bổ sung năm 2014)*: quy định về tổ chức và hoạt động của ngành hàng không dân dụng, bao gồm vận chuyển hành khách, hành lý và hàng hóa bằng đường hàng không. Đây là văn bản pháp lý nền tảng điều chỉnh trực tiếp hoạt động vận tải hàng không tại Việt Nam.
- *Luật Thương mại năm 2005*: quy định về hoạt động thương mại, trong đó có dịch vụ logistics và giao nhận hàng hóa, làm cơ sở pháp lý cho hoạt động của người giao nhận.
- *Luật Hải quan năm 2014*: quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát và quản lý hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu, trong đó bao gồm hàng hóa vận chuyển bằng đường hàng không.

- Các văn bản hướng dẫn thi hành như nghị định, thông tư liên quan đến hàng không, hải quan và logistics, góp phần cụ thể hóa các quy định pháp luật trong thực tiễn.

Các văn bản pháp luật này tạo thành hệ thống pháp lý nội địa, điều chỉnh toàn diện hoạt động giao nhận và vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không tại Việt Nam (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

#### 1.3.1.2. Nguồn luật quốc tế

Bên cạnh pháp luật quốc gia, vận tải hàng không quốc tế còn chịu sự điều chỉnh của các công ước quốc tế quan trọng như Công ước Warsaw 1929 và Công ước Montreal 1999. Đây là các văn bản quan trọng quy định về trách nhiệm dân sự của người chuyên chở hàng không mà bất kỳ đơn vị giao nhận nào cũng phải nắm rõ.

##### 1.3.1.2.1. Công ước Warsaw 1929 và Công ước Montreal 1999

###### a) Tổng quan về hai Công ước:

- *Công ước Warsaw năm 1929*: Là nền tảng pháp lý đầu tiên thống nhất các nguyên tắc vận chuyển hàng không quốc tế. Tuy nhiên các giới hạn trách nhiệm của nó thường thấp và các thủ tục về chứng từ khá cứng nhắc (chủ yếu là văn bản giấy).
- *Công ước Montreal năm 1999*: hiện đại hóa và thay thế hệ thống Warsaw, quy định rõ hơn về trách nhiệm dân sự của người vận chuyển và mức giới hạn bồi thường trong vận tải hàng không quốc tế.

###### b) Trách nhiệm của hãng hàng không

- Đối với hàng hóa

*Phạm vi trách nhiệm*: Người vận chuyển chịu trách nhiệm về thiệt hại trong trường hợp hàng hóa bị tiêu hủy, mất mát hoặc hư hỏng nếu sự kiện gây ra thiệt hại xảy ra trong quá trình vận chuyển bằng hàng không.

*Các trường hợp miễn trách nhiệm*: Hãng hàng không không phải chịu trách nhiệm nếu chứng minh được thiệt hại do:

- Khuyết tật vốn có hoặc chất lượng kém của hàng hóa
- Việc đóng gói hàng hóa không đảm bảo do một người không phải người vận chuyển thực hiện
- Sự kiện chiến tranh hoặc xung đột vũ trang
- Hành động của cơ quan công quyền liên quan đến việc nhập, xuất hoặc

quá cảnh hàng hóa

*Giới hạn trách nhiệm:* Theo Montreal 1999, trách nhiệm với hàng hóa hư hỏng, mất mát, tiêu hủy hoặc chậm trễ được giới hạn ở mức 17 SDR/kg, trừ khi người gửi khai báo giá trị và trả phí bổ sung. Nếu Montreal 1999 không áp dụng, theo Công ước Warsaw (Vietnam Airlines áp dụng), giới hạn trách nhiệm có thể lên tới 26 SDR/kg hoặc mức cao hơn theo bảng giá.

- Đối với hành khách và hành lý
  - Tử vong và thương tật: Montreal 1999 áp dụng chế độ trách nhiệm hai tầng. Tầng thứ nhất, người vận chuyển không được phép loại trừ hoặc giới hạn trách nhiệm đối với thiệt hại lên tới 100.000 SDR. Tầng thứ hai dựa trên lỗi, trách nhiệm là không giới hạn trừ khi hãng chứng minh được mình không có lỗi.
  - Hành lý: Trách nhiệm đối với hành lý bị mất, hư hỏng hoặc chậm trễ giới hạn ở mức 1.000 SDR cho mỗi hành khách.
- Đối với sự chậm trễ (Delay): Hãng hàng không chịu trách nhiệm về thiệt hại do chậm trễ trừ khi chứng minh được rằng họ và các đại lý đã thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để tránh thiệt hại hoặc không thể thực hiện các biện pháp đó.

**c) Quy định về chứng từ vận chuyển**

- Vận đơn hàng không (AWB): Phải có điểm khởi hành, điểm đến và trọng lượng hàng hóa.
- Chứng từ điện tử: Montreal 1999 cho phép thay thế vận đơn giấy bằng bất kỳ phương tiện nào khác ghi lại việc vận chuyển (như e-AWB), giúp các đơn vị giao nhận giảm chi phí và tăng hiệu quả.
- Trách nhiệm của người gửi hàng: Người gửi hàng (hoặc đơn vị giao nhận đại diện) phải chịu trách nhiệm về tính chính xác của các thông tin ghi trên vận đơn và phải bồi thường cho hãng nếu cung cấp thông tin sai lệch gây thiệt hại.

**d) Thời hạn khiếu nại và khởi kiện (Dành cho đơn vị giao nhận)**

Để bảo vệ quyền lợi, các đơn vị giao nhận cần lưu ý các mốc thời gian sau:

- Hư hỏng hàng hóa: Phải khiếu nại bằng văn bản ngay sau khi phát hiện, chậm nhất là 14 ngày kể từ ngày nhận hàng.
- Chậm trễ hàng hóa: Phải khiếu nại bằng văn bản trong vòng 21 ngày kể từ

ngày hàng hóa được đặt dưới quyền định đoạt của người nhận.

- Mất mát hàng hóa (không giao được): Phải khiếu nại trong vòng 120 ngày kể từ ngày xuất vận đơn hàng không (theo điều kiện của Vietnam Airlines).
- Thời hạn khởi kiện: Quyền khởi kiện bồi thường sẽ bị mất nếu không thực hiện trong vòng 2 năm kể từ ngày máy bay đến điểm đến hoặc ngày lẽ ra phải đến.

**e) Lưu ý quan trọng cho đơn vị giao nhận**

- Khai báo giá trị (Special Declaration of Interest): Nếu hàng hóa có giá trị cao hơn mức giới hạn (17 SDR/kg), đơn vị giao nhận nên tư vấn khách hàng khai báo giá trị đặc biệt và trả thêm phí để được bồi thường toàn bộ giá trị thực tế nếu có rủi ro.
- Kiểm tra hàng hóa: Việc nhận hàng mà không có khiếu nại được coi là bằng chứng ban đầu cho thấy hàng hóa đã được giao trong tình trạng tốt. Do đó, cần kiểm tra kỹ tình trạng hàng ngay khi nhận.
- Vận tải nối tiếp và thực tế: Đơn vị giao nhận có quyền khởi kiện người vận chuyển đầu tiên, người vận chuyển cuối cùng hoặc người vận chuyển thực hiện chặng bay xảy ra thiệt hại.

Ngoài hai Công ước trên thì còn có các Công ước khác hỗ trợ cho vận tải hàng không quốc tế khác như:

- *Công ước Chicago năm 1944*: thiết lập các nguyên tắc cơ bản về tổ chức và quản lý hàng không dân dụng quốc tế, đồng thời đặt nền tảng cho hoạt động của Tổ chức Hàng không dân dụng quốc tế (ICAO).
- *Công ước Tokyo năm 1963*: quy định về các hành vi vi phạm và an ninh trên tàu bay.
- *Công ước La Hay năm 1970*: liên quan đến việc ngăn chặn hành vi chiếm đoạt tàu bay bất hợp pháp.
- *Công ước Montreal năm 1971*: quy định về việc trừng trị các hành vi phá hoại an toàn hàng không dân dụng.
- *Công ước Rome năm 1952*: quy định về trách nhiệm đối với thiệt hại gây ra cho bên thứ ba trên mặt đất bởi tàu bay.

Qua các nội dung đã trình bày, có thể nhận thấy rằng hoạt động vận tải hàng không quốc tế chịu sự chi phối của một hệ thống pháp lý tương đối toàn diện, bao gồm

cả quy định trong nước và các điều ước quốc tế. Ở phạm vi quốc gia, các văn bản như Luật Hàng không dân dụng, Luật Thương mại và Luật Hải quan đã tạo nên nền tảng pháp lý quan trọng, điều chỉnh trực tiếp các hoạt động vận chuyển và giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không. Những quy định này không chỉ xác định quyền và nghĩa vụ của các chủ thể tham gia mà còn góp phần đảm bảo tính thống nhất trong quá trình thực thi.

Ở phạm vi quốc tế, các công ước như Chicago 1944, Warsaw 1929 hay Montreal 1999 đóng vai trò định hình những nguyên tắc chung cho hoạt động vận tải hàng không xuyên biên giới, đặc biệt trong việc xác lập trách nhiệm của người vận chuyển và đảm bảo an toàn, an ninh hàng không. Việc tuân thủ các cam kết quốc tế này giúp hoạt động vận tải hàng không diễn ra một cách đồng bộ và phù hợp với thông lệ chung của thế giới.

Tổng thể, sự kết hợp giữa pháp luật quốc gia và pháp luật quốc tế đã tạo nên một khuôn khổ pháp lý tương đối chặt chẽ cho vận tải hàng không quốc tế. Đây là cơ sở quan trọng giúp hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không được thực hiện một cách an toàn, minh bạch và công bằng giữa các quốc gia. (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

#### 1.3.1.2.2. Vai trò IATA (Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế) về quy định vận chuyển

##### - Quy định của IATA đối với hàng nguy hiểm

Trong vận tải hàng không quốc tế, hàng nguy hiểm được hiểu là các loại hàng hóa có khả năng gây rủi ro đến an toàn bay, con người và môi trường. Để kiểm soát loại hàng hóa này, IATA ban hành bộ *Dangerous Goods Regulations (DGR)* dựa trên tiêu chuẩn của ICAO, quy định chi tiết các yêu cầu trong toàn bộ quá trình vận chuyển.

Trước hết, về phân loại, hàng nguy hiểm được chia thành 9 nhóm chính như: chất nổ, khí, chất lỏng dễ cháy, chất rắn dễ cháy, chất oxy hóa và Peroxide hữu cơ, chất độc và chất lây nhiễm, chất phóng xạ, chất ăn mòn, các chất nguy hiểm khác bao gồm pin lithium. Việc phân loại này là cơ sở để xác định toàn bộ quy trình xử lý tiếp theo.

Về đóng gói, IATA quy định cụ thể thông qua hệ thống Packing Instructions (PI) cho từng loại hàng, trong đó nêu rõ: loại bao bì được phép sử dụng, tiêu chuẩn kỹ thuật (UN packaging), và giới hạn khối lượng cho mỗi kiện hàng. Bao bì phải đảm bảo chịu được áp suất, rung lắc và các điều kiện đặc thù của vận tải hàng không.

Về ghi nhãn và đánh dấu, hàng nguy hiểm bắt buộc phải:

- Dán nhãn cảnh báo nguy hiểm phù hợp với từng nhóm hàng

- Ghi rõ mã số UN
- Thể hiện các ký hiệu xử lý đặc biệt (nếu có)

Về chứng từ, người gửi hàng phải lập Shipper's Declaration for Dangerous Goods, trong đó xác nhận hàng hóa đã được phân loại, đóng gói và ghi nhãn đúng quy định. Đây là chứng từ mang tính pháp lý quan trọng trong vận tải hàng không.

Về đào tạo, IATA yêu cầu tất cả nhân sự tham gia xử lý hàng nguy hiểm phải được đào tạo và cấp chứng chỉ định kỳ, nhằm đảm bảo năng lực chuyên môn và giảm thiểu rủi ro.

Như vậy, các quy định của IATA đối với hàng nguy hiểm mang tính chặt chẽ và bắt buộc, nhằm đảm bảo an toàn tuyệt đối trong vận tải hàng không.

- Quy định của IATA đối với hàng mau hỏng

Đối với hàng mau hỏng, IATA ban hành bộ PCR nhằm đảm bảo duy trì chất lượng hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển.

Trước hết, về kiểm soát nhiệt độ, PCR quy định các dải nhiệt độ phù hợp với từng loại hàng, ví dụ:

- Hàng lạnh: từ 2°C đến 8°C
- Hàng đông lạnh: dưới 0°C
- Hàng yêu cầu nhiệt độ phòng kiểm soát

Việc duy trì chuỗi lạnh liên tục là yêu cầu bắt buộc nhằm đảm bảo chất lượng hàng hóa.

Về đóng gói, hàng PER phải được đóng trong bao bì chuyên dụng có khả năng:

- Cách nhiệt tốt
- Giữ lạnh bằng gel hoặc đá khô
- Chống va đập và hạn chế ảnh hưởng môi trường

Thời gian vận chuyển, PCR yêu cầu lựa chọn hành trình tối ưu, giảm thiểu thời gian lưu kho và ưu tiên xử lý nhanh tại sân bay nhằm hạn chế nguy cơ hư hỏng.

Về phân loại hàng hóa, hàng PER bao gồm nhiều nhóm như thực phẩm tươi sống, hoa tươi, thủy sản, dược phẩm,... Mỗi loại có yêu cầu riêng về nhiệt độ, độ ẩm và thời gian vận chuyển.

Về xử lý và bảo quản, hàng PER cần được lưu trữ tại khu vực chuyên biệt, có kiểm soát nhiệt độ và hạn chế tiếp xúc với môi trường bên ngoài.

### **1.3.2. Hệ thống chứng từ**

Trong vận tải hàng không quốc tế, hệ thống chứng từ có vai trò thiết lập cơ sở pháp lý và đảm bảo sự lưu thông thông tin trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Theo Triệu Hồng Cẩm (2014), các chứng từ trong vận tải hàng không không chỉ phản ánh nội dung của hoạt động vận chuyển mà còn là căn cứ để thực hiện thủ tục hải quan, thanh toán và giải quyết tranh chấp. Trong phạm vi lý thuyết, hệ thống chứng từ bao gồm các loại chủ yếu sau:

- *Vận đơn hàng không (Air Waybill – AWB)*

Là chứng từ do người chuyên chở hoặc đại lý của họ phát hành nhằm xác nhận việc tiếp nhận hàng hóa để vận chuyển. Theo Triệu Hồng Cẩm (2014), AWB có các chức năng cơ bản bao gồm: là bằng chứng của hợp đồng vận chuyển, là biên nhận hàng hóa và là căn cứ để giao hàng tại nơi đến. Đồng thời, AWB không phải là chứng từ sở hữu và không có khả năng chuyển nhượng. Căn cứ theo chủ thể phát hành và quan hệ pháp lý được xác lập, vận đơn hàng không được phân thành:

- Vận đơn chủ: là vận đơn do hãng hàng không phát hành cho người giao nhận (forwarder), xác nhận việc tiếp nhận hàng hóa để vận chuyển. MAWB thể hiện quan hệ vận chuyển giữa hãng hàng không và người giao nhận, đồng thời là chứng từ pháp lý quan trọng trong quá trình vận chuyển (Triệu Hồng Cẩm, 2014).
- Vận đơn phụ: là vận đơn do người giao nhận phát hành cho chủ hàng, phản ánh quan hệ giữa người giao nhận và khách hàng. HAWB thể hiện thông tin chi tiết của từng lô hàng lẻ trong trường hợp gom hàng và là căn cứ để giao hàng cho người nhận.

Ngoài ra, hiện nay thường sử dụng e-AWB là vận đơn hàng không điện tử do Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế phát triển nhằm thay thế chứng từ giấy trong vận tải hàng không. Việc áp dụng e-AWB giúp rút ngắn thời gian xử lý, giảm sai sót và nâng cao khả năng theo dõi lô hàng. Trong bối cảnh số hóa logistics, e-AWB là một phần của xu hướng chuyển đổi sang hệ thống vận hành không giấy tờ, góp phần nâng cao hiệu quả và tính minh bạch trong chuỗi cung ứng (IATA, 2023).

- *Hóa đơn thương mại*

Là chứng từ do người bán phát hành cho người mua, phản ánh giá trị hàng hóa, điều kiện giao hàng và các thông tin liên quan đến giao dịch mua bán. Đây là căn cứ quan trọng để cơ quan hải quan xác định trị giá tính thuế (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

- *Phiếu đóng gói hàng hóa*

Là chứng từ thể hiện chi tiết về quy cách đóng gói hàng hóa, bao gồm số kiện, trọng lượng và kích thước. Phiếu đóng gói có chức năng hỗ trợ việc kiểm tra, đối chiếu hàng hóa trong quá trình vận chuyển và làm thủ tục hải quan.

- *Bản khai hàng hóa*

Là chứng từ tổng hợp thông tin về toàn bộ hàng hóa được vận chuyển trên một chuyến bay, do hãng hàng không hoặc đại lý lập. Manifest có chức năng cung cấp thông tin cho cơ quan hải quan và các bên liên quan nhằm phục vụ công tác kiểm tra, giám sát hàng hóa (Triệu Hồng Cẩm, 2014).

Như vậy, hệ thống chứng từ trong vận tải hàng không quốc tế bao gồm các chứng từ mang tính nền tảng, được quy định rõ trong các tài liệu lý luận chuyên ngành, góp phần đảm bảo tính pháp lý và tính đồng bộ của hoạt động vận chuyển hàng hóa.

#### **1.4. Xu hướng Logistics 4.0, chuyển đổi số và logistics xanh**

Trong bối cảnh Cách mạng công nghiệp 4.0, ngành logistics đang chuyển dịch mạnh mẽ sang mô hình số hóa nhằm tối ưu hóa hoạt động vận hành và nâng cao năng lực cạnh tranh. Đối với giao nhận hàng không, xu hướng Logistics 4.0 thể hiện rõ qua việc ứng dụng các hệ thống công nghệ như Track & Trace và EDI. Hệ thống Track & Trace cho phép theo dõi tình trạng lô hàng theo thời gian thực trong suốt quá trình vận chuyển, từ đó giúp các bên liên quan chủ động kiểm soát tiến độ và xử lý kịp thời các sự cố phát sinh. Trong khi đó, EDI hỗ trợ trao đổi dữ liệu điện tử giữa các bên như doanh nghiệp giao nhận, hãng hàng không và cơ quan hải quan, góp phần giảm thiểu sai sót chứng từ, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao độ chính xác của thông tin. Theo International Air Transport Association (2023), việc đẩy mạnh số hóa trong vận tải hàng không thông qua các công cụ như e-AWB và hệ thống dữ liệu điện tử là xu hướng tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và giảm chi phí trong chuỗi logistics toàn cầu. Bên cạnh đó, World Bank (2023) cũng nhấn mạnh rằng ứng dụng công nghệ số là một trong những yếu tố then chốt giúp cải thiện hiệu quả logistics và năng lực cạnh tranh của các quốc gia.

Song song với xu hướng chuyển đổi số, logistics xanh cũng đang trở thành định hướng phát triển quan trọng của ngành logistics hiện đại trong bối cảnh các vấn đề về môi trường và phát triển bền vững ngày càng được quan tâm. Logistics xanh hướng đến việc giảm thiểu tác động tiêu cực của hoạt động logistics đối với môi trường thông qua

tối ưu hóa vận tải, tiết kiệm năng lượng, giảm phát thải khí nhà kính và ứng dụng các công nghệ thân thiện với môi trường. Đối với lĩnh vực vận tải hàng không, logistics xanh được thể hiện qua việc sử dụng chứng từ điện tử nhằm giảm lượng giấy tờ thủ công, tối ưu hóa tải trọng và lịch trình vận chuyển để hạn chế phát thải nhiên liệu, đồng thời nâng cao hiệu quả khai thác kho hàng và phương tiện vận chuyển. Ngoài ra, nhiều hãng hàng không và doanh nghiệp logistics hiện nay cũng đang từng bước áp dụng các tiêu chuẩn phát triển bền vững, sử dụng nhiên liệu hàng không bền vững (SAF) và tăng cường quản lý phát thải carbon trong hoạt động vận tải quốc tế. Theo United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD, 2022), phát triển logistics xanh không chỉ góp phần bảo vệ môi trường mà còn nâng cao hiệu quả vận hành và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng toàn cầu.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận nền tảng liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Trên cơ sở tổng hợp các quan điểm lý thuyết, quy định pháp lý và tài liệu chuyên ngành, chương đã làm rõ các khái niệm về giao nhận hàng hóa, người giao nhận, vận tải hàng không, quyền và trách nhiệm của các chủ thể tham gia trong quá trình vận chuyển quốc tế. Đồng thời, chương cũng phân tích đặc điểm, vai trò và nội dung của quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, từ khâu tiếp nhận thông tin, đặt chỗ, chuẩn bị chứng từ, khai báo hải quan cho đến phát hành vận đơn và tổ chức vận chuyển hàng hóa.

Bên cạnh đó, chương còn trình bày các quy định pháp lý trong nước và quốc tế liên quan đến vận tải hàng không, đặc biệt là các công ước quốc tế như Warsaw 1929 và Montreal 1999, cùng với các quy định của IATA đối với hàng nguy hiểm và hàng mau hỏng. Đồng thời, hệ thống chứng từ sử dụng trong vận tải hàng không quốc tế cũng được khái quát nhằm làm rõ vai trò pháp lý và nghiệp vụ trong hoạt động giao nhận. Ngoài ra, chương đã đề cập đến xu hướng Logistics 4.0 và chuyển đổi số trong lĩnh vực giao nhận hàng không thông qua việc ứng dụng các công nghệ như e-AWB, EDI và hệ thống Track & Trace.

Nhìn chung, những nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 là cơ sở khoa học và nền tảng quan trọng để phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia trong các chương tiếp theo..

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA**

### **2.1. Khái quát về công ty**

Tên doanh nghiệp: CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH  
LÊ GIA

Tên quốc tế: LE GIA TRAVEL AND LOGISTICS SERVICES  
COMPANY LIMITED

Logo



Người đại diện: Lê Thanh Vũ

Mã số thuế: 0308626657

Ngày thành lập: 14/05/2009

Tình trạng hoạt động: Đang hoạt động

Ngành nghề chính: Dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế, logistics và các dịch vụ  
liên quan

Địa chỉ trụ sở chính: Thành phố Hồ Chí Minh

Hệ thống chi nhánh: Hà Nội, Đà Nẵng, Cần Thơ

Website: <https://legia-corp.com/>

Vốn điều lệ: 7.500.000.000 VNĐ

#### **2.1.1. Lịch sử hình thành công ty**

Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia được thành lập vào ngày 14/05/2009 với vốn đầu tư ban đầu là 7,5 tỷ đồng. Ngay từ những năm đầu hoạt động, doanh nghiệp đã định hướng phát triển trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế, tập trung vào các dịch vụ chủ yếu như vận tải hàng không, vận tải đường biển và các dịch vụ logistics liên quan.

Trải qua quá trình hình thành và phát triển, công ty từng bước mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao năng lực cung ứng dịch vụ. Sau gần 16 năm hoạt động, Lê Gia Logistics đã xây dựng được hệ thống mạng lưới với trụ sở chính tại Thành phố Hồ Chí Minh cùng các chi nhánh tại Hà Nội, Đà Nẵng và Cần Thơ. Việc mở rộng phạm vi hoạt

động theo chiều dài lãnh thổ đã góp phần nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng, đồng thời cải thiện tính linh hoạt và hiệu quả trong tổ chức vận chuyển hàng hóa.

Song song với quá trình mở rộng quy mô, doanh nghiệp cũng chú trọng đa dạng hóa dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của thị trường. Các lĩnh vực hoạt động chính của công ty bao gồm vận tải hàng không, vận tải đường biển, vận tải nội địa, dịch vụ gom hàng lẻ, hàng nguyên container và dịch vụ khai báo hải quan. Trong đó, vận tải hàng không được xem là một trong những lĩnh vực thế mạnh, khi công ty thiết lập quan hệ hợp tác với nhiều hãng hàng không lớn như Vietnam Airlines, EVA Air, Singapore Airlines,... qua đó nâng cao năng lực khai thác và mở rộng mạng lưới vận chuyển quốc tế.

Lê Gia Logistics còn tích cực tham gia vào các mạng lưới và hiệp hội logistics trong nước và quốc tế như FIATA, VLA, VCCI và JC Trans. Việc tham gia các tổ chức này không chỉ giúp doanh nghiệp mở rộng quan hệ hợp tác mà còn góp phần nâng cao uy tín, khả năng hội nhập và vị thế cạnh tranh trên thị trường logistics.

Trong những năm gần đây, công ty tiếp tục khẳng định năng lực thông qua việc cải tiến chất lượng dịch vụ, mở rộng mạng lưới đối tác và đạt được nhiều ghi nhận từ các hãng hàng không quốc tế. Những thành tựu này phản ánh quá trình phát triển ổn định, định hướng đúng đắn và khả năng thích ứng của doanh nghiệp trong bối cảnh ngành logistics ngày càng cạnh tranh.

### ***2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi***

#### **❖ Tầm nhìn**

Trở thành một trong những công ty giao nhận hàng đầu thế giới, cung cấp các dịch vụ chất lượng cao với mức giá cạnh tranh trên toàn cầu

#### **❖ Sứ mệnh**

Lê Gia Logistics đã và đang hướng tới trở thành một chuyên gia giao nhận vận tải nhằm tạo ra lợi ích bền vững cho khách hàng đồng thời cung cấp dịch vụ và giải pháp hậu cần toàn cầu chuyên nghiệp đáp ứng yêu cầu của các đại lý nước ngoài.

#### **❖ Giá trị cốt lõi**



Hình 2.1. Tóm tắt giá trị cốt lõi của công ty

(Nguồn: Văn phòng công ty)

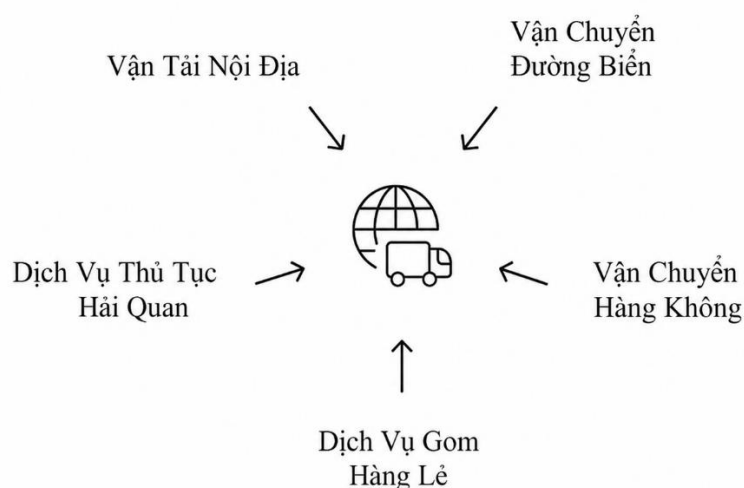
- **POSITIVITY** (Tích cực)
  - Luôn duy trì tư duy lạc quan trong mọi tình huống.
  - Tự tin đưa ý kiến mang tính xây dựng, góp phần tạo giá trị chung.
- **EXCELENCE** (Hướng đến chất lượng ưu việt)
  - Phản ứng nhanh chóng và hiệu quả với các nhu cầu của khách hàng hoặc những tình huống phát sinh bất ngờ.
  - Đảm bảo xử lý chính xác và kịp thời mọi yêu cầu từ đồng nghiệp.
  - Làm việc chuyên nghiệp, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định và quy trình.
  - Linh hoạt thích nghi với các thay đổi và không ngừng cải tiến để nâng cao chất lượng công việc.
- **ACCOUNTABILITY** (Tinh thần trách nhiệm)
  - Thể hiện tinh thần trách nhiệm cao trong mọi nhiệm vụ được giao.
  - Xác định rõ mục tiêu và nỗ lực hoàn thành các mục tiêu đã đề ra.
  - Chủ động ra quyết định và chịu trách nhiệm với kết quả công việc của Bộ phận, Phòng ban.
- **RESPECT** (Tôn trọng)
  - Luôn tôn trọng đối tác, khách hàng và đồng nghiệp.
  - Duy trì phong thái giao tiếp thân thiện, trung thực, và minh bạch.
  - Khuyến khích sự phát triển và ghi nhận các đóng góp tích cực của nhân viên.
- **SOLIDARITY** (Đoàn kết)

- Sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp và đối tác khi cần thiết.
- Hợp tác chặt chẽ để cùng đạt được mục tiêu chung của công ty.
- Đề cao tinh thần “Think Company First”.

### 2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế và cung cấp các dịch vụ logistics tích hợp. Ngay từ khi thành lập, doanh nghiệp đã định hướng phát triển theo mô hình cung cấp dịch vụ logistics trọn gói, tập trung vào việc tổ chức, điều phối và tối ưu hóa quá trình vận chuyển hàng hóa giữa Việt Nam và các thị trường quốc tế.

#### Dịch Vụ Logistics của Lê Gia



Hình 2.2. Tổng hợp các dịch vụ chính mà công ty cung cấp

Trong cơ cấu hoạt động, vận tải quốc tế giữ vai trò trung tâm, bao gồm vận tải hàng không và vận tải đường biển. Đây là hai phương thức vận chuyển chủ lực, cho phép doanh nghiệp đáp ứng linh hoạt nhu cầu của khách hàng về thời gian giao hàng và chi phí vận chuyển. Đặc biệt, vận tải hàng không được xác định là lĩnh vực thế mạnh, phù hợp với các lô hàng có giá trị cao, yêu cầu thời gian vận chuyển nhanh và độ an toàn cao.

Bên cạnh hoạt động vận tải, công ty triển khai hệ thống dịch vụ logistics hỗ trợ theo hướng tích hợp, bao gồm dịch vụ gom hàng lẻ, vận chuyển hàng nguyên container, lưu kho và phân phối hàng hóa. Các hoạt động này được tổ chức theo chuỗi liên kết chặt chẽ, góp phần đảm bảo tính liên tục của dòng vận động hàng hóa và nâng cao hiệu quả

vận hành trong toàn bộ chuỗi cung ứng.

Ngoài ra, doanh nghiệp còn cung cấp dịch vụ khai báo hải quan và xử lý chứng từ xuất nhập khẩu như C/O, PHYTO,... nhằm hỗ trợ khách hàng hoàn thiện thủ tục pháp lý, rút ngắn thời gian thông quan và giảm thiểu rủi ro phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa. Hoạt động vận tải nội địa cũng đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối hàng hóa từ kho của khách hàng đến cảng biển, sân bay và ngược lại, tạo thành mắt xích không thể thiếu trong chuỗi dịch vụ logistics.

An infographic for LE GIA LOGISTICS. At the top center is the company logo 'LE GIA LOGISTICS' with the tagline 'WE COMBINE EFFICIENCY & CUSTOMER SERVICE'. Below the logo, the text 'LE GIA LOGISTICS XỬ LÝ 500 NGHIỆP VỤ/THÁNG' is displayed in large, bold letters. To the right of this text is a smiling woman in a dark blue polo shirt with the company logo, giving a thumbs-up. To the left of the woman are four circular icons representing different services: 1. 'Khai báo hải quan' (Customs Declaration) showing two customs officers. 2. 'Đội xe (Trucking)' (Trucking Team) showing a white truck with red and blue containers. 3. 'Chuyên làm C/O, PHYTO' (Specializing in C/O, PHYTO) showing a person holding a document. 4. 'Xử lý hàng nguy hiểm (DG)' (Dangerous Goods Handling) showing boxes with hazard symbols. At the bottom, a dark blue bar contains contact information: a phone icon with '+84 28 6296 8655', an email icon with 'info@legia-corp.com', and a globe icon with 'legia-corp.com'.

Hình 2.3. Các dịch vụ khác của công ty

(Nguồn: Website công ty)

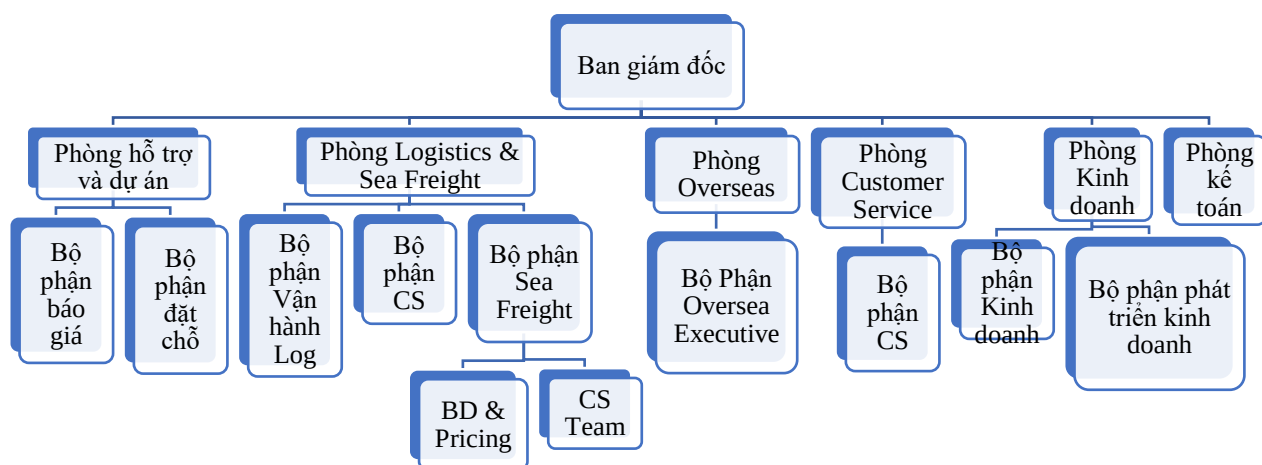
Đáng chú ý, công ty còn có năng lực xử lý các loại hàng hóa đặc thù như hàng nguy hiểm, với đội ngũ nhân sự được đào tạo theo tiêu chuẩn của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế, đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn trong vận chuyển hàng không. Theo thông tin từ doanh nghiệp, trung bình mỗi tháng công ty xử lý khoảng 500 nghiệp vụ, cho thấy năng lực vận hành ổn định và khả năng đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Nhìn chung, ngành nghề kinh doanh của Công ty Lê Gia Logistics được xây dựng

theo hướng đa dạng hóa dịch vụ nhưng vẫn có trọng tâm rõ ràng vào giao nhận vận tải quốc tế, đặc biệt là vận tải hàng không. Sự kết hợp giữa dịch vụ vận tải cốt lõi và các dịch vụ hỗ trợ đã tạo nên hệ thống logistics tương đối hoàn chỉnh, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng cung cấp giải pháp tối ưu cho khách hàng trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng cạnh tranh.

#### 2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ

##### ❖ Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy công ty Lê Gia – Head Office (Hồ Chí Minh)



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức công ty Lê Gia

(Nguồn: Tài liệu nội bộ công ty Org Chart 2025)

Trong doanh nghiệp logistics, việc tổ chức bộ máy quản lý theo chức năng là yếu tố quan trọng nhằm đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận trong chuỗi cung ứng dịch vụ. Do đó, các phòng ban trong công ty được phân công chức năng và nhiệm vụ cụ thể, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động chung.

**Ban Giám đốc** là bộ phận quản lý cấp cao, chịu trách nhiệm định hướng chiến lược phát triển, tổ chức điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh và đảm bảo hiệu quả hoạt động chung của doanh nghiệp.

**Phòng Hỗ trợ và Dự án** có chức năng hỗ trợ hoạt động kinh doanh và vận hành thông qua việc xây dựng chính sách giá, tổ chức đặt chỗ và điều phối các hoạt động liên quan đến xử lý đơn hàng. Phòng này góp phần đảm bảo tính đồng bộ và hiệu quả trong quá trình triển khai dịch vụ.

**Phòng Logistics & Sea Freight** giữ vai trò trung tâm trong hoạt động giao nhận vận tải, chịu trách nhiệm tổ chức và điều phối quá trình vận chuyển hàng hóa quốc tế, đặc biệt là vận tải đường biển. Đồng thời, phòng còn thực hiện các nghiệp vụ vận hành, chăm sóc khách hàng trong quá trình xử lý lô hàng và phối hợp với các bộ phận liên

quan nhằm đảm bảo tiến độ giao nhận.

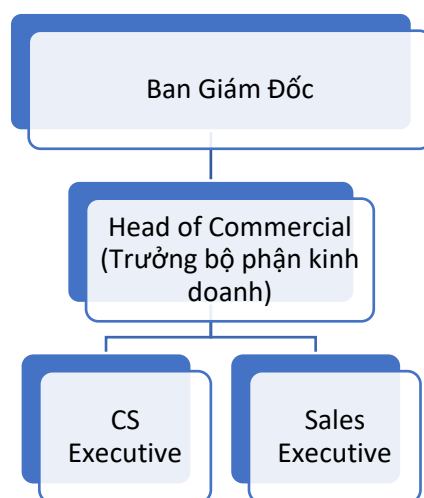
**Phòng Overseas** có chức năng thiết lập và duy trì mối quan hệ với các đại lý nước ngoài, thực hiện việc trao đổi thông tin, phối hợp xử lý lô hàng quốc tế và đảm bảo tính liên kết trong mạng lưới giao nhận toàn cầu.

**Phòng Customer Service** chịu trách nhiệm tiếp nhận, hỗ trợ và chăm sóc khách hàng trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ, đồng thời giải quyết các vấn đề phát sinh nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng.

**Phòng Kinh doanh** thực hiện chức năng tìm kiếm, phát triển khách hàng và mở rộng thị trường. Bên cạnh đó, phòng còn đảm nhiệm việc tư vấn dịch vụ, xây dựng mối quan hệ với khách hàng và đóng vai trò quan trọng trong việc tạo doanh thu cho doanh nghiệp.

**Phòng Kế toán** có chức năng quản lý tài chính, thực hiện các nghiệp vụ kế toán, thanh toán và kiểm soát chi phí. Đồng thời, phòng đảm bảo tính minh bạch tài chính và tuân thủ các quy định của pháp luật trong hoạt động kinh doanh.

❖ **Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy công ty Lê Gia – Branch (Đà Nẵng)**



Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức công ty Lê Gia – Chi nhánh Đà Nẵng

(Nguồn: Tài liệu nội bộ công ty Org Chart 2025)

Cơ cấu tổ chức của chi nhánh Đà Nẵng được xây dựng theo mô hình tinh gọn, trong đó quyền điều hành tập trung vào cấp quản lý và các bộ phận chức năng chủ chốt. Mô hình này giúp doanh nghiệp tối ưu hóa nguồn lực, đồng thời đảm bảo sự linh hoạt trong quá trình cung cấp dịch vụ logistics.

**Ban Giám đốc** giữ vai trò định hướng và điều hành toàn bộ hoạt động của chi nhánh. Bộ phận này chịu trách nhiệm xây dựng chiến lược kinh doanh, quản lý nguồn

lực, giám sát hiệu quả hoạt động và đưa ra các quyết định quan trọng nhằm đảm bảo mục tiêu phát triển của doanh nghiệp. Đồng thời, Ban Giám đốc cũng đóng vai trò kết nối giữa chi nhánh và hệ thống công ty mẹ, đảm bảo sự thống nhất trong định hướng phát triển chung.

**Trưởng bộ phận Kinh doanh (Head of Commercial)** là vị trí quản lý trực tiếp các hoạt động kinh doanh tại chi nhánh. Bộ phận này có chức năng tổ chức, điều phối và giám sát hoạt động của các nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, Trưởng bộ phận Kinh doanh chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch phát triển thị trường, mở rộng tệp khách hàng, đồng thời đảm bảo chỉ tiêu doanh thu và hiệu quả kinh doanh của chi nhánh.

**Bộ phận Chăm sóc khách hàng** đảm nhận vai trò tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng, theo dõi tiến độ lô hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ diễn ra thông suốt. Đồng thời, bộ phận này còn phối hợp với trụ sở chính trong việc trao đổi thông tin và xử lý các vấn đề nghiệp vụ, qua đó nâng cao tính linh hoạt và đảm bảo sự thống nhất trong hoạt động của toàn hệ thống.

**Bộ phận Kinh doanh** giữ vai trò then chốt trong việc tạo doanh thu cho chi nhánh. Bộ phận này thực hiện nhiệm vụ tìm kiếm và phát triển khách hàng mới, duy trì quan hệ với khách hàng hiện hữu, đồng thời tư vấn các giải pháp logistics phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Ngoài ra, nhân viên kinh doanh còn phối hợp với bộ phận chăm sóc khách hàng để đảm bảo quá trình cung cấp dịch vụ diễn ra thông suốt và đáp ứng kỳ vọng của khách hàng.

Về mặt cơ cấu tổ chức, chi nhánh Đà Nẵng hiện chưa thiết lập bộ phận Ops hiện trường chuyên biệt. Nhằm tối ưu hóa bộ máy nhân sự, nghiệp vụ này thường được bộ phận CS trực tiếp đảm nhiệm, đòi hỏi nhân sự phải có kinh nghiệm và am hiểu sâu sắc quy trình tác nghiệp thực tế tại kho. Tuy nhiên, để đảm bảo tính ổn định của chuỗi cung ứng trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi khối lượng hàng hóa vượt quá năng lực xử lý nội bộ, doanh nghiệp áp dụng giải pháp thuê ngoài. Việc thuê ngoài không chỉ giúp linh hoạt hóa năng lực vận hành mà còn đảm bảo tiến độ xử lý hàng hóa và duy trì cam kết về thời gian với khách hàng.

Tổng thể, cơ cấu tổ chức của chi nhánh Đà Nẵng được xây dựng theo mô hình tinh gọn, với số lượng bộ phận và nhân sự không nhiều nhưng vẫn đảm bảo thực hiện các chức năng cơ bản trong hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics. Các phòng ban được

tổ chức linh hoạt, có sự phối hợp chặt chẽ với trụ sở chính nhằm xử lý hiệu quả các nghiệp vụ phát sinh, đặc biệt là các lô hàng tại khu vực Đà Nẵng.

#### **2.1.5. Nguồn lực**

##### **2.1.5.1. Nguồn lực về cơ sở vật chất**

Nguồn lực cơ sở vật chất của Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia được tổ chức theo hướng chuyên môn hóa và phù hợp với đặc thù hoạt động của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics. Tại trụ sở chính, không gian làm việc được bố trí thành các khu vực chức năng riêng biệt, bao gồm khu vực Hành chính – Nhân sự và Kế toán, khu vực Kinh doanh, khu vực Logistics và Hiện trường, cùng với khu vực làm việc của Ban Giám đốc. Việc phân chia này góp phần nâng cao hiệu quả quản lý, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

Bên cạnh đó, công ty được trang bị đầy đủ các thiết bị văn phòng cần thiết, đáp ứng yêu cầu công việc của từng bộ phận và đảm bảo môi trường làm việc chuyên nghiệp. Doanh nghiệp đã ứng dụng các hệ thống phần mềm chuyên dụng như Outlook và ECUS5VNACCS nhằm hỗ trợ trao đổi, khai báo hải quan điện tử và tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ. Việc ứng dụng công nghệ thông tin không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả xử lý công việc mà còn tăng cường khả năng kết nối và phối hợp giữa các phòng ban trong toàn hệ thống.

Tại chi nhánh Đà Nẵng, cơ sở vật chất được đầu tư ở mức phù hợp với quy mô hoạt động theo mô hình tinh gọn. Các trang thiết bị văn phòng cơ bản được trang bị đầy đủ, đáp ứng nhu cầu làm việc hàng ngày của nhân viên và hỗ trợ hiệu quả cho việc xử lý các lô hàng phát sinh tại khu vực.

Bảng dưới đây thể hiện tình hình trang thiết bị tại chi nhánh Đà Nẵng, phản ánh mức độ đầu tư cơ sở vật chất phục vụ hoạt động của doanh nghiệp:

**Bảng 2.1: Bảng thống kê trang thiết bị của công ty năm 2025**  
(chi nhánh Đà Nẵng)

| <b>STT</b> | <b>Tên tài sản</b> | <b>Đơn vị</b> | <b>Số lượng</b> |
|------------|--------------------|---------------|-----------------|
| 1          | Máy tính           | Cái           | 3               |
| 2          | Bàn làm việc       | Bộ            | 5               |
| 3          | Bàn ghế tiếp khách | Bộ            | 1               |
| 4          | Máy in             | Cái           | 1               |
| 5          | Máy in tem nhãn    | Cái           | 1               |
| 6          | Điều hòa           | Cái           | 2               |
| 7          | Ti vi              | Cái           | 1               |
| 8          | Máy lọc nước       | Cái           | 1               |
| 9          | Bàn họp văn phòng  | Bộ            | 1               |

*(Nguồn: Văn phòng Đà Nẵng)*

Nhìn chung, việc đầu tư cơ sở vật chất và trang thiết bị, kết hợp với ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và vận hành, đã tạo nền tảng hỗ trợ hiệu quả cho hoạt động cung cấp dịch vụ của công ty. Mặc dù quy mô tại chi nhánh Đà Nẵng còn hạn chế, song với cách tổ chức hợp lý và khả năng phối hợp linh hoạt, doanh nghiệp vẫn đáp ứng tốt yêu cầu xử lý nghiệp vụ trong thực tế.

#### *2.1.5.2. Nguồn lực về lực lượng lao động*

Công ty TNHH Dịch vụ giao nhận và du lịch Lê Gia tổng cộng có 80 nhân viên tính đến cuối năm 2025. Đội ngũ nhân viên đầy nhiệt huyết, tận tâm đồng thời cũng là đội ngũ nhân viên được trang bị đầy đủ các kỹ năng, kiến thức nghiệp vụ chuyên môn để đáp ứng và tư vấn cho khách hàng.

Bảng 2.2: Bảng thống kê tình hình nhân lực tại LÊ GIA Logistics trong năm 2025

*Đơn vị tính: Người*

| STT        | Nội dung                | Số lượng | Tỷ lệ       |
|------------|-------------------------|----------|-------------|
| <b>I</b>   | <b>Tuổi</b>             |          | <b>100%</b> |
| 1          | >40                     | 10       | 12,5%       |
| 2          | 30 - 40                 | 26       | 32,5%       |
| 3          | 22 - 29                 | 44       | 55%         |
| <b>II</b>  | <b>Giới tính</b>        |          | <b>100%</b> |
| 1          | Nam                     | 42       | 52.5%       |
| 2          | Nữ                      | 38       | 47.5%       |
| <b>III</b> | <b>Trình độ học vấn</b> |          | <b>100%</b> |
| 1          | Đại học                 | 68       | 85%         |
| 2          | Cao đẳng                | 8        | 10%         |
| 3          | Trung cấp               | 4        | 5%          |

*(Nguồn: Phòng hành chính nhân sự)*

**Nhận xét:** Nguồn nhân lực tại Công ty Lê Gia Logistics có quy mô 80 người với cơ cấu tương đối hợp lý, phù hợp với đặc thù ngành logistics. Lực lượng lao động chủ yếu tập trung ở nhóm tuổi 22–29, thể hiện tính năng động và khả năng thích ứng cao, trong khi nhóm 30–40 tuổi đảm nhận vai trò ổn định và giàu kinh nghiệm. Cơ cấu giới tính cân bằng, phản ánh chính sách tuyển dụng linh hoạt và hiệu quả. Bên cạnh đó, tỷ lệ lao động có trình độ đại học chiếm đa số, cho thấy sự chú trọng đến chất lượng nhân sự, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

### 2.1.5.3. Nguồn lực về tài chính

Bảng 2.3: Tóm tắt bảng cân đối tài sản và nguồn vốn của công ty năm 2024

Đơn vị: VND

| <b>Phần I. TÀI SẢN</b>    | <b>Đầu năm</b>        | <b>Cuối năm</b>       |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|
| A. Tài sản ngắn hạn       | 35,000,000,000        | 45,000,000,000        |
| B. Tài sản dài hạn        | 20,000,000,000        | 22,000,000,000        |
| – Tài sản cố định         | 12,000,000,000        | 14,000,000,000        |
| <b>Tổng tài sản</b>       | <b>55,000,000,000</b> | <b>67,000,000,000</b> |
| <b>PHẦN II. NGUỒN VỐN</b> |                       |                       |
| A. Nợ phải trả            | 45,000,000,000        | 53,000,000,000        |
| – Nợ ngắn hạn             | 36,000,000,000        | 43,000,000,000        |
| – Nợ dài hạn              | 9,000,000,000         | 10,000,000,000        |
| B. Vốn chủ sở hữu         | 10,000,000,000        | 14,000,000,000        |
| <b>Tổng nguồn vốn</b>     | <b>55,000,000,000</b> | <b>67,000,000,000</b> |

(Nguồn: Phòng kế toán)

**Nhận xét:** Dựa trên Bảng cân đối kế toán năm 2024, quy mô tài sản của Công ty Lê Gia Logistics tăng đáng kể từ 55 tỷ đồng lên 67 tỷ đồng, phản ánh xu hướng mở rộng hoạt động và gia tăng nhu cầu vốn lưu động. Cơ cấu tài sản tiếp tục nghiêng về tài sản ngắn hạn khi tỷ trọng tăng từ khoảng 63,64% lên 67,16%, cho thấy doanh nghiệp phụ thuộc lớn vào vốn lưu động để tài trợ cho các chi phí vận hành như vận tải, kho bãi và dịch vụ hàng không. Trong khi đó, tài sản dài hạn và tài sản cố định chỉ tăng nhẹ, thể hiện định hướng đầu tư thận trọng, tránh gia tăng áp lực vốn cố định. Về nguồn vốn, nợ phải trả vẫn chiếm tỷ trọng cao, đặc biệt là nợ ngắn hạn phù hợp với đặc thù ngành, tuy nhiên tốc độ tăng vốn chủ sở hữu nhanh hơn (từ 10 tỷ đồng lên 14 tỷ đồng) cho thấy doanh nghiệp có khả năng tích lũy lợi nhuận và cải thiện nội lực tài chính. Nhìn chung, cơ cấu tài chính của doanh nghiệp mang đặc trưng “tài sản nhẹ – vốn lưu động cao – phụ thuộc nợ ngắn hạn”, song đang có xu hướng chuyển dịch theo hướng an toàn và bền vững hơn.

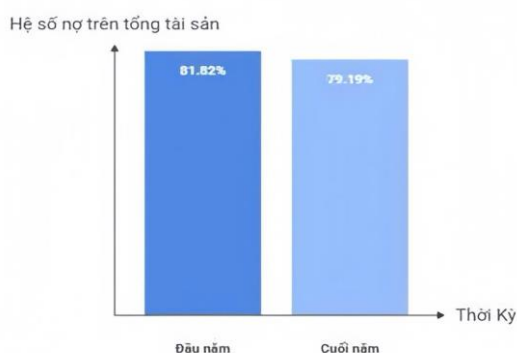
Để đánh giá một cách toàn diện tình hình tài chính của doanh nghiệp, bên cạnh việc phân tích quy mô và cơ cấu tài sản – nguồn vốn, việc sử dụng các chỉ số tài chính là cần thiết nhằm phản ánh rõ hơn khả năng thanh toán và mức độ rủi ro tài chính.

*Hệ số nợ trên tổng tài sản:* là tỷ lệ tài chính cho biết bao nhiêu phần trăm tài sản

của doanh nghiệp được tài trợ bằng các khoản nợ, thể hiện mức độ đòn bẩy tài chính và rủi ro tài chính của công ty.

Đầu năm, hệ số này đạt mức 81,82%, trong khi cuối năm giảm xuống còn 79,10%. Sự sụt giảm này tuy không lớn nhưng mang ý nghĩa tích cực, thể hiện doanh nghiệp giảm dần phụ thuộc vào nợ và tăng cường nguồn vốn tự có.

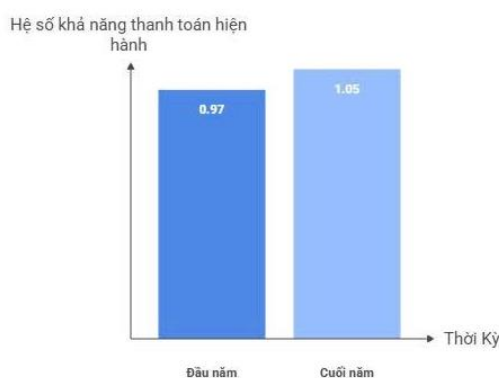
*Đơn vị tính: phần trăm*



**Hệ số nợ trên tổng tài sản (Debt Ratio) = Tổng nợ / Tổng tài sản**

*Biểu đồ 2.1. Biểu đồ hệ số nợ trên tổng tài sản*

*Hệ số khả năng thanh toán hiện hành* (Current ratio) là một chỉ số tài chính được sử dụng để đánh giá khả năng thanh toán ngắn hạn của doanh nghiệp.



**Tỷ số thanh khoản hiện hành = Tài sản ngắn hạn / Nợ ngắn hạn**

*Biểu đồ 2.2. Biểu đồ hệ số khả năng thanh khoản hiện hành*

Xét đến khả năng thanh toán ngắn hạn thông qua hệ số khả năng thanh khoản hiện hành, đầu năm công ty đạt mức 0,97 tức là gần đạt ngưỡng an toàn tối thiểu. Đến cuối năm, hệ số này tăng lên 1,05 thể hiện khả năng thanh toán ngắn hạn đã được cải thiện và đạt trạng thái an toàn hơn.

Qua các số liệu và chỉ số cho thấy Công ty Lê Gia Logistics duy trì được trạng

thái tài chính ổn định, sử dụng nợ hợp lý, cải thiện dần khả năng thanh toán, đồng thời vẫn bảo đảm được khả năng mở rộng quy mô hoạt động. Điều này tạo cơ sở quan trọng để doanh nghiệp tăng cường năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh ngành logistics có mức độ cạnh tranh ngày càng cao.

## **2.2. Phân tích thực trạng hoạt động của công ty**

### **2.2.1. Phân tích cơ cấu doanh thu, thị trường và khách hàng của công ty**

Cơ cấu doanh thu của Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia được hình thành từ nhiều mảng dịch vụ logistics, trong đó vận tải hàng không giữ vai trò chủ lực và có mức đóng góp đáng kể vào tổng doanh thu. Sự tập trung vào mảng vận tải hàng không không chỉ phản ánh định hướng kinh doanh của doanh nghiệp mà còn gắn liền với đặc thù quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không – lĩnh vực đòi hỏi tính chính xác, tốc độ xử lý cao và khả năng phối hợp nghiệp vụ chặt chẽ giữa các bên liên quan. Theo IATA, mặc dù vận tải hàng không chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ về khối lượng, nhưng lại chiếm hơn 30% tổng giá trị thương mại quốc tế, cho thấy đây là phân khúc dịch vụ có giá trị gia tăng cao (IATA, 2023). Điều này lý giải vì sao doanh nghiệp ưu tiên phát triển quy trình giao nhận hàng không nhằm tối ưu hiệu quả doanh thu và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Xét về đặc điểm thị trường, hoạt động của Công ty Lê Gia Logistics tập trung chủ yếu tại khu vực Thành phố Hồ Chí Minh – trung tâm logistics lớn nhất cả nước, nơi hội tụ hệ thống hạ tầng giao thông phát triển, mạng lưới hãng hàng không dày đặc và nhu cầu vận chuyển quốc tế cao. Việc tập trung khai thác thị trường tại khu vực này giúp doanh nghiệp tận dụng lợi thế về kết nối tuyến bay, đa dạng lựa chọn hãng vận chuyển như EVA Air, Batik Air, Emirates,... đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh về giá cước và thời gian vận chuyển.

Tuy nhiên, trong bối cảnh thị trường logistics tại TP. Hồ Chí Minh ngày càng cạnh tranh gay gắt với sự tham gia của nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước, mức độ bão hòa dần xuất hiện, thể hiện qua áp lực giảm giá cước, gia tăng chi phí dịch vụ và yêu cầu ngày càng cao từ phía khách hàng. Điều này đặt ra yêu cầu doanh nghiệp không chỉ tối ưu quy trình nội bộ mà còn phải mở rộng phạm vi hoạt động nhằm tìm kiếm dư địa tăng trưởng mới. Trên cơ sở đó, Công ty Lê Gia đã chủ động phát triển hệ thống chi nhánh tại các khu vực trọng điểm như Hà Nội, Đà Nẵng và Cần Thơ. Việc mở rộng mạng lưới theo chiều dọc lãnh thổ không chỉ giúp doanh nghiệp tiếp cận trực tiếp với

nguồn hàng tại các vùng kinh tế khác nhau mà còn giảm sự phụ thuộc vào thị trường TP. Hồ Chí Minh. Đồng thời, chiến lược này còn góp phần nâng cao tính linh hoạt trong tổ chức vận chuyển, tối ưu hóa chi phí logistics nội địa và rút ngắn thời gian giao nhận đối với từng khu vực cụ thể.

Về khách hàng, công ty chủ yếu phục vụ các doanh nghiệp xuất nhập khẩu và thương mại – nhóm khách hàng có nhu cầu vận chuyển hàng hóa thường xuyên, đặc biệt là các lô hàng có yêu cầu cao về thời gian giao hàng. Đặc điểm này tác động trực tiếp đến việc thiết kế và vận hành quy trình xuất khẩu hàng không. Cụ thể, các yêu cầu như giao hàng gấp, thay đổi lịch bay, điều chỉnh chứng từ hoặc xử lý phát sinh tại sân bay đòi hỏi quy trình phải có tính linh hoạt cao, đồng thời yêu cầu sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận như booking, chứng từ, Ops và CS.

Nhìn chung, cơ cấu doanh thu, đặc điểm thị trường và nhóm khách hàng của công ty có mối liên hệ chặt chẽ với quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Việc tập trung vào mảng vận tải hàng không, không chỉ tạo lợi thế về doanh thu mà còn đặt ra yêu cầu cao đối với việc tổ chức quy trình nghiệp vụ chuyên nghiệp, linh hoạt và chính xác, nhằm đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trong bối cảnh hội nhập và cạnh tranh của ngành logistics.

### 2.2.2. Bảng số liệu về kết quả kinh doanh công ty

Bảng 2.4: Bảng tóm tắt doanh thu – chi phí – lợi nhuận năm 2022 – 2024

Đơn vị tính: VNĐ

| Chỉ tiêu                               | Năm              |                 |                 |
|----------------------------------------|------------------|-----------------|-----------------|
|                                        | 2022             | 2023            | 2024            |
| Doanh thu thuần bán hàng và CCDV       | 610, 554,278,696 | 319,601,582,077 | 685,183,685,186 |
| Giá vốn hàng bán                       | 549,615,906,034  | 290,837,439,690 | 623,517,153,519 |
| Lợi nhuận gộp về việc bán hàng và CCDV | 60,938,372,662   | 28,764,142,387  | 61,666,531,667  |
| Chi phí bán hàng                       | 9,980,187,068    | 5,177,545,630   | 11,099,975,700  |
| Chi phí QLDN                           | 17,840,190,730   | 15,820,278,313  | 23,433,282,033  |

(Nguồn: Phòng kế toán)

Bảng 2.5: Bảng chênh lệch kết quả kinh doanh

Đơn vị tính: VNĐ

|                                        | 2023/2022        |             | 2024/2023       |             |
|----------------------------------------|------------------|-------------|-----------------|-------------|
|                                        | Chênh lệch       | So sánh (%) | Chênh lệch      | So sánh (%) |
| Doanh thu thuần bán hàng và CCDV       | -290,952,696,619 | -47,66%     | 365.582.103.109 | 114,38%     |
| Giá vốn hàng bán                       | -258,778,466,344 | -47,08%     | 332.679.713.829 | 114,39%     |
| Lợi nhuận gộp về việc bán hàng và CCDV | -32,174,230,275  | -52,80%     | 32.902.389.280  | 114,39%     |
| Chi phí bán hàng                       | -4,802,641,438   | -48,12%     | 5.922.430.070   | 114,39%     |
| Chi phí QLDN                           | -2,019,912,417   | -11,32%     | 7.613.003.720   | 48,12%      |

(Nguồn: Phòng kế toán)

Dựa trên số liệu từ bảng kết quả hoạt động kinh doanh, có thể nhận thấy tình hình kinh doanh của doanh nghiệp trong giai đoạn 2022–2024 có sự biến động đáng kể, phản ánh rõ tác động của môi trường kinh doanh cũng như khả năng thích ứng của doanh nghiệp.

Trước hết, xét về doanh thu thuần, năm 2022 doanh nghiệp đạt mức doanh thu tương đối cao. Tuy nhiên, đến năm 2023, doanh thu giảm mạnh, cho thấy hoạt động kinh doanh bị thu hẹp đáng kể. Nguyên nhân của sự sụt giảm này có thể xuất phát từ những biến động chung của thị trường logistics quốc tế như suy giảm nhu cầu vận chuyển, gián đoạn chuỗi cung ứng hoặc sự cạnh tranh về giá. Sang năm 2024, doanh thu tăng trưởng trở lại với tốc độ cao, thậm chí vượt mức năm 2022, cho thấy doanh nghiệp đã có sự phục hồi rõ rệt và mở rộng lại quy mô hoạt động.

Xét về giá vốn hàng bán, chỉ tiêu này biến động cùng chiều với doanh thu qua các năm. Điều này phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, khi chi phí đầu vào phụ thuộc trực tiếp vào khối lượng dịch vụ cung cấp. Việc giá vốn giảm mạnh trong năm 2023 phản ánh sự thu hẹp quy mô hoạt động, trong khi

mức tăng trở lại vào năm 2024 cho thấy doanh nghiệp đã gia tăng sản lượng dịch vụ cung ứng.

Đối với lợi nhuận gộp, chỉ tiêu này có xu hướng giảm sâu trong năm 2023, sau đó phục hồi mạnh vào năm 2024. Mặc dù lợi nhuận gộp tăng trưởng cùng với doanh thu trong năm 2024, tuy nhiên mức tăng này cần được xem xét trong mối tương quan với tốc độ tăng của giá vốn để đánh giá chính xác hiệu quả hoạt động. Thực tế cho thấy biên lợi nhuận gộp chưa có sự cải thiện rõ rệt, điều này cho thấy doanh nghiệp vẫn chịu áp lực về chi phí đầu vào hoặc cạnh tranh về giá trên thị trường.

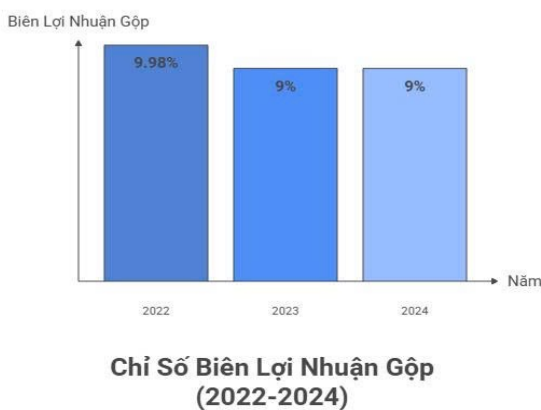
Xét về chi phí hoạt động, bao gồm chi phí bán hàng và chi phí quản lý doanh nghiệp, có thể nhận thấy các khoản chi phí này giảm trong năm 2023 và tăng trở lại trong năm 2024. Sự biến động này phù hợp với quy mô doanh thu và mức độ hoạt động của doanh nghiệp. Tuy nhiên, đáng chú ý là tốc độ tăng chi phí trong năm 2024 thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy doanh nghiệp đã bước đầu cải thiện khả năng kiểm soát chi phí và nâng cao hiệu quả quản lý.

Tổng hợp các chỉ tiêu trên cho thấy, hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trong giai đoạn nghiên cứu mang đặc điểm “suy giảm – phục hồi”. Năm 2023 là giai đoạn khó khăn khi hầu hết các chỉ tiêu đều giảm mạnh, trong khi năm 2024 đánh dấu sự phục hồi tích cực với mức tăng trưởng cao ở cả doanh thu và lợi nhuận. Điều này phản ánh khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước biến động thị trường, đồng thời cho thấy tiềm năng phát triển trong những năm tiếp theo nếu tiếp tục duy trì hiệu quả quản lý chi phí và mở rộng thị trường.

#### 2.2.2.1. Phân tích và đánh giá các chỉ số

##### - Biên lợi nhuận gộp (GPM)

$$\text{GPM} = \text{Lợi nhuận gộp} / \text{Doanh thu thuần} \times 100\%$$

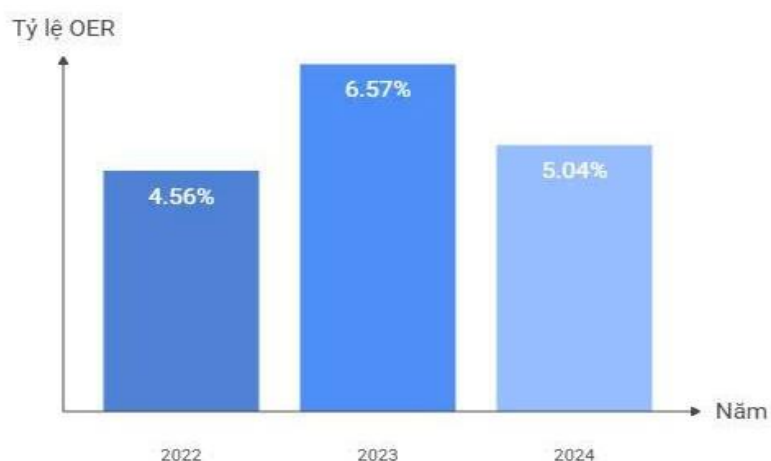


Biểu đồ 2.3. Biểu đồ chỉ số biên lợi nhuận gộp 2022 – 2024

**Nhận xét:** Chỉ số biên lợi nhuận gộp của Công ty Lê Gia Logistics trong giai đoạn 2022–2024 dao động quanh mức 9%–10%, cho thấy hiệu quả hoạt động kinh doanh cốt lõi tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2022 đạt mức cao nhất, sau đó giảm nhẹ trong năm 2023 do ảnh hưởng của sự sụt giảm doanh thu và áp lực cạnh tranh về giá, và tiếp tục duy trì gần như không đổi trong năm 2024 mặc dù doanh thu phục hồi mạnh. Điều này phản ánh đặc thù ngành logistics với chi phí giá vốn chiếm tỷ trọng lớn và biến động cùng chiều với doanh thu, dẫn đến biên lợi nhuận khó cải thiện đáng kể. Nhìn chung, mức biên lợi nhuận gộp ổn định nhưng tương đối thấp cho thấy doanh nghiệp vẫn còn dư địa nâng cao hiệu quả thông qua việc kiểm soát chi phí và phát triển các dịch vụ có giá trị gia tăng cao hơn trong thời gian tới.

- *Tỷ lệ chi phí hoạt động (OER)*

**OER = Chi phí hoạt động (Chi phí bán hàng + Chi phí QLDN) / Tổng doanh thu**



**Tỷ lệ Chi phí Hoạt động (OER) từ 2022 đến 2024**

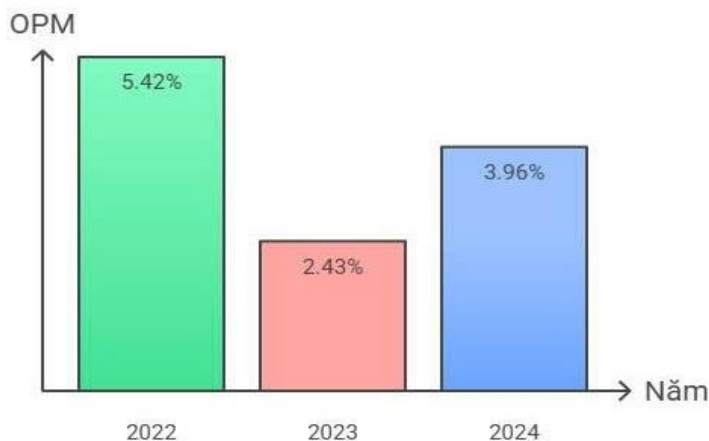
*Biểu đồ 2.4. Tỷ lệ chi phí hoạt động (OER) 2022 – 2024*

**Nhận xét:** Tỷ lệ chi phí hoạt động (OER) của Công ty Lê Gia Logistics trong giai đoạn 2022–2024 có sự biến động rõ rệt, phản ánh mức độ nhạy cảm của chi phí vận hành đối với thay đổi doanh thu. Cụ thể, năm 2022, OER ở mức thấp (4,56%), cho thấy doanh nghiệp kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả. Sang năm 2023, chỉ số này tăng lên 6,57% do doanh thu sụt giảm trong khi các chi phí hoạt động mang tính cố định vẫn duy trì, làm gia tăng áp lực chi phí. Đến năm 2024, OER giảm xuống 5,04% nhờ sự phục hồi của doanh thu và cải thiện trong công tác quản lý chi phí, tuy nhiên vẫn cao hơn mức năm 2022. Nhìn chung, OER có xu hướng tăng trong giai đoạn khó khăn và giảm khi hoạt động kinh doanh phục hồi, cho thấy doanh nghiệp cần tiếp tục tối ưu hóa cơ cấu

chi phí và nâng cao tính linh hoạt trong quản lý nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động trong dài hạn.

- *Biên lợi nhuận hoạt động (OPM)*

$$\text{OPM} = \text{LN gộp} - \text{CP bán hàng} - \text{CP QLDN} / \text{Doanh thu thuần}$$



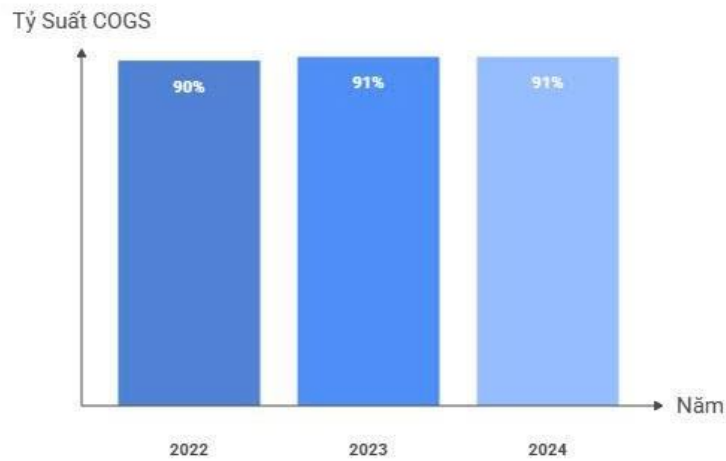
**Biên Lợi Nhuận Hoạt Động (OPM)  
từ 2022 đến 2024**

*Biểu đồ 2.5. Chỉ số biên lợi nhuận hoạt động (OPM) 2022 – 2024*

**Nhận xét:** Chỉ số biên lợi nhuận hoạt động (OPM) của Công ty Lê Gia Logistics trong giai đoạn 2022–2024 có sự biến động rõ rệt, phản ánh mức độ thay đổi trong hiệu quả quản lý chi phí hoạt động. Cụ thể, năm 2022 đạt mức cao nhất (5,42%), cho thấy doanh nghiệp kiểm soát tốt chi phí bán hàng và chi phí quản lý trong bối cảnh doanh thu ổn định. Sang năm 2023, OPM giảm mạnh xuống 2,43% do doanh thu sụt giảm trong khi chi phí hoạt động chưa được điều chỉnh tương ứng, làm suy giảm hiệu quả kinh doanh. Đến năm 2024, chỉ số này phục hồi lên 3,96% nhờ sự tăng trưởng doanh thu và cải thiện trong kiểm soát chi phí, tuy nhiên vẫn chưa đạt mức năm 2022. Nhìn chung, OPM cho thấy hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp phụ thuộc lớn vào biến động doanh thu và khả năng quản lý chi phí. Do đó, việc tiếp tục tối ưu hóa chi phí và phát triển dịch vụ có giá trị gia tăng cao là cần thiết nhằm nâng cao khả năng sinh lời trong dài hạn.

- *Tỷ suất giá vốn hàng bán (%)*

$$\text{Tỷ suất giá vốn hàng bán} = \text{Giá vốn hàng bán} / \text{Doanh thu thuần} \times 100\%$$



### Tỷ Suất Giá Vốn Hàng Bán (COGS) 2022-2024

*Biểu đồ 2.6. Biểu đồ tỷ suất giá vốn hàng bán 2022 – 2024*

**Nhận xét:** Tỷ suất giá vốn hàng bán của Công ty Lê Gia Logistics trong giai đoạn 2022–2024 duy trì ở mức rất cao, dao động quanh 90%–91%, cho thấy giá vốn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu doanh thu. Cụ thể, tỷ suất này tăng nhẹ từ 90% năm 2022 lên 91% trong các năm 2023 và 2024, phản ánh áp lực chi phí đầu vào gia tăng trong bối cảnh thị trường biến động và mức độ cạnh tranh cao. Điều này đồng nghĩa với việc, trong mỗi 100 đồng doanh thu tạo ra, doanh nghiệp phải chi khoảng 90 đồng cho các chi phí trực tiếp liên quan đến hoạt động logistics, khiến phần giá trị còn lại để bù đắp chi phí hoạt động và tạo lợi nhuận là tương đối hạn chế.

Mặc dù doanh thu đã phục hồi đáng kể trong năm 2024, tỷ suất giá vốn vẫn không có sự cải thiện rõ rệt, cho thấy cơ cấu chi phí chưa được tối ưu hóa và hiệu quả kinh doanh vẫn phụ thuộc lớn vào khả năng kiểm soát chi phí đầu vào. Nhìn chung, mức tỷ suất giá vốn hàng bán cao và ổn định phản ánh đặc thù của ngành logistics với biên lợi nhuận thấp và sự phụ thuộc lớn vào các dịch vụ thuê ngoài. Do đó, trong thời gian tới, doanh nghiệp cần chú trọng nâng cao hiệu quả đàm phán với nhà cung cấp, tối ưu hóa quy trình vận hành và phát triển các dịch vụ có giá trị gia tăng cao nhằm cải thiện biên lợi nhuận và nâng cao hiệu quả kinh doanh trong dài hạn.

## 2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không

### 2.3.1. Sơ đồ quy trình thực tế mà doanh nghiệp đang áp dụng

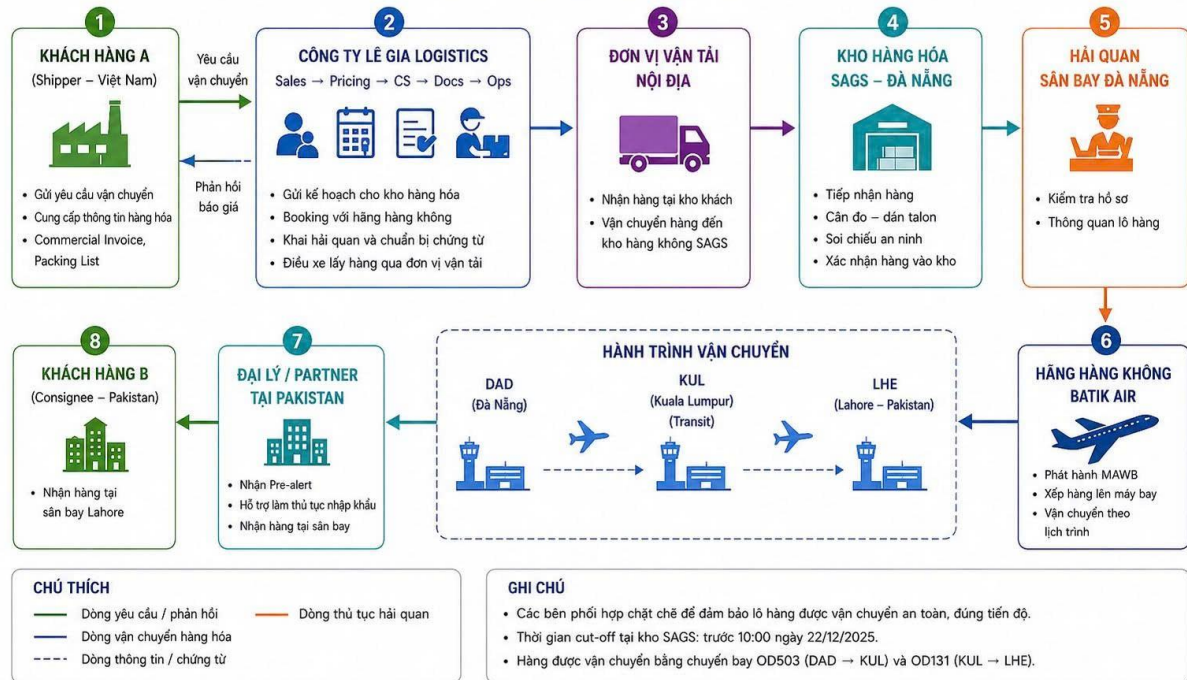
| Quy trình                                                    | Người phụ trách | Chứng từ                                                                         |
|--------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>• Tiếp nhận yêu cầu và kiểm tra thông tin lô hàng       | Sale & Pricing  | - Hoá đơn thương mại<br>- Phiếu đóng gói                                         |
| 2<br>• Booking với hãng hàng không và phát hành vận đơn nháp | Pricing & CS    | - Xác nhận đặt chỗ (Booking confirmation)                                        |
| 3<br>• Chuẩn bị SLI và phối hợp với hiện trường              | Chứng từ & OPS  | - Talon hàng hoá<br>- Tờ khai mã vạch<br>- Tờ khai an ninh hàng hoá              |
| 4<br>• Giao hàng ra kho và xử lý hiện trường                 | CS & OPS        | - Hướng dẫn gửi hàng có xác nhận của kho                                         |
| 5<br>• Phát hành vận đơn hàng không                          | Chứng từ        | - Vận đơn chủ<br>- Vận đơn phụ<br>- Bảng kê khai hàng hoá<br>- Attached sheet    |
| 6<br>• Nộp bộ chứng từ cho hãng hàng không                   | CS              | - Vận đơn phụ<br>- Bảng kê khai hàng hoá<br>- INV, PKL<br>- SLI, Tờ khai an ninh |
| 7<br>• Gửi bộ chứng từ và thực hiện vận chuyển               | CS              | - INV, PKL<br>- AWB<br>- Attached sheet                                          |

Sơ đồ 2.3. Sơ đồ quy trình xuất khẩu hàng hoá bằng đường hàng không

tại công ty Lê Gia

## SƠ ĐỒ XUẤT KHẨU LÔ HÀNG THỰC TẾ

Lô hàng: Vải cuộn – 89 kiện – 2.000 kg – Đà Nẵng (DAD) → Lahore (LHE), Pakistan  
Transit tại Kuala Lumpur (KUL), Malaysia



Hình 2.4. Quy trình chuỗi lô hàng thực tế tại Lê Gia

### 2.3.2. Phân tích các bước của quy trình

Dựa trên cơ sở lý luận đã trình bày, việc phân tích quy trình thực tế tại doanh nghiệp có ý nghĩa quan trọng trong việc đánh giá mức độ vận dụng lý thuyết vào hoạt động giao nhận. Vì vậy, để làm rõ quy trình nghiệp vụ thực tế bài viết tiến hành phân tích chi tiết quy trình giao nhận hàng hoá xuất khẩu bằng đường hàng không thông qua một lô hàng cụ thể là xuất khẩu 1 lô hàng vải cuộn bao gồm 89 kiện đi từ Đà Nẵng, Việt Nam đến Lahore, Pakistan và quá cảnh tại Kuala Lumpur, Malaysia.

#### Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu và kiểm tra thông tin lô hàng

(Người thực hiện: Nhân viên kinh doanh và nhân viên báo giá)

Trong quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia, bước tiếp nhận và kiểm tra thông tin lô hàng giữ vai trò khởi đầu có ý nghĩa nền tảng, quyết định đến độ chính xác và hiệu quả của toàn bộ các nghiệp vụ tiếp theo.

Khi phát sinh nhu cầu vận chuyển, khách hàng tiến hành gửi yêu cầu đến doanh nghiệp thông qua các kênh như thư điện tử, điện thoại hoặc trao đổi trực tiếp tại văn phòng. Nhân viên kinh doanh là đơn vị đầu mối tiếp nhận thông tin, đồng thời thực hiện

chức năng tư vấn ban đầu về tuyến vận chuyển, thời gian dự kiến và phương án khai thác phù hợp với đặc điểm của lô hàng. Trong giai đoạn này, nhân viên kinh doanh yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ bộ thông tin cơ bản, bao gồm tên hàng hóa, số lượng kiện, trọng lượng thực tế, kích thước từng kiện, sân bay đi – sân bay đến, thời gian dự kiến xuất hàng, thông tin người gửi và người nhận, cùng với các chứng từ thương mại liên quan.

Trên cơ sở dữ liệu tiếp nhận, số lượng 89 kiện, trọng lượng 2000kg, kích thước từng kiện 165x20x20 cm, sân bay đi Đà Nẵng, Việt Nam sân bay đến Lahore, Pakistan. Nhân viên tiến hành tính toán trọng lượng tính cước theo quy định của vận tải hàng không, dựa trên sự so sánh giữa trọng lượng thực tế và trọng lượng quy đổi từ kích thước kiện hàng. Kết quả này đóng vai trò là căn cứ trực tiếp cho hoạt động báo giá và lựa chọn phương án vận chuyển. Đồng thời, nhân viên kinh doanh thực hiện kiểm tra sơ bộ tính hợp lệ của thông tin, đặc biệt là sự phù hợp giữa số kiện, trọng lượng và kích thước nhằm hạn chế sai lệch dữ liệu đầu vào.

Sau khi hoàn tất bước kiểm tra ban đầu, thông tin lô hàng được gửi đến nhân viên báo giá để đối chiếu với lịch bay của các hãng hàng không để xác định phương án vận chuyển tối ưu về thời gian và chi phí và thực hiện báo giá. Trong trường hợp phát sinh điều chỉnh về mức giá, bộ phận kinh doanh tiếp tục đóng vai trò trung gian trao đổi với khách hàng và cập nhật lại thông tin với bộ phận báo giá nhằm đảm bảo sự thống nhất về chi phí trước khi chuyển sang các bước nghiệp vụ tiếp theo.

Chứng từ được sử dụng trong giai đoạn này bao gồm hóa đơn thương mại (Phụ lục 1) và phiếu đóng gói hàng hóa (Phụ lục 2), đóng vai trò là cơ sở pháp lý và dữ liệu ban đầu cho toàn bộ quy trình giao nhận.

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

*Ưu điểm:* Bước này không chỉ tiếp nhận thông tin mà còn đóng vai trò cố vấn, giúp khách hàng tối ưu hóa lộ trình và thời gian giao hàng ngay từ đầu. Ngoài ra, đối chiếu chặt chẽ giữa hoá đơn thương mại và phiếu đóng gói hàng hoá giúp phát hiện sớm các sai lệch thông tin, từ đó đảm bảo sự thông suốt cho quá trình khai báo Hải quan và phát hành vận đơn.

*Hạn chế:* Quy trình phụ thuộc hoàn toàn vào tính xác thực của thông tin do khách hàng cung cấp. Mọi sai lệch về thông số hàng hóa tại bước này có thể gây ra hiệu ứng dây chuyền, dẫn đến sai sót trong việc tính giá, đặt chỗ và xử lý tại kho.

## **Bước 2. Booking với hãng hàng không và phát hành vận đơn nháp**

*(Người thực hiện: Nhân viên báo giá và nhân viên CS)*

Sau khi khách hàng xác nhận sử dụng dịch vụ, bộ phận báo giá tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia tiến hành liên hệ với hãng hàng không để thực hiện đặt chỗ cho lô hàng. Trên cơ sở thông tin lô hàng đã được chuẩn hóa từ bước trước, nhân sự báo giá lựa chọn phương án vận chuyển phù hợp và gửi yêu cầu đặt chỗ đến hãng hàng không. Đối với trường hợp lô hàng vải cuộn trong nghiên cứu này, hãng bay được lựa chọn là Batik Air với hành trình vận chuyển từ Đà Nẵng (DAD) Việt Nam đến Lahore (LHE) Pakistan thông qua điểm trung chuyển Kuala Lumpur (KUL) của Malaysia.

Sau khi tiếp nhận yêu cầu, hãng hàng không tiến hành kiểm tra tình trạng tải trên chuyến bay. Khi đảm bảo đủ điều kiện vận chuyển, hãng sẽ xác nhận đặt chỗ và phát hành Booking Confirmation (Phụ lục 3). Nội dung của Booking Confirmation thể hiện đầy đủ các thông tin quan trọng như số vận đơn chủ dự kiến (MAWB: 816-0187 0886), số vận đơn phụ (HAWB: GCS25120099), hành trình vận chuyển từ Đà Nẵng (DAD) Việt Nam đến Lahore (LHE) Pakistan thông qua điểm trung chuyển Kuala Lumpur (KUL) của Malaysia, chi tiết chuyến bay (OD503 ngày 24/12/2025 và OD131 ngày 26/12/2025), thời gian bay, điểm đến cuối cùng là Lahore, Pakistan, cùng với thời gian ngưng nhận hàng tại kho (cut – off time: trước 10:00 ngày 22/12/2025). Ngoài ra, chứng từ này cũng ghi nhận loại hàng hóa là hàng thông thường, tổng trọng lượng lô hàng là 2.000 kg và địa điểm tiếp nhận hàng tại kho SAGS Terminal.

Ngay sau khi nhận được xác nhận từ hãng hàng không, bộ phận đặt chỗ tiến hành cập nhật thông tin vào hệ thống nội bộ của công ty để quản lý lô hàng. Đồng thời, bộ phận CS có trách nhiệm gửi Booking Confirmation cho khách hàng, kèm theo thông báo cụ thể về thời gian cut – off và các yêu cầu liên quan đến việc giao hàng tại kho. Song song đó, toàn bộ thông tin booking được chuyển tiếp đến bộ phận hiện trường nhằm chuẩn bị cho công tác điều phối vận chuyển nội địa và xử lý hàng hóa tại kho hàng không.

Cùng với đó sau khi xác nhận đặt chỗ, hãng hàng không Batik air sẽ phát hành vận đơn nháp. Bản nháp này sẽ được nhân viên CS gửi cho khách hàng để xác nhận lại các thông tin trọng yếu như thông tin người mua tại Pakistan, số kiện và điều kiện vận chuyển. Việc xác nhận vận đơn nháp là bước đệm quan trọng giúp hạn chế sai sót thông

tin, đảm bảo tính thống nhất với tờ khai hải quan và tránh phát sinh chi phí chỉnh sửa vận đơn về sau.

Việc thực hiện booking không chỉ đơn thuần là đặt chỗ vận chuyển mà còn đóng vai trò thiết lập khung thời gian và điều kiện vận hành cho toàn bộ quy trình phía sau. Do đó, tính chính xác của thông tin booking và việc phối hợp kịp thời giữa các bộ phận liên quan là yếu tố then chốt nhằm đảm bảo lô hàng được xử lý đúng tiến độ và hạn chế rủi ro rớt chuyến trong thực tế.

Chứng từ, mẫu biểu: Booking Confirmation (Phụ lục 3)

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

*Ưu điểm:* Nghiệp vụ Booking tại Lê Gia nổi bật với sự chuyên môn hóa cao và phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận. Việc bộ phận báo giá lựa chọn hãng bay tối ưu giúp khách hàng tiết kiệm chi phí, trong khi bộ phận Chăm sóc khách hàng và Hiện trường duy trì sự kết nối chặt chẽ thông qua việc sử dụng Booking Confirmation làm căn cứ thống nhất. Quy trình này không chỉ đảm bảo tính minh bạch về thông tin (hành trình, thời gian cut – off) mà còn nâng cao tính chủ động cho khách hàng trong việc chuẩn bị hàng hóa, từ đó giảm thiểu tối đa rủi ro chậm trễ và đảm bảo tiến độ vận hành thực tế cho lô hàng.

*Hạn chế:* Bước này có tính thụ động cao do phụ thuộc lớn vào năng lực tải của hãng hàng không, do đó trong các giai đoạn cao điểm, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc đảm bảo chỗ trên chuyến bay phù hợp, dẫn đến rủi ro thay đổi lịch bay hoặc phát sinh chi phí. Sự thiếu đồng nhất trong quy trình thao tác của từng hãng bay cũng là yếu tố gây khó khăn trong việc tiêu chuẩn hóa tiến độ xử lý.

#### **Bước 3. Chuẩn bị SLI và phối hợp với hiện trường**

*(Người thực hiện: Nhân viên Chứng từ và nhân viên hiện trường)*

Bộ phận Chứng từ căn cứ trên thông tin booking và yêu cầu của khách hàng để lập chỉ dẫn gửi hàng. Trên SLI sẽ thể hiện đầy đủ các thông tin quan trọng của lô hàng như số MAWB (816-0187 0886), số HAWB (GCS25120099), thông tin người gửi, người nhận, hành trình vận chuyển từ Đà Nẵng (DAD) đến Lahore (LHE) qua Kuala Lumpur (KUL), số chuyến bay, ngày bay, loại hàng hóa và tổng số kiện. Chứng từ này sau đó được chuyển giao cho bộ phận hiện trường trước ngày khởi hành dự kiến để làm cơ sở điền SLI và in talon cho lô hàng.

Ngoài hai chứng từ cơ bản trên thì tùy vào loại hàng hoá của từng lô hàng và yêu

cầu cụ thể của hãng hàng không mà cần phải chuẩn bị các nhãn phụ và chứng từ chuyên ngành phù hợp. Đối với hàng dễ vỡ, phải chuẩn bị nhãn “Fragile”; đối với hàng nặng trên 150kg phải chuẩn bị nhãn “Heavy”; đối với hàng mau hỏng hoặc yêu cầu kiểm soát nhiệt độ như rau củ, hoa tươi, thực phẩm đông lạnh, cần chuẩn bị nhãn “Perishable” hoặc nhãn thể hiện điều kiện bảo quản; đối với hàng có pin, hóa chất hoặc thuộc nhóm hàng nguy hiểm thì bộ phận chứng từ phải kiểm tra phân loại theo quy định của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế và chuẩn bị đầy đủ nhãn cảnh báo cùng các chứng từ bắt buộc như Bảng chỉ dẫn an toàn hóa chất hoặc Shipper’s Declaration (nếu thuộc diện hàng nguy hiểm).

Khi lập xong chỉ dẫn gửi hàng bộ phận chứng từ sẽ gửi lại SLI cũng như các giấy tờ ra hàng khác như tờ khai mã vạch thông quan cho bộ phận hiện trường thông qua email kèm các lưu ý của lô hàng như giờ cut – off, thông tin tài xế, số HAWB và yêu cầu dán hoá đơn thương mại, phiếu đóng gói hàng hoá lên kiện hàng theo yêu cầu của khách hàng. Dựa trên nội dung SLI, nhân viên Ops tiến hành hoàn thiện SLI (bao gồm 04 bản) của kho SAGS đúng như thông tin trên xác nhận đặt chỗ. Tùy thuộc vào hãng hàng không và chỉ định khai thác, hàng hóa sẽ được điều phối về một trong hai kho hàng hóa hàng không chính tại Đà Nẵng là SAGS hoặc VIAGS.

Để đảm bảo tính pháp lý và an ninh cho lô hàng, bộ phận Ops chuẩn bị các chứng từ bổ trợ đi kèm, bao gồm:

- Talon: Tem hàng hóa thể hiện các thông tin di chuyển và số MAWB, HAWB. In 89 tem đủ cho lô hàng và thường sẽ in dư 3 tem để dán vào liên màu vàng của SLI theo quy định của kho SAGS và hai tem còn lại sẽ dự phòng trong quá trình dán tem cho lô hàng. (Xem chi tiết: phụ lục 4)
- Tờ khai mã vạch (03 bản): Phục vụ công tác quét dữ liệu và thông quan. Dựa trên xác nhận đặt chỗ cũng như hoá đơn thương mại và phiếu đóng gói. Nhân viên chứng từ thực hiện khai báo hải quan trên phần mềm ECUS5-VNACCS. Sau đó hải quan trả về luồng xanh nghĩa là hàng hoá được thông quan. Nếu luồng vàng sẽ kiểm tra hồ sơ và luồng đỏ sẽ kiểm tra thực tế hàng. Nhân viên chứng từ sẽ lấy tờ khai mã vạch gửi cho nhân viên hiện trường trước khi ra hàng. (Xem chi tiết: phụ lục 5)
- Tờ khai an ninh hàng hoá CSD (02 bản): Đảm bảo hàng hóa đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn hàng không trước khi soi chiếu. Đã có sẵn chỉ cần sửa lại số

## MAWB và hành trình bay. (Xem chi tiết: phụ lục 6)

695 5538 0371/ MEC HAN-BKRQ VIA SK//TPE /ETD 27OCT EX DAD



Dear chị Sol,

Em gửi SI, file talon và tờ khai mv của lô này luôn nha, lô này có 8 HAWB

- Phân biệt HAWB dựa trên số INV dán trên kiện hàng, đối chiếu theo file excel khách gửi
- Mình sẽ in talon theo file của khách gửi, mỗi kiện có thể dán 1 hoặc 2 talon tùy mình
- Sau khi dán talon chị chụp kỹ từng HAWB giúp em kéo nhằm nha

Hình 2.5. Email minh họa gửi hướng dẫn gửi hàng tại công ty

(Nguồn: Email nội bộ công ty)

SLI đóng vai trò là chứng từ trung gian, chứa đầy đủ thông tin cần thiết để xử lý lô hàng tại kho và làm căn cứ phát hành vận đơn.

Chứng từ mẫu biểu: Talon (Phụ lục 4), Tờ khai mã vạch (Phụ lục 5), Tờ khai an ninh hàng hoá CSD (phụ lục 6).

### ❖ Đánh giá ưu điểm và hạn chế

**Ưu điểm:** Nghiệp vụ chuẩn bị SLI và phối hợp hiện trường tại Lê Gia thể hiện tính liên kết chặt chẽ và chuyên nghiệp cao. Việc bộ phận Chứng từ chuyển giao kịp thời các giấy tờ chứng từ ra hàng giúp bộ phận Hiện trường chủ động hoàn tất các thủ tục tại kho đúng thời gian cut – off. Quy trình này không chỉ đảm bảo tính pháp lý và an toàn tuyệt đối cho lô hàng thông qua việc kiểm soát sai lệch dữ liệu, mà còn tối ưu hóa khả năng nhận diện hàng hóa, giúp quá trình khai thác tại sân bay diễn ra thông suốt và chính xác.

**Hạn chế:** Tính chính xác của SLI quyết định độ tin cậy của toàn bộ hồ sơ lô hàng. Mọi sai sót về dữ liệu từ giai đoạn lập SLI sẽ dẫn đến rủi ro sai lệch thông tin trên vận đơn, gây khó khăn cho công tác đối soát và có thể phát sinh chi phí sửa đổi chứng từ tại điểm đến.

### Bước 4. Giao hàng ra kho và xử lý hiện trường

(Người thực hiện: Nhân viên CS và nhân viên Hiện trường)

Sau khi hoàn tất các thủ tục chuẩn bị chứng từ ở bước trước, bộ phận Chăm sóc khách hàng tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia tiến hành tiếp nhận

thông tin xác nhận từ phía khách hàng về tình trạng sẵn sàng của lô hàng vải cuộn. Trên cơ sở lịch trình chuyến bay đã được hãng hàng không xác nhận, bộ phận Ops thực hiện điều phối phương tiện vận chuyển nội địa nhằm đưa hàng hóa ra kho hàng không đúng thời điểm, đảm bảo cân đối giữa yếu tố chi phí vận chuyển và yêu cầu về thời gian. Trong trường hợp cụ thể của lô hàng này, thời gian cut – off được xác định là trước 10:00 ngày 22/12/2025, do đó việc điều phối được thực hiện theo nguyên tắc đưa hàng đến kho trước thời điểm cut – off tối thiểu từ 2,5 đến 3 giờ để đảm bảo đủ thời gian xử lý. Và trường hợp nếu là hàng đặc biệt thì 2 giờ trước giờ bay.

Khi hàng hóa được vận chuyển đến kho hàng không tại sân bay, nhân viên hiện trường tiếp nhận và trực tiếp giám sát toàn bộ quá trình xử lý thực tế. Trước hết, nhân viên hiện trường kiểm tra tình trạng bao bì và số lượng kiện hàng nhằm đảm bảo sự phù hợp với thông tin đã được xác nhận trong booking. Đối với lô hàng vải cuộn, việc kiểm tra này đặc biệt quan trọng do đặc thù hàng hóa dễ phát sinh sai lệch về số kiện hoặc hư hỏng bao bì nếu quá trình vận chuyển nội địa không được kiểm soát chặt chẽ. Sau khi xác nhận hàng hóa đạt yêu cầu, nhân viên tiến hành dán talon lên từng kiện hàng để phục vụ công tác nhận diện và theo dõi trong quá trình xử lý tại kho, đồng thời thực hiện chụp hình hiện trạng và cập nhật lên hệ thống nội bộ nhằm giúp nhân viên CS theo dõi và phản hồi thông tin kịp thời cho khách hàng.

Tiếp theo, lô hàng được đưa vào khu vực đo đạc kích thước và cân trọng lượng thực tế. Nhân viên hiện trường phối hợp với kho hàng không tiến hành đo các thông số chiều dài, chiều rộng và chiều cao của kiện hàng để tính toán trọng lượng thể tích theo công thức tiêu chuẩn của vận tải hàng không ( $\text{Dài} \times \text{Rộng} \times \text{Cao} / 6000$ ), trong trường hợp này xác định được trọng lượng thể tích là 979 kg. Đồng thời, kho tiến hành cân hàng để xác định trọng lượng thực tế, ghi nhận là 2.008 kg. Do trọng lượng thực tế lớn hơn trọng lượng thể tích, trọng lượng tính cước của lô hàng được xác định theo trọng lượng thực tế. Việc xác lập số liệu này có ý nghĩa quyết định trong việc tính toán chi phí vận chuyển và làm căn cứ phát hành vận đơn ở các bước tiếp theo.

Sau khi hoàn tất công đoạn cân đo, nhân viên hiện trường thực hiện thanh lý tờ khai hải quan, xác nhận lô hàng đã hoàn tất nghĩa vụ thông quan và đủ điều kiện đưa vào khu vực kiểm tra an ninh. Hàng hóa sau đó được đưa qua hệ thống soi chiếu X-ray để kiểm tra theo quy định của an ninh hàng không. Trong trường hợp phát hiện dấu hiệu bất thường, bộ phận an ninh có quyền yêu cầu mở kiện kiểm tra trực tiếp dưới sự giám

sát của các bên liên quan. Khi lô hàng đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn an ninh, nhân viên phụ trách sẽ thực hiện xác nhận trên Tờ an ninh hàng hóa, đóng dấu “Security Checked”, qua đó xác lập cơ sở pháp lý chứng minh lô hàng đủ điều kiện vận chuyển bằng đường hàng không.

Kết thúc quá trình xử lý tại kho, bộ phận hiện trường tiến hành hoàn thiện bộ chứng từ thực tế, bao gồm SLI đã được kho xác nhận, sau đó chuyển lại cho bộ phận chứng từ. Đây là căn cứ quan trọng để cập nhật dữ liệu cuối cùng và thực hiện phát hành vận đơn chính thức ở bước tiếp theo. Như vậy, bước giao hàng ra kho và xử lý hiện trường không chỉ đơn thuần là công đoạn vận chuyển và tiếp nhận hàng hóa, mà còn là quá trình xác lập dữ liệu thực tế, kiểm tra pháp lý và an ninh, đóng vai trò then chốt trong việc đảm bảo tính chính xác và tính khả thi của toàn bộ quy trình giao nhận hàng không.

Chứng từ mẫu biểu: SLI có xác nhận của kho (Phụ lục 7)



Hình 2.6. Hàng hoá giao tại kho hàng hoá Đà Nẵng

(Nguồn: Tác giả tự sưu tầm trong quá trình thực tập)

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

**Ưu điểm:** Đây là bước chuyển giao trọng yếu, giúp xác lập dữ liệu thực tế chính xác tuyệt đối, sự phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận cũng là một trong những ưu điểm lớn của bước này. Chủ động trong việc thông tin hàng hoá từ khách hàng và vận chuyển nội địa phù hợp với giờ cut – off cũng như tình trạng giao thông và tình trạng tải của kho Đà Nẵng.

**Hạn chế:** Quy trình chịu áp lực lớn từ thời gian cut – off của hãng hàng không do đó bất kỳ sự chậm trễ nào cũng dẫn đến rủi ro rớt chuyến.

Thách thức về vận tải nội địa: Việc điều phối xe tải gặp nhiều khó khăn trong mùa cao điểm. Nếu hàng đến kho quá sớm, đơn vị phải đối mặt với tình trạng quá tải tại kho hàng không Đà Nẵng hoặc phát sinh chi phí lưu xe. Ngược lại, nếu hàng đến sát giờ bay, rủi ro không kịp làm thủ tục là rất cao.

Về giao thông Đà Nẵng: kho hàng hoá nằm ở vị trí trung tâm thành phố dẫn đến những xung đột giữa luồng vận tải hàng hóa và giao thông dân dụng. Do các quy định về khung giờ cấm tải và hạn chế lộ trình đối với xe công suất lớn, việc điều phối vận tải đối mặt với nhiều rủi ro về thời gian. Điều này không chỉ gây khó khăn trong việc đáp ứng thời gian cut – off của hãng hàng không mà còn làm phát sinh chi phí ngoại biên khi doanh nghiệp phải thay đổi phương thức vận tải hoặc chấp nhận lưu xe, lưu kho sớm để thích ứng với đặc thù giao thông địa phương.

Về sự phối hợp: Dễ phát sinh sai lệch nếu sự tương tác giữa khách hàng, đơn vị vận chuyển và nhân viên hiện trường thiếu sự đồng bộ.

#### **Bước 5: Phát hành vận đơn hàng không**

*(Người thực hiện: Nhân viên chứng từ)*

Sau khi hoàn tất quá trình xử lý hiện trường và xác lập dữ liệu thực tế của lô hàng tại kho hàng không, đồng thời nhận được xác nhận vận đơn nháp từ phía khách hàng, quy trình giao nhận chuyển sang giai đoạn mang tính quyết định về mặt pháp lý, đó là phát hành vận đơn hàng không. Đây là bước quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình, bởi vận đơn không chỉ là chứng từ vận tải mà còn là cơ sở pháp lý xác lập quyền và nghĩa vụ giữa các bên tham gia trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Trên cơ sở thông tin đã được xác nhận từ SLI và số liệu cân đo thực tế tại kho, bộ phận chứng từ tiến hành nhập liệu để phát hành HAWB chính thức. Nội dung của HAWB phản ánh đầy đủ các thông tin liên quan đến lô hàng, bao gồm tên, địa chỉ và thông tin liên hệ của người xuất khẩu tại Việt Nam và người nhập khẩu tại Pakistan, sân bay đi (Đà Nẵng – DAD), sân bay đến (Lahore – LHE), hành trình vận chuyển thông qua Kuala Lumpur (KUL), thông tin chuyến bay thực tế của hãng Batik Air, số kiện, trọng lượng và mô tả hàng hóa. Do hạn chế về không gian trình bày trên vận đơn, phần mô tả chi tiết hàng hóa được đính kèm dưới dạng “Attached Sheet”, đóng vai trò như một phụ lục bổ sung, cung cấp đầy đủ thông tin về chủng loại, quy cách và đặc điểm của lô hàng (Phụ lục 11). Việc sử dụng Attached Sheet giúp đảm bảo tính đầy đủ và chính xác của thông tin mà không làm ảnh hưởng đến cấu trúc chuẩn của vận đơn hàng

không.

Song song với việc phát hành HAWB, hãng hàng không tiến hành phát hành MAWB và Manifest chính thức và gửi về cho bộ phận chứng từ của doanh nghiệp. MAWB thể hiện mối quan hệ vận chuyển giữa hãng hàng không và đơn vị giao nhận, trong đó bao gồm các thông tin quan trọng như người gửi hàng, người nhận hàng, hành trình bay, số kiện, trọng lượng và mô tả hàng hóa. Đồng thời, hãng cũng cung cấp Bản khai sơ lược hàng hóa, đây là chứng từ tổng hợp toàn bộ các lô hàng được xếp trên cùng một chuyến bay, bao gồm cả MAWB và các HAWB tương ứng.

Như vậy, bước phát hành vận đơn hàng không không chỉ đơn thuần là công đoạn hoàn thiện chứng từ mà còn là quá trình chuẩn hóa và “hợp pháp hóa” toàn bộ thông tin của lô hàng trước khi vận chuyển quốc tế. Việc đảm bảo tính chính xác và nhất quán giữa HAWB, MAWB, Manifest và các chứng từ liên quan là yếu tố then chốt nhằm hạn chế sai sót, đồng thời tạo cơ sở thuận lợi cho quá trình khai thác vận chuyển và làm thủ tục nhập khẩu tại điểm đến.

Chứng từ mẫu biểu: MAWB (phụ lục 8), HAWB (phụ lục 9), Manifest (phụ lục 10), attached sheet (phụ lục 11)

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

*Ưu điểm:* Ưu điểm nổi bật là sự thống nhất tuyệt đối giữa chứng từ và thực tế nhờ quy trình đối chiếu chặt chẽ từ SLI đến số liệu cân đo tại kho. Việc sử dụng Attached Sheet là một giải pháp nghiệp vụ thông minh, giúp cụ thể hóa các yêu cầu phức tạp của thư tín dụng (L/C) mà không làm phá vỡ cấu trúc vận đơn chuẩn. Đồng thời, cơ chế xác nhận bản nháp cùng sự phối hợp đồng bộ với hãng bay trong việc phát hành MAWB/Manifest đã giúp tối ưu hóa tính chính xác, đảm bảo lô hàng vài cuộn luôn đầy đủ tính pháp lý để lưu thông quốc tế.

*Hạn chế:* Sự phụ thuộc vào thao tác nhập liệu thủ công, dẫn đến nguy cơ sai sót cao và thiếu hệ thống tự động đối chiếu dữ liệu giữa các chứng từ. Việc quản lý thông tin rời rạc qua email và tệp riêng lẻ làm giảm khả năng truy xuất dữ liệu tập trung, gây khó khăn cho việc đồng bộ giữa các bộ phận. Ngoài ra, tiến độ phát hành chứng từ còn bị thụ động bởi thời gian phản hồi của khách hàng, đồng thời việc chậm trễ cập nhật sai lệch giữa dữ liệu booking và thực tế dễ dẫn đến phát sinh chi phí điều chỉnh vận đơn và làm giảm hiệu suất vận hành chung.

#### **Bước 6: Nộp bộ chứng từ cho hãng hàng không**

*(Người thực hiện: Nhân viên CS)*

Sau khi hoàn tất việc phát hành vận đơn hàng không, bộ phận chứng từ và hiện trường tiến hành chuyển giao toàn bộ hồ sơ liên quan đến lô hàng cho bộ phận CS tại chi nhánh Đà Nẵng để thực hiện bước rà soát cuối cùng trước khi nộp cho hãng hàng không. Tại giai đoạn này, nhân viên CS có trách nhiệm kiểm tra lại toàn bộ nội dung chứng từ nhằm đảm bảo sự thống nhất tuyệt đối giữa vận đơn hàng không và các chứng từ thương mại đi kèm, đặc biệt là về thông tin người gửi, người nhận, số kiện, trọng lượng và mô tả hàng hóa.

Trên cơ sở các quy định cụ thể của từng hãng hàng không, bộ chứng từ được sắp xếp và hoàn thiện theo thứ tự tiêu chuẩn nhằm đảm bảo tính đầy đủ và thuận tiện trong quá trình tiếp nhận, xử lý của hãng. Đối với lô hàng nghiên cứu, bộ hồ sơ được phân chia thành hai phần gồm tài liệu bên trong và tài liệu bên ngoài bì chứng từ. Cụ thể, phần tài liệu bên trong bì bao gồm hai bản HAWB, hai bản kê khai hàng hóa, một bản hóa đơn thương mại và một bản phiếu đóng gói hàng hóa. Trong khi đó, phần tài liệu bên ngoài bì bao gồm một bản SLI đã được kho hàng không xác nhận, hai bản tờ khai an ninh hàng hóa, cùng với hai bản HAWB và hai bản kê khai hàng hóa nhằm phục vụ việc đối chiếu nhanh trong quá trình tiếp nhận.

Sau khi hoàn thiện, bộ chứng từ được nộp trực tiếp cho đại diện hãng hàng không tại kho hàng không. Đây là cơ sở quan trọng để hãng tiến hành tiếp nhận lô hàng vào hệ thống khai thác, xác nhận việc xếp hàng lên chuyến bay và thực hiện các thủ tục liên quan tại điểm đến. Như vậy, bước nộp bộ chứng từ không chỉ mang ý nghĩa hoàn tất hồ sơ vận tải mà còn đóng vai trò kiểm soát cuối cùng về mặt pháp lý, đảm bảo lô hàng được chấp nhận vận chuyển và xử lý thuận lợi trong toàn bộ hành trình quốc tế.

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

*Ưu điểm:* Việc thiết lập quy trình kiểm tra chéo giữa chứng từ và CS giúp tối đa hóa khả năng phát hiện sai sót trước khi chứng từ được gửi đi.

*Hạn chế:* Quy trình này thường diễn ra sát giờ cut – off, đòi hỏi tốc độ xử lý nhanh và độ chính xác tuyệt đối. Mỗi hãng hàng không có yêu cầu khác nhau về số lượng bản sao hoặc cách thức đính kèm chứng từ trong và ngoài bì, gây khó khăn cho việc tự động hóa và đòi hỏi nhân viên phải có kinh nghiệm và sự thuần thục trong công việc.

#### **Bước 7: Gửi bộ chứng từ và thực hiện vận chuyển**

*(Người thực hiện: Nhân viên CS)*

Sau khi hoàn tất việc nộp bộ chứng từ và lô hàng được hãng hàng không chính thức tiếp nhận, quy trình giao nhận chuyển sang giai đoạn khai thác vận tải. Ở giai đoạn này, trách nhiệm tổ chức vận chuyển được chuyển giao cho hãng hàng không, trong khi doanh nghiệp giao nhận tiếp tục thực hiện vai trò theo dõi và phối hợp thông tin.

Cụ thể, lô hàng sau khi được kho hàng không chấp nhận sẽ được đưa vào hệ thống xử lý của hãng bay, bao gồm các công đoạn phân loại, lưu trữ tạm thời tại khu vực chờ xếp và bố trí vào kế hoạch xếp chuyến. Việc sắp xếp hàng hóa trên tàu bay được thực hiện dựa trên đặc tính của từng loại hàng nhằm đảm bảo an toàn khai thác và tuân thủ các quy định của vận tải hàng không quốc tế. Sau khi hoàn tất quá trình xếp hàng, hãng hàng không tiến hành cập nhật trạng thái vận đơn, xác nhận lô hàng đã được xếp chuyến và sẵn sàng cho quá trình vận chuyển theo lịch trình đã định.

Trong giai đoạn này, nhân viên CS của Công ty Lê Gia tiếp tục theo dõi tình trạng lô hàng thông qua hệ thống của hãng hàng không. Đồng thời, nhân viên CS thực hiện gửi pre-alert đến đại lý hoặc người nhận tại đầu nhập khẩu, trong đó cung cấp các thông tin quan trọng như số vận đơn, hành trình bay, thời gian khởi hành, thời gian dự kiến đến cùng với bộ chứng từ bao gồm vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và bản khai hàng hóa.

#### ❖ **Đánh giá ưu điểm và hạn chế**

*Ưu điểm:* Bước này được thực hiện bởi hãng hàng không với hệ thống khai thác chuyên nghiệp, đảm bảo tính an toàn, chính xác và tuân thủ nghiêm ngặt các tiêu chuẩn quốc tế.

*Hạn chế:* Công ty không trực tiếp kiểm soát quá trình xếp hàng và vận chuyển, mà phụ thuộc hoàn toàn vào kế hoạch khai thác của hãng bay. Trong các trường hợp thay đổi lịch bay hay điều kiện khai thác, hoặc có thể thời tiết không thuận lợi, lô hàng có thể bị dời chuyến sẽ làm ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng.

## **2.4. Đánh giá**

### **2.4.1. Ưu nhược điểm của quy trình**

#### ❖ **Ưu điểm**

Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia được xây dựng theo hướng có cấu trúc rõ ràng và phân công chức năng cụ thể giữa các bộ phận, bao gồm kinh doanh, báo giá, chứng từ, CS và Ops. Mỗi bộ phận đảm nhận

một vai trò riêng biệt nhưng có sự liên kết chặt chẽ, tạo thành chuỗi nghiệp vụ xuyên suốt từ tiếp nhận yêu cầu đến khi hàng hóa được vận chuyển. Điều này giúp nâng cao tính chuyên môn hóa, đồng thời giảm thiểu tình trạng chồng chéo công việc trong quá trình xử lý.

Quy trình thể hiện mức độ kiểm soát chứng từ tương đối chặt chẽ, đặc biệt thông qua việc sử dụng hệ thống chứng từ chuẩn hóa như SLI, Booking Confirmation, MAWB, HAWB và Manifest. Cơ chế “lập nháp – xác nhận – phát hành chính thức” đối với vận đơn giúp hạn chế sai sót và đảm bảo tính chính xác của thông tin, phù hợp với yêu cầu khắt khe của vận tải hàng không quốc tế.

Quy trình có sự kết hợp hiệu quả giữa khối văn phòng và hiện trường, thể hiện rõ ở bước giao nhận tại kho hàng không. Bộ phận Ops đóng vai trò kiểm soát dữ liệu thực tế, trong khi bộ phận chứng từ chịu trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ pháp lý. Sự phối hợp này giúp đảm bảo thông tin giữa chứng từ và thực tế hàng hóa được đồng bộ, hạn chế sai lệch khi phát hành vận đơn.

Cuối cùng, quy trình thể hiện sự linh hoạt trong xử lý nghiệp vụ theo từng hãng hàng không và từng tuyến bay, phù hợp với đặc thù của ngành logistics hàng không, nơi mỗi hãng có quy định và hệ thống khai thác khác nhau.

#### ❖ **Nhược điểm**

Mặc dù được tổ chức tương đối tốt, quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty Lê Gia vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Trước hết, quy trình sẽ phụ thuộc lớn vào độ chính xác của thông tin đầu vào từ khách hàng. Các sai lệch về số kiện, trọng lượng hoặc mô tả hàng hóa ở bước đầu có thể dẫn đến sai sót dây chuyền trong báo giá, booking, lập chứng từ và xử lý tại kho. Cụ thể, khi khách hàng gửi sai thông tin quy cách đóng gói hàng hóa có thể dẫn đến bộ phận hiện trường sẽ dán talon sai thông tin của từng HAWB cùng với đó là thời gian cut – off ngắn sẽ làm gián đoạn quy trình gây rủi ro cho nhiều bộ phận. Điều này cho thấy doanh nghiệp chưa có cơ chế kiểm soát đầu vào đủ chặt chẽ.

Tiếp đó, quy trình có mức độ phụ thuộc cao vào các đối tác bên ngoài, đặc biệt là hãng hàng không và đơn vị kho hàng không. Các yếu tố như tình trạng tải, thay đổi lịch bay, hoặc quy trình riêng của từng hãng có thể ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ xử lý lô hàng. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp không có khả năng kiểm soát hoàn toàn các yếu tố này.



*Hình 2.7. Tình trạng tải hàng của kho hàng hoá Đà Nẵng*

*(Nguồn: Tác giả tự sưu tầm trong quá trình thực tập)*

Qua hình ảnh có thể thấy một trong những điểm nghẽn lớn nhất trong quy trình vận hành tại Đà Nẵng chính là sự bất cập giữa năng lực hạ tầng kho bãi và lưu lượng hàng hóa thực tế. Với diện tích kho hàng không tương đối hạn chế, việc lưu lượng hàng hóa đổ về dồn dập trong các giai đoạn cao điểm thường gây ra tình trạng quá tải cục bộ, làm chậm tiến độ soi chiếu và phân loại và cân đo hàng hóa. Sự hạn chế về không gian lưu trữ không chỉ làm gia tăng áp lực lên thời gian cut – off mà còn mất đi tính linh hoạt trong việc điều phối trucking, buộc doanh nghiệp phải đối mặt với rủi ro ùn ứ và phát sinh chi phí vận hành ngoài kế hoạch.

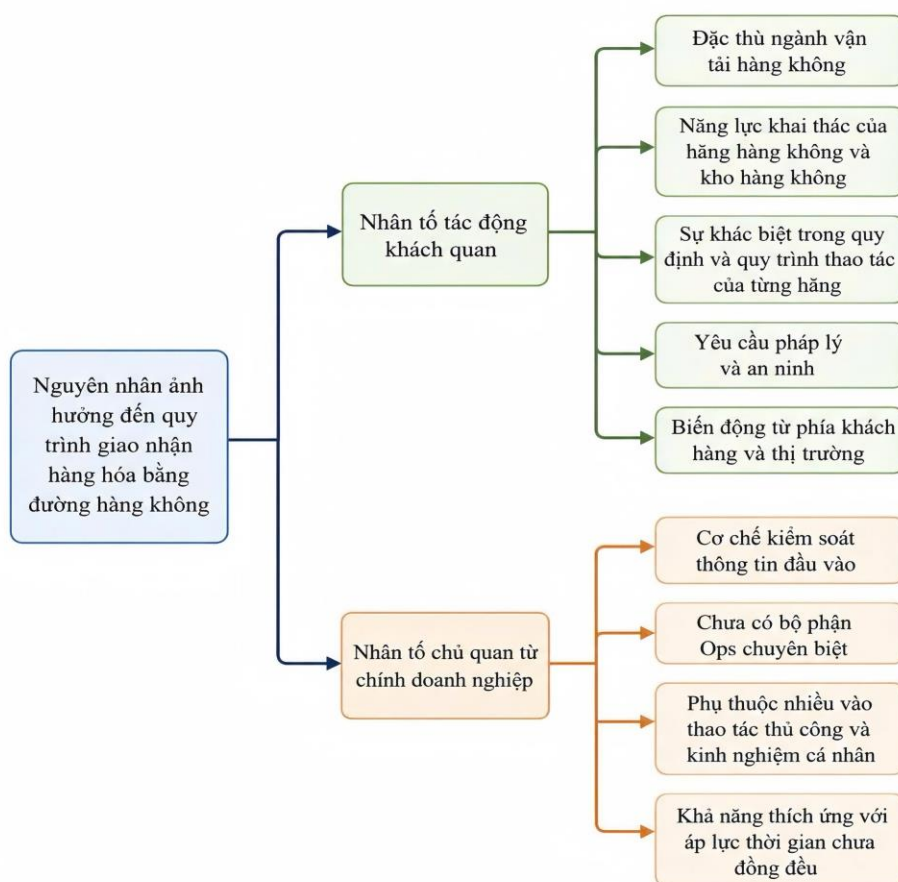
Hơn nữa cơ cấu tổ chức hiện tại không có bộ phận Ops chuyên biệt tại chi nhánh Đà Nẵng dẫn đến những thách thức đáng kể trong quản trị vận hành. Việc nhân sự CS Đà Nẵng phải kiêm nhiệm nhiều vai trò không chỉ gây áp lực lớn về cường độ công việc trong mùa cao điểm mà còn tiềm ẩn rủi ro sai sót do sự thiếu hụt về kỹ năng tác nghiệp thực tế tại hiện trường. Mặc dù giải pháp thuê ngoài mang lại tính linh hoạt, nhưng việc phụ thuộc vào năng lực của đơn vị thứ ba làm giảm quyền kiểm soát trực tiếp của doanh nghiệp, gây khó khăn trong việc đảm bảo tính đồng nhất về chất lượng dịch vụ và tiến độ xử lý hàng hóa theo tiêu chuẩn nội bộ.

Một hạn chế đáng chú ý khác là áp lực thời gian cao do đặc thù vận tải hàng không, đặc biệt tại bước giao hàng ra kho và nộp chứng từ trước giờ cut – off. Việc phải xử lý nhiều công việc trong thời gian ngắn dễ dẫn đến sai sót hoặc thiếu sót chứng từ, ảnh hưởng đến toàn bộ lô hàng.

Tổng thể, quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia được xây dựng tương đối hoàn chỉnh, phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp giao nhận quy mô vừa tại Đà Nẵng. Quy trình đảm bảo được tính liên kết giữa

các khâu, đồng thời đáp ứng các yêu cầu cơ bản về nghiệp vụ và chứng từ trong vận tải hàng không quốc tế. Tuy nhiên, để nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh, doanh nghiệp cần tiếp tục hoàn thiện quy trình theo hướng kiểm soát chặt chẽ thông tin đầu vào, nâng cao sự phối hợp của các bộ phận đặc biệt trong các giai đoạn áp lực thời gian cao.

#### 2.4.2. Nguyên nhân



Sơ đồ 2.4. Sơ đồ nguyên nhân ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng hoá

(Nguồn: Tác giả tổng hợp)

##### 2.4.2.1. Nhân tố tác động khách quan

Trước hết, quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không chịu ảnh hưởng trực tiếp từ đặc thù của ngành vận tải hàng không quốc tế, vốn có yêu cầu rất cao về thời gian, độ chính xác và khả năng phối hợp đồng bộ giữa nhiều bên. So với các phương thức vận tải khác, vận tải hàng không có thời gian cut – off ngắn, quy định tiếp nhận hàng nghiêm ngặt và phụ thuộc chặt chẽ vào lịch bay. Do đó, chỉ cần một khâu phát sinh chậm trễ, toàn bộ tiến độ xử lý lô hàng có thể bị ảnh hưởng.

Năng lực khai thác của hãng hàng không và kho hàng không cũng là một yếu tố

khách quan có tác động lớn đến quy trình. Trong thực tế, tình trạng tải của hãng, thay đổi lịch bay hoặc hiện tượng quá tải tại kho hàng hóa hàng không, đặc biệt trong giai đoạn cao điểm, có thể làm chậm quá trình cân hàng, soi chiếu và tiếp nhận hàng hóa. Điều này khiến doanh nghiệp dù đã chuẩn bị đầy đủ chứng từ và kế hoạch vận hành vẫn có thể bị động trước những biến động phát sinh từ hệ thống khai thác bên ngoài. Tình trạng quá tải tại kho hàng hóa Đà Nẵng là một ví dụ cho thấy giới hạn về hạ tầng có thể trở thành điểm nghẽn trực tiếp của quy trình.

Ngoài ra, sự khác biệt trong quy định và quy trình thao tác của từng hãng hàng không cũng làm gia tăng mức độ phức tạp của nghiệp vụ. Mỗi hãng có thể có yêu cầu riêng về booking, cách lập vận đơn, số lượng chứng từ, thời điểm nộp hồ sơ hoặc hình thức gửi bộ chứng từ. Điều này khiến doanh nghiệp khó tiêu chuẩn hóa hoàn toàn quy trình và buộc nhân viên phải thường xuyên thích ứng theo từng hãng, từng tuyến bay cụ thể.

Một nguyên nhân khách quan khác là yêu cầu pháp lý và an ninh ngày càng chặt chẽ trong hoạt động xuất khẩu hàng không. Các quy định liên quan đến hải quan, an ninh hàng không, kiểm tra chuyên ngành, cũng như các yêu cầu riêng đối với hàng nguy hiểm, hàng dễ hư hỏng hoặc hàng cần kiểm dịch, làm cho quy trình nghiệp vụ trở nên phức tạp hơn. Điều này vừa làm tăng khối lượng công việc chứng từ, vừa đòi hỏi doanh nghiệp phải duy trì độ chính xác cao trong mọi khâu xử lý.

Cuối cùng, biến động từ phía khách hàng và thị trường cũng là một yếu tố khách quan đáng chú ý. Trong bối cảnh khách hàng ngày càng yêu cầu cao về thời gian giao hàng, mức giá cạnh tranh và khả năng xử lý linh hoạt, doanh nghiệp thường xuyên phải điều chỉnh kế hoạch vận hành để đáp ứng các yêu cầu giao hàng gấp, thay đổi lịch trình hoặc chỉnh sửa chứng từ vào sát giờ. Những biến động này làm gia tăng áp lực lên toàn bộ quy trình giao nhận.

#### *2.4.2.2. Nhân tố chủ quan từ chính doanh nghiệp*

Về phía nội tại doanh nghiệp, nguyên nhân đầu tiên xuất phát từ cơ chế kiểm soát thông tin đầu vào chưa thực sự chặt chẽ. Thực tế cho thấy, quy trình hiện phụ thuộc lớn vào thông tin do khách hàng cung cấp ở bước đầu. Khi các thông tin về tên hàng, số kiện, trọng lượng hoặc quy cách đóng gói không chính xác, sai sót sẽ lan sang các bước sau như báo giá, booking, lập SLI, phát hành AWB và xử lý hiện trường. Điều này cho thấy việc kiểm tra, xác minh và chuẩn hóa thông tin đầu vào vẫn chưa được thực hiện ở

mức độ đủ mạnh để ngăn ngừa sai lệch từ sớm.

Vấn đề tiếp theo là cơ cấu tổ chức tại chi nhánh Đà Nẵng chưa có bộ phận Ops chuyên biệt, trong khi nghiệp vụ hiện trường lại là khâu có tính chất quan trọng và áp lực thời gian cao trong quy trình hàng không. Việc nhân sự CS phải kiêm nhiệm thêm vai trò hiện trường tuy giúp tinh gọn bộ máy nhưng đồng thời làm tăng cường độ công việc, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm. Điều này dễ dẫn đến tình trạng quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng xử lý nghiệp vụ và làm gia tăng rủi ro sai sót. Trong trường hợp sử dụng dịch vụ thuê ngoài để hỗ trợ hiện trường, doanh nghiệp lại phải đối mặt với vấn đề khác là giảm mức độ kiểm soát trực tiếp đối với tiến độ và chất lượng xử lý hàng hóa.

Quy trình hiện tại vẫn mang tính phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công và kinh nghiệm cá nhân. Các khâu như kiểm tra chứng từ, lập SLI, đối chiếu số liệu cân hàng, phát hành vận đơn và sắp xếp bộ chứng từ theo yêu cầu từng hãng đều đòi hỏi nhân viên phải có kỹ năng nghiệp vụ tốt và khả năng xử lý cẩn trọng. Trong khi đó, nếu trình độ và kinh nghiệm giữa các nhân sự chưa đồng đều, chất lượng xử lý công việc rất dễ bị ảnh hưởng.

Về sự phối hợp nội bộ giữa các bộ phận tuy có phân công rõ nhưng chưa hoàn toàn tối ưu trong điều kiện áp lực thời gian cao. Quy trình hiện có sự tham gia của nhiều bộ phận như kinh doanh, báo giá, chứng từ, CS và Ops. Mặc dù đây là cơ chế giúp chuyên môn hóa công việc, nhưng nếu việc truyền đạt thông tin không kịp thời hoặc chưa đồng bộ, sai lệch có thể xuất hiện ở các khâu chuyển tiếp, đặc biệt ở giai đoạn từ văn phòng ra hiện trường và từ hiện trường quay lại chứng từ để phát hành AWB.

Cuối cùng, nguyên nhân chủ quan còn đến từ khả năng thích ứng với áp lực thời gian của quy trình chưa thật sự đồng đều ở tất cả các khâu. Trong vận tải hàng không, thời gian cut – off ngắn khiến doanh nghiệp phải xử lý nhiều công việc trong khoảng thời gian rất gấp. Nếu một bộ phận xử lý chậm hoặc phát sinh sai sót nhỏ, toàn bộ chuỗi công việc phía sau có thể bị ảnh hưởng, thậm chí dẫn đến nguy cơ rút chuyến hoặc phải điều chỉnh chứng từ.

#### **2.4.3. So sánh quy trình thực tế với cơ sở lý thuyết của quy trình**

Bảng 2.6: So sánh quy trình thực tế với cơ sở lý thuyết của quy trình

| <b>Nội dung so sánh</b> | <b>Cơ sở lý thuyết về quy trình giao nhận</b> | <b>Quy trình thực tế tại công ty</b> |
|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------|
| Tiếp nhận và            | Thông tin đầu vào được kiểm tra               | Thông tin chủ yếu được trao đổi      |

|                                                |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| kiểm soát thông tin lô hàng                    | chuẩn hoá theo quy trình nhằm đảm bảo tính chính xác xuyên suốt                                                                          | qua email, file Excel và nhóm nội bộ giữa Sales, CS và Pricing; chưa có hệ thống kiểm soát dữ liệu tập trung.                                                             |
| Đặt chỗ với hãng hàng không                    | Hoạt động booking được thực hiện trên cơ sở kế hoạch điều phối chủ động theo yêu cầu khách hàng và có phương án                          | Việc booking phụ thuộc khá lớn vào tình trạng tải của hãng hàng không và khả năng tiếp nhận của kho hàng hóa tại từng thời điểm                                           |
| Chuẩn bị chứng từ và xử lý nghiệp vụ           | Quy trình lý thuyết yêu cầu chứng từ được kiểm tra, đối chiếu và xử lý theo trình tự chuẩn hóa nhằm đảm bảo tính đồng nhất và chính xác. | Doanh nghiệp đã thực hiện đầy đủ các chứng từ như SLI, MAWB, HAWB, CSD, Cargo Manifest,... tuy nhiên việc đối chiếu và xử lý vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm nhân sự. |
| Phối hợp với kho hàng hóa và xử lý hiện trường | Lý thuyết nhấn mạnh việc phối hợp chủ động với kho hàng hóa để đảm bảo tiến độ xử lý và đáp ứng cut – off.                               | Hoạt động điều phối hiện trường phụ thuộc nhiều vào năng lực xử lý thực tế của kho SAGS hoặc VIAGS và tình trạng quá tải tại từng thời điểm.                              |
| Tổ chức bộ phận vận hành hiện trường (Ops)     | Quy trình lý thuyết thường có sự chuyên môn hóa rõ ràng giữa các bộ phận như Sales, CS, chứng từ và Ops hiện trường                      | Tại chi nhánh Đà Nẵng, bộ phận Ops chưa được tổ chức độc lập mà chủ yếu do CS kiêm nhiệm; khi cao điểm sẽ kết hợp thuê ngoài.                                             |
| Kiểm soát thời gian và cut – off               | Các công đoạn sẽ được sắp xếp kế hoạch thời gian phù hợp và rõ ràng đảm bảo hàng hoá vào kho đúng thời gian quy định                     | Quy trình thực tế vẫn tồn tại tình trạng xử lý dồn vào thời điểm cận cut – off, đặc biệt ở các khâu trucking, xử lý hiện trường và hoàn thiện chứng từ.                   |
| Ứng dụng công nghệ và số hóa                   | Logistics 4.0 định hướng ứng dụng mạnh các hệ thống số hóa                                                                               | Doanh nghiệp đã sử dụng ECUS5-VNACCS và trao đổi                                                                                                                          |

|           |                                                             |                                                                              |
|-----------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| quy trình | như EDI, e-AWB, Track & Trace và quản lý dữ liệu tập trung. | dữ liệu điện tử qua email, tuy nhiên nhiều nghiệp vụ vẫn thực hiện thủ công. |
|-----------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|

Trên cơ sở đối chiếu giữa quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không trong lý thuyết và quy trình thực tế tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia, có thể nhận thấy quy trình thực tế của doanh nghiệp về cơ bản được triển khai tương đối đầy đủ theo trình tự nghiệp vụ chuẩn của hoạt động giao nhận hàng không quốc tế. Các bước như tiếp nhận thông tin lô hàng, booking với hãng hàng không, chuẩn bị chứng từ, giao hàng vào kho hàng không, khai báo hải quan, phát hành vận đơn và tổ chức vận chuyển đều được thực hiện theo logic nghiệp vụ phù hợp với cơ sở lý luận đã trình bày ở Chương 1. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã xây dựng được nền tảng vận hành tương đối đồng bộ và phù hợp với đặc thù của hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Tuy nhiên, so với quy trình mang tính chuẩn hóa trong lý thuyết, quy trình thực tế tại doanh nghiệp vẫn tồn tại một số điểm khác biệt đáng chú ý. Trước hết, ở bước tiếp nhận thông tin lô hàng, lý thuyết nhấn mạnh việc kiểm soát dữ liệu đầu vào theo quy trình chuẩn nhằm đảm bảo tính chính xác xuyên suốt chuỗi nghiệp vụ. Trong khi đó, tại doanh nghiệp, thông tin giữa bộ phận Sales, CS và Pricing chủ yếu được trao đổi thông qua email, file Excel và các nhóm nội bộ, chưa có hệ thống kiểm tra dữ liệu tập trung. Điều này làm gia tăng nguy cơ sai lệch thông tin về trọng lượng, số kiện hoặc thời gian cut – off, từ đó ảnh hưởng đến các bước xử lý phía sau như booking, SLI và phát hành AWB.

Bên cạnh đó, trong lý thuyết, hoạt động phối hợp giữa người giao nhận với hãng hàng không và kho hàng hóa được tổ chức theo hướng chủ động và có kế hoạch điều phối rõ ràng. Tuy nhiên, trong thực tế tại Lê Gia, khả năng điều phối vẫn phụ thuộc khá lớn vào tình trạng tải của hãng bay và năng lực xử lý của kho SAGS hoặc VIAGS tại từng thời điểm. Khi khối lượng hàng tăng cao hoặc phát sinh thay đổi lịch bay, doanh nghiệp dễ rơi vào trạng thái bị động, đặc biệt tại các thời điểm cận giờ cut – off. Đây là nguyên nhân có thể dẫn đến áp lực xử lý hiện trường, phát sinh chi phí ngoài dự kiến hoặc nguy cơ rớt chuyến.

Ngoài ra, lý thuyết về quy trình giao nhận hàng không thường giả định doanh nghiệp có sự phân công chuyên môn hóa tương đối rõ giữa các bộ phận chức năng như chứng từ, CS và hiện trường. Tuy nhiên, tại chi nhánh Đà Nẵng của công ty, bộ phận Ops hiện trường chưa được tổ chức độc lập mà chủ yếu do nhân viên CS kiêm nhiệm. Mô hình này giúp doanh nghiệp tối ưu chi phí nhân sự nhưng đồng thời làm tăng áp lực công việc cho bộ phận CS, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi phát sinh sự cố tại kho hàng không

Mặt khác, mặc dù doanh nghiệp đã ứng dụng một số công cụ hỗ trợ như ECUS5-VNACCS và trao đổi dữ liệu điện tử qua email, nhưng mức độ số hóa quy trình vẫn chưa đồng bộ. Nhiều công đoạn như kiểm tra booking, đối chiếu chứng từ, theo dõi trạng thái lô hàng hay xử lý phát sinh vẫn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công và kinh nghiệm cá nhân. Điều này cho thấy quy trình thực tế tuy đáp ứng được yêu cầu vận hành cơ bản nhưng vẫn chưa đạt mức tối ưu theo định hướng Logistics 4.0 và chuyển đổi số trong hoạt động giao nhận hiện đại.

Từ những điểm tương đồng và khác biệt giữa cơ sở lý thuyết và thực tiễn vận hành tại doanh nghiệp, có thể nhận thấy rằng quy trình giao nhận của Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia đã có nền tảng nghiệp vụ tương đối hoàn chỉnh nhưng vẫn tồn tại một số hạn chế liên quan đến kiểm soát thông tin, khả năng phối hợp vận hành, áp lực xử lý cut – off, mức độ chuyên môn hóa và ứng dụng công nghệ. Đây chính là cơ sở thực tiễn quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình trong Chương 3, bao gồm: hoàn thiện cơ chế kiểm soát và chuẩn hóa thông tin đầu vào; tăng cường tính chủ động trong phối hợp với hãng hàng không và kho hàng hóa; tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian cut – off; tái cấu trúc bộ phận vận hành hiện trường theo hướng chuyên môn hóa; chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố; và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, số hóa quy trình giao nhận nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

## KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia thông qua việc nghiên cứu tình hình hoạt động của doanh nghiệp, cơ cấu tổ chức, nguồn lực và quy trình tác nghiệp thực tế.

Kết quả nghiên cứu cho thấy Lê Gia Logistics là doanh nghiệp hoạt động tương đối ổn định trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế, đặc biệt có thế mạnh trong vận tải hàng không. Doanh nghiệp đã xây dựng được hệ thống dịch vụ logistics khá hoàn chỉnh, cơ cấu tổ chức tương đối rõ ràng và đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn phù hợp với đặc thù ngành logistics. Đồng thời, tình hình tài chính và kết quả kinh doanh giai đoạn 2022–2024 phản ánh khả năng thích ứng và phục hồi tương đối tốt của doanh nghiệp trước những biến động của thị trường.

Thông qua việc phân tích quy trình thực tế, có thể nhận thấy doanh nghiệp đã triển khai đầy đủ các bước nghiệp vụ cơ bản của quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, bao gồm tiếp nhận thông tin lô hàng, booking với hãng hàng không, chuẩn bị chứng từ, xử lý hiện trường tại kho hàng không, phát hành vận đơn và tổ chức vận chuyển. Quy trình được tổ chức theo hướng có sự phối hợp giữa các bộ phận như Sales, Pricing, Chứng từ, CS và Ops, góp phần đảm bảo tính liên kết và khả năng kiểm soát trong quá trình xử lý lô hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự phụ thuộc lớn vào thông tin đầu vào từ khách hàng, áp lực thời gian cut – off, mức độ phụ thuộc vào hãng hàng không và kho hàng hóa, cũng như việc chưa có bộ phận Ops hiện trường chuyên biệt tại chi nhánh Đà Nẵng. Ngoài ra, quy trình hiện vẫn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công và trao đổi dữ liệu qua email, làm giảm khả năng đồng bộ thông tin và gia tăng rủi ro sai sót trong quá trình xử lý nghiệp vụ.

Nhìn chung, quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia Logistics đã đáp ứng được các yêu cầu nghiệp vụ cơ bản của hoạt động giao nhận quốc tế. Tuy nhiên, trong bối cảnh ngành logistics ngày càng cạnh tranh và chuyên dịch theo hướng số hóa, doanh nghiệp cần tiếp tục hoàn thiện quy trình theo hướng chuẩn hóa, nâng cao khả năng phối hợp vận hành và tăng cường ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

## **CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG**

### **3.1. Định hướng và mục tiêu**

#### ***3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh***

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, môi trường kinh doanh của các doanh nghiệp logistics nói chung và hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không nói riêng chịu tác động tổng hợp từ nhiều yếu tố vĩ mô, ngành và thị trường. Việc nghiên cứu và dự báo các yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng hoàn thiện quy trình giao nhận và nâng cao năng lực thích ứng của doanh nghiệp.

Xét về yếu tố kinh tế, hoạt động xuất nhập khẩu của Việt Nam tiếp tục duy trì xu hướng tăng trưởng, kéo theo nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế ngày càng gia tăng, đặc biệt đối với các mặt hàng có giá trị cao và yêu cầu thời gian giao hàng nhanh. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của dịch vụ vận tải hàng không. Tuy nhiên, môi trường kinh tế toàn cầu vẫn tiềm ẩn nhiều biến động, đặc biệt là tình trạng lạm phát và biến động chi phí nhiên liệu, ảnh hưởng trực tiếp đến giá cước vận tải hàng không và chi phí logistics.

Bên cạnh đó, yếu tố chính trị – địa chính trị toàn cầu đang ngày càng tác động mạnh mẽ đến ngành vận tải hàng không. Các xung đột khu vực và căng thẳng quốc tế làm gián đoạn chuỗi cung ứng năng lượng, khiến giá nhiên liệu hàng không gia tăng đáng kể. Theo International Air Transport Association, chi phí nhiên liệu chiếm tỷ trọng lớn trong tổng chi phí khai thác của các hãng bay, do đó sự gia tăng giá dầu trực tiếp làm tăng giá cước vận tải. Đồng thời, các bất ổn chính trị còn khiến nhiều hãng hàng không phải điều chỉnh lộ trình bay hoặc cắt giảm tần suất chuyến bay, làm giảm năng lực vận chuyển và ảnh hưởng đến tính ổn định của chuỗi logistics toàn cầu. Những biến động này đặt ra thách thức lớn cho các doanh nghiệp giao nhận trong việc đảm bảo tiến độ và tối ưu chi phí vận chuyển.

Xét về yếu tố ngành, lĩnh vực logistics và vận tải hàng không đang có mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt. Sự tham gia của nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước buộc các doanh nghiệp giao nhận phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa quy trình và tăng cường khả năng phản ứng nhanh với các yêu cầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, sự khác biệt trong quy trình và yêu cầu của từng hãng hàng không cũng làm gia tăng tính phức tạp trong tổ chức vận hành.

Ngoài ra, yếu tố hạ tầng logistics và năng lực khai thác tại sân bay cũng ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả của quy trình giao nhận. Tình trạng quá tải tại kho hàng không trong các giai đoạn cao điểm có thể làm chậm quá trình tiếp nhận và xử lý hàng hóa, từ đó kéo dài thời gian giao nhận và gia tăng chi phí vận hành.

Về phía khách hàng, xu hướng thị trường cho thấy nhu cầu ngày càng cao về tốc độ giao hàng, độ chính xác chứng từ và tính minh bạch thông tin. Các yêu cầu giao hàng gấp, thay đổi lịch trình hoặc điều chỉnh chứng từ phát sinh thường xuyên, đòi hỏi doanh nghiệp phải xây dựng quy trình linh hoạt và có khả năng phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận.

Từ những phân tích trên, có thể dự báo rằng trong thời gian tới, môi trường kinh doanh của Công ty Lê Gia Logistics sẽ tiếp tục có sự biến động theo hướng vừa mở rộng cơ hội vừa gia tăng thách thức. Nhu cầu vận tải hàng không dự kiến vẫn tăng trưởng, song đi kèm với đó là áp lực về chi phí, sự cạnh tranh gay gắt và yêu cầu dịch vụ ngày càng cao. Do đó, doanh nghiệp cần chủ động hoàn thiện quy trình giao nhận theo hướng chuẩn hóa, linh hoạt và ứng dụng công nghệ, nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và khả năng thích ứng với những biến động của môi trường kinh doanh.

### ***3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của đơn vị trong thời gian tới***

Trong giai đoạn tới, định hướng phát triển của Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia cần được đặt trong mối liên hệ chặt chẽ với đặc thù hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Điều này xuất phát từ thực tế rằng vận tải hàng không hiện là một trong những mảng dịch vụ có vai trò trọng yếu trong cơ cấu hoạt động của doanh nghiệp, đồng thời cũng là lĩnh vực chịu áp lực lớn về thời gian, độ chính xác chứng từ và khả năng phối hợp giữa nhiều chủ thể. Vì vậy, định hướng phát triển chung của đơn vị không chỉ dừng lại ở mục tiêu tăng trưởng quy mô kinh doanh, mà cần hướng đến việc nâng cao chất lượng vận hành và hoàn thiện quy trình giao nhận theo hướng ổn định, linh hoạt và hiệu quả hơn.

Một định hướng quan trọng cần được nhấn mạnh là mở rộng hoạt động kinh doanh gắn với tăng trưởng doanh thu trên nền tảng mảng vận tải hàng không. Trong bối cảnh nhu cầu vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không tiếp tục gia tăng, đặc biệt đối với các lô hàng có giá trị cao và yêu cầu giao hàng nhanh, việc doanh nghiệp tiếp tục

củng cố vị thế ở mảng hàng không là phù hợp với xu hướng thị trường cũng như thế mạnh hiện có của mình. Tuy nhiên, mở rộng ở đây không chỉ nên được hiểu theo nghĩa gia tăng số lượng lô hàng hay doanh thu thuần, mà còn cần được nhìn nhận dưới góc độ nâng cao chất lượng khai thác, đa dạng hóa tuyến bay, mở rộng quan hệ với hãng hàng không và tăng khả năng tiếp cận nhóm khách hàng xuất khẩu ổn định. Khi thị trường được mở rộng theo hướng có chọn lọc, quy trình giao nhận cũng sẽ có điều kiện được vận hành ổn định hơn, giảm bớt tính bị động trong khâu booking và nâng cao khả năng đáp ứng lịch trình giao hàng của khách.

Song song với mục tiêu tăng trưởng, yêu cầu tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh cần được xem là một định hướng mang tính nền tảng. Những phân tích ở Chương 2 cho thấy doanh thu của doanh nghiệp đã phục hồi tương đối tốt, nhưng biên lợi nhuận vẫn còn hạn chế do giá vốn và chi phí hoạt động chiếm tỷ trọng cao. Điều đó cho thấy tăng trưởng về quy mô chưa đồng nghĩa với tăng trưởng bền vững nếu quy trình vận hành vẫn phát sinh sai sót, chậm trễ hoặc chi phí ngoài kế hoạch. Vì vậy, mục tiêu trong thời gian tới không chỉ là tăng doanh thu mà còn phải hướng tới giảm các tổn thất phát sinh trong quá trình giao nhận, hạn chế các chi phí liên quan đến điều chỉnh chứng từ, xử lý lại vận đơn, lưu xe, chậm cut-off hoặc dời chuyến. Nói cách khác, hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp cần được cải thiện từ chính việc hoàn thiện quy trình, bởi đây là nơi trực tiếp quyết định tốc độ xử lý, độ chính xác của dịch vụ và mức độ kiểm soát chi phí.

Trong mối liên hệ trực tiếp với đề tài nghiên cứu, định hướng mang tính trọng tâm nhất là hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không theo hướng chuẩn hóa cao hơn. Thực tế tại doanh nghiệp cho thấy quy trình hiện đã có cấu trúc tương đối rõ ràng, song vẫn tồn tại những điểm nghẽn liên quan đến kiểm soát thông tin đầu vào, sự phối hợp giữa các bộ phận và áp lực xử lý trong thời gian ngắn. Vì vậy, mục tiêu phát triển trong giai đoạn tới cần tập trung vào việc củng cố tính đồng bộ của toàn bộ chuỗi nghiệp vụ, từ khâu tiếp nhận thông tin, báo giá, booking, lập SLI, xử lý hiện trường, phát hành vận đơn cho đến nộp chứng từ và theo dõi lô hàng. Khi mỗi khâu được chuẩn hóa chặt chẽ hơn và mối liên kết giữa các khâu được cải thiện, quy trình sẽ giảm được tính đứt đoạn và hạn chế nguy cơ sai sót dây chuyền. Đây là mục tiêu có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, bởi trong vận tải hàng không, chỉ một sai lệch nhỏ về số kiện, trọng lượng hoặc nội dung chứng từ cũng có thể ảnh hưởng đến toàn bộ tiến độ giao hàng.

Một định hướng khác có ý nghĩa lâu dài là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong quản lý quy trình giao nhận. Trong điều kiện hoạt động logistics ngày càng phụ thuộc vào tốc độ xử lý và tính chính xác của dữ liệu, việc duy trì quá nhiều thao tác thủ công sẽ làm gia tăng rủi ro sai sót và hạn chế khả năng kiểm soát tập trung. Đối với doanh nghiệp, mục tiêu trong thời gian tới nên hướng đến việc số hóa dữ liệu lô hàng, đồng bộ hóa thông tin giữa các bộ phận và giảm dần sự phụ thuộc vào việc truyền đạt qua email rời rạc hoặc file xử lý riêng lẻ. Ứng dụng công nghệ không chỉ giúp tăng tốc độ xử lý chứng từ mà còn hỗ trợ truy xuất thông tin nhanh hơn, giảm chồng chéo công việc và nâng cao tính minh bạch trong quá trình theo dõi lô hàng. Trong bối cảnh khách hàng ngày càng yêu cầu cao về khả năng cập nhật thông tin và độ chính xác của dịch vụ, chuyển đổi số không còn là lựa chọn mang tính hỗ trợ mà dần trở thành điều kiện cần để doanh nghiệp duy trì năng lực cạnh tranh.

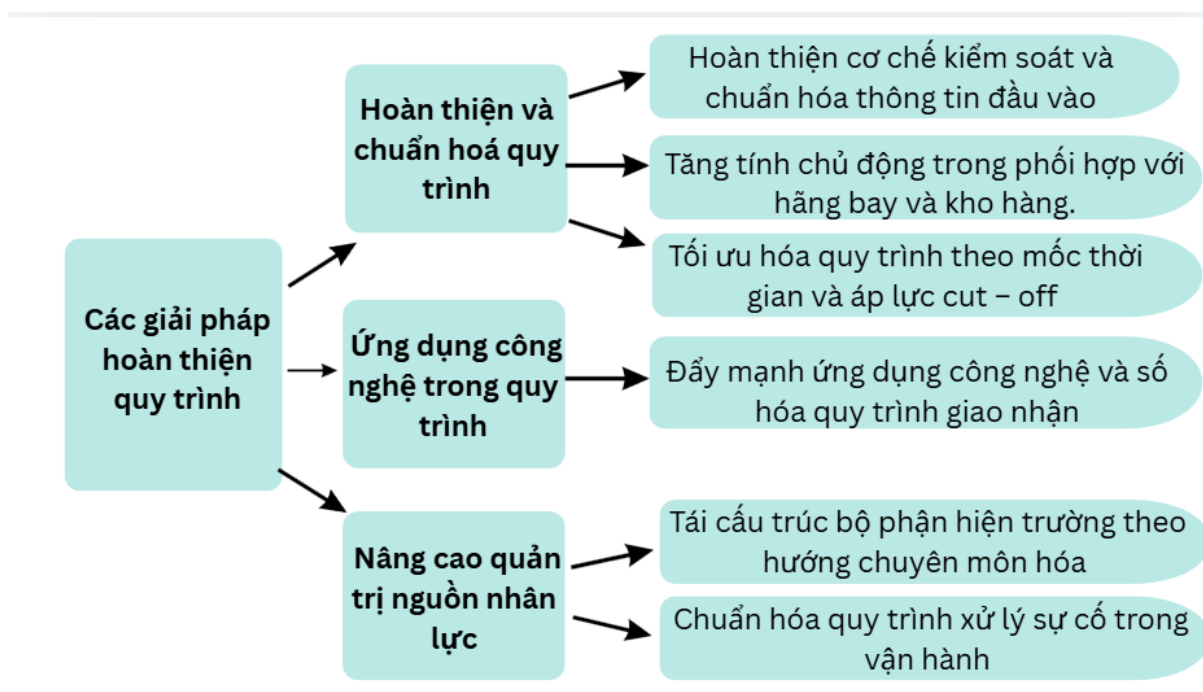
Bên cạnh yếu tố công nghệ, định hướng phát triển của đơn vị cũng cần đặt trọng tâm vào việc củng cố nguồn nhân lực và năng lực vận hành thực tế. Hoạt động giao nhận hàng không là lĩnh vực đòi hỏi trình độ nghiệp vụ cao, khả năng xử lý tình huống linh hoạt và sự phối hợp nhịp nhàng giữa khối văn phòng với hiện trường. Trong khi đó, thực trạng tại chi nhánh Đà Nẵng cho thấy bộ phận Ops hiện trường chưa được tách riêng một cách chuyên biệt, dẫn đến việc một số vị trí phải kiêm nhiệm nhiều chức năng. Về lâu dài, mục tiêu phát triển không chỉ dừng lại ở việc bổ sung nhân lực khi cần thiết, mà quan trọng hơn là nâng cao chất lượng chuyên môn của đội ngũ hiện có, đặc biệt ở các khâu liên quan trực tiếp đến chứng từ, giao hàng ra kho và kiểm soát cut-off. Khi năng lực nhân sự được nâng cao và cơ cấu vận hành được tổ chức hợp lý hơn, doanh nghiệp sẽ giảm được phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân, đồng thời nâng cao tính ổn định trong xử lý nghiệp vụ ở những giai đoạn cao điểm.

Một mục tiêu không thể tách rời khỏi định hướng phát triển chung là nâng cao chất lượng dịch vụ và củng cố quan hệ với khách hàng. Đối với hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, chất lượng dịch vụ không chỉ được đánh giá qua việc hàng hóa được vận chuyển thành công, mà còn thể hiện ở tính chính xác của chứng từ, khả năng phản hồi nhanh, mức độ minh bạch của thông tin và sự chủ động trong xử lý phát sinh. Điều này có nghĩa là mục tiêu phát triển của doanh nghiệp cần hướng đến việc giảm thiểu sai sót trong giao dịch với khách hàng, đảm bảo tiến độ giao hàng và nâng cao trải nghiệm dịch vụ xuyên suốt từ đầu xuất đến đầu nhập. Trong điều

kiện cạnh tranh ngày càng cao, khả năng giữ chân khách hàng không chỉ phụ thuộc vào mức giá mà còn gắn chặt với độ tin cậy của quy trình và chất lượng vận hành thực tế.

Nhìn tổng thể, định hướng và mục tiêu phát triển của Công ty Lê Gia trong thời gian tới cần được xây dựng trên cơ sở kết hợp hài hòa giữa yêu cầu tăng trưởng kinh doanh và yêu cầu hoàn thiện quy trình nghiệp vụ. Nếu tăng trưởng về doanh thu và thị trường là điều kiện để doanh nghiệp mở rộng quy mô, thì việc chuẩn hóa quy trình, ứng dụng công nghệ, nâng cao chất lượng nhân sự và cải thiện chất lượng dịch vụ chính là nền tảng để sự phát triển đó mang tính bền vững. Đối với đề tài này, đây cũng là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp cụ thể nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp trong các phần tiếp theo.

### 3.2. Hoàn thiện quy trình



Sơ đồ 3.1. Sơ đồ giải pháp hoàn thiện quy trình

Trên cơ sở những hạn chế đã được nhận diện trong Chương 2, có thể thấy rằng quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia tuy đã được xây dựng tương đối đầy đủ nhưng vẫn tồn tại các điểm nghẽn liên quan đến kiểm soát thông tin đầu vào, sự phối hợp giữa các bộ phận, mức độ phụ thuộc vào yếu tố con người và khả năng thích ứng với áp lực thời gian. Do đó, việc hoàn thiện quy trình cần được tiếp cận theo hướng đồng bộ, tập trung vào các khâu có ảnh hưởng trực tiếp đến tính chính xác, tốc độ xử lý và khả năng kiểm soát toàn bộ chuỗi nghiệp vụ.

#### 3.2.1. Hoàn thiện và chuẩn hoá quy trình

### *3.2.1.1. Hoàn thiện cơ chế kiểm soát và chuẩn hóa thông tin đầu vào*

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, thông tin đầu vào đóng vai trò nền tảng và có ảnh hưởng trực tiếp đến toàn bộ chuỗi nghiệp vụ phía sau. Từ kết quả phân tích thực trạng ở Chương 2 cho thấy, phần lớn các sai sót phát sinh trong quá trình xử lý lô hàng đều có nguyên nhân bắt đầu từ việc thông tin ban đầu chưa được kiểm tra và chuẩn hóa một cách chặt chẽ. Các sai lệch liên quan đến số kiện, trọng lượng, kích thước, thông tin người nhận hoặc yêu cầu vận chuyển đặc biệt có thể dẫn đến hàng loạt hệ quả như booking sai tải, phát hành vận đơn không chính xác, chậm xử lý tại kho hàng không hoặc phát sinh chi phí điều chỉnh chứng từ. Trong điều kiện vận tải hàng không có yêu cầu rất cao về độ chính xác và thời gian xử lý, việc kiểm soát thông tin đầu vào cần được xem là khâu trọng tâm trong toàn bộ quy trình giao nhận.

Doanh nghiệp cần thiết lập một cơ chế kiểm soát thông tin đầu vào mang tính hệ thống thông qua việc xây dựng biểu mẫu chuẩn hóa dữ liệu lô hàng. Bên cạnh việc chuẩn hóa biểu mẫu, doanh nghiệp cần bổ sung cơ chế xác nhận hai chiều giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận CS trước khi chuyển sang bước báo giá và booking với hãng hàng không. Theo đó, sau khi tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng, nhân viên kinh doanh sẽ nhập thông tin vào biểu mẫu chuẩn hóa và chuyển cho bộ phận CS kiểm tra lại. Bộ phận CS có trách nhiệm đối chiếu dữ liệu với các chứng từ thương mại như hóa đơn thương mại và phiếu đóng gói hàng hóa, đồng thời xác nhận lại với khách hàng trong trường hợp phát hiện sự không đồng nhất về thông tin. Chỉ khi dữ liệu đã được kiểm tra và xác nhận đầy đủ, lô hàng mới được chuyển sang các bước xử lý tiếp theo như booking, lập SLI hoặc phát hành vận đơn nháp..

Sai lệch thông tin đầu vào là nguyên nhân khởi phát của chuỗi sai sót trong toàn bộ quy trình. Thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào dữ liệu do khách hàng cung cấp, bộ phận kinh doanh và CS cần thực hiện bước xác nhận lại thông tin theo một biểu mẫu thống nhất, trong đó quy định rõ các trường dữ liệu bắt buộc như tên hàng, số kiện, trọng lượng, kích thước và yêu cầu đặc biệt.

Việc thiết lập biểu mẫu chuẩn và cơ chế xác nhận hai bước sẽ tạo ra một “bộ lọc dữ liệu” ngay từ đầu quy trình, đảm bảo tính chính xác và đồng nhất của thông tin. Điều này không chỉ giúp giảm thiểu sai sót chứng từ mà còn nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, do tất cả đều dựa trên cùng một nguồn dữ liệu đã được kiểm chứng. Xét về hiệu quả, giải pháp này tác động trực tiếp đến việc giảm chi phí sửa đổi vận đơn, hạn

chế rủi ro rút chuyển và nâng cao độ tin cậy của quy trình giao nhận.

### *3.2.1.2. Tăng cường tính chủ động trong phối hợp với hãng hàng không và kho hàng hóa*

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, khả năng phối hợp với hãng hàng không và kho hàng hóa đóng vai trò đặc biệt quan trọng đối với tiến độ xử lý lô hàng và tính ổn định của toàn bộ quy trình vận hành. Kết quả phân tích thực trạng ở Chương 2 cho thấy, quy trình hiện tại của doanh nghiệp vẫn phụ thuộc khá lớn vào tình trạng tải của hãng bay, năng lực xử lý của kho hàng hóa cũng như các thay đổi phát sinh về lịch trình khai thác. Trong nhiều trường hợp, doanh nghiệp chỉ thực hiện điều chỉnh khi sự cố đã xảy ra, dẫn đến tình trạng bị động trong điều phối, đặc biệt tại các thời điểm cao điểm hoặc cận giờ cut – off. Điều này không chỉ làm gia tăng áp lực xử lý cho các bộ phận hiện trường mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng, chi phí vận hành và mức độ hài lòng của khách hàng.

Trên cơ sở đó, doanh nghiệp cần từng bước chuyển từ phương thức vận hành mang tính “phản ứng” sang cơ chế điều phối chủ động và có kế hoạch. Trước hết, cần xây dựng hệ thống theo dõi tình trạng tải đối với các hãng hàng không mà doanh nghiệp thường xuyên khai thác như EVA Air, Batik Air hoặc Emirates. Bộ phận Pricing và CS cần chủ động cập nhật tình trạng tải, lịch bay, thời gian cut – off và khả năng nhận hàng của từng hãng theo từng ngày hoặc từng khung giờ cao điểm. Việc theo dõi liên tục giúp doanh nghiệp đánh giá trước nguy cơ thiếu tải, dồn tải hoặc thay đổi lịch bay để kịp thời điều chỉnh kế hoạch vận chuyển thay vì chờ đến khi phát sinh sự cố mới xử lý. Ngoài ra, chủ động gửi kế hoạch bay trước cho kho hàng hóa như một giải pháp trọng tâm nhằm giảm điểm nghẽn tại khâu hiện trường. Đây là bước chuyển từ vận hành bị động sang điều phối có kế hoạch, giúp giảm rủi ro ùn tắc và tăng khả năng đáp ứng cut – off.

Việc thiết lập cơ chế theo dõi tải và xây dựng phương án thay thế giúp doanh nghiệp chuyển từ trạng thái “phản ứng” sang “dự báo và chủ động điều phối”. Khi có nhiều lựa chọn về hãng bay và lịch trình, doanh nghiệp có thể giảm thiểu rủi ro dồn tải, tránh tình trạng bị động khi phát sinh thay đổi từ phía đối tác. Xét về mặt hiệu quả vận hành, giải pháp này giúp nâng cao tính linh hoạt của quy trình, cải thiện khả năng đáp ứng thời gian giao hàng và tối ưu hóa chi phí trong điều kiện thị trường biến động.

### *3.2.1.3. Tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian và áp lực cut – off*

Trong bối cảnh quy trình hiện tại chịu áp lực lớn về thời gian, đặc biệt tại các

mốc cut – off của hãng hàng không, việc tối ưu hóa trình tự xử lý và rút ngắn thời gian thực hiện các khâu trung gian là yêu cầu cần thiết. Điều này có thể đạt được thông qua việc phân định rõ trách nhiệm của từng bộ phận, hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và ưu tiên xử lý các lô hàng theo mức độ khẩn cấp. Đồng thời, doanh nghiệp cần xây dựng các phương án dự phòng đối với những tình huống phát sinh như thay đổi lịch bay hoặc quá tải kho, nhằm giảm thiểu nguy cơ dôi chuyển và đảm bảo tiến độ giao hàng.

Từ thực tế phân tích ở Chương 2 cho thấy, phần lớn áp lực vận hành của doanh nghiệp tập trung tại giai đoạn cận giờ cut – off, khi nhiều nghiệp vụ như hoàn thiện chứng từ, điều phối trucking, kiểm tra hàng hóa và xử lý hiện trường diễn ra trong cùng một khoảng thời gian ngắn. Điều này không chỉ làm gia tăng áp lực cho bộ phận CS và Ops mà còn dễ dẫn đến sai sót trong quá trình xử lý chứng từ, cập nhật dữ liệu hoặc phối hợp với kho hàng hóa và hãng hàng không. Trong điều kiện vận tải hàng không có yêu cầu nghiêm ngặt về thời gian, chỉ một sai sót nhỏ hoặc sự chậm trễ trong một khâu cũng có thể khiến lô hàng bị rút chuyển hoặc phát sinh thêm chi phí lưu kho, đổi chuyển và xử lý chứng từ.

Do đó, doanh nghiệp cần xây dựng kế hoạch thời gian rõ ràng trong từng công đoạn nghiệp vụ. Áp dụng cơ chế phân loại lô hàng theo mức độ ưu tiên nhằm nâng cao hiệu quả xử lý trong các giai đoạn cao điểm. Các lô hàng có yêu cầu gấp, hàng dễ hỏng hoặc hàng có thời gian cut – off ngắn cần được ưu tiên xử lý trước về chứng từ, trucking và hiện trường nhằm giảm nguy cơ phát sinh chậm trễ.

### **3.2.2. Ứng dụng công nghệ trong quy trình**

#### **3.2.2.1. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và số hóa quy trình giao nhận**

Một hướng hoàn thiện mang tính chiến lược là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý quy trình giao nhận. Việc số hóa dữ liệu lô hàng, chuẩn hóa chứng từ điện tử và tích hợp các công cụ theo dõi tiến độ sẽ giúp nâng cao tính minh bạch và giảm thiểu sai sót do thao tác thủ công. Khi thông tin được quản lý tập trung và có thể truy xuất nhanh chóng, doanh nghiệp không chỉ nâng cao hiệu quả nội bộ mà còn cải thiện khả năng cung cấp thông tin cho khách hàng và đối tác.

Do hạn chế về nguồn lực tài chính và nhân sự, doanh nghiệp chưa thể triển khai đồng bộ hệ thống số hóa trên toàn bộ quy trình trong thời gian ngắn. Vì vậy, việc ứng dụng công nghệ cần được thực hiện theo từng giai đoạn nhằm đảm bảo tính khả thi và

phù hợp với năng lực vận hành thực tế của doanh nghiệp.

Trong giai đoạn đầu, doanh nghiệp nên ưu tiên số hóa các nghiệp vụ có tần suất xử lý cao và dễ phát sinh sai sót như quản lý booking, lưu trữ chứng từ và theo dõi tiến độ lô hàng. Sau đó, từng bước mở rộng sang các hoạt động quản lý dữ liệu khách hàng, kết nối thông tin giữa các bộ phận và tự động hóa báo cáo vận hành.

Việc triển khai theo từng giai đoạn không chỉ giúp doanh nghiệp giảm áp lực chi phí đầu tư ban đầu mà còn tạo điều kiện để nhân viên thích nghi dần với phương thức làm việc mới, hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình chuyển đổi.

Cuối cùng, việc hoàn thiện quy trình cần gắn liền với nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp không chỉ đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng thời gian mà còn phải cung cấp thông tin kịp thời, chính xác và xử lý linh hoạt các yêu cầu phát sinh. Khi quy trình vận hành được cải thiện theo hướng ổn định và minh bạch, mức độ hài lòng của khách hàng sẽ được nâng cao, từ đó góp phần củng cố uy tín và tạo nền tảng cho sự phát triển lâu dài của doanh nghiệp.

Nhìn chung, các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia cần được triển khai một cách đồng bộ. Đây không chỉ là yêu cầu nhằm khắc phục những hạn chế hiện tại mà còn là điều kiện cần thiết để doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng biến động và yêu cầu ngày càng cao.

### **3.2.3. Nâng cao quản trị nguồn nhân lực**

#### **3.2.3.1. Tái cấu trúc bộ phận vận hành hiện trường theo hướng chuyên môn hóa**

Doanh nghiệp cần tổ chức lại bộ phận hiện trường theo hướng tách biệt chức năng Ops, đồng thời xây dựng cơ chế kiểm soát đối với hoạt động thuê ngoài.

Cơ cấu tổ chức hiện tại tại chi nhánh Đà Nẵng chưa có bộ phận Ops chuyên biệt, dẫn đến việc nhân sự CS phải kiêm nhiệm nhiều chức năng. Dưới góc độ quản trị nguồn lực, đây là mô hình “đa nhiệm” có thể phù hợp với quy mô nhỏ, nhưng khi khối lượng công việc tăng cao sẽ làm giảm hiệu quả và gia tăng rủi ro sai sót. Đặc biệt, nghiệp vụ hiện trường là khâu có tính chất kỹ thuật và áp lực cao, đòi hỏi kinh nghiệm thực tế và khả năng xử lý tình huống nhanh.

Việc tách biệt chức năng Ops giúp nâng cao mức độ chuyên môn hóa, giảm tải cho các bộ phận khác và tăng khả năng kiểm soát trực tiếp đối với hoạt động giao nhận tại kho. Đồng thời, nếu tiếp tục sử dụng dịch vụ thuê ngoài, doanh nghiệp cần thiết lập

các tiêu chí đánh giá rõ ràng để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Giải pháp này góp phần nâng cao năng lực vận hành thực tế và giảm thiểu rủi ro phát sinh tại khâu hiện trường.

### *3.2.3.2. Chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố trong vận hành*

Từ thực trạng đã phân tích tại Chương 2 cho thấy công tác xử lý các tình huống phát sinh trong quy trình giao nhận hàng không tại Công ty Lê Gia còn mang tính phản ứng, phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân và thiếu sự chuẩn hóa trong cách thức triển khai. Điều này không chỉ làm gia tăng rủi ro sai sót trong quá trình vận hành mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng, đặc biệt trong các tình huống như trễ chuyến bay, rút hàng hoặc sai lệch chứng từ.

Trên cơ sở đó, việc xây dựng một quy trình chuẩn hóa xử lý sự cố mang tính hệ thống là cần thiết nhằm nâng cao khả năng kiểm soát và phản ứng kịp thời trước các biến động trong vận tải hàng không. Quy trình này cần được thiết kế theo hướng xác định rõ các nhóm sự cố điển hình trong thực tế vận hành, đồng thời thiết lập cơ chế xử lý tương ứng cho từng loại tình huống. Việc chuẩn hóa không chỉ dừng lại ở việc mô tả các bước xử lý mà còn cần quy định cụ thể về thời gian phản hồi, trách nhiệm của từng bộ phận và phương thức truyền đạt thông tin đến khách hàng.

Trong đó, yếu tố thời gian đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Đối với các tình huống như thay đổi lịch bay hoặc phát sinh delay, việc chậm trễ trong cập nhật thông tin có thể làm gián đoạn toàn bộ kế hoạch nhận hàng tại điểm đến. Do đó, quy trình cần đảm bảo việc xác nhận thông tin từ hãng hàng không được thực hiện nhanh chóng, đồng thời bộ phận CS phải có trách nhiệm thông báo kịp thời đến khách hàng trong khoảng thời gian ngắn nhất. Tương tự, trong trường hợp lô hàng bị rút chuyển, quy trình xử lý cần được kích hoạt ngay lập tức nhằm tìm kiếm phương án thay thế, hạn chế tối đa thời gian gián đoạn và giảm thiểu tác động tiêu cực đến tiến độ giao hàng.

Việc chuẩn hóa xử lý sự cố cần đi kèm với cơ chế phân định rõ trách nhiệm giữa các bộ phận trong doanh nghiệp. Bộ phận OPS chịu trách nhiệm xác minh và xử lý nghiệp vụ thực tế, trong khi bộ phận CS đóng vai trò cầu nối thông tin với khách hàng, và bộ phận báo giá hỗ trợ trong việc điều chỉnh phương án vận chuyển khi cần thiết. Sự phân công rõ ràng này giúp tránh tình trạng chồng chéo trách nhiệm và nâng cao hiệu quả phối hợp nội bộ.

Như vậy, giải pháp chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố không chỉ giúp doanh nghiệp chuyển từ trạng thái xử lý bị động sang chủ động mà còn góp phần nâng cao năng lực

vận hành, giảm thiểu rủi ro và cải thiện chất lượng dịch vụ trong bối cảnh ngành logistics hàng không có mức độ biến động cao và yêu cầu ngày càng khắt khe về thời gian cũng như độ chính xác.

### **3.3. Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp**

#### **❖ Đối với giải pháp chuẩn hóa và kiểm soát thông tin đầu vào**

##### **- Điều kiện thực hiện:**

Để triển khai hiệu quả giải pháp này, doanh nghiệp cần đảm bảo sự thống nhất trong nhận thức và cách thức phối hợp giữa các bộ phận liên quan, đặc biệt là bộ phận kinh doanh và CS – những đơn vị trực tiếp tiếp nhận và xử lý thông tin ban đầu của lô hàng. Việc thống nhất này nhằm đảm bảo mọi dữ liệu đầu vào đều được ghi nhận và xử lý theo cùng một tiêu chuẩn, tránh tình trạng mỗi cá nhân áp dụng một phương thức khác nhau dẫn đến sai lệch thông tin.

Doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống biểu mẫu chuẩn hóa áp dụng xuyên suốt trong quy trình, đóng vai trò như công cụ kiểm soát dữ liệu ngay từ giai đoạn đầu. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế ràng buộc trách nhiệm từ phía khách hàng trong việc cung cấp thông tin chính xác, thông qua bước xác nhận dữ liệu trước khi tiến hành các nghiệp vụ tiếp theo. Đây là điều kiện quan trọng nhằm hạn chế rủi ro phát sinh từ thông tin không đầy đủ hoặc sai lệch.

##### **- Cách thức thực hiện:**

Sau khi tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng, nhân viên kinh doanh tiến hành nhập toàn bộ thông tin lô hàng vào biểu mẫu chuẩn đã được thiết kế sẵn, đảm bảo đầy đủ các trường thông tin bắt buộc như số kiện, trọng lượng, kích thước, loại hàng hóa và yêu cầu vận chuyển.

Trên cơ sở đó, bộ phận CS thực hiện đối chiếu và xác nhận lại tính hợp lệ của thông tin trước khi chuyển sang bước báo giá và booking. Quá trình xác nhận này có thể được thực hiện thông qua việc kiểm tra chéo giữa các chứng từ thương mại như Hóa đơn và Phiếu đóng gói, đồng thời xác nhận lại với khách hàng trong trường hợp có nghi vấn sai lệch. Chỉ khi dữ liệu đã được xác nhận đầy đủ và chính xác, lô hàng mới được chuyển sang các bước xử lý tiếp theo.

##### **- Ý nghĩa**

Giải pháp chuẩn hóa và kiểm soát thông tin đầu vào có ý nghĩa quan trọng trong việc khắc phục hạn chế đã được chỉ ra tại Chương 2, đó là sự phụ thuộc lớn vào độ chính

xác của thông tin do khách hàng cung cấp và nguy cơ sai lệch dữ liệu xuyên suốt quy trình. Việc kiểm soát chặt chẽ ngay từ điểm đầu vào giúp giảm thiểu sai sót dây chuyền, đặc biệt tại các khâu mang tính pháp lý cao như lập SLI và phát hành vận đơn hàng không.

Giải pháp này còn góp phần nâng cao tính nhất quán của dữ liệu, rút ngắn thời gian xử lý do giảm nhu cầu chỉnh sửa ở các bước sau, và tăng cường tính chuyên nghiệp trong vận hành. Trong bối cảnh quy trình giao nhận hàng không đòi hỏi độ chính xác cao và chịu áp lực thời gian lớn, việc kiểm soát tốt dữ liệu đầu vào chính là nền tảng để nâng cao hiệu quả toàn bộ hệ thống.

❖ **Đối với giải pháp tăng cường chủ động với hãng bay và kho hàng hóa**

- Điều kiện thực hiện

Để triển khai hiệu quả giải pháp này, doanh nghiệp cần xây dựng được hệ thống theo dõi dữ liệu booking và lịch bay một cách đồng bộ, đảm bảo khả năng cập nhật và truy xuất thông tin theo thời gian thực. Điều này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận báo giá, CS và Ops, trong đó mỗi bộ phận phải nắm rõ vai trò của mình trong việc cập nhật và sử dụng dữ liệu vận hành.

Doanh nghiệp cần duy trì mối quan hệ hợp tác ổn định với các hãng hàng không và đơn vị khai thác kho như SAGS hoặc VIAGS nhằm đảm bảo khả năng trao đổi thông tin nhanh chóng và linh hoạt trong quá trình xử lý. Đồng thời, nhân sự phụ trách đặt chỗ và CS phải có năng lực theo dõi lịch bay, nắm bắt tình trạng tải và phản ứng kịp thời với các thay đổi phát sinh từ phía hãng bay.

- Cách thức thực hiện

Gắn với thực tế quy trình tại Công ty Lê Gia, giải pháp được triển khai bằng cách tăng cường tính chủ động ngay từ bước booking và điều phối hiện trường. Trước hết, bộ phận báo giá/đặt chỗ cần xây dựng danh sách các chuyến bay dự kiến theo từng ngày dựa trên nhu cầu xuất hàng và lịch bay của các hãng hàng không. Trên cơ sở đó, bộ phận CS tổng hợp kế hoạch vận chuyển và chủ động gửi trước cho đơn vị kho hàng không trong khoảng thời gian từ 24 đến 48 giờ trước ngày khởi hành dự kiến.

Việc gửi kế hoạch bay sớm giúp kho hàng không có đủ thời gian chuẩn bị nguồn lực tiếp nhận, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc phân bổ khu vực xử lý và hạn chế tình trạng ùn tắc tại thời điểm cao điểm. Song song với đó, doanh nghiệp cần thực hiện phân bổ lô hàng theo nhiều chuyến bay khác nhau thay vì tập trung toàn bộ vào

một chuyến, qua đó giảm thiểu rủi ro phát sinh khi chuyến bay bị quá tải hoặc thay đổi lịch trình.

Ngoài ra, cần thiết lập công cụ theo dõi tình trạng tải của từng hãng hàng không dưới dạng file quản lý nội bộ hoặc hệ thống dữ liệu tập trung. Công cụ này giúp cập nhật liên tục khả năng tiếp nhận hàng của từng chuyến bay, từ đó hỗ trợ bộ phận booking đưa ra quyết định nhanh chóng và chính xác hơn trong quá trình phân bổ lô hàng.

- Ý nghĩa

Giải pháp tăng cường tính chủ động với hãng hàng không và kho hàng hóa có ý nghĩa quan trọng trong việc khắc phục hạn chế đã được chỉ ra tại Chương 2, đặc biệt là tình trạng phụ thuộc bị động vào lịch bay và năng lực xử lý của kho hàng không. Việc chủ động gửi kế hoạch bay trước không chỉ giúp kho hàng không phân bổ nguồn lực hợp lý mà còn giảm thiểu nguy cơ quá tải cục bộ – một trong những nguyên nhân chính dẫn đến chậm trễ trong xử lý hiện trường.

Giải pháp còn góp phần nâng cao hiệu quả điều phối vận chuyển nội địa, giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong việc sắp xếp thời gian đưa hàng ra kho, từ đó giảm áp lực xử lý tại thời điểm cut – off. Trong bối cảnh vận tải hàng không chịu ảnh hưởng lớn từ yếu tố thời gian và năng lực khai thác, việc chuyển từ trạng thái bị động sang chủ động trong điều phối là yếu tố then chốt giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả vận hành và tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường

- ❖ **Đối với giải pháp tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian cut – off**

- Điều kiện thực hiện

Doanh nghiệp cần xây dựng được cơ chế kiểm soát tiến độ xử lý đối với từng lô hàng trong toàn bộ quy trình giao nhận. Điều này đòi hỏi phải xác lập các tiêu chuẩn thời gian cụ thể cho từng công đoạn, từ khâu chuẩn bị chứng từ đến điều phối vận chuyển và xử lý tại kho.

Sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như Chứng từ, CS và Ops là điều kiện tiên quyết nhằm đảm bảo thông tin được truyền đạt liên tục và không bị gián đoạn trong quá trình xử lý. Đồng thời, doanh nghiệp cần có khả năng theo dõi tiến độ theo thời gian thực để kịp thời phát hiện và xử lý các điểm chậm trễ phát sinh.

- Cách thức thực hiện

Trên cơ sở quy trình hiện tại tại Công ty Lê Gia, giải pháp được triển khai bằng cách thiết lập một hệ thống timeline chuẩn cho toàn bộ quá trình xử lý lô hàng, trong đó

mỗi công đoạn đều được gắn với một mốc thời gian cụ thể trước giờ khởi hành. Theo đó, việc hoàn tất hướng dẫn gửi hàng cần được thực hiện trước giờ khởi hành tối thiểu 24 giờ nhằm đảm bảo đủ thời gian kiểm tra và điều chỉnh nếu có sai sót. Tiếp theo, công tác điều phối vận chuyển nội địa phải được xác nhận trước giờ khởi hành khoảng 12 giờ để đảm bảo phương tiện vận chuyển được bố trí phù hợp và hạn chế rủi ro trễ hàng.

Hàng hóa cần được đưa vào kho hàng không trước thời điểm cut – off từ 3 đến 4 giờ, tạo khoảng thời gian dự phòng cho các công đoạn kiểm tra, cân đo và soi chiếu an ninh. Việc thiết lập các mốc thời gian này không chỉ giúp kiểm soát tiến độ mà còn tạo vùng đệm xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế.

Doanh nghiệp áp dụng cơ chế phân loại lô hàng theo mức độ ưu tiên dựa trên thời gian giao hàng, tính chất hàng hóa và yêu cầu của khách hàng. Các lô hàng gấp hoặc có rủi ro cao cần được ưu tiên xử lý trước trong quy trình nhằm đảm bảo đáp ứng đúng tiến độ vận chuyển.

- Ý nghĩa

Giải pháp tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian cut – off có ý nghĩa quan trọng trong việc khắc phục hạn chế đã được chỉ ra tại Chương 2, đó là tình trạng dồn việc vào sát giờ cut – off, dẫn đến áp lực xử lý cao và gia tăng nguy cơ sai sót hoặc rút chuyển.

Việc phân bổ công việc theo kế hoạch tiến độ hợp lý giúp doanh nghiệp chủ động trong từng công đoạn, giảm thiểu tình trạng xử lý bị động và nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ. Đồng thời, giải pháp này còn góp phần cải thiện hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao độ chính xác trong toàn bộ quy trình giao nhận.

- ❖ **Đối với giải pháp số hóa quy trình và dữ liệu**

- Điều kiện thực hiện

Để triển khai hiệu quả giải pháp số hóa quy trình, doanh nghiệp cần đảm bảo có nền tảng hạ tầng công nghệ cơ bản, bao gồm các công cụ lưu trữ và xử lý dữ liệu phù hợp với quy mô vận hành. Đồng thời, doanh nghiệp cần có định hướng đầu tư vào các hệ thống quản lý dữ liệu nhằm thay thế dần các phương thức xử lý thủ công hiện tại.

Năng lực của đội ngũ nhân sự cũng đóng vai trò quan trọng. Nhân viên cần được đào tạo để sử dụng thành thạo các công cụ số hóa, đảm bảo khả năng nhập liệu, cập nhật và khai thác thông tin một cách chính xác và hiệu quả. Ngoài ra, cần xây dựng quy định nội bộ về việc sử dụng và chia sẻ dữ liệu nhằm đảm bảo tính thống nhất và đồng bộ giữa

các bộ phận.

- Cách thức thực hiện

Trên cơ sở quy trình hiện tại tại Công ty Lê Gia, giải pháp số hóa được triển khai theo lộ trình từng bước nhằm đảm bảo tính khả thi và phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

Ở giai đoạn đầu, doanh nghiệp tiến hành số hóa toàn bộ dữ liệu lô hàng thông qua việc sử dụng các biểu mẫu điện tử chuẩn hóa trên nền tảng như Excel hoặc Google Sheet. Các biểu mẫu này được thiết kế thống nhất, bao gồm đầy đủ các trường thông tin quan trọng như thông tin khách hàng, đặc điểm lô hàng, lịch trình bay và tình trạng xử lý. Việc số hóa dữ liệu đầu vào giúp tạo nền tảng cho các bước tiếp theo trong quá trình chuyển đổi số.

Tiếp theo, doanh nghiệp thực hiện tích hợp chức năng theo dõi trạng thái lô hàng, cho phép cập nhật tiến độ xử lý theo từng công đoạn trong quy trình như booking, giao hàng ra kho, xếp chuyển và vận chuyển. Việc theo dõi này giúp các bộ phận liên quan nắm bắt thông tin theo thời gian thực, đồng thời hỗ trợ bộ phận CS trong việc cập nhật thông tin nhanh chóng và chính xác cho khách hàng.

Doanh nghiệp tiến tới tự động hóa một phần các nghiệp vụ chứng từ bằng các hệ thống quản lý vận tải và giao nhận, đặc biệt là các chứng từ lặp lại như SLI và bản nháp vận đơn (AWB draft). Việc tự động hóa này giúp giảm thiểu thao tác nhập liệu thủ công, hạn chế sai sót và rút ngắn thời gian xử lý. Toàn bộ dữ liệu và chứng từ được lưu trữ tập trung trên hệ thống, đồng thời được chia sẻ giữa các bộ phận nhằm đảm bảo tính liên thông và đồng bộ thông tin trong toàn bộ quy trình.

- Ý nghĩa

Giải pháp số hóa quy trình và dữ liệu có ý nghĩa quan trọng trong việc khắc phục những hạn chế đã được chỉ ra tại Chương 2, đặc biệt là sự phụ thuộc lớn vào thao tác thủ công, nguy cơ sai sót trong nhập liệu và hạn chế trong việc cập nhật thông tin theo thời gian thực.

Việc số hóa giúp nâng cao độ chính xác của dữ liệu, giảm thiểu sai lệch giữa các chứng từ và tăng tốc độ xử lý trong toàn bộ quy trình giao nhận. Đồng thời, giải pháp này còn góp phần cải thiện khả năng phối hợp giữa các bộ phận, nâng cao tính minh bạch và khả năng kiểm soát vận hành.

Trong bối cảnh ngành logistics hàng không ngày càng yêu cầu cao về tốc độ và

độ chính xác, việc ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn tạo nền tảng để phát triển bền vững và tăng cường năng lực cạnh tranh trong dài hạn.

#### ❖ **Đối với giải pháp tái cấu trúc bộ phận Ops hiện trường**

##### - Điều kiện thực hiện

Để triển khai hiệu quả giải pháp tái cấu trúc bộ phận Ops, doanh nghiệp cần thực hiện rà soát tổng thể nguồn lực nhân sự hiện có, đồng thời xác định rõ chức năng và phạm vi công việc của từng bộ phận trong quy trình giao nhận. Việc phân định vai trò rõ ràng là điều kiện tiên quyết nhằm tránh tình trạng chồng chéo nhiệm vụ giữa các bộ phận, đặc biệt giữa Ops và CS.

Doanh nghiệp cần xây dựng bộ tiêu chuẩn nghiệp vụ cụ thể cho vị trí Ops, bao gồm các yêu cầu về kỹ năng xử lý hiện trường, khả năng phối hợp với kho hàng không, hiểu biết về quy trình cân đo, soi chiếu và xử lý chứng từ tại kho. Đồng thời, cần có cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên các tiêu chí cụ thể nhằm đảm bảo tính chuyên môn hóa và nâng cao chất lượng vận hành.

##### - Cách thức thực hiện

Gắn với thực tế vận hành tại chi nhánh Đà Nẵng, nơi khối lượng công việc hiện trường tương đối lớn trong khi nguồn lực nhân sự còn hạn chế, giải pháp được triển khai theo hướng tách biệt chức năng Ops khỏi bộ phận CS. Theo đó, các nhiệm vụ liên quan đến xử lý hiện trường như giám sát giao hàng, kiểm tra lô hàng, phối hợp với kho và xử lý các vấn đề phát sinh tại sân bay sẽ được giao cho một bộ phận hoặc nhân sự chuyên trách đảm nhiệm.

Trong trường hợp doanh nghiệp chưa thể bổ sung nhân sự mới, cần tiến hành đào tạo chuyên sâu cho nhân sự hiện có nhằm nâng cao năng lực xử lý hiện trường, đảm bảo đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ trong điều kiện áp lực cao. Đồng thời, nếu tiếp tục duy trì hình thức thuê ngoài đối với một số công đoạn, doanh nghiệp cần thiết lập các cam kết rõ ràng với đơn vị cung cấp dịch vụ về thời gian xử lý, mức độ chính xác và trách nhiệm khi phát sinh sai sót. Việc chuẩn hóa các tiêu chí này giúp tăng cường khả năng kiểm soát chất lượng và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành.

##### - Ý nghĩa

Giải pháp tái cấu trúc bộ phận Ops có ý nghĩa quan trọng trong việc khắc phục hạn chế đã được chỉ ra tại Chương 2, đặc biệt là tình trạng quá tải công việc và thiếu

chuyên môn hóa trong xử lý hiện trường. Việc tách biệt chức năng giúp giảm áp lực cho bộ phận CS, từ đó nâng cao hiệu quả trong công tác chăm sóc và cập nhật thông tin cho khách hàng.

Trong dài hạn, giải pháp này góp phần xây dựng nền tảng vận hành chuyên nghiệp, tăng cường khả năng kiểm soát thực tế và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong lĩnh vực giao nhận hàng không.

#### ❖ **Đối với giải pháp chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố trong vận hành**

##### - Điều kiện thực hiện

Để triển khai hiệu quả giải pháp chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố trong giao nhận hàng không, trước hết doanh nghiệp cần đảm bảo sự thống nhất về nhận thức giữa các bộ phận liên quan. Việc xử lý sự cố không còn được xem là hoạt động phát sinh riêng lẻ mà cần được tích hợp thành một phần chính thức trong quy trình vận hành. Doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống quy trình nội bộ mang tính chuẩn hóa, trong đó xác định rõ các loại sự cố thường gặp như delay chuyến bay, rút chuyến, sai lệch chứng từ và trễ cut – off. Mỗi loại sự cố cần được mô tả cụ thể về cách thức xử lý và phạm vi trách nhiệm của từng bộ phận.

Ngoài ra, cần có hệ thống lưu trữ và theo dõi thông tin tập trung (có thể ở mức cơ bản như file quản lý nội bộ), nhằm ghi nhận các sự cố đã xảy ra và quá trình xử lý tương ứng. Điều này giúp doanh nghiệp vừa kiểm soát tốt các tình huống phát sinh, vừa tạo cơ sở dữ liệu phục vụ việc cải tiến quy trình trong dài hạn.

##### - Cách thức thực hiện

Trên cơ sở quy trình hiện tại của Công ty Lê Gia, giải pháp này được triển khai bằng cách tích hợp thêm một lớp kiểm soát xử lý sự cố vào các bước nghiệp vụ đã có, thay vì xây dựng một quy trình hoàn toàn mới.

Cụ thể, tại các điểm dễ phát sinh rủi ro trong quy trình như giai đoạn booking, giao hàng ra kho và phát hành vận đơn, doanh nghiệp cần thiết lập cơ chế theo dõi và phản ứng nhanh khi có biến động. Khi nhận được thông tin thay đổi từ hãng hàng không, bộ phận Ops có trách nhiệm xác minh và cập nhật ngay tình trạng lô hàng, đồng thời phối hợp với bộ phận CS để truyền đạt thông tin đến khách hàng trong thời gian sớm nhất.

Đối với các tình huống như lô hàng bị rút chuyến, quy trình xử lý cần được kích hoạt ngay lập tức, trong đó Ops tiến hành tìm phương án thay thế thông qua việc đặt lại

chuyến bay, nhân viên báo giá hỗ trợ điều chỉnh phương án vận chuyển nếu cần thiết, và CS chịu trách nhiệm thông báo và tư vấn lại cho khách hàng. Toàn bộ quá trình này cần được thực hiện trong khung thời gian ngắn nhằm hạn chế tối đa ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng.

Doanh nghiệp cần chuẩn hóa nội dung trao đổi thông tin thông qua việc xây dựng các mẫu thông báo chung, giúp đảm bảo tính thống nhất và chuyên nghiệp trong giao tiếp với khách hàng. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế ghi nhận và theo dõi các sự cố đã xảy ra, bao gồm loại sự cố, thời gian xử lý và kết quả cuối cùng, nhằm phục vụ công tác đánh giá và cải tiến quy trình.

- Ý nghĩa

Giải pháp giúp doanh nghiệp chuyển từ cách tiếp cận phản ứng sang chủ động, thông qua việc thiết lập quy trình rõ ràng và có định hướng xử lý cụ thể cho từng tình huống. Điều này góp phần giảm thiểu sai sót, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao hiệu quả vận hành. Phân định rõ trách nhiệm giữa các bộ phận giúp tăng cường sự phối hợp nội bộ, hạn chế tình trạng chồng chéo công việc và nâng cao tính minh bạch trong quá trình xử lý. Cuối cùng là góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao

- Việc triển khai các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia cho thấy trọng tâm không nằm ở việc xây dựng lại quy trình hoàn toàn mới, mà ở việc chuẩn hóa, kiểm soát và tối ưu hóa các khâu hiện hữu trên cơ sở bám sát thực tế vận hành. Các giải pháp đề xuất đều gắn trực tiếp với từng bước trong quy trình, từ kiểm soát thông tin đầu vào, chủ động điều phối với hãng bay và kho hàng hóa, đến tối ưu hóa thời gian xử lý và nâng cao năng lực hiện trường, qua đó đảm bảo tính khả thi trong triển khai. Đồng thời, hiệu quả thực hiện phụ thuộc lớn vào sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận nội bộ cũng như mức độ chủ động trong liên kết với các đối tác bên ngoài. Khi các điều kiện này được đáp ứng, quy trình không chỉ được cải thiện về mặt kỹ thuật mà còn chuyển dịch theo hướng vận hành chủ động, ổn định và có kiểm soát hơn, góp phần giảm thiểu rủi ro, nâng cao hiệu quả xử lý và tăng cường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong lĩnh vực giao nhận hàng không.

### **3.4. Ý nghĩa thực tiễn và đóng góp của khoá luận đối với doanh nghiệp**

#### **3.4.1. Bài học từ khoá luận**

Thông qua quá trình thực tập tại doanh nghiệp và thực hiện khóa luận tốt nghiệp, sinh viên đã tích lũy được nhiều bài học có giá trị cả về mặt chuyên môn lẫn kỹ năng nghề nghiệp. Trước hết, về mặt kiến thức, sinh viên đã có cơ hội tiếp cận và hiểu rõ hơn về quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không trong thực tế, từ khâu tiếp nhận thông tin, booking, chuẩn bị chứng từ đến xử lý hiện trường và phát hành vận đơn. Qua đó, nhận thức được rằng hoạt động giao nhận không chỉ đơn thuần là thực hiện các bước nghiệp vụ mà còn đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bộ phận và sự chính xác cao trong từng công đoạn.

Quá trình thực tập giúp sinh viên nhận ra tầm quan trọng của việc kiểm soát thông tin đầu vào và quản lý thời gian trong vận hành logistics. Những sai sót nhỏ trong khâu tiếp nhận thông tin hoặc sự chậm trễ trong xử lý có thể dẫn đến ảnh hưởng dây chuyền đến toàn bộ lô hàng. Điều này giúp sinh viên hiểu rõ hơn về bản chất của quy trình vận hành trong thực tế, nơi mà yếu tố thời gian và độ chính xác đóng vai trò then chốt. Sinh viên cũng nhận thức sâu sắc về vai trò của tính chủ động trong công việc, đặc biệt trong việc phối hợp với hãng hàng không, kho hàng hóa và các đối tác liên quan. Thực tế cho thấy, việc chủ động trong cập nhật thông tin và điều phối lô hàng giúp giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả xử lý. Đây là yếu tố quan trọng tạo nên sự khác biệt giữa lý thuyết và thực tiễn trong ngành logistics.

Về kỹ năng, quá trình thực tập và thực hiện khóa luận đã giúp sinh viên nâng cao khả năng quan sát, phân tích và tổng hợp thông tin. Việc chuyển hóa các tình huống thực tế thành nội dung nghiên cứu khoa học đòi hỏi sự logic, tư duy hệ thống và khả năng diễn đạt theo văn phong học thuật. Đồng thời, sinh viên cũng cải thiện kỹ năng làm việc độc lập, quản lý thời gian và giải quyết vấn đề trong điều kiện thực tế.

Quá trình thực hiện khóa luận giúp sinh viên nhận thức rõ hơn về sự cần thiết của việc kết hợp giữa lý thuyết và thực tiễn. Những kiến thức được học trên giảng đường chỉ thực sự có ý nghĩa khi được vận dụng vào thực tế, từ đó phát hiện vấn đề và đề xuất giải pháp phù hợp. Đây chính là nền tảng quan trọng giúp sinh viên định hướng phát triển nghề nghiệp trong lĩnh vực logistics sau khi tốt nghiệp.

#### **3.4.2. Đóng góp của khoá luận đối với doanh nghiệp**

Khóa luận đã mang lại những đóng góp thiết thực đối với Công ty TNHH Dịch

vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia, đặc biệt trong việc nhận diện và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Trước hết, thông qua quá trình phân tích thực trạng, khóa luận đã giúp doanh nghiệp hệ thống hóa lại toàn bộ quy trình hiện hành một cách rõ ràng và có cấu trúc, từ đó làm nổi bật các điểm mạnh cũng như những hạn chế còn tồn tại trong từng khâu nghiệp vụ. Việc nhìn nhận quy trình dưới góc độ khoa học giúp doanh nghiệp có cái nhìn tổng thể và khách quan hơn về hoạt động vận hành của mình.

Khóa luận đã chỉ ra các điểm nghẽn mang tính hệ thống trong quy trình, bao gồm sự phụ thuộc vào thông tin đầu vào từ khách hàng, mức độ thủ công trong xử lý dữ liệu, áp lực thời gian tại các mốc cut – off và hạn chế trong phối hợp giữa các bộ phận cũng như về các công nghệ số hóa trong quy trình. Đây là những vấn đề thực tiễn có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động nhưng chưa được đánh giá một cách đầy đủ trong quá trình vận hành hằng ngày.

Trên cơ sở đó, khóa luận đã đề xuất một hệ thống giải pháp mang tính khả thi cao, tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình, tăng cường tính chủ động trong điều phối, tối ưu hóa thời gian xử lý, tái cấu trúc bộ phận hiện trường và từng bước số hóa dữ liệu. Các giải pháp này không mang tính lý thuyết đơn thuần mà được xây dựng dựa trên điều kiện thực tế của doanh nghiệp, do đó có thể áp dụng trực tiếp hoặc điều chỉnh linh hoạt theo tình hình vận hành.

Ngoài ra, khóa luận còn góp phần nâng cao nhận thức của doanh nghiệp về vai trò của quản trị quy trình và ứng dụng công nghệ trong hoạt động logistics. Việc chuyển từ phương thức xử lý thủ công sang hướng số hóa và chuẩn hóa không chỉ giúp giảm thiểu sai sót mà còn nâng cao khả năng kiểm soát và tính minh bạch trong toàn bộ quy trình giao nhận.

Khóa luận không chỉ dừng lại ở việc phân tích và đánh giá mà còn đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm hỗ trợ doanh nghiệp cải thiện hiệu quả vận hành, giảm thiểu rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đây là những đóng góp có ý nghĩa thực tiễn, góp phần giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt.

### KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những vấn đề đã được phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã tập trung đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia theo hướng nâng cao hiệu quả vận hành, giảm thiểu rủi ro và tăng cường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Thông qua việc nghiên cứu môi trường kinh doanh và định hướng phát triển của doanh nghiệp, chương đã cho thấy trong bối cảnh ngành logistics và vận tải hàng không ngày càng cạnh tranh, yêu cầu đặt ra đối với doanh nghiệp không chỉ là mở rộng quy mô hoạt động mà còn phải nâng cao chất lượng quản trị quy trình và khả năng thích ứng với các biến động của thị trường. Từ đó, các giải pháp được xây dựng theo hướng bám sát thực tế vận hành và tập trung vào những hạn chế cốt lõi còn tồn tại trong quy trình hiện tại.

Cụ thể, khóa luận đã đề xuất các giải pháp trọng tâm như hoàn thiện cơ chế kiểm soát và chuẩn hóa thông tin đầu vào; tăng cường tính chủ động trong phối hợp với hãng hàng không và kho hàng hóa; tối ưu hóa quy trình theo môc thời gian cut – off; tái cấu trúc bộ phận Ops theo hướng chuyên môn hóa; chuẩn hóa quy trình xử lý sự cố trong vận hành; đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và số hóa dữ liệu trong hoạt động giao nhận. Các giải pháp này không chỉ hướng đến việc khắc phục những hạn chế hiện tại mà còn góp phần xây dựng nền tảng vận hành ổn định, minh bạch và có khả năng kiểm soát tốt hơn trong dài hạn.

Bên cạnh đó, chương cũng đã làm rõ điều kiện và cách thức triển khai từng giải pháp trong điều kiện thực tế của doanh nghiệp, qua đó cho thấy tính khả thi và khả năng ứng dụng vào hoạt động vận hành thực tế. Việc hoàn thiện quy trình không chỉ mang ý nghĩa cải thiện hiệu quả nội bộ mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng mức độ hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh của doanh nghiệp trong lĩnh vực giao nhận hàng không.

Nhìn chung, các giải pháp được đề xuất trong chương này đã bám sát thực trạng hoạt động của doanh nghiệp, đồng thời phù hợp với xu hướng phát triển của ngành logistics hiện nay. Đây là cơ sở quan trọng giúp Công ty Lê Gia từng bước hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

## KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh hoạt động xuất nhập khẩu ngày càng phát triển mạnh mẽ và ngành logistics chịu áp lực cạnh tranh ngày càng cao, việc hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa, đặc biệt là giao nhận bằng đường hàng không, đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, khóa luận đã tập trung nghiên cứu, phân tích và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Dịch vụ Giao nhận và Du lịch Lê Gia.

Trước hết, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế, quy trình giao nhận hàng không và các tiêu chí đánh giá hiệu quả quy trình. Đây là nền tảng quan trọng giúp định hướng quá trình phân tích thực trạng và xây dựng giải pháp trong các chương tiếp theo. Việc làm rõ các khái niệm, đặc điểm và vai trò của quy trình giao nhận không chỉ mang ý nghĩa học thuật mà còn giúp liên kết chặt chẽ giữa lý thuyết và thực tiễn doanh nghiệp.

Tiếp theo, thông qua việc phân tích thực trạng tại Công ty Lê Gia, khóa luận đã chỉ ra những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại trong quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Mặc dù doanh nghiệp đã xây dựng được quy trình cơ bản và đảm bảo hoạt động diễn ra liên tục, vẫn còn tồn tại một số vấn đề như kiểm soát thông tin đầu vào chưa chặt chẽ, mức độ phụ thuộc cao vào đối tác bên ngoài, áp lực thời gian trong xử lý đơn hàng, và hạn chế trong tổ chức nhân sự cũng như ứng dụng công nghệ. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả vận hành, độ chính xác của chứng từ và khả năng đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Trên cơ sở những phân tích đó, khóa luận đã đề xuất một hệ thống giải pháp mang tính đồng bộ và thực tiễn nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa và kiểm soát thông tin, nâng cao tính chủ động trong phối hợp với đối tác, tối ưu hóa quy trình theo mốc thời gian, tổ chức lại bộ phận vận hành theo hướng chuyên môn hóa, và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý và theo dõi quy trình. Những giải pháp này không chỉ giúp khắc phục các hạn chế hiện tại mà còn tạo nền tảng cho doanh nghiệp phát triển bền vững trong dài hạn.

Bên cạnh những kết quả đạt được, khóa luận vẫn tồn tại một số hạn chế nhất định. Do giới hạn về thời gian và phạm vi nghiên cứu, đề tài chủ yếu tập trung vào một doanh

nghiệp cụ thể, chưa có điều kiện so sánh với các doanh nghiệp khác trong ngành để đưa ra đánh giá toàn diện hơn. Ngoài ra, một số số liệu và phân tích mang tính định tính nhiều hơn định lượng, do hạn chế trong việc tiếp cận dữ liệu chi tiết. Đây cũng là hướng mở cho các nghiên cứu tiếp theo nhằm hoàn thiện hơn các mô hình đánh giá và đề xuất giải pháp.

Tổng thể, khóa luận đã đạt được mục tiêu đề ra là phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Lê Gia. Các kết quả nghiên cứu không chỉ có ý nghĩa về mặt học thuật mà còn có giá trị ứng dụng thực tiễn cao đối với doanh nghiệp. Trong bối cảnh ngành logistics tiếp tục phát triển và cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc không ngừng cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa vận hành sẽ là yếu tố quyết định giúp doanh nghiệp duy trì và nâng cao vị thế trên thị trường.

### Phụ lục 1. Hoá đơn thương mại (Commercial Invoice)

DATE: 24-DECEMBER-2025

**HABIB BANK LIMITED**

UNIVERSAL STAR CORPORATION

ETD: 24-DECEMBER-2025

AIRPORT OF DESTINATION: LAHORE AIRPORT, PAKISTAN

WE CERTIFY THAT PACKING IS 'AIR WORTHY'

Page: 1/2

Print time: 24/12/2025 4:56 PM

Phụ lục 2. Phiếu đóng gói hàng hóa (Packing List)

UNIVERSAL STAR CORPORATION  
Unit 25, 2nd Floor, Nia Mall, Saleufi Street, Apia, Samoa

PACKING LIST

INVOICE NO: HB/STT2512174      DATE: 24-DECEMBER-2025

INVOICE OF AS DESCRIPTION

NOTIFY PARTY:  
APPLICANT: STYLE TEXTILE PVT LTD  
126/3, KOT LAKHPAT INDUSTRIAL ESTATE,  
LAHORE., PAKISTAN  
AND HABIB BANK LIMITED, PAKISTAN

CONSIGNEE:  
HABIB BANK LIMITED

BENEFICIARY  
UNIVERSAL STAR CORPORATION  
UNIT 25 2ND FLOOR, NIA MALL SALEUFI  
STREET APIA SAMOA

SHIPPER  
UNIVERSAL STAR CORPORATION  
UNIT 25 2ND FLOOR, NIA MALL SALEUFI STREET APIA  
SAMOA

PAYMENT: L/C AT SIGHT  
AIRPORT OF DEPARTURE: DANANG AIRPORT, VIETNAM

ETD: 24-DECEMBER-2025  
AIRPORT OF DESTINATION: LAHORE AIRPORT, PAKISTAN

DESCRIPTION OF GOODS

FCA ANY AIRPORT IN VIETNAM / FOB ANY PORT IN VIETNAM (INCOTERMS 2020)  
232195 YARDS OF KNITTED FABRIC-RECYCLED POLYESTER MAKING TOTAL  
LC AMOUNT USD 341692.23  
SPECIFICATIONS, UNIT PRICE AND COMPLETE DETAILS ARE AS PER  
BENEFICIARY'S PROFORMA INVOICE NO. T2521244T1 TO T2521348T1 DATED 21-11-2025

DOCUMENTARY CREDIT NUMBER: ILC12421453125PK  
DATE OF ISSUE: 251126  
NUMBER OF AMENDMENT: 01  
DATE OF AMENDMENT: 251128

(+) IMPORTEX COUNTRY H.S. CODE:  
NUMBER(S) 6005.3700, 6006.3200  
AND 6004.1000  
(+) EXPORTING COUNTRY H.S. CODE: 6004.10.10, 6005.37.90, 6006.32.90, 6005.39.90  
(+) APPLICANT'S N.T.N. 0657810-1

WE CERTIFYING MERCHANDISE TO BE OF VIETNAM ORIGIN.  
WE CERTIFY THAT PACKING IS 'AIR WORTHY'

|                     |                                                                              | ROLL NO. | NW   | YARDS | METER | LBS  | GW   | ROLLS |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|-------|------|------|-------|
| Container No: ----- |                                                                              |          |      |       |       |      |      |       |
| S.C.NO:             | T2521324T1                                                                   |          |      |       |       |      |      |       |
| P.O.:               | FF25-33002 25804                                                             |          |      |       |       |      |      |       |
| CONTENTS:           | 100% RECYCLED POLYESTER                                                      |          |      |       |       |      |      |       |
| DESCRIPTION:        | #62580397 100% RECYCLED POLYESTER WARP KNIT TRICOT BRUSHED BACK 220G/SQM W60 |          |      |       |       |      |      |       |
| COLOR:              | 095A Black FW14                                                              |          |      |       |       |      |      |       |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 128PG    | 23.1 | 71    | 64.92 | 50.9 | 23.6 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 129PG    | 20.9 | 64    | 58.52 | 46.1 | 21.4 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 130PG    | 23.5 | 73    | 66.75 | 51.8 | 24.0 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 131PG    | 23.6 | 74    | 67.67 | 52.0 | 24.1 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 132PG    | 23.6 | 73    | 66.75 | 52.0 | 24.1 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 133PG    | 23.5 | 73    | 66.75 | 51.8 | 24.0 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 136PG    | 21.8 | 68    | 62.18 | 48.1 | 22.3 | 1     |
| 125C01330           | 1-34                                                                         | 137PG    | 23.5 | 73    | 66.75 | 51.8 | 24.0 | 1     |

Page: 1/4

Print Time:24/12/2025:23 PM

### Phụ lục 3. Booking Confirmation

#### LE GIA TRAVEL & LOGISTICS SV CO LTD

Add: No.3 Tra Khuc Street, Tan Son  
Hoa Ward, Ho Chi Minh City, Vietnam  
Website: <https://legia-corp.com/>

#### BOOKING CONFIRMATION

|                   |                                                                                                                            |                      |               |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| MAWB              | 816 - 0187 0886                                                                                                            |                      |               |
| HAWB              | GCS25120099                                                                                                                |                      |               |
| Routine           | DAD - KUL - LHE                                                                                                            |                      |               |
| Flights           | DAD - KUL                                                                                                                  | OD503/ 24DEC, 2025 ✕ | 12h50 - 16h40 |
|                   | KUL - LHE                                                                                                                  | OD131/ 26DEC, 2025   | 17h35 - 20h35 |
| Final Destination | LAHORE, PAKISTAN ✕                                                                                                         |                      |               |
| Closing time      | Before - 10:00 AM - 22DEC, 2025                                                                                            |                      |               |
| Commodity         | GENERAL CARGO                                                                                                              |                      |               |
| Quantity          | 2,000.00 KGS                                                                                                               |                      |               |
| Warehouse         | For Customs Purpose:<br>Warehouse: SAGS Terminal<br>ĐỊA ĐIỂM XẾP HÀNG: VNDAD ✕<br>ĐIỂM ĐÍCH VẬN CHUYỂN BẢO THUẾ: 34ABA02 ✕ |                      |               |
| REMARK:           | PICK - UP AT SHIPPER'S WAREHOUSE                                                                                           |                      |               |

\*\*\*Remark:

- Pls provide HS Code
- Pls consider carefully for any important documents want to attach together with cargo as the airlines will not be responsible for any mistake or missing.

894 - 088.55 - 89c

----- Thank you for choosing us -----

342E - STYLE TEXTILE - K C.O (P125C00348)

#### Phụ lục 4 Talon



**Phụ lục 5. Tờ khai mã vạch hải quan (danh sách hàng hoá đủ điều kiện qua khu vực giám sát hải quan)**

Page 1 of 1

Chi cục Hải quan khu vực II  
Hải quan khu công nghiệp Mỹ  
Phước



Ngày 23 tháng 12 năm 2025

**DANH SÁCH HÀNG HÓA  
ĐỦ ĐIỀU KIỆN QUA KHU VỰC GIÁM SÁT HẢI QUAN  
(Tờ khai không phải niêm phong)**

1. Chi cục hải quan giám sát: Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Đà Nẵng - 34ABA02: KHO III XK HK ĐÀ NẴNG - I
2. Đơn vị XNK: CÔNG TY TNHH CÔNG NGHIỆP DỆT HUGO-BAMBOO
3. Mã số thuế: 3700439983
4. Số tờ khai: 308078697260
5. Trạng thái tờ khai: Thông quan
6. Ngày tờ khai: 20/12/2025 - 24/12/2025
7. Loại hình: Xuất sản phẩm gia công cho thương nhân nước ngoài
8. Luồng: Xanh
9. Số quản lý hàng hóa: 122509041576475

| STT | SỐ LƯỢNG HÀNG (1) | TỔNG TRỌNG LƯỢNG HÀNG (2) | LƯỢNG HÀNG HÓA THỰC TẾ QUA KHU VỰC GIÁM SÁT HẢI QUAN (3) | XÁC NHẬN CỦA CÔNG CHỨC HẢI QUAN (4)                                                   |
|-----|-------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 89 ROLL           | 1993,4 Kilogram           |                                                          |  |

Ghi chú:

- Cột số (1) lấy từ tiêu chí "Số lượng" trên phần "General" của tờ khai hải quan.
- Cột số (2) lấy từ tiêu chí "Tổng trọng lượng hàng" trên phần "General" của tờ khai hải quan.
- Trường hợp hàng hóa được đưa qua KVGS nhiều lần thì đối với từng lần đưa hàng qua KVGS, công chức hải quan thực hiện:
  - + Cột số (3): ghi rõ lượng hàng từng lần qua KVGS.
  - + Cột số (4): ghi ngày, tháng, năm; ký, đóng dấu công chức.
- Trường hợp giá trị tại cột (1):
  - + khác 1 thì theo dõi lượng hàng tại cột (3) tương ứng theo cột (1);
  - + bằng 1 thì theo dõi lượng hàng tại cột (3) tương ứng theo cột (2).

Kết xuất dữ liệu lúc: 23/12/2025 05:37 PM

816 0187 0886  
OD503 / 24 DEC

## Phụ lục 6. Tờ khai an ninh hàng hoá (CSD)

AVS027

### CONSIGNMENT SECURITY DECLARATION

|                                                                                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                              |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Name of Airline / Agent:<br>BATIK AIR                                                                                                                                 |                                    | Airway bill:<br>816 0187 0886                                                                                                                |                                |
| Contents of Consignment:<br><br><input type="checkbox"/> Consolidation <input type="checkbox"/> Loose                                                                 |                                    |                                                                                                                                              |                                |
| Origin*: DAD                                                                                                                                                          |                                    | Destination*: LHE                                                                                                                            | Transfer /Transit Points*: KUL |
| Security Status<br><br><input checked="" type="checkbox"/> SPX<br><br><input type="checkbox"/> SCO<br><br><input type="checkbox"/> SHR                                | Reason for issuing Security Status |                                                                                                                                              |                                |
|                                                                                                                                                                       | Received from                      | Screening Method<br>Method of Screening:<br><br><input type="checkbox"/> Physical Screening<br><br><input checked="" type="checkbox"/> X-Ray | Grounds for Exemption          |
| Other Screening Method (s):                                                                                                                                           |                                    |                                                                                                                                              |                                |
| Additional Security Information:                                                                                                                                      |                                    |                                                                                                                                              |                                |
| Security Status Issued by:<br><br>Signature: <i>Đặng Lê Quốc Khanh</i><br><br>Name of Screener:<br>Staff ID: 0A00590<br>Email:<br><br>Date: 18/01/2016<br>Time: 12h25 |                                    |                                                                                                                                              |                                |

DANANG INTERNATIONAL AIRPORT  
ĐÃ KIỂM TRA AN NINH  
SECURITY CHECKED

\*IATA Code

STRICTLY CONFIDENTIAL

## Phụ lục 7. Tờ khai gửi hàng (Shipper's Letter Of Instruction)



SAIGON  
GROUND  
SERVICES  
YOUR TRUE PARTNER

### TỜ KHAI GỬI HÀNG SHIPPER'S LETTER OF INSTRUCTION

Trang: 1/1  
Lần ban hành: 01  
Ngày ban hành: 01Apr2018  
Ngày hiệu lực: 04Apr2018  
Mã số: F/SAGS/209

|                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Người gửi (Shipper): <b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH</b><br>Địa chỉ (address): <b>Số 3 Trã Khúc, phường Tân Sơn Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam</b><br>Email: _____<br>Số ĐT (Tel): _____ Fax: _____<br>MST (VAT code): <b>0308626657</b> ✓                  |  | Số không vận đơn (Air Waybill number): <b>81601870886</b><br><br>Chúng tôi xác nhận khai báo đúng theo tính chất thực tế của hàng hóa. Nếu như có hàng nguy hiểm sẽ được khai báo đúng theo qui định và thể lệ vận chuyển hàng hoá nguy hiểm của IATA. Tờ khai gửi hàng này không có giá trị thay thế tờ khai hàng hóa hàng nguy hiểm.<br>We certify that the content of this consignment is properly identified by name. Insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is in proper condition for carriage by air according to IATA's Dangerous Goods Regulation. This does not replace the Shipper's Declaration for Dangerous Goods. |
| Đơn vị cung cấp dịch vụ (Agent): <b>CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ GIAO NHẬN VÀ DU LỊCH LÊ GIA</b><br>Địa chỉ (address): <b>Số 3 Trã Khúc, phường Tân Sơn Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam</b><br>Email: _____<br>Số ĐT (Tel): _____ Fax: _____<br>MST (VAT code): <b>0308626657</b> |  | <b>Hình thức thanh toán (Term of payment)</b><br><input type="checkbox"/> Tiền mặt (Cash)<br><input type="checkbox"/> Chuyển khoản (Bank transfer)<br><input type="checkbox"/> Khác (Others) _____<br>* Đánh dấu (✓) vào ô thích hợp (Tick (✓) where applicable)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Người nhận (Consignee): <b>KINSHIP LOGISTICS</b><br>Địa chỉ (address): <b>OFFICE # 301/302, 3rd FLOOR SHAHEEN CENTER, LIBERTY MARKET, GULBERG III LAHORE</b><br>Email: _____<br>Số ĐT (Tel): _____ Fax: _____                                                                  |  | Nơi đi (Airport of Departure): <b>DAD</b> ✓<br>Nơi đến (Airport of Destination): <b>LHE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Thông báo cho (Notify): _____<br>Địa chỉ (address): _____<br>Tel: _____                                                                                                                                                                                                        |  | Chuyến bay/ Ngày (Flight/ Date):<br><b>OD503 / 24 DEC 25</b> ✓                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Số kiện<br>(Total Pieces)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Loại hàng<br>(Description of goods) | Trọng lượng<br>Gross weight (kg)                                                                | Trọng lượng tính cước<br>Chargeable weight (kg) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| <b>89</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>CONSOL</b> ✓                     | <b>2008</b>                                                                                     | <b>2008</b>                                     |
| Kích thước (dài x rộng x cao) / Dimensions (L x W x H):<br><b>165 x 20 x 20 cm / 89 PCS</b> <b>V.V: 979 KGS</b> ✓ <b>1 HAWB: GCS25120099</b><br><b>HS CODE: 60053790</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                                                 |                                                 |
| <b>Hướng dẫn phục vụ (Handling Information and remarks)</b><br><input type="checkbox"/> Hàng chuyển nhanh (Express cargo) <input type="checkbox"/> Động vật sống (Livestock) <input type="checkbox"/> Hàng giá trị (Valuable cargo)<br><input type="checkbox"/> Hàng nguy hiểm (Dangerous Goods) <input type="checkbox"/> Hàng dễ hư hỏng (Perishable cargo) <input type="checkbox"/> Hàng dễ mất (Vulnerable Cargo)<br><input type="checkbox"/> Yêu cầu khác (Others): _____ |                                     |                                                                                                 |                                                 |
| Mã hàng đặc biệt (Special handling code)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     | Yêu cầu nhiệt độ lưu kho (Temp storage)<br>Từ (from): _____ °C đến (to): _____ °C               |                                                 |
| Nhân viên tiếp nhận (Acceptance staff's signature): <b>Thul</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | Người gửi (Shipper's signature): <b>Luh</b> ✓<br><b>0702712133</b><br><b>Nguyễn Thị Mỹ Linh</b> |                                                 |
| Ngày/ giờ (Date/ Time): <b>24 Dec 2025 0845</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     | Ngày/ giờ (Date/ Time):                                                                         |                                                 |

#### Chú ý (note):

- Dán nhãn hàng vào mặt sau các liên của tờ khai. AWB label will be pasted on behind of the origin and copy.
- Quá trình tiếp nhận hàng hóa chỉ kết thúc khi lô hàng hoàn tất kiểm tra an ninh hàng không. The cargo acceptance is only finished, when the shipment has security checked completely.

SỐ THỦ TỰ  
(Serial Number)

**E 0009209**

GAO (DISTRIBUTION)

Bản 01 (màu trắng): Quầy xuất không vận đơn. 01\* copy (white) - Airwaybill issuing counter.  
Bản 02 (màu vàng): kho xuất. 02\* copy (Yellow) - (Export Docs)

Bản 03 (màu hồng): Thu ngân. 03\* copy (Pink) - Cashier.

Bản 04 (màu xanh): Người gửi hàng. 04\* copy (Blue) - (Shipper).

## Phụ lục 8. Master Air Waybill (MAWB) Vận đơn chủ

| STAPLE DOCUMENTS ABOVE PERFORATION                                                                                                                                                                                           |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|--------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 816 DAD 01870886                                                                                                                                                                                                             |                     | 816 DAD 01870886   |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Shipper's Name and Address</b><br>LE GIA TRAVEL AND LOGISTICS SVC CO LTD - N03 TRA KHUC STREET<br>TAN SON HOA WARD HOCHIMINH CITY 700000 VIET NAM<br>TAX CODE 0308626657<br>TEL: 842862968653 EMAIL: BILLY@LEGIA-CORP.COM |                     |                    |                   | <b>Shipper's Account Number</b>                        |             | <b>Not Negotiable</b><br><b>Air Waybil</b><br>Issued by                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Consignee's Name and Address</b><br>KINSHIP LOGISTICS<br>OFFICE# 301/302, 3RD FLOOR SHAHEEN CENTER, LIBERTY<br>MARKET, GULBERG III LAHORE                                                                                 |                     |                    |                   | <b>Consignee's Account Number</b>                      |             | Copies 1, 2, and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity.<br>It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER. AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required. |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Issuing Carrier's Agent Name and City</b><br>FAR EAST AVIATION                                                                                                                                                            |                     |                    |                   | <b>Accounting Information/Also Notify</b><br>PP IN DAD |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Agent's IATA Code</b>                                                                                                                                                                                                     |                     | <b>Account No.</b> |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Airport of Departure (Addr. of first Carrier) and requested Routing</b><br>DA NANG                                                                                                                                        |                     |                    |                   | <b>Reference Number</b>                                |             | <b>Optional Shipping Information</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>First Carrier</b> <b>Routing and Destination</b><br>KUL OD LHE OD                                                                                                                                                         |                     |                    |                   | <b>to by to by</b><br>LHE OD                           |             | <b>Currency</b><br>USD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | <b>Declared Value for Carriage</b><br>NVD                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Requested Flight/Date</b><br>OD503 24Dec2025<br>DAD-KUL-OD503/24DEC25                                                                                                                                                     |                     |                    |                   | <b>Amount of Insurance</b><br>XXX                      |             | <b>Declared Value for Customs</b><br>NCV                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | <b>Insurance</b> - If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with the conditions thereof, indicate amount to be insured in figures in box marked "Amount of Insurance".                                                                                        |  |
| <b>HANDLING INFORMATION</b><br>HAWB: 1                                                                                                                                                                                       |                     |                    |                   | KUL-LHE OD131/27DEC25                                  |             | TC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| (For USA only) These commodities, technology or software were exported from the United States in accordance with the Export Administration Regulations. Question contrary to USA law prohibited.                             |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>No. of Pieces RCP</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>Gross Weight</b> | <b>Kg</b>          | <b>Rate Class</b> | <b>Chargeable Weight</b>                               | <b>Rate</b> | <b>Charge</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Total</b> | <b>Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions or Volume)</b>                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 89                                                                                                                                                                                                                           | 2,008.0             | K                  | Q                 | 2,008.0                                                | 5.16        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10,361.28    | CONSOL<br>HS CODE: 60053790<br><br>165 x 20 x 20 / 89                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 89                                                                                                                                                                                                                           | 2,008.0             |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10,361.28    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Prepaid</b>                                                                                                                                                                                                               |                     |                    |                   | <b>Weight Charge</b>                                   |             | <b>Collect</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | <b>Other Charges</b>                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 10,361.28                                                                                                                                                                                                                    |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | AWC: 5.16<br>FHL: 7.00<br>FWB: 5.00<br>X-RAY: 37.55                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Valuation Charge</b>                                                                                                                                                                                                      |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Tax</b>                                                                                                                                                                                                                   |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Total other Charges Due Agent</b>                                                                                                                                                                                         |                     |                    |                   | 54.71                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that INsofar AS ANY PART OF THE CONSIGNMENT CONTAINS DANGEROUS GOODS, SUCH PART IS PROPERLY DESCRIBED BY NAME AND IS IN PROPER CONDITION FOR CARRIAGE BY AIR ACCORDING TO THE APPLICABLE DANGEROUS GOODS REGULATIONS. |  |
| <b>Total other Charges Due Carrier</b>                                                                                                                                                                                       |                     |                    |                   |                                                        |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <b>Total prepaid</b>                                                                                                                                                                                                         |                     |                    |                   | 10,415.99                                              |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | Signature of Shipper or his Agent                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Currency Conversion Rates</b>                                                                                                                                                                                             |                     |                    |                   | <b>cc charges in Dest. Currency</b>                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |              | Executed on 24 Dec. 2025 at HOCHIMINH CITY                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>For Carriers Use only at Destination</b>                                                                                                                                                                                  |                     |                    |                   | <b>Charges at Destination</b>                          |             | <b>Total collect Charges</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              | Signature of Issuing Carrier or its Agent<br>816 DAD 01870886                                                                                                                                                                                                                                   |  |

| 816 - 0187 0886                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              | DAD                                      |            | HAWB No.: GCS25120099                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   | Non-Negotiable<br>Airway Bill             |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------|------------|---------------------|-------------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------|----|----------|---|---|--|----------|------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Shipper's Name and Address<br><b>UNIVERSAL STAR CORPORATION</b><br><b>UNIT 25 2ND FLOOR, NIA MALL SALEUFU STREET APIA SAMOA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                          |            | Shipper Account No.<br><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Consignee's Name and Address<br><b>HABIB BANK LIMITED</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                                          |            | Consignee Account No.<br><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Notify Party<br><b>APPLICANT: STYLE TEXTILE PVT LTD</b><br><b>126/3, KOT LAKHPAT INDUSTRIAL ESTATE, LAHORE., PAKISTAN</b><br><b>AND HABIB BANK LIMITED, PAKISTAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                          |            | Issued By<br><div style="text-align: center;"> <br/> <b>LE GIA TRAVEL &amp; LOGISTICS SV CO LTD</b> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Agent's IATA Code<br><br>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |              |                                          |            | Accounting Information<br><b>FREIGHT COLLECT</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Airport of Departure (Addr. of first Carrier) and requested routing<br><b>DANANG AIRPORT, VIETNAM</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                          |            | Copy 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity<br><br>It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage subject to the conditions of contract on the reverse hereof. All goods may be carried by any other means including road or any other carrier unless specific contrary instructions are given herein by the shipper, and shipper agrees that the shipment may be carried via intermediate stopping place which the carrier deems appropriate. The shipper's attention is drawn to the notice concerning carrier's limitation of liability. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required. |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| To<br><b>KUL</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              | By first Carrier<br><b>OD</b>            |            | Routing and Destination<br><b>LHE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                   | by<br><b>OD</b>                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Amount of Insurance<br><b>USD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | Currency<br><b>USD</b>                   |            | Other<br><b>NVD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   | Declared Value for carriage<br><b>NCV</b> |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Flight/Date<br><b>LAHORE AIRPORT, PAKISTAN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | Flight/Date<br><b>OD503/ 24DEC, 2025</b> |            | Insurance - If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with conditions on reverse hereof, indicate amount to be insured in figures in box marked "Amount of Insurance."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   | Amount of Insurance                       |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Handling information:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>No of pieces CRP</th> <th>Gross Weight</th> <th>kg lb</th> <th>Rate Class</th> <th>Commodity Item. No.</th> <th>Chargeable Weight</th> <th>Rate / Charge</th> <th>Total</th> <th>Nature and Quantity of Goods (incl. Dimension or Volume)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>89</td> <td>2,008.00</td> <td>K</td> <td>Q</td> <td></td> <td>2,008.00</td> <td>AS ARRANGE</td> <td></td> <td> <b>KNITED FABRIC</b><br/> <b>DOCUMENTARY CREDIT NUMBER: ILC12421453125PK</b><br/> <b>ACTUAL DATE OF DISPATCH OF GOODS: 24-DECEMBER-2025</b><br/> <b>(OTHER DETAILS AS PER ATTACHED SHEET)</b><br/> <b>165x20x20/89</b> </td> </tr> <tr> <td>89</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       | No of pieces CRP                                                                                                                                                                                               | Gross Weight | kg lb | Rate Class | Commodity Item. No. | Chargeable Weight | Rate / Charge | Total | Nature and Quantity of Goods (incl. Dimension or Volume) | 89 | 2,008.00 | K | Q |  | 2,008.00 | AS ARRANGE |  | <b>KNITED FABRIC</b><br><b>DOCUMENTARY CREDIT NUMBER: ILC12421453125PK</b><br><b>ACTUAL DATE OF DISPATCH OF GOODS: 24-DECEMBER-2025</b><br><b>(OTHER DETAILS AS PER ATTACHED SHEET)</b><br><b>165x20x20/89</b> | 89 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| No of pieces CRP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gross Weight | kg lb                                    | Rate Class | Commodity Item. No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Chargeable Weight | Rate / Charge                             | Total | Nature and Quantity of Goods (incl. Dimension or Volume)                                                                                                                                                       |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2,008.00     | K                                        | Q          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2,008.00          | AS ARRANGE                                |       | <b>KNITED FABRIC</b><br><b>DOCUMENTARY CREDIT NUMBER: ILC12421453125PK</b><br><b>ACTUAL DATE OF DISPATCH OF GOODS: 24-DECEMBER-2025</b><br><b>(OTHER DETAILS AS PER ATTACHED SHEET)</b><br><b>165x20x20/89</b> |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 89                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prepaid / Weight Charge / Collect /<br><b>AS ARRANGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                                          |            | Other charges                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Valuation Charge /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tax /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total Other charges Due Agent/<br><b>AS ARRANGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              |                                          |            | Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total Other charges Due Carrier /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |              |                                          |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Total Prepaid /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                          |            | Total Collect /<br><b>AS ARRANGE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Currency Conversion Rates /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |              |                                          |            | December 24, 2025 HOCHIMINH CITY, VIETNAM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CC Charges in Dest. Currency /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                                          |            | Executed on (Date) at (Place) Signature of Carrier or its Agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| For Carrier's Use only at Destination                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                                          |            | Charges at Destination /<br>Total Collect Charges /                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                          |            | <b>LE GIA TRAVEL &amp; LOGISTICS SV CO LTD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                                           |       |                                                                                                                                                                                                                |              |       |            |                     |                   |               |       |                                                          |    |          |   |   |  |          |            |  |                                                                                                                                                                                                                |    |  |  |  |  |  |  |  |  |

**COPY NON-NEGOTIABLE**

## Phụ lục 10. Bản khai sơ lược hàng hoá (Cargo Manifest)

### AIR CARGO MANIFEST

MAWB No.: **816 - 0187 0886**

DEPARTURE: DANANG AIRPORT, VIETNAM

DESTINATION: LAHORE AIRPORT, PAKISTAN

FLIGHT: OD503/ 24DEC, 2025

FLIGHT DATE: 24-Dec-25

SHIPPER: LE GIA TRAVEL AND LOGISTICS SVC CO LTD NO3 TRA KHUC STREET  
TAN SON HOA WARD HOCHIMINH CITY 700000 VIET NAM

TAX CODE 0308626657

TEL: 842862968653 EMAIL BILLY@LEGIA-CORP.COM

CONSIGNEE: KINSHIP LOGISTICS

OFFICE # 301/302, 3RD FLOOR

SHAHEEN CENTER, LIBERTY MARKET, GULBERG III LAHORE 54000.

| HAWB NO.    | Q'TY | GROSS WEIGHT | DESCRIPTION                                                                                                                                                        | SHIPPER/ CONSIGNEE/ NOTIFY                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GCS25120099 | 89   |              | KNITED FABRIC<br>DOCUMENTARY CREDIT NUMBER:<br>ILC12421453125PK<br>ACTUAL DATE OF DISPATCH OF GOODS: 24-<br>DECEMBER-2025<br>(OTHER DETAILS AS PER ATTACHED SHEET) | <u>SHIPPER:</u><br>UNIVERSAL STAR CORPORATION<br>UNIT 25 2ND FLOOR, NIA MALL SALEUFI STREET APIA<br>SAMOA<br><u>CONSIGNEE:</u><br>HABIB BANK LIMITED<br><u>NOTIFY:</u><br>APPLICANT: STYLE TEXTILE PVT LTD<br>126/3, KOT LAKHPAT INDUSTRIAL ESTATE, LAHORE.,<br>PAKISTAN<br>AND HABIB BANK LIMITED, PAKISTAN |

## Phụ lục 11: Tài liệu đính kèm (Attached sheet)

### THE ATTACHED SHEET

HAWB#: **GCS25120099**

MAWB#: **816 - 0187 0886**

| SHIPPING MARK   | DESCRIPTION OF GOODS:                                                           |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| STYLE TEXTILE   | FCA ANY AIRPORT IN VIETNAM / FOB ANY PORT IN VIETNAM (INCOTERMS 2020)           |
| LAHORE          | 232195 YARDS OF KNITTED FABRIC-RECYCLED POLYESTER MAKING TOTAL                  |
| C/NO.           | LC AMOUNT USD 341692.23                                                         |
| STYLE:          | SPECIFICATIONS, UNIT PRICE AND COMPLETE DETAILS ARE AS PER BENEFICIARY'S        |
| P/O:            | PROFORMA INVOICE NO. T2521244T1 TO T2521348T1 DATED 21-11-2025                  |
| MMC:            | DOCUMENTARY CREDIT NUMBER: ILC12421453125PK DATE OF ISSUE: 251126               |
| ITEM.:          | NUMBER OF AMENDMENT: 01 DATE OF AMENDMENT: 251128                               |
| COLOUR:         | (+) IMPORTER COUNTRY H.S. CODE NUMBER(S) 6005.3700, 6006.3200 AND 6004.1000     |
| BUY:            | (+) EXPORTING COUNTRY H.S. CODE: 6004.10.10, 6005.37.90, 6006.32.90, 6005.39.90 |
| MADE IN VIETNAM | (+) APPLICANT'S N.T.N. 0657810-1                                                |
|                 | FLIGHT NUMBER: OD503/ 24DEC, 2025 (BATIK AIRLINE)                               |
|                 | AIR WAY BILL NUMBER: 816 - 0187 0886 / GCS25120099                              |
|                 | ACTUAL DATE OF DISPATCH OF GOODS: 24-DECEMBER-2025                              |
|                 | P125C00348: 89 ROLLS / 6,168 YARDS / NW 1,948.9 KGS / GW 1,993.4 KGS / 10 CBM   |

\*\*\*\*\* End of Attachment \*\*\*\*\*

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

### **Sách, giáo trình**

- [1] Bùi Xuân Lưu, & Nguyễn Hữu Khải. (2017). Giáo trình giao nhận vận tải quốc tế. Nhà xuất bản Lao động – Xã hội.
- [2] Christopher, M. (2016). Logistics & Supply Chain Management (5th ed.). Pearson.
- [3] International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 – Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary. Geneva: ISO.
- [4] Trần Thuý Kiều. (2025). Bài giảng Nghiệp vụ giao nhận vận tải quốc tế (Tài liệu nội bộ).
- [5] Nguyễn Hải Quang. (2012). Giáo trình kinh tế vận tải hàng không. Nhà xuất bản Thế giới.
- [6] Nguyễn Hải Sản. (2010). Quản trị học.
- [7] Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2010). Operations Management. Pearson.
- [8] Triệu Hồng Cẩm. (2014). Vận tải quốc tế và bảo hiểm vận tải quốc tế. Nhà xuất bản Thống kê.
- [9] Trần Nguyễn Hợp Châu. (2023). Logistics và vận tải quốc tế.
- [10] Trần Thanh Hải. (2018). Hỏi đáp về logistics.

### **Báo cáo, tài liệu tổ chức**

- [11] International Air Transport Association. (2023). Air Cargo Market Analysis.
- [12] Bộ Công Thương (2023), Báo cáo Logistics Việt Nam 2023
- [13] World Bank. (2023). Logistics Performance Index (LPI).
- [14] International Civil Aviation Organization. (2022). Air transport infrastructure reports.

### **Trang web**

- [15] International Civil Aviation Organization. (n.d.). <https://www.icao.int/>
- [16] International Air Transport Association. (n.d.). <https://www.iata.org/>
- [17] FIATA. (n.d.). About freight forwarding. <https://fiata.org/about-freight-forwarding/>
- [18] Bộ Công Thương. (2023). Báo cáo logistics Việt Nam 2023. <https://logistics.gov.vn>

- [19] Thư Viện Pháp Luật. (1997). Luật thương mại. <https://thuvienphapluat.vn>
- [20] VOV. (2024). Vận tải hàng không bắt đầu tăng trưởng. <https://vov.vn>
- [21] International Air Transport Association. (2023). e-AWB and e-freight initiative. <https://www.iata.org>
- [22] International Air Transport Association. (2023). Dangerous goods regulations (DGR). <https://www.iata.org>
- [23] International Air Transport Association. (2023). Perishable cargo regulations (PCR). <https://www.iata.org>
- [24] International Air Transport Association (IATA). (1999). Montreal Convention 1999. <https://www.iata.org/contentassets/fb1137ff561a4819a2d38f3db7308758/mc99-full-text.pdf>
- [25] International Air Transport Association. (2023). Digitalization in air cargo and e-freight initiative. <https://www.iata.org>