

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ
NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI
CÔNG TY BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG
DƯƠNG**

Giảng viên hướng dẫn: Th. S Trần Thị Hải.

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Khánh Lan

Mã số sinh viên: 2254050077

Khóa học: 2022 – 2026

Lớp: 22LC2

Đà Nẵng, Tháng 06 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ
NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI
CÔNG TY BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG
DƯƠNG**

Giảng viên hướng dẫn: Th. S Trần Thị Hải.

Sinh viên thực hiện: Trần Thị Khánh Lan

Mã số sinh viên: 2254050077

Khóa học: 2022 – 2026

Lớp: 22LC2

Đà Nẵng, Tháng 06 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương”, em đã nhận được sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ quý báu từ nhà trường, giảng viên hướng dẫn, đơn vị thực tập, gia đình và bạn bè. Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng Bộ môn Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập, rèn luyện và thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Những kiến thức chuyên ngành được trang bị tại trường là nền tảng quan trọng giúp em có thể tiếp cận, phân tích và vận dụng vào thực tiễn hoạt động logistics tại doanh nghiệp.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn, ThS. Trần Thị Hải, người đã tận tình định hướng, góp ý và chỉnh sửa cho em trong quá trình thực hiện đề tài. Sự hướng dẫn nghiêm túc, chi tiết và những nhận xét thiết thực của cô đã giúp em hoàn thiện hơn về phương pháp nghiên cứu, cách trình bày nội dung cũng như khả năng phân tích vấn đề thực tế trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị nhân viên tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương đã tạo điều kiện để em được tìm hiểu môi trường làm việc thực tế, tiếp cận các nghiệp vụ giao nhận, chứng từ, khai báo hải quan và quy trình xử lý lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không. Những kinh nghiệm thực tế thu nhận được trong thời gian thực tập tại công ty là cơ sở quan trọng giúp em hoàn thành nội dung khóa luận.

Do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô và các anh chị tại doanh nghiệp để bài khóa luận được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH

Bảng 2.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của IndochinaPost giai đoạn 2023 – 2025	
.....	42
Bảng 2.2. Thông tin cơ bản của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu bằng đường hàng không	
.....	51
Sơ đồ 1.1. Quy trình tổng quát giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp FWD.....	15
Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Công ty CP Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương	
.....	34
Sơ đồ 2.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty	
.....	50
Hình 2.1. Logo của Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.....	29
Hình 2.2. Hóa đơn thương mại của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu.....	50
Hình 2.3. Phiếu đóng gói của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu.....	50
Hình 2.4. Tờ khai hải quan nhập khẩu của lô hàng mỹ phẩm.....	54
Biểu đồ 1: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023-2025 của công ty CP Bru Vận Nội Địa và Quốc Tế Đông Dương.....	43

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ, HÌNH ẢNH.....	ii
MỤC LỤC	iii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
2.1. Mục tiêu chung	2
2.2. Mục tiêu cụ thể	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	3
4. Phương pháp nghiên cứu.....	3
5. Kết cấu khóa luận	5
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG.....	6
1.1. Tổng quan về giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không .6	
1.1.1. Khái niệm nhập khẩu hàng hóa	6
1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hóa	6
1.1.3. Khái niệm giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không	7
1.1.4. Đặc điểm của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không	8
1.1.5. Vai trò của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không	9
1.2. Tổng quan về người giao nhận/Freight Forwarder.....	11
1.2.1. Khái niệm người giao nhận	11
1.2.2. Vai trò của người giao nhận trong hoạt động nhập khẩu hàng không	12
1.2.3. Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận.....	13
1.2.4. Trách nhiệm của người giao nhận trong quy trình nhập khẩu hàng không ..	14
1.3. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp FWD	15
1.3.1. Sơ đồ quy trình tổng quát.....	15
1.3.2. Phân tích các bước trong quy trình.....	15
1.4. Hệ thống chứng từ trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không	19
1.4.1. Vận đơn hàng không - Air Waybill.....	19
1.4.2. Hóa đơn thương mại - Commercial Invoice.....	19

1.4.3. Phiếu đóng gói - Packing List	20
1.4.4. Hợp đồng thương mại	20
1.4.5. Giấy chứng nhận xuất xứ - C/O	21
1.4.6. Tờ khai hải quan nhập khẩu.....	22
1.4.7. Chứng từ kiểm tra chuyên ngành	22
1.4.8. Chứng từ giao nhận nội bộ	23
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không.....	23
1.5.1. Yếu tố khách quan	23
1.5.2. Yếu tố chủ quan	25
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CP BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG DƯƠNG	28
2.1. Khái quát về Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương	28
2.1.1. Thông tin chung về công ty	28
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển.....	29
2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.....	30
2.1.4. Lĩnh vực dịch vụ của công ty	31
2.1.5. Cơ cấu tổ chức của công ty	33
2.1.6. Các nguồn lực của doanh nghiệp	37
2.2. Khái quát hoạt động cung cấp dịch vụ logistics của công ty.....	43
2.2.1. Thị trường và nhóm khách hàng.....	43
2.2.2. Nguồn lực phục vụ hoạt động giao nhận	45
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023–2025.....	46
2.2.4. Đánh giá chung về năng lực cung cấp dịch vụ giao nhận hàng không nhập khẩu	49
2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty	50
2.3.1. Sơ đồ quy trình thực tế tại công ty	50
2.3.2. Phân tích từng bước trong quy trình thực tế	51
2.4. Đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty.....	62
2.4.1. Ưu điểm.....	62
2.4.2. Hạn chế.....	63
2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	64

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CP BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG DƯƠNG	66
3.1. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới	66
3.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ logistics và giao nhận hàng không	66
3.1.2. Mục tiêu hoàn thiện quy trình giao nhận hàng nhập khẩu hàng không	66
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không	67
3.2.1. Chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu hàng không	67
3.2.2. Hoàn thiện khâu tiếp nhận và kiểm tra chứng từ	69
3.2.3. Nâng cao hiệu quả khai báo hải quan	71
3.2.4. Ứng dụng công nghệ trong theo dõi và quản lý lô hàng	73
3.2.5. Nâng cao chất lượng phối hợp giữa các bộ phận	75
3.2.6. Tăng cường quan hệ với hãng hàng không, đại lý và kho hàng sân bay	77
3.2.7. Hoàn thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng	79
3.2.8. Kiểm soát chi phí phát sinh trong quá trình giao nhận	81
3.3. Kiến nghị	83
3.3.1. Kiến nghị đối với công ty	83
3.3.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý và các bên liên quan	84
KẾT LUẬN	86
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại quốc tế đã làm cho hoạt động logistics ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với nền kinh tế nói chung và các doanh nghiệp xuất nhập khẩu nói riêng. Khi hàng hóa được trao đổi giữa các quốc gia với tần suất ngày càng lớn, yêu cầu về tốc độ vận chuyển, độ an toàn, khả năng kiểm soát chi phí và chất lượng dịch vụ cũng trở nên khắt khe hơn. Bên cạnh các phương thức vận tải truyền thống như đường biển, đường bộ, vận tải hàng không đang ngày càng được nhiều doanh nghiệp lựa chọn đối với những lô hàng có giá trị cao, yêu cầu giao nhanh, hàng mẫu, linh kiện điện tử, dược phẩm, mỹ phẩm hoặc các mặt hàng cần đảm bảo thời gian giao nhận chính xác. Chính vì vậy, giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không không chỉ là một nghiệp vụ vận tải đơn thuần mà còn là một mắt xích quan trọng trong toàn bộ chuỗi cung ứng quốc tế.

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không có đặc thù phức tạp vì liên quan đến nhiều chủ thể như người nhập khẩu, người xuất khẩu, hãng hàng không, đại lý nước ngoài, doanh nghiệp giao nhận, kho hàng sân bay, cơ quan hải quan và các đơn vị vận tải nội địa. Mỗi khâu trong quy trình đều đòi hỏi sự chính xác về chứng từ, sự phối hợp kịp thời giữa các bên và khả năng xử lý nghiệp vụ linh hoạt. Chỉ một sai sót nhỏ trong vận đơn, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, mã HS hoặc hồ sơ khai báo hải quan cũng có thể làm chậm quá trình thông quan, phát sinh chi phí lưu kho, lưu bãi và ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ. Vì vậy, việc tổ chức một quy trình giao nhận khoa học, chặt chẽ và phù hợp với thực tế là yêu cầu cần thiết đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics.

Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực giao nhận, chuyển phát nhanh, vận tải hàng không, khai báo hải quan và cung cấp các giải pháp logistics cho khách hàng trong nước và quốc tế. Với vai trò là một doanh nghiệp giao nhận, công ty không trực tiếp sản xuất hàng hóa mà thực hiện chức năng trung gian, thay mặt khách hàng tổ chức quá trình vận chuyển, xử lý chứng từ, làm thủ tục hải quan, nhận hàng tại kho sân bay và giao hàng đến địa điểm theo yêu cầu. Đây là đặc điểm quan trọng cần được xác định đúng khi nghiên cứu đề tài, bởi hiệu quả hoạt động của công ty được thể hiện chủ yếu qua chất lượng dịch vụ, tốc độ xử lý lô hàng, khả năng giảm thiểu rủi ro và mức độ hài lòng của khách hàng.

Tuy nhiên, thực tế hoạt động giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không tại các doanh nghiệp logistics nói chung và Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương nói riêng vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần tiếp tục hoàn thiện. Những hạn chế có thể xuất phát từ việc kiểm tra chứng từ chưa thật sự chặt chẽ, sự phối hợp giữa các bộ phận chưa đồng bộ, việc cập nhật thông tin lô hàng cho khách hàng chưa kịp thời hoặc sự phụ thuộc vào hãng hàng không, kho hàng và đối tác vận tải nội địa. Các yếu tố này nếu không được kiểm soát tốt sẽ làm giảm hiệu quả quy trình giao nhận, ảnh hưởng đến chi phí, thời gian và chất lượng dịch vụ của công ty.

Xuất phát từ ý nghĩa thực tiễn đó, việc lựa chọn đề tài “Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương” là phù hợp với chuyên ngành logistics và quản lý chuỗi cung ứng. Đề tài giúp hệ thống hóa cơ sở lý luận về giao nhận hàng không, phân tích thực trạng quy trình tại doanh nghiệp giao nhận, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả xử lý nghiệp vụ, hạn chế sai sót, rút ngắn thời gian giao nhận và góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của công ty trên thị trường logistics hiện nay.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không.
- Phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty CP Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.
- Đánh giá ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân trong quy trình hiện tại.
- Đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp giao nhận.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Đề tài được thực hiện tại Công Ty Cổ Phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương (Indochina Post) – doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, giao nhận vận tải và chuyển phát nhanh quốc tế. Công ty cung cấp các dịch vụ vận tải hàng không, đường biển, khai báo hải quan, trucking và giao nhận hàng hóa quốc tế đến nhiều quốc gia trên thế giới.
- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu và phân tích quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không dưới góc độ doanh nghiệp giao nhận vận tải (Forwarder – FWD) tại Indochina Post. Nội dung nghiên cứu bao gồm toàn bộ các nghiệp vụ từ khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng cho đến khi hoàn tất bàn giao hàng hóa, cụ thể: tiếp nhận thông tin lô hàng và yêu cầu từ khách hàng nhập khẩu; kiểm tra, đối chiếu và xử lý bộ chứng từ nhập khẩu như Invoice, Packing List, Air Waybill, Arrival Notice và các chứng từ liên quan; phối hợp với đại lý nước ngoài, hãng hàng không và các bên liên quan để theo dõi lịch trình hàng hóa; thực hiện khai báo hải quan điện tử, truyền tờ khai và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thông quan; làm thủ tục nhận hàng tại kho hàng không sân bay; tổ chức vận chuyển nội địa từ sân bay về kho khách hàng; kiểm tra, bàn giao hàng hóa và hoàn thiện chứng từ thanh toán, lưu hồ sơ.
- Về thời gian: Đề tài sử dụng số liệu, chứng từ và tình hình hoạt động thực tế của công ty trong giai đoạn 2023 – 2025 để phục vụ cho việc phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp. Đây là giai đoạn hoạt động logistics và vận tải hàng không có nhiều biến động về nhu cầu nhập khẩu, chi phí vận chuyển và thủ tục hải quan, qua đó phản ánh tương đối đầy đủ tình hình hoạt động giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không của doanh nghiệp.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện đề tài, khóa luận sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu nhằm đảm bảo nội dung phân tích có cơ sở lý luận, bám sát thực tế hoạt động của doanh nghiệp và phù hợp với mục tiêu đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.

Phương pháp thu thập tài liệu

Phương pháp thu thập tài liệu được sử dụng nhằm xây dựng nền tảng lý luận và cơ sở thực tiễn cho đề tài. Các tài liệu được thu thập bao gồm giáo trình, sách chuyên ngành logistics, văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động giao nhận, vận tải hàng không, hải quan, chứng từ xuất nhập khẩu và các tài liệu nội bộ của Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương. Bên cạnh đó, khóa luận còn tham khảo thông tin từ website doanh nghiệp, báo cáo hoạt động, bảng số liệu kinh doanh và các tài liệu nghiệp vụ có liên quan để phục vụ cho việc mô tả, phân tích quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty.

Phương pháp quan sát thực tế

Quá trình quan sát thực tế được thực hiện nhằm tìm hiểu cách thức công ty triển khai các nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không. Thông qua việc quan sát hoạt động của các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, khai báo hải quan, hiện trường và chăm sóc khách hàng, người nghiên cứu có thể nắm bắt rõ hơn trình tự xử lý lô hàng, cách phối hợp giữa các bộ phận cũng như những vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ. Phương pháp này giúp nội dung nghiên cứu không chỉ dừng lại ở lý thuyết mà còn phản ánh được đặc điểm vận hành thực tế của một doanh nghiệp giao nhận.

Phương pháp phân tích, tổng hợp

Phương pháp phân tích, tổng hợp được áp dụng để xử lý các thông tin và số liệu đã thu thập được. Từ các tài liệu lý luận và dữ liệu thực tế, khóa luận tiến hành phân tích từng nội dung liên quan đến quy trình giao nhận, bao gồm tiếp nhận yêu cầu khách hàng, kiểm tra chứng từ, theo dõi hàng đến, khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không và giao hàng cho người nhập khẩu. Sau khi phân tích từng khâu, các thông tin được tổng hợp lại nhằm đưa ra nhận định chung về thực trạng quy trình, làm cơ sở xác định ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế trong hoạt động giao nhận tại công ty.

Phương pháp so sánh

Việc sử dụng phương pháp so sánh giúp làm rõ sự khác biệt giữa quy trình lý thuyết và quy trình thực tế tại doanh nghiệp. Trên cơ sở quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không được trình bày ở chương cơ sở lý luận, khóa luận đối chiếu với cách thức thực hiện tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương để nhận diện những điểm phù hợp, những khâu còn thiếu chặt chẽ hoặc chưa tối ưu. Ngoài ra, phương pháp này còn được dùng để so sánh kết quả hoạt động kinh doanh

qua các năm, từ đó đánh giá xu hướng phát triển và năng lực cung cấp dịch vụ logistics của công ty.

Phương pháp đánh giá quy trình nghiệp vụ

Phương pháp đánh giá quy trình nghiệp vụ được sử dụng nhằm xem xét hiệu quả thực hiện từng bước trong quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không. Nội dung đánh giá tập trung vào các tiêu chí như tính đầy đủ của quy trình, mức độ phối hợp giữa các bộ phận, thời gian xử lý chứng từ, khả năng hạn chế sai sót, mức độ kiểm soát chi phí phát sinh và chất lượng phục vụ khách hàng. Kết quả đánh giá là căn cứ quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận và năng lực cạnh tranh của công ty trên thị trường logistics.

5. Kết cấu khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận, tài liệu tham khảo và phụ lục, khóa luận gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không.
- Chương 2: Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty CP Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.
- Chương 3: Một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty CP Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

1.1. Tổng quan về giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

1.1.1. Khái niệm nhập khẩu hàng hóa

Nhập khẩu hàng hóa là một hoạt động cơ bản của thương mại quốc tế, gắn liền với quá trình đưa hàng hóa từ nước ngoài vào lãnh thổ một quốc gia để phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sản xuất, kinh doanh hoặc tái phân phối trên thị trường nội địa. Dưới góc độ quản lý nhà nước, nhập khẩu không chỉ là hành vi mua bán hàng hóa qua biên giới mà còn chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật về ngoại thương, hải quan, thuế, quản lý chuyên ngành và các cam kết quốc tế mà quốc gia tham gia. Tại Việt Nam, hoạt động ngoại thương được hiểu là các hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế và các hoạt động liên quan đến mua bán hàng hóa quốc tế, trong đó nhập khẩu là một bộ phận quan trọng của hoạt động này (Quốc hội, 2017).

Về bản chất kinh tế, nhập khẩu giúp bổ sung những hàng hóa, nguyên vật liệu, máy móc, thiết bị hoặc công nghệ mà thị trường trong nước chưa sản xuất được, sản xuất chưa đủ hoặc chưa đáp ứng yêu cầu về chất lượng, chi phí và thời gian. Đối với doanh nghiệp, nhập khẩu tạo điều kiện mở rộng nguồn cung, đa dạng hóa sản phẩm, tăng khả năng lựa chọn nhà cung cấp và nâng cao năng lực cạnh tranh. Đối với nền kinh tế, hoạt động nhập khẩu góp phần thúc đẩy lưu thông hàng hóa, hỗ trợ sản xuất trong nước, tăng cường hội nhập thương mại và tạo động lực cải thiện năng lực logistics quốc gia. Tuy nhiên, nhập khẩu cũng đặt ra yêu cầu kiểm soát chặt chẽ về chính sách mặt hàng, trị giá, xuất xứ, an toàn sản phẩm, tiêu chuẩn kỹ thuật và nghĩa vụ thuế nhằm bảo đảm lợi ích của Nhà nước, doanh nghiệp và người tiêu dùng (Bộ Công Thương, 2024).

1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hóa

Giao nhận hàng hóa là hoạt động tổ chức và thực hiện các công việc cần thiết để đưa hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận theo yêu cầu của chủ hàng. Hoạt động này có thể bao gồm tiếp nhận hàng, đóng gói, lưu kho, gom hàng, thuê phương tiện vận tải, làm chứng từ, khai báo hải quan, theo dõi hành trình, nhận hàng tại điểm đến và giao hàng cho người nhận cuối cùng. Khác với vận tải thuần túy chỉ tập trung vào việc chuyên chở hàng hóa bằng một phương thức nhất định, giao nhận có phạm vi rộng hơn vì kết hợp nhiều dịch vụ hỗ trợ nhằm bảo đảm hàng hóa được lưu chuyển đúng thời gian, đúng địa điểm, đúng chứng từ và phù hợp với quy định pháp luật.

Hoạt động giao nhận ngày nay được xem là một bộ phận quan trọng của logistics. Logistics không chỉ dừng lại ở việc vận chuyển mà còn bao gồm quá trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát dòng lưu chuyển hàng hóa, dịch vụ, thông tin từ điểm đầu đến điểm cuối nhằm đáp ứng yêu cầu của khách hàng với chi phí hợp lý. Báo cáo Logistics Việt Nam 2023 cũng nhấn mạnh xu hướng chuyển đổi số trong logistics nhằm tối ưu hóa quy trình, tăng hiệu suất và giảm chi phí cho doanh nghiệp (Bộ Công Thương, 2023). Vì vậy, giao nhận hàng hóa có thể được hiểu là một hoạt động nghiệp vụ cụ thể trong hệ thống logistics, giữ vai trò kết nối giữa chủ hàng, người vận chuyển, kho bãi, hải quan và người nhận hàng.

1.1.3. Khái niệm giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

Giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không là quá trình doanh nghiệp giao nhận tổ chức tiếp nhận, theo dõi, làm thủ tục và bàn giao hàng hóa được vận chuyển từ nước ngoài về Việt Nam thông qua phương thức vận tải hàng không. Hoạt động này bắt đầu từ khi người nhập khẩu phát sinh nhu cầu sử dụng dịch vụ, tiếp tục với việc kiểm tra chứng từ, phối hợp với đại lý nước ngoài hoặc hãng hàng không, nhận thông báo hàng đến, khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không và kết thúc khi hàng được giao cho người nhận theo thỏa thuận. Đây là một nghiệp vụ mang tính tổng hợp, đòi hỏi sự phối hợp giữa vận tải quốc tế, thủ tục hải quan, xử lý chứng từ, kho hàng sân bay và vận chuyển nội địa.

So với các phương thức giao nhận khác, giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không có đặc trưng nổi bật là tốc độ nhanh, thời gian vận chuyển ngắn và yêu cầu xử lý chứng từ chính xác trong thời gian hạn chế. Phương thức này thường phù hợp với hàng hóa có giá trị cao, hàng cần giao gấp, hàng mẫu, linh kiện điện tử, dược phẩm, mỹ phẩm, tài liệu, hàng thương mại điện tử hoặc các lô hàng có yêu cầu đặc biệt về thời gian. Tuy nhiên, chi phí vận chuyển hàng không thường cao hơn so với đường biển hoặc đường bộ, đồng thời hàng hóa phải tuân thủ quy định nghiêm ngặt về an ninh, an toàn bay, trọng lượng, kích thước, bao bì và chủng loại hàng hóa. Vận đơn hàng không là chứng từ quan trọng trong vận tải hàng không, thể hiện hợp đồng vận chuyển giữa người gửi hàng và người vận chuyển, đồng thời là căn cứ để theo dõi, xử lý và nhận hàng tại điểm đến (IATA, 2024).

1.1.4. Đặc điểm của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

Giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không mang những đặc điểm riêng do chịu ảnh hưởng trực tiếp từ tính chất của vận tải hàng không và yêu cầu quản lý đối với hàng hóa nhập khẩu. Các đặc điểm này vừa tạo ra lợi thế về tốc độ, độ an toàn và khả năng đáp ứng nhu cầu giao hàng nhanh, vừa đặt ra yêu cầu cao đối với doanh nghiệp giao nhận trong việc kiểm soát chứng từ, thời gian, chi phí và rủi ro nghiệp vụ.

Tốc độ vận chuyển nhanh và thời gian giao nhận ngắn

Ưu điểm nổi bật nhất của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không là tốc độ vận chuyển nhanh hơn nhiều so với các phương thức vận tải khác. Đối với những lô hàng cần đưa về Việt Nam trong thời gian ngắn, vận tải hàng không giúp rút ngắn đáng kể thời gian lưu chuyển quốc tế, đặc biệt trên các tuyến đường xa hoặc các tuyến có yêu cầu giao hàng khẩn cấp. Đặc điểm này làm cho phương thức hàng không trở thành lựa chọn phù hợp đối với hàng hóa có vòng đời ngắn, hàng cần bổ sung gấp cho sản xuất, hàng thương mại điện tử xuyên biên giới hoặc hàng có giá trị cao cần giảm thời gian tồn đọng trong quá trình vận chuyển. Tốc độ của phương thức hàng không cũng góp phần nâng cao khả năng phản ứng của chuỗi cung ứng trước biến động nhu cầu thị trường (World Bank, 2023).

Yêu cầu cao về chứng từ và tính chính xác của thông tin

Điểm đáng chú ý của giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không là thời gian xử lý tại điểm đến thường ngắn, trong khi các thủ tục liên quan lại đòi hỏi tính chính xác cao. Bộ chứng từ như vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, hợp đồng, chứng nhận xuất xứ, giấy phép nhập khẩu hoặc chứng từ kiểm tra chuyên ngành phải thống nhất về tên hàng, số lượng, trọng lượng, trị giá, người gửi, người nhận và điều kiện giao hàng. Nếu chứng từ có sai lệch, doanh nghiệp giao nhận có thể gặp khó khăn khi khai báo hải quan, nhận hàng tại kho sân bay hoặc bàn giao hàng cho khách. Thông tư 38/2015/TT-BTC quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hải quan, thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, qua đó cho thấy hồ sơ, chứng từ và thông tin khai báo là cơ sở quan trọng để cơ quan hải quan xử lý lô hàng (Bộ Tài chính, 2015).

Chi phí cao và dễ phát sinh phí lưu kho, lưu bãi

Một đặc điểm khác của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không là chi phí thường cao hơn so với đường biển và đường bộ. Ngoài cước vận tải hàng không,

người nhập khẩu còn có thể phải chi trả các khoản phí như phí handling, phí kho hàng không, phí chứng từ, phí lấy lệnh giao hàng, phí khai hải quan, phí kiểm tra chuyên ngành, phí vận chuyển nội địa và phí lưu kho nếu hàng không được nhận kịp thời. Do thời gian miễn phí lưu kho tại kho hàng không thường ngắn, việc chậm xử lý chứng từ hoặc chậm thông quan có thể làm tăng đáng kể tổng chi phí logistics của lô hàng. Vì vậy, doanh nghiệp giao nhận cần chủ động chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng đến, theo dõi sát lịch bay và phối hợp kịp thời với khách hàng để hạn chế chi phí phát sinh.

Phụ thuộc nhiều vào lịch bay, kho hàng và các bên liên quan

Hoạt động giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không không chỉ phụ thuộc vào doanh nghiệp FWD mà còn chịu tác động từ hãng hàng không, đại lý nước ngoài, kho hàng sân bay, cơ quan hải quan, đơn vị kiểm tra chuyên ngành và phương tiện giao hàng nội địa. Chỉ cần một khâu chậm trễ như chuyển bay thay đổi lịch, hàng chưa được khai thác tại kho, thông báo hàng đến gửi muộn hoặc hồ sơ kiểm tra chuyên ngành chưa hoàn tất thì toàn bộ tiến độ giao nhận có thể bị ảnh hưởng. Tính liên kết giữa nhiều chủ thể khiến doanh nghiệp giao nhận phải có khả năng điều phối tốt, cập nhật thông tin liên tục và xử lý tình huống linh hoạt. Đây là lý do chất lượng phối hợp và năng lực quản lý quy trình trở thành yếu tố then chốt trong dịch vụ giao nhận hàng không.

Phù hợp với nhóm hàng có giá trị cao hoặc yêu cầu giao nhanh

Không phải mọi loại hàng hóa đều phù hợp với vận tải hàng không. Do hạn chế về chi phí, trọng lượng, kích thước và quy định an ninh, phương thức này thường được lựa chọn cho các lô hàng nhỏ gọn, có giá trị cao hoặc có yêu cầu nghiêm ngặt về thời gian. Các nhóm hàng như linh kiện điện tử, hàng mẫu, hồ sơ, thiết bị y tế, mỹ phẩm, dược phẩm, hàng thời trang cao cấp và hàng thương mại điện tử thường có nhu cầu vận chuyển nhanh để đáp ứng kế hoạch kinh doanh. Chính đặc điểm này khiến giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không đòi hỏi doanh nghiệp FWD phải có khả năng tư vấn phù hợp, tránh lựa chọn phương thức vận chuyển không tối ưu cho khách hàng.

1.1.5. Vai trò của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

Giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không giữ vai trò quan trọng đối với doanh nghiệp nhập khẩu, doanh nghiệp logistics và chuỗi cung ứng nói chung. Hoạt động này không chỉ giúp hàng hóa được đưa về Việt Nam nhanh chóng mà còn hỗ trợ quá trình xử lý chứng từ, thông quan, nhận hàng, giao hàng và kiểm soát rủi ro trong toàn bộ quy trình nhập khẩu.

Rút ngắn thời gian đưa hàng về Việt Nam

Vai trò dễ nhận thấy nhất của giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không là giúp người nhập khẩu rút ngắn thời gian đưa hàng về Việt Nam. Đối với các doanh nghiệp cần nguyên vật liệu gấp cho sản xuất, hàng mẫu để chào bán, linh kiện thay thế hoặc hàng hóa phục vụ đơn hàng khẩn, việc chậm nhận hàng có thể ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh và uy tín với khách hàng. Nhờ ưu thế về tốc độ, vận tải hàng không giúp giảm thời gian hàng nằm trên đường, tạo điều kiện cho doanh nghiệp phản ứng nhanh với nhu cầu thị trường. Khi được kết hợp với quy trình giao nhận hiệu quả, lợi thế về tốc độ của vận tải hàng không sẽ được phát huy tốt hơn trong thực tế.

Hỗ trợ xử lý chứng từ, khai báo hải quan, nhận hàng và giao hàng

Một lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không chỉ có thể được nhận và giao cho khách sau khi hoàn tất nhiều thủ tục nghiệp vụ. Doanh nghiệp giao nhận hỗ trợ người nhập khẩu kiểm tra bộ chứng từ, nhận thông báo hàng đến, chuẩn bị hồ sơ hải quan, khai báo điện tử, xử lý phân luồng, nộp thuế, nhận hàng tại kho sân bay và giao hàng về địa điểm yêu cầu. Những công việc này đòi hỏi kiến thức chuyên môn, kinh nghiệm thực tế và khả năng phối hợp với nhiều bên liên quan. Việc sử dụng dịch vụ giao nhận giúp khách hàng giảm gánh nặng nghiệp vụ, nhất là đối với doanh nghiệp chưa có bộ phận xuất nhập khẩu chuyên trách hoặc chưa quen với thủ tục nhập khẩu hàng không.

Giảm rủi ro và chi phí phát sinh trong quá trình nhập khẩu

Một quy trình giao nhận được tổ chức tốt có thể giúp hạn chế rủi ro như sai chứng từ, chậm thông quan, phát sinh phí lưu kho, giao nhầm hàng, thiếu kiện, hư hỏng bao bì hoặc khiếu nại sau giao hàng. Doanh nghiệp FWD có kinh nghiệm sẽ kiểm tra sớm các thông tin quan trọng trên chứng từ, cảnh báo khách hàng về chính sách mặt hàng, chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng đến và theo dõi tiến độ xử lý tại kho hàng không. Điều này góp phần giảm các chi phí phát sinh không cần thiết và nâng cao khả năng kiểm soát lô hàng. Nghị định 163/2017/NĐ-CP cũng quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ logistics và giới hạn trách nhiệm của thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics, cho thấy hoạt động logistics cần được thực hiện trên cơ sở trách nhiệm dịch vụ rõ ràng giữa doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng (Chính phủ, 2017).

Kết nối các chủ thể trong quá trình nhập khẩu

Giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tạo ra sự kết nối giữa người nhập khẩu, người xuất khẩu, đại lý nước ngoài, hãng hàng không, kho hàng sân

bay, cơ quan hải quan, đơn vị vận tải nội địa và các cơ quan quản lý chuyên ngành. Mỗi chủ thể có chức năng riêng, thời gian xử lý riêng và yêu cầu hồ sơ riêng. Doanh nghiệp giao nhận đóng vai trò điều phối, truyền đạt thông tin, xử lý chứng từ và kết nối các khâu để lô hàng di chuyển thông suốt từ sân bay nước xuất khẩu đến địa điểm nhận hàng tại Việt Nam. Nếu thiếu vai trò này, người nhập khẩu phải tự làm việc với nhiều bên, dễ gặp khó khăn trong kiểm soát tiến độ và xử lý phát sinh.

Nâng cao hiệu quả chuỗi cung ứng của khách hàng

Không dừng lại ở việc đưa hàng từ sân bay về kho của người nhập khẩu, giao nhận hàng không còn góp phần nâng cao hiệu quả chuỗi cung ứng của khách hàng. Khi hàng hóa được nhập khẩu đúng thời gian, đúng số lượng và đúng yêu cầu, doanh nghiệp có thể duy trì kế hoạch sản xuất, bán hàng hoặc phân phối một cách ổn định. Dịch vụ giao nhận chất lượng tốt giúp giảm thời gian chờ đợi, giảm tồn kho an toàn, cải thiện khả năng đáp ứng đơn hàng và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng cuối cùng. Báo cáo Logistics Việt Nam 2024 nhấn mạnh vai trò của logistics trong phát triển thương mại, kết nối chuỗi cung ứng và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp (Bộ Công Thương, 2024).

1.2. Tổng quan về người giao nhận/Freight Forwarder

1.2.1. Khái niệm người giao nhận

Người giao nhận, hay Freight Forwarder, là cá nhân hoặc doanh nghiệp đứng ra thay mặt chủ hàng tổ chức các công việc liên quan đến vận chuyển và giao nhận hàng hóa. Người giao nhận có thể không trực tiếp sở hữu phương tiện vận tải nhưng đóng vai trò trung gian chuyên nghiệp trong việc sắp xếp tuyến vận chuyển, đặt chỗ, gom hàng, xử lý chứng từ, khai báo hải quan, lưu kho, nhận hàng, giao hàng và phối hợp với các bên tham gia vào quá trình logistics. FIATA xác định freight forwarder là chủ thể đại diện cho ngành giao nhận và logistics, cung cấp các tiêu chuẩn, chứng từ, đào tạo và hỗ trợ hoạt động nghề nghiệp trong lĩnh vực giao nhận quốc tế (FIATA, 2019).

Về bản chất nghiệp vụ, người giao nhận là cầu nối giữa chủ hàng và các đơn vị cung cấp dịch vụ vận tải, kho bãi, hải quan, bảo hiểm, kiểm tra chuyên ngành hoặc giao hàng nội địa. Trong hoạt động nhập khẩu bằng đường hàng không, người giao nhận có thể tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng, kiểm tra thông tin lô hàng, liên hệ đại lý nước ngoài hoặc hãng hàng không, theo dõi lịch bay, nhận thông báo hàng đến, hỗ trợ khai báo hải quan, lấy hàng tại kho hàng không và giao hàng cho người nhập khẩu. Nhờ có kiến thức

chuyên môn và kinh nghiệm xử lý nghiệp vụ, người giao nhận giúp khách hàng giảm bớt khó khăn khi phải làm việc với nhiều chủ thể trong cùng một lô hàng.

Tại Việt Nam, người giao nhận thường hoạt động dưới hình thức doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics. Theo Nghị định 163/2017/NĐ-CP, dịch vụ logistics bao gồm nhiều nhóm dịch vụ như xếp dỡ, kho bãi, đại lý vận tải, dịch vụ hỗ trợ vận tải và các dịch vụ khác do thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics với khách hàng thỏa thuận phù hợp với quy định pháp luật (Chính phủ, 2017). Như vậy, người giao nhận không chỉ là người “đi nhận hàng” theo nghĩa hẹp mà là một chủ thể cung cấp dịch vụ logistics, có khả năng tổ chức toàn bộ hoặc một phần quá trình lưu chuyển hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng.

1.2.2. Vai trò của người giao nhận trong hoạt động nhập khẩu hàng không

Người giao nhận giữ vai trò quan trọng trong hoạt động nhập khẩu hàng không vì phương thức này đòi hỏi tốc độ xử lý nhanh, chứng từ chính xác và sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bên. Khi khách hàng phát sinh nhu cầu nhập khẩu, người giao nhận là đơn vị tiếp nhận thông tin ban đầu về loại hàng, trọng lượng, kích thước, sân bay đi, sân bay đến, điều kiện giao hàng, thời gian mong muốn và yêu cầu giao hàng cuối cùng. Từ các thông tin này, người giao nhận tư vấn phương án vận chuyển phù hợp, dự kiến chi phí, thời gian, các loại phụ phí và những rủi ro có thể phát sinh.

Bên cạnh chức năng tư vấn, người giao nhận còn trực tiếp kiểm tra và xử lý bộ chứng từ nhập khẩu. Các chứng từ như Air Waybill, Commercial Invoice, Packing List, hợp đồng, C/O và giấy phép chuyên ngành nếu có cần được đối chiếu trước khi khai báo hải quan. Nếu phát hiện sai lệch về tên hàng, số kiện, trọng lượng, trị giá hoặc người nhận hàng, FWD phải kịp thời thông báo cho khách hàng hoặc đại lý để điều chỉnh. Đối với vận tải hàng không, vận đơn hàng không là chứng từ quan trọng thể hiện hợp đồng vận chuyển giữa người gửi hàng và hãng hàng không, vì vậy thông tin trên chứng từ này ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình nhận hàng tại điểm đến (IATA, 2024).

Ngoài nghiệp vụ chứng từ, người giao nhận còn làm việc với đại lý nước ngoài, hãng hàng không, kho hàng sân bay, cơ quan hải quan và đơn vị giao hàng nội địa. Khi hàng đến, FWD nhận Arrival Notice, kiểm tra thông tin lô hàng, thực hiện hoặc phối hợp thực hiện khai báo hải quan, xử lý phân luồng, đóng thuế theo yêu cầu của khách hàng, thanh toán phí kho và tổ chức nhận hàng. Nếu phát sinh tình huống như hàng về chậm, chứng từ chưa đủ, hàng bị kiểm hóa, thiếu kiện, hư hỏng bao bì hoặc phát sinh

kiểm tra chuyên ngành, người giao nhận là đầu mối theo dõi và hỗ trợ xử lý. Nhờ vai trò điều phối này, hoạt động nhập khẩu hàng không được thực hiện trôi chảy hơn, hạn chế tình trạng khách hàng phải tự xử lý nhiều đầu việc nghiệp vụ phức tạp.

1.2.3. Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận

Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận cần được xem xét trong mối quan hệ dịch vụ logistics giữa doanh nghiệp giao nhận và khách hàng. Với tư cách là thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics, người giao nhận có quyền thỏa thuận với khách hàng về phạm vi dịch vụ, mức phí, phương thức thanh toán, trách nhiệm của các bên, thời hạn thực hiện và giới hạn trách nhiệm trong trường hợp phát sinh tổn thất. Nghị định 163/2017/NĐ-CP quy định rõ điều kiện kinh doanh dịch vụ logistics và giới hạn trách nhiệm đối với thương nhân kinh doanh dịch vụ logistics, trong đó giới hạn trách nhiệm là mức tối đa mà thương nhân phải bồi thường cho khách hàng đối với tổn thất phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện dịch vụ (Chính phủ, 2017).

Song song với các quyền phát sinh từ hợp đồng dịch vụ, người giao nhận có nghĩa vụ thực hiện công việc đã cam kết một cách cẩn trọng, đúng phạm vi, đúng thời hạn và phù hợp với quy định pháp luật. Đối với lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, nghĩa vụ này thể hiện qua việc kiểm tra chứng từ, thông báo tình trạng hàng, chuẩn bị hồ sơ hải quan, phối hợp với các bên liên quan, hướng dẫn khách hàng bổ sung chứng từ khi cần và tổ chức giao hàng theo thỏa thuận. Người giao nhận cũng cần bảo mật thông tin của khách hàng, cung cấp chứng từ quyết toán rõ ràng và lưu hồ sơ để phục vụ đối chiếu sau khi lô hàng hoàn tất.

Đáng chú ý, quyền và nghĩa vụ của người giao nhận không hoàn toàn giống nhau trong mọi trường hợp mà phụ thuộc vào vai trò pháp lý cụ thể. Nếu người giao nhận chỉ đóng vai trò đại lý, họ chủ yếu thực hiện công việc theo sự ủy quyền của khách hàng và chịu trách nhiệm trong phạm vi lỗi nghiệp vụ của mình. Nếu người giao nhận phát hành vận đơn riêng hoặc cam kết vận chuyển như một người chuyên chở theo hợp đồng, trách nhiệm của họ có thể mở rộng hơn. Vì vậy, khi nghiên cứu quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp FWD, cần làm rõ phạm vi dịch vụ mà doanh nghiệp nhận thực hiện để đánh giá đúng trách nhiệm, quyền hạn và rủi ro trong từng khâu nghiệp vụ.

1.2.4. Trách nhiệm của người giao nhận trong quy trình nhập khẩu hàng không

Trách nhiệm đầu tiên của người giao nhận trong quy trình nhập khẩu hàng không là kiểm tra thông tin chứng từ. Đây là khâu có ảnh hưởng lớn đến toàn bộ quá trình thông quan và nhận hàng. Các thông tin trên vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, hợp đồng, C/O, giấy phép nhập khẩu hoặc chứng từ kiểm tra chuyên ngành cần được đối chiếu nhằm bảo đảm tính thống nhất. Nếu bộ chứng từ có sai lệch nhưng không được phát hiện sớm, lô hàng có thể bị chậm khai báo, bị yêu cầu sửa đổi hồ sơ, phát sinh chi phí lưu kho hoặc ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng. Vì vậy, người giao nhận phải thực hiện việc kiểm tra chứng từ với tinh thần cẩn trọng và có trách nhiệm nghề nghiệp.

Một trách nhiệm quan trọng khác là thông báo kịp thời cho khách hàng về tình trạng lô hàng. Do vận tải hàng không có thời gian vận chuyển ngắn, khách hàng cần được cập nhật sớm về lịch bay, thời gian hàng đến, tình trạng chứng từ, kết quả phân luồng, chi phí phát sinh và thời gian dự kiến giao hàng. Việc thông tin chậm hoặc thiếu chính xác có thể khiến khách hàng không chuẩn bị kịp tiền thuế, giấy phép, chứng từ bổ sung hoặc phương án nhận hàng. Do đó, FWD phải đóng vai trò là đầu mối thông tin đáng tin cậy giữa khách hàng với các bên tham gia vào quá trình giao nhận.

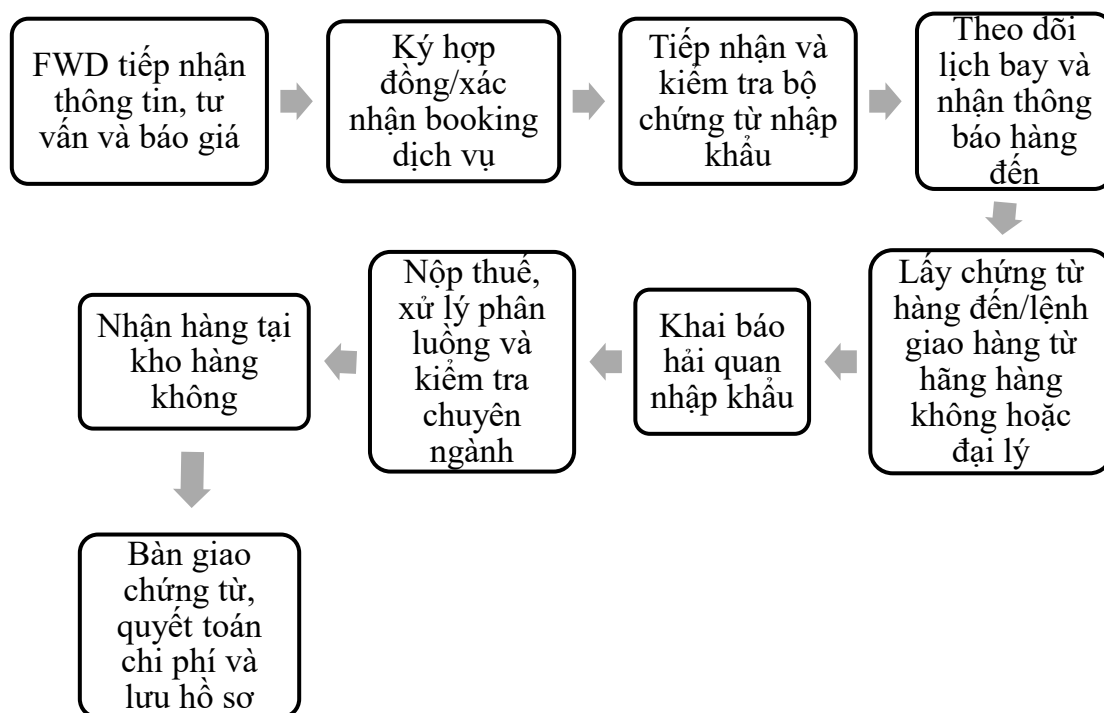
Ngoài ra, người giao nhận có trách nhiệm phối hợp với hãng hàng không, đại lý nước ngoài, kho hàng sân bay, cơ quan hải quan, đơn vị vận tải nội địa và khách hàng để bảo đảm tiến độ xử lý lô hàng. Sự phối hợp này bao gồm nhận chứng từ, lấy thông báo hàng đến, thanh toán phí local charge, khai báo hải quan, xử lý phân luồng, nhận hàng tại kho và giao hàng về địa điểm yêu cầu. Trong trường hợp phát sinh sự cố như thiếu chứng từ, hàng bị kiểm hóa, sai thông tin vận đơn, hàng hư hỏng hoặc giao hàng chậm, người giao nhận cần chủ động hỗ trợ xử lý, lập biên bản nếu cần và đề xuất phương án phù hợp cho khách hàng.

Sau khi hoàn tất giao hàng, trách nhiệm của người giao nhận chưa kết thúc ngay mà còn bao gồm việc quyết toán chi phí, bàn giao chứng từ và lưu trữ hồ sơ. Bộ hồ sơ sau giao nhận có ý nghĩa quan trọng trong việc đối chiếu công nợ, phục vụ kiểm tra sau thông quan, giải quyết khiếu nại hoặc chứng minh quá trình thực hiện dịch vụ. Thông tư 38/2015/TT-BTC và Thông tư 39/2018/TT-BTC đều nhấn mạnh yêu cầu về thủ tục, kiểm tra, giám sát hải quan và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, vì vậy việc

lưu trữ hồ sơ đầy đủ là trách nhiệm cần thiết đối với doanh nghiệp giao nhận khi tham gia hỗ trợ khách hàng trong quy trình nhập khẩu (Bộ Tài chính, 2018).

1.3. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp FWD

1.3.1. Sơ đồ quy trình tổng quát



1.3.2. Phân tích các bước trong quy trình

Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại doanh nghiệp FWD thường được tổ chức theo chuỗi nghiệp vụ liên tục, bắt đầu từ khi tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và kết thúc khi hàng hóa được bàn giao, chứng từ được hoàn thiện và chi phí được quyết toán. Mỗi bước trong quy trình đều có vai trò riêng nhưng có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, bởi sai sót ở một khâu có thể làm ảnh hưởng đến tiến độ của toàn bộ lô hàng.

Bước 1: FWD tiếp nhận thông tin, tư vấn và báo giá

Khâu tiếp nhận yêu cầu là điểm khởi đầu của quy trình giao nhận. Doanh nghiệp FWD cần thu thập đầy đủ thông tin về tên hàng, số lượng, trọng lượng, kích thước, sân bay đi, sân bay đến, điều kiện giao hàng, địa chỉ nhận hàng cuối cùng, yêu cầu về thời gian và các đặc điểm đặc biệt của hàng hóa. Những thông tin này là cơ sở để xác định phương án vận chuyển, dự kiến chi phí, kiểm tra chính sách mặt hàng và đánh giá khả

năng thực hiện dịch vụ. Nếu thông tin ban đầu không đầy đủ, các bước sau như báo giá, chuẩn bị chứng từ, khai báo hải quan và giao hàng có thể gặp khó khăn.

Bước 2: Ký hợp đồng/xác nhận booking dịch vụ

Sau khi tiếp nhận thông tin, FWD tiến hành tư vấn cho khách hàng về phương án vận chuyển phù hợp. Nội dung tư vấn thường bao gồm tuyến bay, thời gian vận chuyển dự kiến, loại dịch vụ, cước hàng không, phí local charge, phí làm hàng tại kho, phí khai hải quan, phí giao hàng nội địa và các khoản chi phí có thể phát sinh. Đây là bước thể hiện năng lực chuyên môn của doanh nghiệp giao nhận vì khách hàng không chỉ cần một mức giá mà còn cần phương án tối ưu về thời gian, chi phí và mức độ an toàn. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, FWD cần lưu ý khách hàng về thời gian miễn lưu kho ngắn và yêu cầu chuẩn bị chứng từ sớm để tránh phát sinh chi phí.

Bước 3: Tiếp nhận và kiểm tra bộ chứng từ nhập khẩu

Khi khách hàng đồng ý với phương án dịch vụ, hai bên tiến hành xác nhận dịch vụ thông qua hợp đồng, email, phiếu yêu cầu dịch vụ hoặc xác nhận báo giá. FWD sau đó phối hợp với đại lý nước ngoài, người gửi hàng hoặc hãng hàng không để theo dõi việc gửi hàng, tình trạng booking, số vận đơn và lịch bay dự kiến. Việc phối hợp sớm giúp doanh nghiệp giao nhận chủ động nắm bắt tiến độ hàng hóa, chuẩn bị hồ sơ nhập khẩu và thông báo cho khách hàng trong trường hợp lịch bay thay đổi. Ở bước này, thông tin giữa các bên cần được trao đổi rõ ràng để tránh nhầm lẫn về người nhận hàng, số vận đơn, sân bay đến hoặc điều kiện giao hàng.

Bước 4: Theo dõi lịch bay và nhận thông báo hàng đến

Bộ chứng từ nhập khẩu là căn cứ để FWD thực hiện khai báo hải quan, lấy hàng tại kho hàng không và bàn giao hàng cho khách. Các chứng từ cơ bản thường bao gồm Air Waybill, Commercial Invoice, Packing List, hợp đồng thương mại, C/O nếu có, giấy phép nhập khẩu hoặc chứng từ kiểm tra chuyên ngành nếu hàng thuộc diện quản lý. Khi tiếp nhận bộ chứng từ, FWD cần đối chiếu các thông tin quan trọng như tên người gửi, người nhận, tên hàng, số kiện, trọng lượng, trị giá, điều kiện giao hàng và mô tả hàng hóa. Việc kiểm tra kỹ ở giai đoạn này giúp giảm nguy cơ sai sót khai, chậm thông quan hoặc phát sinh yêu cầu sửa chứng từ.

COMMERCIAL INVOICE					PACKING LIST (Prepared by commercial dept.)							
SELLER INVOICE NUMBER DATE 		CUSTOMER REFERENCE NUMBER DATE 										
SOLD TO 		TERMS OF SALE 										
SHIP TO 		TERMS OF PAYMENT 										
CURRENCY OF SETTLEMENT 		MODE OF SHIPMENT BILL OF LADING/AWB 										
QTY	PRODUCT DESCRIPTION AND HARMONIZED CODE	UNIT OF MEASURE	UNIT PRICE	TOTAL PRICE								
PACKAGE MARKS 		TOTAL COMMERCIAL VALUE 			MISC CHARGES (PACKING, INSURANCE, ETC) 							
CERTIFICATIONS 		I CERTIFY THAT THE STATED EXPORT PROCES AND DESCRIPTION OF GOODS ARE TRUE AND CORRECT 										
SIGNED 		TITLE 										
EXPOTER/SHIPPER NAME: 		INVOICE NO.: 		DATE: 		EXP NO.: 						
EXPOTER/SHIPPER ADDRESS: 		EXP NO.: 		DATE: 		EXP NO.: 						
Applicant: 		B/L NO.: 		DATE: 		CARRIER: 						
NOTIFY: 		IRREVOCABLE LETTER OF CREDIT AT SIGHT 		TERMS OF PAYMENT: 		ADVISOR BANK: 						
PORT OF LOADING : DHAKA AIRPORT, 		FINAL DESTINATION : VANCOUVER, CANADA, 		SHIPPED PER : AIR 								
PORT OF DISCHARGE : VANCOUVER, CANADA, 												
SHIPPING MARKS 		DESCRIPTION OF GOODS 		CTN NO 	CTN QTY 	PCS CTN 	TOTAL PCS 					
SHIP TO: WAL-MART CANADA DEPT: 33 BRAND NAME: GEORGE ITEM DESCRIPTION: FUR TRIMMED DUSTER SWEATER MEASUREMENTS: 17" X 17" X 12" INCH MADE IN BANGLADESH SIDE MARK: DEPT: 33 BRAND NAME: GEORGE ITEM: FUR TRIMMED DUSTER SWEATER STYLE: GRF120307G PO: 84233VM, 84234VM, 84267VM COLOR: TRUE BLACK SIZE: S(278)/M(1012)/L(1412)-3-3 QUANTITY: 8PCS CARTON OF: 8 G.W.: 12.74 LBS PRICE TICKET: YES		FUR TRIMMED DUSTER SWEATER STYLE NO PO NO GRF120307G 84233VM		1-445	445 Ctn	8 Pcs	3,560 Pcs					
TOTAL				445 Ctn	3,560 Pcs							
GRAND TOTAL CARTON : 445 CTN GRAND TOTAL PCS : 3,560 PCS GRAND TOTAL NET WEIGHT : 2,051.00 KGS GRAND TOTAL GROSS WEIGHT : 2,571.00 KGS GRAND TOTAL MEASUREMENT : 17" X 17" X 12" CARTON MEASUREMENT : 24.00 CBM COUNTRY OF ORIGIN : BANGLADESH				For, Ltd. Authorized Signature								

Bước 5: Lấy chứng từ hàng đến/lệnh giao hàng từ hãng hàng không hoặc đại lý

Khi hàng đến sân bay Việt Nam, hãng hàng không, đại lý hoặc kho hàng gửi thông báo hàng đến cho FWD hoặc người nhận hàng. Thông báo này thường thể hiện các thông tin như số vận đơn, chuyến bay, ngày hàng đến, số kiện, trọng lượng, kho hàng, các khoản phí cần thanh toán và thời điểm có thể nhận hàng. FWD cần kiểm tra thông tin trên Arrival Notice với bộ chứng từ đã nhận để bảo đảm tính thống nhất. Nếu phát hiện sai khác, doanh nghiệp giao nhận phải liên hệ ngay với bên phát hành thông báo hoặc đại lý liên quan để điều chỉnh, tránh ảnh hưởng đến quá trình lấy hàng và khai báo hải quan.

Bước 6: Khai báo hải quan nhập khẩu

Sau khi có đủ chứng từ cần thiết, FWD hoặc bộ phận khai thuê hải quan tiến hành khai báo hải quan nhập khẩu trên hệ thống hải quan điện tử. Nội dung khai báo bao gồm thông tin người nhập khẩu, người xuất khẩu, mã loại hình, mã HS, mô tả hàng hóa, trị giá tính thuế, số lượng, trọng lượng, xuất xứ, thuế suất và các chứng từ kèm theo. Thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu tại Việt Nam được hướng dẫn tại Thông tư 38/2015/TT-BTC và được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 39/2018/TT-BTC, trong đó

quy định về hồ sơ, kiểm tra, giám sát hải quan, thuế và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu (Bộ Tài chính, 2018). Đây là bước có tính quyết định đối với tiến độ nhận hàng vì chỉ khi tờ khai được xử lý phù hợp, hàng mới có thể được thông quan hoặc đưa về bảo quản theo quy định.

Bước 7: Nộp thuế, xử lý phân luồng và kiểm tra chuyên ngành

Sau khi truyền tờ khai, hệ thống hải quan phân luồng để xác định mức độ kiểm tra đối với lô hàng. Nếu lô hàng được phân luồng xanh, hàng có thể được thông quan nhanh khi thông tin khai báo hợp lệ và doanh nghiệp hoàn tất nghĩa vụ thuế. Trường hợp luồng vàng, cơ quan hải quan kiểm tra hồ sơ, chứng từ trước khi quyết định thông quan. Với luồng đỏ, lô hàng phải kiểm tra hồ sơ và kiểm tra thực tế hàng hóa. FWD căn cứ vào kết quả phân luồng để hướng dẫn khách hàng chuẩn bị chứng từ, phối hợp với bộ phận hiện trường, đăng ký kiểm hóa nếu cần và theo dõi quá trình xử lý cho đến khi lô hàng đủ điều kiện thông quan.

Bước 8: Nhận hàng tại kho hàng không

Khi lô hàng đã hoàn tất điều kiện thông quan hoặc đủ điều kiện được đưa ra khỏi khu vực giám sát, FWD thực hiện thủ tục nhận hàng tại kho hàng không. Nhân viên hiện trường cần xuất trình chứng từ cần thiết, thanh toán các khoản phí kho, phí handling, phí lưu kho nếu có và kiểm tra tình trạng hàng hóa trước khi nhận. Nội dung kiểm tra thường bao gồm số kiện, trọng lượng, tình trạng bao bì, tem nhãn và dấu hiệu hư hỏng bên ngoài. Nếu phát hiện thiếu kiện, rách vỡ, móp méo hoặc dấu hiệu bất thường, FWD cần phối hợp với kho hàng lập biên bản để làm căn cứ xử lý trách nhiệm hoặc khiếu nại về sau.

Bước 9: Bàn giao chứng từ, quyết toán chi phí và lưu hồ sơ

Sau khi giao hàng hoàn tất, FWD tiến hành tổng hợp chi phí, phát hành hóa đơn dịch vụ, bàn giao chứng từ và lưu hồ sơ lô hàng. Bộ hồ sơ thường bao gồm tờ khai hải quan, vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, chứng từ nộp thuế, chứng từ kiểm tra chuyên ngành nếu có, phiếu xuất kho, biên bản giao nhận và các chứng từ thanh toán liên quan. Việc lưu hồ sơ đầy đủ giúp doanh nghiệp thuận lợi khi đối chiếu công nợ, giải quyết khiếu nại, phục vụ kiểm tra sau thông quan hoặc đánh giá chất lượng dịch vụ. Đây cũng là bước tạo cơ sở để doanh nghiệp FWD rút kinh nghiệm, cải thiện quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ cho các lô hàng tiếp theo.

1.4. Hệ thống chứng từ trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

1.4.1. Vận đơn hàng không - Air Waybill

Vận đơn hàng không là một trong những chứng từ quan trọng nhất của lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không. Chứng từ này được phát hành bởi hãng hàng không hoặc đại lý được ủy quyền, nhằm xác nhận việc người chuyên chở đã tiếp nhận hàng hóa để vận chuyển đến sân bay đích. Khác với vận đơn đường biển, vận đơn hàng không không có chức năng là chứng từ sở hữu hàng hóa mà chủ yếu có giá trị chứng minh việc nhận hàng, chứng minh hợp đồng vận chuyển và làm căn cứ để người nhận thực hiện thủ tục nhận hàng tại điểm đến. Đối với doanh nghiệp giao nhận, thông tin trên vận đơn hàng không là cơ sở để theo dõi lịch trình, đối chiếu chứng từ, khai báo hải quan và xử lý các phát sinh liên quan đến lô hàng (IATA, 2024).

Vận đơn hàng không thường được chia thành Master Air Waybill và House Air Waybill. Master Air Waybill là vận đơn chủ do hãng hàng không phát hành cho doanh nghiệp giao nhận hoặc đại lý, thể hiện quan hệ vận chuyển giữa hãng hàng không và bên đặt chỗ vận chuyển. House Air Waybill là vận đơn nhà do doanh nghiệp giao nhận phát hành cho khách hàng, thể hiện quan hệ dịch vụ giữa FWD và chủ hàng. Với các lô hàng nhập khẩu do doanh nghiệp giao nhận tổ chức, việc đối chiếu thông tin giữa MAWB và HAWB có ý nghĩa quan trọng vì sai lệch về người gửi, người nhận, số kiện, trọng lượng hoặc tên hàng có thể gây khó khăn khi nhận hàng và khai báo hải quan. Do đó, vận đơn hàng không vừa là chứng từ vận tải, vừa là căn cứ nghiệp vụ để doanh nghiệp FWD kiểm soát quá trình giao nhận hàng nhập khẩu.

1.4.2. Hóa đơn thương mại - Commercial Invoice

Hóa đơn thương mại là chứng từ do người bán lập, thể hiện thông tin cơ bản của giao dịch mua bán quốc tế như tên người bán, người mua, mô tả hàng hóa, số lượng, đơn giá, tổng trị giá, điều kiện giao hàng, phương thức thanh toán và đồng tiền thanh toán. Đối với hàng hóa nhập khẩu, hóa đơn thương mại là căn cứ quan trọng để xác định trị giá hàng hóa, phục vụ khai báo hải quan, tính thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng và các nghĩa vụ tài chính liên quan. Vì vậy, chứng từ này không chỉ có ý nghĩa trong quan hệ thanh toán giữa người mua và người bán mà còn có giá trị pháp lý trong quá trình quản lý nhà nước về hải quan và thuế.

Đối với doanh nghiệp giao nhận, hóa đơn thương mại là tài liệu cần được kiểm tra kỹ trước khi truyền tờ khai hải quan. Các thông tin như tên hàng, số lượng, trị giá, điều kiện Incoterms, tên người bán và người mua phải thống nhất với vận đơn hàng không, phiếu đóng gói, hợp đồng thương mại và các chứng từ khác. Nếu trị giá hoặc mô tả hàng hóa trên hóa đơn không phù hợp, doanh nghiệp có thể gặp vướng mắc khi xác định mã HS, trị giá tính thuế hoặc chính sách mặt hàng. Hệ thống quy định về thủ tục hải quan hiện hành xem hóa đơn thương mại, chứng từ vận tải, hợp đồng mua bán, chứng từ xuất xứ và các tài liệu kỹ thuật là những căn cứ quan trọng phục vụ kiểm tra hồ sơ hải quan đối với hàng hóa xuất nhập khẩu (Bộ Tài chính, 2018).

1.4.3. Phiếu đóng gói - Packing List

Phiếu đóng gói là chứng từ thể hiện chi tiết cách thức hàng hóa được đóng gói trong từng kiện, thùng, pallet hoặc bao bì vận chuyển. Nội dung thường bao gồm số kiện, trọng lượng tịnh, trọng lượng cả bì, kích thước kiện hàng, quy cách đóng gói, ký mã hiệu và mô tả hàng hóa. Nếu hóa đơn thương mại tập trung vào giá trị giao dịch thì phiếu đóng gói lại giúp làm rõ đặc điểm vật lý của hàng hóa, hỗ trợ quá trình kiểm tra, xếp dỡ, lưu kho, nhận hàng và giao hàng. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, chứng từ này đặc biệt cần thiết vì cước vận tải hàng không thường liên quan trực tiếp đến trọng lượng thực tế hoặc trọng lượng quy đổi theo thể tích.

Khi xử lý một lô hàng nhập khẩu, doanh nghiệp FWD cần đối chiếu phiếu đóng gói với vận đơn hàng không và thông báo hàng đến để kiểm tra số kiện, trọng lượng và tình trạng hàng hóa. Nếu số kiện trên Packing List không trùng với AWB hoặc thông báo hàng đến, nhân viên chứng từ và hiện trường phải xác minh ngay để tránh rủi ro nhận thiếu hàng, giao sai hàng hoặc khai báo sai thông tin trên tờ khai. Bên cạnh đó, Packing List còn hỗ trợ cơ quan hải quan trong trường hợp kiểm tra thực tế hàng hóa, giúp việc xác định từng kiện hàng được thuận tiện hơn. Vì vậy, phiếu đóng gói là chứng từ có vai trò quan trọng trong cả khâu khai báo hải quan lẫn khâu nhận hàng tại kho hàng không (Bộ Tài chính, 2018).

1.4.4. Hợp đồng thương mại

Hợp đồng thương mại là văn bản hoặc hình thức thỏa thuận có giá trị pháp lý giữa người nhập khẩu và người xuất khẩu, ghi nhận các điều khoản cơ bản của giao dịch mua bán hàng hóa quốc tế. Nội dung hợp đồng thường bao gồm tên hàng, số lượng, chất lượng, giá cả, điều kiện giao hàng, thời hạn giao hàng, phương thức thanh toán, trách

nhiệm của các bên, điều kiện khiếu nại và giải quyết tranh chấp. Đối với hoạt động nhập khẩu, hợp đồng thương mại là cơ sở xác định bản chất của giao dịch, giúp đối chiếu các thông tin thể hiện trên hóa đơn thương mại, vận đơn, phiếu đóng gói và chứng từ thanh toán.

Ở nghiệp vụ giao nhận hàng không, hợp đồng thương mại không phải lúc nào cũng được sử dụng trực tiếp trong toàn bộ quá trình nhận hàng, nhưng vẫn là chứng từ quan trọng khi cơ quan hải quan hoặc doanh nghiệp cần làm rõ điều kiện mua bán, trị giá, trách nhiệm giao nhận và bản chất của lô hàng. Đối với FWD, việc tham khảo hợp đồng giúp kiểm tra điều kiện Incoterms, xác định bên chịu trách nhiệm thuê vận chuyển, mua bảo hiểm, thanh toán cước và các chi phí phát sinh. Trường hợp thông tin giữa hợp đồng, hóa đơn và vận đơn không thống nhất, doanh nghiệp giao nhận cần báo lại cho khách hàng để điều chỉnh hoặc giải trình trước khi tiến hành khai báo hải quan. Hồ sơ hải quan và các chứng từ liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa quốc tế là cơ sở để cơ quan hải quan kiểm tra, đối chiếu khi cần thiết (Bộ Tài chính, 2018).

1.4.5. Giấy chứng nhận xuất xứ - C/O

Giấy chứng nhận xuất xứ là chứng từ dùng để xác nhận nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa theo quy định của nước xuất khẩu, nước nhập khẩu hoặc các hiệp định thương mại có liên quan. Đối với hàng hóa nhập khẩu, C/O giúp cơ quan hải quan xác định hàng hóa có đáp ứng tiêu chí xuất xứ hay không, đồng thời là căn cứ để người nhập khẩu được xem xét hưởng ưu đãi thuế quan nếu hàng hóa đáp ứng điều kiện của các hiệp định thương mại tự do. Vì vậy, C/O có ý nghĩa lớn đối với chi phí nhập khẩu, đặc biệt với những mặt hàng có thuế suất ưu đãi đặc biệt thấp hơn thuế suất thông thường hoặc thuế suất ưu đãi.

Đối với doanh nghiệp giao nhận, việc kiểm tra C/O cần được thực hiện cẩn thận vì sai sót về mẫu C/O, số tham chiếu, mô tả hàng hóa, tiêu chí xuất xứ, chữ ký, con dấu hoặc thông tin người xuất khẩu có thể khiến lô hàng không được hưởng ưu đãi thuế. Khi tiếp nhận chứng từ, FWD cần đối chiếu thông tin trên C/O với hóa đơn thương mại, Packing List, vận đơn hàng không và tờ khai hải quan. Nghị định 31/2018/NĐ-CP quy định chi tiết về xuất xứ hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu và trách nhiệm kiểm tra, xác minh xuất xứ hàng hóa, qua đó cho thấy chứng từ xuất xứ giữ vai trò quan trọng trong quản lý ngoại thương và thủ tục nhập khẩu (Chính phủ, 2018a).

1.4.6. Tờ khai hải quan nhập khẩu

Tờ khai hải quan nhập khẩu là chứng từ bắt buộc trong quá trình làm thủ tục nhập khẩu hàng hóa. Đây là văn bản điện tử hoặc dữ liệu khai báo do người khai hải quan lập và gửi đến hệ thống hải quan, thể hiện các thông tin cơ bản về lô hàng như người nhập khẩu, người xuất khẩu, mã loại hình, tên hàng, mã HS, số lượng, trọng lượng, trị giá, xuất xứ, thuế suất, phương thức vận chuyển và chứng từ kèm theo. Tờ khai hải quan là căn cứ để cơ quan hải quan tiếp nhận, kiểm tra, phân luồng, tính thuế, giám sát và quyết định thông quan hàng hóa.

Đối với lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, tờ khai hải quan thường cần được chuẩn bị nhanh sau khi có đầy đủ chứng từ vì thời gian lưu kho tại sân bay ngắn và chi phí phát sinh tương đối cao. Doanh nghiệp FWD hoặc bộ phận khai thuê hải quan phải bảo đảm thông tin khai báo phù hợp với bộ chứng từ, chính sách mặt hàng và quy định hiện hành. Khi tờ khai được hệ thống phân luồng xanh, vàng hoặc đỏ, doanh nghiệp phải tiếp tục xử lý theo yêu cầu tương ứng để hoàn tất thông quan. Thủ tục hải quan điện tử, hồ sơ hải quan, kiểm tra giám sát hải quan và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu được hướng dẫn tại Thông tư 38/2015/TT-BTC và được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 39/2018/TT-BTC (Bộ Tài chính, 2018).

1.4.7. Chứng từ kiểm tra chuyên ngành

Chứng từ kiểm tra chuyên ngành là nhóm giấy tờ phát sinh đối với những mặt hàng nhập khẩu thuộc diện quản lý của các bộ, ngành. Tùy từng loại hàng hóa, doanh nghiệp có thể cần chuẩn bị giấy phép nhập khẩu, đăng ký kiểm tra chất lượng, chứng thư kiểm dịch, giấy tiếp nhận công bố sản phẩm, kết quả kiểm tra an toàn thực phẩm, hồ sơ công bố mỹ phẩm, giấy phép thiết bị y tế hoặc các tài liệu kỹ thuật khác. Nhóm chứng từ này có vai trò chứng minh hàng hóa đáp ứng yêu cầu quản lý chuyên ngành trước khi được thông quan, lưu hành hoặc đưa vào sử dụng tại Việt Nam.

Đối với doanh nghiệp giao nhận hàng không, chứng từ kiểm tra chuyên ngành có ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian xử lý lô hàng. Nếu mặt hàng thuộc diện phải có giấy phép hoặc phải kiểm tra chất lượng nhưng khách hàng chưa chuẩn bị hồ sơ, hàng hóa có thể bị chậm thông quan và phát sinh chi phí lưu kho tại sân bay. Vì vậy, FWD cần kiểm tra chính sách mặt hàng ngay từ khi tiếp nhận yêu cầu dịch vụ, tư vấn cho khách hàng về khả năng phải xin giấy phép, đăng ký kiểm tra hoặc bổ sung tài liệu kỹ thuật. Nghị định 69/2018/NĐ-CP quy định đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu theo giấy

phép, thương nhân phải có giấy phép của bộ hoặc cơ quan ngang bộ có liên quan, còn các hàng hóa không thuộc diện này thực hiện thủ tục tại cơ quan hải quan theo quy định (Chính phủ, 2018b).

1.4.8. Chứng từ giao nhận nội bộ

Chứng từ giao nhận nội bộ là nhóm tài liệu được doanh nghiệp FWD sử dụng để quản lý quá trình thực hiện dịch vụ và xác nhận kết quả giao nhận với khách hàng. Nhóm chứng từ này có thể bao gồm phiếu giao hàng, biên bản bàn giao, phiếu thu phí, hóa đơn dịch vụ, biên bản bất thường, phiếu điều xe, phiếu xuất kho, bảng kê chi phí và các tài liệu trao đổi giữa các bộ phận. Mặc dù không phải tất cả chứng từ nội bộ đều là thành phần bắt buộc của hồ sơ hải quan, nhưng chúng có ý nghĩa quan trọng trong quản trị nghiệp vụ, kiểm soát chi phí, xác nhận trách nhiệm và giải quyết khiếu nại.

Tại doanh nghiệp giao nhận, chứng từ nội bộ giúp kết nối công việc giữa bộ phận kinh doanh, chứng từ, khai hải quan, hiện trường, kế toán và chăm sóc khách hàng. Khi lô hàng được nhận tại kho hàng không và giao cho người nhập khẩu, biên bản bàn giao hoặc phiếu giao hàng là căn cứ xác nhận hàng đã được giao đúng số lượng, đúng tình trạng và đúng địa điểm. Nếu phát sinh hư hỏng, thiếu kiện hoặc giao hàng chậm, biên bản bất thường sẽ là cơ sở để xác định nguyên nhân và xử lý trách nhiệm. Về mặt quản trị dịch vụ logistics, việc lưu trữ đầy đủ chứng từ giao nhận nội bộ giúp doanh nghiệp nâng cao tính minh bạch, cải thiện khả năng kiểm soát quy trình và phục vụ tốt hơn cho công tác đánh giá chất lượng dịch vụ sau mỗi lô hàng (Bộ Công Thương, 2023).

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không

1.5.1. Yếu tố khách quan

Quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không chịu tác động bởi nhiều yếu tố bên ngoài doanh nghiệp FWD. Những yếu tố này phần lớn phát sinh từ môi trường pháp lý, hạ tầng hàng không, thị trường vận tải, điều kiện khai thác và sự phối hợp của các chủ thể liên quan. Doanh nghiệp giao nhận không thể kiểm soát hoàn toàn các yếu tố khách quan, nhưng có thể chủ động theo dõi, dự báo và xây dựng phương án ứng phó để hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng.

Quy định pháp luật về hải quan, thuế và kiểm tra chuyên ngành

Hệ thống quy định pháp luật có ảnh hưởng trực tiếp đến cách thức doanh nghiệp FWD xử lý lô hàng nhập khẩu. Các quy định về hồ sơ hải quan, trị giá tính thuế, mã HS,

xuất xứ, chính sách mặt hàng, giấy phép nhập khẩu và kiểm tra chuyên ngành quyết định việc lô hàng có được thông quan nhanh hay không. Khi quy định thay đổi hoặc cách hiểu giữa doanh nghiệp và cơ quan quản lý chưa thống nhất, quá trình khai báo có thể phát sinh yêu cầu bổ sung chứng từ, điều chỉnh tờ khai hoặc kiểm tra thực tế hàng hóa. Vì vậy, doanh nghiệp giao nhận cần cập nhật thường xuyên văn bản pháp luật và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ phù hợp trước khi hàng về sân bay (Bộ Tài chính, 2018).

Lịch bay và năng lực khai thác của hãng hàng không

Lịch bay, tải trọng khai thác và khả năng tiếp nhận hàng hóa của hãng hàng không là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến thời gian vận chuyển. Các thay đổi về chuyến bay, chậm chuyến, hủy chuyến, chuyển tải hoặc thiếu tải có thể khiến hàng hóa không về đúng thời gian dự kiến. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, sự chậm trễ này kéo theo việc thay đổi kế hoạch khai hải quan, nhận hàng và giao hàng nội địa. Do đó, FWD cần theo dõi sát lịch trình vận chuyển, duy trì liên hệ với đại lý và hãng hàng không, đồng thời thông báo kịp thời cho khách hàng khi có thay đổi để điều chỉnh kế hoạch nhận hàng.

Tình trạng quá tải tại kho hàng sân bay

Khả năng khai thác của kho hàng sân bay cũng ảnh hưởng đáng kể đến quy trình giao nhận. Khi lượng hàng về tăng cao, đặc biệt vào mùa cao điểm, thời gian tách hàng, cập nhật dữ liệu, thu phí, xuất kho và bàn giao hàng có thể kéo dài. Điều này làm chậm quá trình nhận hàng ngay cả khi lô hàng đã hoàn tất thủ tục hải quan. Đối với FWD, sự quá tải tại kho hàng không làm tăng áp lực điều phối nhân viên hiện trường, phương tiện giao hàng và thời gian cam kết với khách hàng. Vì vậy, việc chủ động kiểm tra tình trạng hàng tại kho, đặt lịch làm hàng và chuẩn bị đầy đủ chứng từ nhận hàng là yêu cầu cần thiết.

Biến động giá nhiên liệu và phụ phí hàng không

Chi phí vận tải hàng không chịu tác động lớn từ giá nhiên liệu, phụ phí an ninh, phụ phí mùa cao điểm, phụ phí xăng dầu và các khoản phí khai thác khác. Khi thị trường vận tải biến động, chi phí giao nhận hàng nhập khẩu có thể tăng nhanh, ảnh hưởng đến báo giá dịch vụ và quyết định sử dụng phương thức hàng không của khách hàng. Doanh nghiệp FWD cần theo dõi biến động giá cước, cập nhật phụ phí từ hãng hàng không và giải thích rõ cho khách hàng các khoản chi phí cấu thành. Báo cáo Logistics Việt Nam 2024 cho thấy môi trường kinh doanh logistics chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố kinh tế,

chi phí và biến động thị trường, đòi hỏi doanh nghiệp phải thích ứng linh hoạt để duy trì hiệu quả dịch vụ (Bộ Công Thương, 2024).

Thời tiết, an ninh hàng không và mùa cao điểm

Điều kiện thời tiết, yêu cầu an ninh hàng không và đặc điểm mùa vụ cũng có thể làm thay đổi tiến độ giao nhận. Thời tiết xấu có thể khiến chuyến bay bị chậm hoặc điều chỉnh lịch trình. Các yêu cầu kiểm soát an ninh hàng không có thể làm tăng thời gian soi chiếu, kiểm tra và xử lý hàng hóa. Vào các giai đoạn cao điểm như cuối năm, dịp lễ, mùa mua sắm quốc tế hoặc thời điểm nhu cầu nhập khẩu tăng, tình trạng thiếu tải, tăng cước và quá tải kho hàng có thể xảy ra. Những yếu tố này khiến FWD phải xây dựng kế hoạch dự phòng, tư vấn khách hàng đặt lịch sớm và chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng đến.

Sự phối hợp của đại lý nước ngoài, hãng bay, kho hàng và khách hàng

Chất lượng phối hợp giữa các bên liên quan quyết định mức độ thông suốt của quy trình giao nhận. Nếu đại lý nước ngoài gửi chứng từ chậm, hãng hàng không cập nhật thông báo hàng đến chưa kịp thời, kho hàng xử lý dữ liệu chậm hoặc khách hàng chưa chuẩn bị đủ hồ sơ, quy trình nhận hàng sẽ bị ảnh hưởng. Hoạt động giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không là một chuỗi liên kết nhiều chủ thể, nên chỉ một điểm nghẽn nhỏ cũng có thể kéo dài thời gian xử lý toàn bộ lô hàng. FWD cần xây dựng cơ chế trao đổi thông tin rõ ràng, lựa chọn đối tác có năng lực và duy trì liên hệ thường xuyên với khách hàng để hạn chế rủi ro do phối hợp không đồng bộ.

1.5.2. Yếu tố chủ quan

Bên cạnh tác động từ môi trường bên ngoài, hiệu quả quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không còn phụ thuộc lớn vào năng lực nội tại của doanh nghiệp FWD. Những yếu tố như trình độ nhân sự, khả năng kiểm tra chứng từ, mức độ ứng dụng công nghệ, quy trình phối hợp nội bộ, chất lượng chăm sóc khách hàng và quan hệ với đối tác có thể quyết định sự khác biệt về tốc độ xử lý, chi phí phát sinh và chất lượng dịch vụ.

Trình độ nghiệp vụ của nhân viên chứng từ, OPS và khai hải quan

Nhân sự là yếu tố trực tiếp thực hiện quy trình giao nhận, vì vậy trình độ nghiệp vụ của đội ngũ chứng từ, hiện trường và khai hải quan có ảnh hưởng lớn đến kết quả xử lý lô hàng. Nhân viên chứng từ cần hiểu rõ vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, Packing List, C/O và các chứng từ chuyên ngành. Nhân viên khai hải quan phải nắm được mã HS, trị giá, chính sách thuế, chính sách mặt hàng và cách xử lý phân luồng.

Nhân viên OPS cần có kinh nghiệm làm việc với kho hàng sân bay, hãng hàng không và đơn vị vận tải nội địa. Nếu nhân sự thiếu kinh nghiệm, doanh nghiệp dễ phát sinh lỗi khai báo, chậm nhận hàng hoặc xử lý sự cố không hiệu quả.

Khả năng kiểm tra chứng từ

Chất lượng kiểm tra chứng từ là yếu tố then chốt trong quy trình nhập khẩu hàng không. Một bộ chứng từ đầy đủ nhưng thiếu sự thống nhất vẫn có thể làm chậm quá trình thông quan và nhận hàng. Doanh nghiệp FWD cần kiểm tra sự phù hợp giữa AWB, Invoice, Packing List, hợp đồng, C/O và các giấy phép liên quan trước khi khai báo. Những lỗi như sai tên hàng, sai người nhận, sai trọng lượng, chênh lệch số kiện, thiếu điều kiện giao hàng hoặc mô tả hàng hóa chưa rõ đều có thể tạo ra rủi ro. Việc sử dụng checklist chứng từ và cơ chế kiểm tra chéo giữa các bộ phận giúp hạn chế sai sót, nâng cao tính chính xác của quy trình nghiệp vụ.

Mức độ ứng dụng công nghệ trong theo dõi đơn hàng

Ứng dụng công nghệ giúp doanh nghiệp FWD quản lý lô hàng hiệu quả hơn, đặc biệt với các lô hàng hàng không có thời gian xử lý ngắn. Hệ thống theo dõi đơn hàng, phần mềm quản lý chứng từ, cảnh báo thời hạn lưu kho, cập nhật trạng thái khai hải quan và thông báo tiến độ cho khách hàng có thể giúp giảm sai sót thủ công và tăng tính minh bạch. Ngược lại, nếu doanh nghiệp chủ yếu quản lý bằng bảng tính rời rạc, tin nhắn cá nhân hoặc trao đổi miệng, thông tin dễ bị thất lạc, cập nhật chậm và khó truy xuất khi phát sinh khiếu nại. Chuyển đổi số được xem là một hướng quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động logistics và cải thiện năng lực quản trị của doanh nghiệp dịch vụ logistics (Bộ Công Thương, 2023).

Quy trình phối hợp nội bộ giữa Sales, Docs, Customs, OPS và kế toán

Sự phối hợp giữa các bộ phận trong doanh nghiệp FWD quyết định tính liền mạch của quy trình giao nhận. Bộ phận Sales là nơi tiếp nhận thông tin ban đầu và cam kết dịch vụ với khách hàng. Bộ phận Docs xử lý chứng từ, bộ phận Customs thực hiện khai báo hải quan, bộ phận OPS nhận hàng và giao hàng, còn kế toán theo dõi chi phí và thanh toán. Nếu các bộ phận không chuyển giao thông tin đầy đủ, lô hàng có thể bị thiếu chứng từ, khai báo chậm, thanh toán phí kho không kịp hoặc giao hàng sai thời gian. Vì vậy, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình nội bộ rõ ràng, quy định người chịu trách nhiệm chính cho từng lô hàng và có công cụ theo dõi chung để các bộ phận phối hợp hiệu quả hơn.

Năng lực chăm sóc khách hàng và xử lý sự cố

Dịch vụ giao nhận không chỉ được đánh giá bằng việc hàng có được giao hay không mà còn phụ thuộc vào cách doanh nghiệp cập nhật thông tin, giải thích chi phí, xử lý phát sinh và phản hồi khách hàng. Khi lô hàng bị chậm chuyển, phát sinh kiểm hóa, thiếu chứng từ hoặc tăng chi phí lưu kho, FWD cần thông báo kịp thời, đưa ra phương án xử lý và hỗ trợ khách hàng hoàn thiện hồ sơ. Nếu chăm sóc khách hàng chưa tốt, khách hàng có thể không nắm được tình trạng lô hàng, dẫn đến thiếu phối hợp và phát sinh khiếu nại. Năng lực xử lý sự cố vì vậy là yếu tố quan trọng giúp doanh nghiệp duy trì uy tín và xây dựng quan hệ lâu dài với khách hàng.

Mối quan hệ với hãng hàng không, kho hàng, đại lý và đơn vị vận tải nội địa

Quan hệ đối tác của doanh nghiệp FWD ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ và chất lượng xử lý lô hàng. Một doanh nghiệp có mạng lưới đại lý tin cậy, quan hệ tốt với hãng hàng không, kho hàng sân bay và đơn vị vận tải nội địa thường có khả năng cập nhật thông tin nhanh hơn, xử lý phát sinh linh hoạt hơn và đàm phán chi phí tốt hơn. Ngược lại, nếu phụ thuộc vào đối tác phản hồi chậm hoặc thiếu ổn định, doanh nghiệp khó kiểm soát thời gian giao nhận và chất lượng dịch vụ. Do đó, việc xây dựng, đánh giá và duy trì mạng lưới đối tác là yếu tố chủ quan nhưng có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CP BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG DƯƠNG

2.1. Khái quát về Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

2.1.1. Thông tin chung về công ty

Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu vận, chuyển phát nhanh, logistics và giao nhận hàng hóa trong nước, quốc tế. Tên giao dịch quốc tế của công ty là Indochina Express Domestic and International Mail and Cargo Joint Stock Company. Doanh nghiệp có mã số thuế 0107912577, được đăng ký lần đầu vào ngày 12 tháng 07 năm 2017 và đăng ký thay đổi lần thứ 5 vào ngày 23 tháng 01 năm 2025. Cơ quan cấp đăng ký kinh doanh là Sở Kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hà Nội, Phòng Đăng ký kinh doanh. Người đại diện theo pháp luật của công ty là ông Nguyễn Tiến Trình.



Hình 2.1. Logo của Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

Nguồn: Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

Trụ sở chính của công ty đặt tại số 6, ngõ 62 phố Triều Khúc, phường Thanh Liệt, thành phố Hà Nội, Việt Nam. Đây là địa điểm điều hành các hoạt động quản lý chung, phát triển hệ thống dịch vụ, tổ chức vận hành và kết nối với các chi nhánh, văn phòng đại diện của doanh nghiệp. Bên cạnh trụ sở chính tại Hà Nội, công ty còn xây dựng hệ thống chi nhánh tại nhiều địa phương như Hải Phòng, Huế, Thành phố Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Đà Nẵng, Bình Dương, Biên Hòa và Cà Mau. Mạng lưới này tạo điều kiện để công ty mở rộng phạm vi phục vụ khách hàng, tăng khả năng tiếp nhận, xử lý và giao nhận hàng hóa tại nhiều khu vực trọng điểm.

Hoạt động của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương không mang tính chất sản xuất hàng hóa mà tập trung vào cung cấp dịch vụ logistics và giao nhận. Doanh nghiệp đóng vai trò là đơn vị trung gian chuyên nghiệp, hỗ trợ khách hàng thực hiện các công việc như vận chuyển hàng hóa, giao nhận, chuyển phát nhanh, tư vấn xuất

nhập khẩu, xử lý chứng từ, khai báo hải quan và tổ chức giao hàng. Website chính thức của công ty là www.indochinapost.com, được sử dụng như một kênh cung cấp thông tin dịch vụ, kết nối khách hàng và phát triển hình ảnh thương hiệu Indochina Post & Logistics trên thị trường.

Với định hướng phát triển thành doanh nghiệp bưu vận và logistics chuyên nghiệp, công ty xây dựng mô hình tổ chức gồm Tổng giám đốc, khối vận hành, khối kinh doanh, khối hỗ trợ và hệ thống văn phòng chi nhánh. Cách tổ chức này phù hợp với đặc điểm của doanh nghiệp giao nhận, bởi hoạt động logistics đòi hỏi sự phối hợp thường xuyên giữa bộ phận kinh doanh, giao nhận, chứng từ, hải quan, chăm sóc khách hàng và kế toán. Đây cũng là cơ sở để công ty từng bước hoàn thiện năng lực cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa, đặc biệt là các dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường hàng không.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Tiền thân của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương bắt đầu từ năm 2006 với tên gọi NAGS, chuyên cung cấp dịch vụ đưa đón khách VIP tại sân bay và các dịch vụ hậu cần sân bay. Giai đoạn này tạo nền tảng ban đầu cho doanh nghiệp về kinh nghiệm khai thác dịch vụ tại môi trường hàng không, nơi đòi hỏi tính chính xác, tốc độ phục vụ và khả năng phối hợp chặt chẽ với các đơn vị liên quan. Những kinh nghiệm từ hoạt động hậu cần sân bay đã trở thành cơ sở để doanh nghiệp mở rộng sang lĩnh vực logistics và giao nhận hàng hóa ở các giai đoạn sau.

Đến năm 2016, doanh nghiệp lấy tên Indochina Logistics, tập trung vào dịch vụ logistics và môi giới cước hàng không. Đây là bước chuyển quan trọng từ hoạt động phục vụ hậu cần sân bay sang lĩnh vực logistics chuyên nghiệp. Việc tham gia môi giới cước hàng không giúp công ty tiếp cận sâu hơn với thị trường vận tải hàng hóa bằng đường hàng không, hiểu rõ đặc điểm của tuyến bay, cước phí, booking, chứng từ vận tải và nhu cầu của khách hàng xuất nhập khẩu. Năm 2018, doanh nghiệp đổi tên thành Indochina Post Logistics, đồng thời mở rộng sang dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế và dịch vụ logistics.

Giai đoạn năm 2019 đánh dấu sự hoàn thiện danh mục dịch vụ của công ty với nhiều mảng hoạt động như chuyển phát nhanh quốc tế, chuyển phát nhanh nội địa, vận tải hàng không nội địa, vận tải hàng không quốc tế, vận tải đường bộ và vận tải xuyên biên giới. Sang năm 2020, công ty tiếp tục phát triển các dịch vụ logistics tổng hợp, khai

báo hải quan sân bay, mua hộ hàng, tư vấn xuất nhập khẩu quốc tế, thương mại điện tử, thuê chuyển hàng không và vận chuyển hàng dự án. Cũng trong năm này, doanh nghiệp mở rộng hệ thống chi nhánh tại Bình Dương, Cần Thơ, Vũng Tàu và Biên Hòa, Đồng Nai, qua đó nâng cao khả năng phục vụ tại các khu vực có nhu cầu vận chuyển hàng hóa lớn.

Từ năm 2021, Indochina Post Logistics đẩy mạnh xây dựng hệ thống đại lý quốc tế thông qua hợp tác với nhiều đối tác như Hermes World Transport tại Đức, Spedman Global Logistics tại khu vực Bắc Âu, Express Line Corp tại Hoa Kỳ, Pacific Airlift tại Singapore, Pos Indonesia và nhiều đối tác lớn trên thế giới. Việc phát triển mạng lưới đại lý giúp công ty mở rộng khả năng giao nhận hàng hóa toàn cầu, đặc biệt đối với các tuyến vận chuyển quốc tế. Năm 2022, doanh nghiệp trở thành đối tác đại lý booking tải hàng không của Vietjet Air Cargo, Bamboo Airways và Vietnam Airlines, với khối lượng vận tải hàng không đạt khoảng 100 tấn mỗi tháng, thể hiện năng lực nhất định trong lĩnh vực vận tải hàng không nội địa.

Năm 2023, công ty trở thành đại lý Top 13 của SF Express tại Việt Nam, đồng thời phát triển thêm các chi nhánh tại Hải Phòng, Đà Nẵng và Huế. Giai đoạn 2024 đến 2025 tiếp tục ghi nhận định hướng mở rộng thị trường quốc tế, nhất là thị trường Hoa Kỳ trong lĩnh vực thương mại điện tử xuyên biên giới, với sản lượng vận chuyển đạt hơn 1.000 kg mỗi tuần và mục tiêu gia nhập nhóm Top 20 đại lý UPS tại Việt Nam. Đến tháng 09 năm 2025, công ty phát triển thêm chi nhánh Cà Mau. Quá trình hình thành và phát triển này cho thấy Indochina Post Logistics đã chuyển mình từ một đơn vị hậu cần sân bay thành doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics, giao nhận và vận tải hàng hóa có mạng lưới ngày càng mở rộng.

2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

Tầm nhìn của Indochina Post & Logistics đến năm 2030 là trở thành nhà vận chuyển hàng hóa thuộc nhóm Top 10 tại Việt Nam, đồng thời hướng tới vị thế công ty giao nhận vận chuyển hàng hóa hàng đầu tại Việt Nam và trên thế giới thông qua các giải pháp vận chuyển chuyên nghiệp, uy tín. Doanh nghiệp định hướng xây dựng hình ảnh là thương hiệu xuất sắc tại Việt Nam, doanh nghiệp chuyển đổi số tiêu biểu của Việt Nam và khu vực, từng bước vươn lên trở thành doanh nghiệp bưu chính uy tín hàng đầu khu vực Đông Dương. Tầm nhìn này cho thấy công ty không chỉ đặt mục tiêu mở rộng

quy mô vận chuyển mà còn chú trọng đến năng lực công nghệ, chất lượng dịch vụ và giá trị thương hiệu.

Sứ mệnh của công ty được thể hiện qua việc cung cấp các dịch vụ chuyển phát nhanh, chuyển phát nhanh hỏa tốc, vận tải hàng không và giao nhận vận chuyển hàng hóa chất lượng cao trong khu vực cũng như trên thế giới. Bên cạnh mục tiêu kinh doanh, công ty còn đề cao trách nhiệm xã hội thông qua các hoạt động thiện nguyện, đóng góp cho sự phát triển của Việt Nam và tạo ra giá trị vật chất, tinh thần cho đội ngũ cán bộ nhân viên. Đặc biệt, doanh nghiệp hướng đến việc mang lại các giải pháp chuyển phát nhanh với mức giá cạnh tranh, phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp.

Giá trị cốt lõi của Indochina Post & Logistics được khái quát qua phương châm Nhanh hơn, Rẻ hơn, Tốt hơn. “Nhanh hơn” thể hiện ở việc tối ưu vận hành bằng công nghệ, bảo đảm giao nhận đúng hẹn hoặc sớm hơn cam kết. “Rẻ hơn” gắn với mục tiêu xây dựng giải pháp logistics tối ưu chi phí, giá cả cạnh tranh, minh bạch và bền vững. “Tốt hơn” được thể hiện qua tinh thần phục vụ chuyên nghiệp, lấy khách hàng làm trung tâm và liên tục đổi mới để vượt kỳ vọng. Với thông điệp “Mỗi kiện hàng là một cam kết về tốc độ, uy tín và giá trị bền vững”, công ty cho thấy định hướng phát triển dịch vụ dựa trên sự cam kết với khách hàng, đối tác và chất lượng vận hành.

2.1.4. Lĩnh vực dịch vụ của công ty

Hoạt động dịch vụ của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương khá đa dạng, tập trung vào các mảng bưu vận, chuyển phát nhanh, vận tải hàng hóa, giải pháp xuất nhập khẩu và logistics thương mại điện tử. Danh mục dịch vụ này phù hợp với đặc điểm của một doanh nghiệp giao nhận, trong đó công ty không trực tiếp sản xuất hàng hóa mà đóng vai trò tổ chức, điều phối và hỗ trợ quá trình lưu chuyển hàng hóa cho khách hàng.

Dịch vụ chuyển phát nhanh nội địa và quốc tế

Dịch vụ chuyển phát nhanh là một trong những mảng hoạt động quan trọng của công ty. Đối với thị trường quốc tế, Indochina Post & Logistics cung cấp dịch vụ vận chuyển an toàn, chuyên nghiệp, kết nối hàng hóa từ Việt Nam đến hơn 20 quốc gia và vùng lãnh thổ với tốc độ nhanh và chi phí tối ưu. Dịch vụ này phù hợp với các khách hàng có nhu cầu gửi tài liệu, hàng mẫu, hàng cá nhân, hàng thương mại nhỏ lẻ hoặc hàng

hóa cần giao trong thời gian ngắn. Ở thị trường nội địa, công ty cũng phát triển dịch vụ chuyển phát nhằm đáp ứng nhu cầu giao hàng nhanh giữa các tỉnh, thành phố.

Dịch vụ vận tải hàng hóa quốc tế

Bên cạnh chuyển phát nhanh, công ty cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa quốc tế bằng nhiều phương thức khác nhau như đường biển, đường hàng không và dịch vụ giao nhận tận nơi. Đối với đường biển, công ty có thể hỗ trợ các hình thức hàng nguyên container và hàng lẻ. Đối với đường hàng không, doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Air Cargo cho các lô hàng cần vận chuyển nhanh, có giá trị cao hoặc yêu cầu thời gian giao nhận ngắn. Ngoài ra, các dịch vụ giao hàng theo điều kiện DDU, DDP cũng giúp khách hàng có thêm lựa chọn khi muốn sử dụng giải pháp logistics trọn gói từ nước ngoài về Việt Nam hoặc từ Việt Nam đi các thị trường khác.

Dịch vụ vận tải hàng hóa nội địa

Dịch vụ vận tải hàng hóa nội địa được công ty triển khai nhằm kết nối các địa phương trong cả nước, phục vụ nhu cầu luân chuyển hàng hóa giữa các kho, chi nhánh, đại lý và khách hàng cuối cùng. Các phương thức vận tải nội địa bao gồm đường bộ, đường hàng không, đường biển và đường sắt. Nhờ sự kết hợp nhiều phương thức, công ty có thể linh hoạt tư vấn giải pháp phù hợp với từng loại hàng, từng yêu cầu về thời gian và chi phí. Đây cũng là khâu hỗ trợ quan trọng trong quy trình giao nhận hàng nhập khẩu, vì sau khi hàng được thông quan tại sân bay, doanh nghiệp cần tổ chức vận chuyển nội địa để giao hàng đến địa điểm của người nhập khẩu.

Dịch vụ giải pháp xuất nhập khẩu

Mảng giải pháp xuất nhập khẩu thể hiện rõ vai trò của công ty như một doanh nghiệp FWD. Công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ xuất nhập khẩu trọn gói, tư vấn thủ tục, xử lý chứng từ và thông quan hàng hóa. Các nghiệp vụ có thể bao gồm khai báo hải quan, tư vấn chứng từ xuất nhập khẩu, C/O, MSDS, FDA, kiểm dịch động thực vật, hun trùng và công bố hợp quy. Đây là nhóm dịch vụ có liên quan trực tiếp đến đề tài nghiên cứu, bởi quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không không thể tách rời hoạt động kiểm tra chứng từ, khai báo hải quan, xử lý chính sách mặt hàng và nhận hàng tại kho hàng không.

Dịch vụ tư vấn mua hàng và nhập khẩu quốc tế

Công ty còn phát triển dịch vụ tư vấn mua hàng và nhập khẩu quốc tế, hỗ trợ khách hàng từ khâu tư vấn, thanh toán, mua hộ hàng quốc tế đến vận chuyển hàng về Việt

Nam. Dịch vụ này phù hợp với cá nhân, hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp có nhu cầu nhập hàng nhưng chưa có nhiều kinh nghiệm làm việc với nhà cung cấp nước ngoài, thanh toán quốc tế hoặc thủ tục nhập khẩu. Việc cung cấp dịch vụ trọn gói giúp khách hàng giảm bớt khó khăn khi tự thực hiện các bước mua hàng, vận chuyển và thông quan.

Giải pháp Ecommerce Logistics

Sự phát triển của thương mại điện tử tạo ra nhu cầu lớn về dịch vụ logistics trọn gói cho doanh nghiệp bán hàng online. Indochina Post & Logistics cung cấp giải pháp Ecommerce Logistics, hỗ trợ tối ưu kho, xử lý đơn hàng và giao nhận nhanh chóng. Dịch vụ này cho phép công ty tham gia sâu hơn vào chuỗi cung ứng thương mại điện tử, đặc biệt ở các hoạt động liên quan đến lưu kho, xử lý đơn, vận chuyển và giao hàng. Đây là hướng phát triển phù hợp với xu thế logistics hiện đại, nơi tốc độ, khả năng theo dõi đơn hàng và trải nghiệm khách hàng ngày càng được coi trọng.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức của công ty



Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

Nguồn: Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

Cơ cấu tổ chức của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương được chia thành các khối chức năng gồm khối vận hành, khối kinh doanh và khối hỗ trợ dưới

sự điều hành của Tổng giám đốc. Đối với quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không, các bộ phận liên quan không hoạt động tách rời mà có sự phối hợp liên tục từ lúc tiếp nhận yêu cầu của khách hàng đến khi hoàn tất giao hàng, quyết toán chi phí và lưu hồ sơ.

Tổng giám đốc

Chức năng: Là người đề ra chiến lược dài hạn, định hướng phát triển của công ty, quản lý và giám sát hoạt động chung.

Nhiệm vụ:

- Xây dựng tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi của công ty.
- Phê duyệt kế hoạch kinh doanh, ngân sách, đầu tư.
- Đảm bảo tuân thủ pháp luật và các quy định.
- Quyết định cơ cấu tổ chức và các vấn đề về vốn, cổ phần.
- Giải quyết các vấn đề quan trọng và đưa ra quyết định cuối cùng.

Khối vận hành

Bộ phận giao nhận:

Chức năng: Thực hiện công tác hiện trường về vận chuyển hàng hóa.

Nhiệm vụ:

- Trực tiếp nhận hàng từ kho hoặc khách hàng.
- Kiểm tra tình trạng hàng hóa; giao hàng đến đúng địa chỉ yêu cầu.
- Ký nhận biên bản giao hàng.

Bộ phận Logistics và chuỗi cung ứng:

Chức năng: Tối ưu hóa luồng dịch chuyển hàng hóa và lưu kho

Nhiệm vụ:

- Lên kế hoạch lưu kho, đóng gói, phân loại hàng hóa
- Quản lý tồn kho.
- Điều phối các phương tiện vận tải để tối ưu chi phí và thời gian.

Vận hành chuyển phát nhanh và vận tải quốc tế:

Chức năng: Xử lý các đơn hàng đặc thù về tốc độ và địa lý.

Nhiệm vụ:

- Liên kết với các hãng hàng không, tàu biển quốc tế
- Theo dõi hành trình đơn hàng (tracking)
- Xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển xuyên quốc gia.

Hải quan - Chứng từ - Chính sách hàng hóa:

Chức năng: Đảm bảo tính pháp lý cho hàng hóa lưu thông.

Nhiệm vụ:

- Soạn thảo và kiểm tra bộ chứng từ (hợp đơn, vận đơn, packing list)
- Khai báo hải quan điện tử
- Cập nhật các quy định mới về thuế và chính sách xuất nhập khẩu.

Ngoại thương xuất nhập khẩu:

Chức năng: Giao thương và quản lý hợp đồng quốc tế.

Nhiệm vụ:

- Tìm kiếm nhà cung cấp/đối tác nước ngoài
- Đàm phán hợp đồng ngoại thương
- Quản lý các phương thức thanh toán quốc tế (L/C, T/T).

Khởi kinh doanh

Marketing:

Chức năng: Quảng bá thương hiệu và định vị dịch vụ trên thị trường.

Nhiệm vụ:

- Nghiên cứu đối thủ cạnh tranh
- Quản lý các kênh truyền thông (Website, Facebook) □ Tổ chức các sự kiện thu hút khách hàng tiềm năng.

Kinh Doanh:

Chức năng: Tìm kiếm khách hàng, phát triển thị trường, xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

Nhiệm vụ:

- Nghiên cứu thị trường, xác định khách hàng tiềm năng.
- Chào giá, tư vấn dịch vụ cho khách hàng.
- Ký kết hợp đồng, theo dõi thực hiện hợp đồng.
- Xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng.

Chăm sóc khách hàng:

Chức năng: Duy trì sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Nhiệm vụ:

- Giải đáp thắc mắc về đơn hàng
- Tiếp nhận và phối hợp xử lý khiếu nại
- Thực hiện các chương trình hậu mãi, khảo sát ý kiến khách hàng.

Khối hỗ trợ

Bộ Phận Nhân Sự :

Chức năng: Quản lý nhân sự của công ty.

Nhiệm vụ:

- Tuyển dụng, đào tạo nhân viên.
- Quản lý lương thưởng, phúc lợi.
- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp.
- Giải quyết các vấn đề liên quan đến nhân

Phòng Tài chính - Kế Toán

Chức năng: Quản lý tài chính của công ty.

Nhiệm vụ:

- Ghi chép kế toán, lập báo cáo tài chính.
- Quản lý thu chi, công nợ.
- Lập kế hoạch tài chính, dự báo doanh thu.
- Kiểm soát chi phí, đảm bảo hiệu quả tài chính.

Bộ phận thiết kế

Chức năng: Hỗ trợ hình ảnh và truyền thông

Nhiệm vụ:

- Thiết kế catalogue, profile công ty, các banner quảng cáo
- Đảm bảo bộ nhận diện thương hiệu (logo, màu sắc) được sử dụng thống nhất trên các phương tiện.

2.1.6. Các nguồn lực của doanh nghiệp

❖ Nguồn nhân lực

Năm		2023		2024		2025	
		Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)	Số lượng	Tỷ lệ (%)
Các chỉ số							
Giới tính	Nam	32	64	35	63.63	42	57.53
	Nữ	18	36	20	36.37	31	42.46
Trình độ chuyên môn	Cao đẳng/trung cấp	8	16	8	14.54	6	8.22
	Đại học	26	52	27	49.1	38	52.06
	Sau đại học	16	32	20	36.36	29	39.73
	Tổng	50	100	55	100	73	100

Bảng 1: Bảng cơ cấu nhân sự theo giới tính và trình độ chuyên môn giai đoạn 2023–2025

Nhận xét:

Trong và sau thời gian bị ảnh hưởng bởi tình hình dịch Covid-19, công ty đã có những giải pháp nâng cao nguồn nhân lực bằng cách tập trung tuyển dụng nhân sự mới. Chúng

ta có thể thấy công ty có một lực lượng lao động có lợi thế về kiến thức cao, đội ngũ lao động trẻ, năng động, sáng tạo, nhạy bén với công nghệ và đổi mới thị trường giúp công ty nhanh chóng đạt được mục tiêu phát triển.

Theo Bảng 3.1, dễ dàng nhận thấy có sự khác biệt đáng kể về tỷ lệ lao động nam và lao động nữ, điều này có thể lý giải bởi tính chất công việc cũng như khối lượng công việc cần xử lý dưới áp lực lớn trong ngành dịch vụ logistics. Năm 2022, nhân sự nữ chỉ chiếm 36%, trong khi nhân sự nam chiếm 64%. Nhưng trong năm 2024, tỷ lệ nhân viên nữ tăng lên 42,46%, trong khi nhân viên nam chiếm 57,53%. Sự thay đổi này cho thấy công ty đang nỗ lực đa dạng hóa lực lượng lao động và phân bổ trách nhiệm hiệu quả hơn dựa trên kỹ năng và yêu cầu công việc.

Ngoài ra, tổng số nhân viên vào năm 2024 tăng đáng kể, phản ánh nỗ lực tuyển dụng mạnh mẽ và quỹ đạo tăng trưởng của công ty. Tuy nhiên, việc quản lý lực lượng lao động lớn hơn đặt ra những thách thức mới, đòi hỏi phải cải thiện các chiến lược quản lý nguồn nhân lực để duy trì hiệu quả và năng suất. Indochina Post Logistics sở hữu đội ngũ nhân viên trẻ, tư duy tốt, sáng tạo, nhanh nhẹn và chịu khó, luôn tạo nên những đột phá trong quá trình làm việc. Công ty sẵn sàng tuyển dụng những bạn sinh viên mới ra trường, chưa có nhiều kinh nghiệm, đào tạo bài bản từ đầu. Bên cạnh đó, công ty rất chú trọng trong việc đầu tư vào kiến thức cho nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên nâng cao nghiệp vụ cũng như cho tham gia các lớp học với chứng chỉ quốc tế của IATA

Nguồn vật lực:

Thiết bị	Số lượng	Đơn vị
Smartphone	40	Cái
Laptop	15	Cái
Máy photocopy	10	Cái
Máy hút chân không	9	Cái
Camera	18	Cái

Điều hòa	9	Cái
Tủ đông	8	Cái
Bàn ghế	18	Bộ
Máy fax	7	Cái

Bảng 2: Nguồn vật lực của công ty CP Bưu vận nội Địa và quốc tế Đông Dương

Chú trọng việc tạo ra môi trường làm việc thuận tiện, an toàn. Công ty Cổ phần Bưu Vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương đã thực hiện trang bị một số thiết bị cần thiết, phục vụ cho quá trình làm việc và giao nhận hàng hóa. Bên cạnh việc hỗ trợ điện thoại, laptop cho các nhân viên, công ty còn đầu tư, phát triển hệ thống công nghệ thông tin. Điều này giúp cho việc trao đổi thông tin và chia sẻ dữ liệu giữa các phòng ban và khách hàng diễn ra nhanh chóng, thuận tiện hơn, hạn chế các rủi ro liên quan đến vấn đề bảo mật thông tin. Đồng thời, việc này góp phần nâng cao uy tín và chất lượng dịch vụ của công ty, đem lại lợi ích cho tất cả các bên liên quan

❖ Nguồn lực tài chính

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				+/-	%	+/-	%
Tài sản ngắn hạn	4,908,223	5,120,820	5,290,770	212,597	4,3	169,950	3,3
Tài sản dài hạn	1,058,766	1,211,001	1,249,112	152,235	14,4	38,111	3,1
Tổng tài sản	5,966,989	6,331,821	6,539,882	364,832	6,1	208,061	3,3
Nợ phải trả	232,113	242,335	282,165	10,222	4,4	39,830	16,4
Vốn chủ sở hữu	4,685,435	4,732,654	5,008,605	47,219	1,0	275,951	5,8
Tổng nguồn vốn	4,917,548	4,974,989	5,290,770	57,441	1,2	315,781	6,3

Đơn vị tính: Nghìn đồng

Bảng 3: Bảng cân đối kế toán của Công ty CP Bưu vận nội địa và quốc tế Đông Dương giai đoạn 2023 – 2025

Dựa vào số liệu trong bảng cân đối kế toán giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy tình hình tài sản và nguồn vốn của Công ty CP Bru vận nội địa và quốc tế Đông Dương có sự biến động theo xu hướng tăng qua các năm. Điều này phản ánh doanh nghiệp đang từng bước mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh và nâng cao năng lực tài chính. Tuy nhiên, mức tăng không quá lớn, cho thấy doanh nghiệp phát triển theo hướng tương đối ổn định và thận trọng.

► Phân tích tình hình tài sản

a. Tài sản ngắn hạn

Trong giai đoạn 2023 – 2024, tài sản ngắn hạn của công ty tăng từ 4.908,223 triệu đồng lên 5.120,820 triệu đồng, tương ứng tăng 212,597 triệu đồng, đạt tỷ lệ tăng 4,3%. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã gia tăng quy mô vốn lưu động nhằm phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, đồng thời nâng cao khả năng thanh toán ngắn hạn. Sự gia tăng này có thể đến từ việc tăng hàng tồn kho, các khoản phải thu hoặc duy trì lượng tiền phục vụ hoạt động logistics và vận tải.

Đến năm 2025, tài sản ngắn hạn tiếp tục tăng lên 5.290,770 triệu đồng, tăng thêm 169,950 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 3,3%. Tuy tốc độ tăng chậm hơn năm trước nhưng vẫn phản ánh xu hướng phát triển ổn định của doanh nghiệp và khả năng duy trì nguồn vốn lưu động để đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh.

Tài sản dài hạn của công ty có xu hướng tăng liên tục trong giai đoạn nghiên cứu. Cụ thể, năm 2024 đạt 1.211,001 triệu đồng, tăng 152,235 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 14,4%. Đến năm 2025, tài sản dài hạn tiếp tục tăng lên

1.249,112 triệu đồng, tăng 38,111 triệu đồng, tương ứng tăng 3,1% so với năm 2024. Sự gia tăng của tài sản dài hạn cho thấy doanh nghiệp có xu hướng đầu tư thêm vào cơ sở vật chất, trang thiết bị hoặc các tài sản phục vụ hoạt động vận tải và logistics nhằm nâng cao hiệu quả vận hành. Tuy nhiên, tốc độ tăng năm 2025 chậm hơn đáng kể so với năm 2024, phản ánh doanh nghiệp đang duy trì đầu tư ở mức hợp lý và thận trọng hơn.

c. Tổng tài sản

Tổng tài sản của công ty tăng từ 5.966,989 triệu đồng năm 2023 lên 6.331,821 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 364,832 triệu đồng, đạt tỷ lệ tăng 6,1%. Điều này cho thấy quy mô hoạt động của doanh nghiệp đã được mở rộng và nguồn lực tài chính có xu hướng cải thiện.

Đến năm 2025, tổng tài sản tiếp tục tăng lên 6.539,882 triệu đồng, tăng thêm 208,061 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 3,3%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chậm hơn nhưng vẫn phản ánh doanh nghiệp duy trì được sự phát triển ổn định và có khả năng phân bổ nguồn lực tương đối hiệu quả phục vụ hoạt động kinh doanh.

► Phân tích tình hình nguồn vốn

a. Nợ phải trả

Nợ phải trả của công ty tăng từ 232,113 triệu đồng năm 2023 lên 242,335 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 10,222 triệu đồng, đạt tỷ lệ tăng 4,4%. Điều này cho thấy doanh nghiệp có sử dụng thêm nguồn vốn vay hoặc phát sinh nghĩa vụ thanh toán nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh.

Đến năm 2025, nợ phải trả tiếp tục tăng lên 282,165 triệu đồng, tăng 39,830 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 16,4%. Mức tăng này cho thấy doanh nghiệp có xu hướng gia tăng sử dụng nguồn vốn nợ để hỗ trợ hoạt động kinh doanh hoặc mở rộng đầu tư. Tuy nhiên, xét trên tổng quy mô nguồn vốn, tỷ trọng nợ vẫn ở mức không quá cao nên áp lực tài chính chưa quá lớn.

Vốn chủ sở hữu của công ty tăng nhẹ trong giai đoạn nghiên cứu. Cụ thể, năm 2024 đạt 4.732,654 triệu đồng, tăng 47,219 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 1,0%. Điều này phản ánh doanh nghiệp vẫn duy trì khả năng tích lũy vốn từ lợi nhuận giữ lại hoặc bổ sung vốn nhằm đảm bảo nguồn lực tài chính phục vụ hoạt động kinh doanh.

Đến năm 2025, vốn chủ sở hữu tiếp tục tăng lên 5.008,605 triệu đồng, tăng 275,951 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 5,8%. Điều này cho thấy tình hình tài chính của doanh nghiệp có dấu hiệu cải thiện, đồng thời phản ánh khả năng duy trì lợi nhuận và năng lực tự chủ tài chính của công ty được nâng cao.

c. Tổng nguồn vốn

Tổng nguồn vốn của công ty có xu hướng tăng liên tục trong giai đoạn 2023 – 2025. Năm 2024, tổng nguồn vốn đạt 4.974,989 triệu đồng, tăng 57,441 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 1,2%.

Đến năm 2025, tổng nguồn vốn tăng lên 5.290,770 triệu đồng, tăng 315,781 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tăng 6,3%. Điều này cho thấy doanh nghiệp đang từng bước mở rộng quy mô nguồn lực tài chính nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh. Sự gia tăng đồng thời của vốn chủ sở hữu và nợ phải trả phản ánh cơ cấu tài chính tương đối ổn định, góp phần đảm bảo khả năng thanh toán và phát triển bền vững của doanh nghiệp trong dài hạn.

So với xu hướng chung của ngành logistics giai đoạn 2023 – 2025, tình hình tài sản và nguồn vốn của Công ty CP Bưu vận nội địa và quốc tế Đông Dương có sự tăng trưởng tương đối ổn định nhưng ở mức thận trọng. Tài sản ngắn hạn và tài sản dài hạn đều tăng qua các năm, cho thấy doanh nghiệp duy trì hoạt động kinh doanh và từng bước đầu tư mở rộng năng lực vận hành. Tuy nhiên, tốc độ tăng chưa cao so với nhiều doanh nghiệp logistics lớn đang đẩy mạnh đầu tư kho bãi, phương tiện vận tải và công nghệ quản lý.

Về nguồn vốn, nợ phải trả của công ty tăng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng thấp, phản ánh mức độ phụ thuộc vốn vay chưa lớn, giúp giảm áp lực tài chính. Đồng thời, vốn chủ sở hữu tăng liên tục cho thấy doanh nghiệp duy trì được khả năng tự chủ tài chính. Nhìn chung, công ty đang phát triển theo hướng ổn định, an toàn tài chính nhưng cần tăng cường đầu tư dài hạn để nâng cao năng lực cạnh tranh trong ngành logistics.

Chỉ tiêu	2023	2024	2025
Nợ phải trả	232,113	242,335	282,165
Tổng tài sản	5,966,989	6,331,821	6,539,882
Vốn chủ sở hữu	4,685,435	4,732,654	5,008,605
Tỷ lệ nợ / Tổng tài sản (%)	3,89	3,83	4,32
Tỷ lệ nợ / Vốn chủ sở hữu (%)	4,95	5,12	5,63

Đơn vị tính: Nghìn đồng/Phần trăm (%)

Bảng 4: Bảng tỷ lệ nợ so với tổng tài sản và vốn chủ sở hữu của Công ty CP Bưu vận nội địa và quốc tế Đông Dương giai đoạn 2023 – 2025

Qua bảng số liệu cho thấy cơ cấu nguồn vốn của công ty giai đoạn 2023–2025 tương đối an toàn và ổn định.

- Tỷ lệ nợ trên tổng tài sản duy trì ở mức thấp, dao động từ 3,83% đến 4,32%. Năm 2024 tỷ lệ này giảm nhẹ từ 3,89% xuống 3,83%, cho thấy doanh nghiệp giảm mức độ phụ thuộc vào nguồn vốn vay. Tuy nhiên đến năm 2025, tỷ lệ tăng lên 4,32% do nợ phải trả tăng nhanh hơn tốc độ tăng tổng tài sản. Dù vậy, mức tăng không lớn và vẫn phản ánh khả năng tự chủ tài chính cao.

- Tỷ lệ nợ trên vốn chủ sở hữu có xu hướng tăng liên tục qua các năm, từ 4,95% năm 2023 lên 5,12% năm 2024 và đạt 5,63% năm 2025. Điều này cho thấy doanh nghiệp bắt đầu sử dụng nợ nhiều hơn trong cơ cấu nguồn vốn. Tuy nhiên, do tỷ lệ vẫn ở mức thấp nên rủi ro tài chính chưa cao và công ty vẫn chủ yếu tài trợ hoạt động bằng vốn chủ sở hữu.

=> Nhìn chung, công ty có tình hình tài chính khá lành mạnh, khả năng độc lập tài chính tốt và mức độ sử dụng đòn bẩy tài chính còn thấp.

2.2. Khái quát hoạt động cung cấp dịch vụ logistics của công ty

2.2.1. Thị trường và nhóm khách hàng

Thị trường hoạt động của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương được mở rộng theo cả hướng nội địa và quốc tế. Mạng lưới vận chuyển của công ty trải dài tại nhiều tỉnh, thành phố lớn trong nước, đồng thời kết nối với các tuyến vận chuyển quốc tế thông qua đại lý, hãng hàng không, hãng chuyển phát nhanh và đối tác logistics. Theo tài liệu hình ảnh, công ty nhấn mạnh lợi thế về mạng lưới vận chuyển rộng khắp, đội ngũ giàu kinh nghiệm, công nghệ quản lý hiện đại, đối tác vận chuyển quốc tế uy tín, quy trình khai báo nhanh gọn, cam kết chất lượng rõ ràng và giá cả cạnh tranh.

Thị trường nội địa

Thị trường nội địa là nền tảng quan trọng trong hoạt động của công ty. Với hệ thống văn phòng và chi nhánh tại nhiều khu vực như Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, Cần Thơ, Bình Dương, Huế, Biên Hòa và Cà Mau, công ty có điều kiện tiếp cận khách hàng tại các vùng kinh tế trọng điểm. Dịch vụ vận chuyển trong nước giúp công ty hỗ trợ khâu giao hàng cuối cùng sau khi hàng nhập khẩu được thông quan tại sân bay. Đây là lợi thế cần thiết đối với dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng

đường hàng không, bởi khách hàng không chỉ cần hàng về sân bay mà còn cần hàng được giao đến kho, cửa hàng, văn phòng hoặc nhà máy đúng thời gian.

Thị trường quốc tế

Phạm vi quốc tế của công ty được thể hiện qua các tuyến vận chuyển đến nhiều quốc gia và vùng lãnh thổ. Công ty sử dụng mạng lưới đối tác, hãng hàng không, hãng tàu và các hãng chuyển phát quốc tế để tổ chức dịch vụ vận chuyển cho khách hàng. Các hình ảnh đính kèm cho thấy công ty có định hướng phát triển mạnh ở nhiều khu vực như châu Á, châu Âu, châu Mỹ, châu Đại Dương và các thị trường khác. Điều này phù hợp với đặc điểm của doanh nghiệp logistics hiện đại, khi năng lực cạnh tranh không chỉ phụ thuộc vào khả năng giao nhận trong nước mà còn phụ thuộc vào mức độ kết nối quốc tế, khả năng xử lý chứng từ và quan hệ với các đối tác vận tải.

Nhóm khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân là nhóm khách hàng sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh, gửi hàng quốc tế, gửi quà tặng, tài liệu, hồ sơ, hàng tiêu dùng hoặc hàng nhỏ lẻ. Nhóm khách hàng này thường quan tâm đến tốc độ giao hàng, chi phí hợp lý, sự an toàn của hàng hóa và khả năng theo dõi hành trình. Đối với công ty, đây là nhóm khách hàng có tần suất phát sinh đơn hàng khá đều, góp phần duy trì doanh thu từ các dịch vụ chuyển phát nhanh và vận chuyển hàng lẻ. Tuy giá trị từng đơn hàng không quá lớn, nhưng số lượng đơn ổn định giúp công ty duy trì hoạt động vận hành thường xuyên.

Nhóm khách hàng doanh nghiệp

Khách hàng doanh nghiệp bao gồm các công ty thương mại, doanh nghiệp xuất nhập khẩu, doanh nghiệp sản xuất, đơn vị thương mại điện tử và các doanh nghiệp vừa và nhỏ có nhu cầu sử dụng dịch vụ logistics. Nhóm khách hàng này thường yêu cầu dịch vụ trọn gói hơn, bao gồm tư vấn phương án vận chuyển, kiểm tra chứng từ, khai báo hải quan, nhận hàng tại sân bay và giao hàng đến địa điểm yêu cầu. Đối với dịch vụ nhập khẩu bằng đường hàng không, khách hàng doanh nghiệp có vai trò rất quan trọng vì thường phát sinh các lô hàng có yêu cầu cao về thời gian, chứng từ và tính ổn định của dịch vụ.

Nhóm khách hàng đối tác logistics

Ngoài khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trực tiếp, công ty còn có thể phục vụ các đối tác logistics, đại lý vận tải hoặc doanh nghiệp nhỏ cần thuê ngoài một phần dịch vụ. Nhóm khách hàng này thường quan tâm đến giá cước, thời gian xử lý, năng lực khai

báo hải quan và khả năng giao hàng linh hoạt. Sự hiện diện của nhiều khách hàng tiêu biểu và đối tác vận chuyển lớn trong tài liệu hình ảnh cho thấy công ty đang xây dựng hệ sinh thái hợp tác khá rộng, tạo điều kiện để tăng sản lượng và mở rộng năng lực phục vụ trên nhiều tuyến vận chuyển.

2.2.2. Nguồn lực phục vụ hoạt động giao nhận

Nguồn lực phục vụ hoạt động giao nhận của Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương bao gồm nguồn lực nhân sự, mạng lưới chi nhánh, hệ thống đối tác vận tải, công nghệ quản lý đơn hàng và kinh nghiệm nghiệp vụ. Đây là những yếu tố tạo nền tảng để công ty triển khai các dịch vụ logistics, đặc biệt là dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không. Đối với doanh nghiệp FWD, nguồn lực quan trọng không chỉ nằm ở phương tiện vận tải hay kho bãi, mà còn thể hiện ở năng lực tổ chức, khả năng xử lý chứng từ, quan hệ với hãng hàng không, kho hàng sân bay và khả năng điều phối các bên liên quan.

Đội ngũ nhân sự là nguồn lực trực tiếp thực hiện quy trình dịch vụ. Tài liệu đính kèm cho thấy công ty có nhân sự thuộc nhiều mảng chuyên môn như logistics và chuỗi cung ứng, ngoại thương xuất nhập khẩu, hải quan, chứng từ, chính sách hàng hóa, vận hành chuyển phát nhanh và vận tải quốc tế. Đây là các nhóm nghiệp vụ có liên quan trực tiếp đến hoạt động giao nhận hàng nhập khẩu hàng không. Với đặc thù hàng không đòi hỏi tốc độ nhanh và độ chính xác cao, nhân viên chứng từ phải kiểm tra kỹ vận đơn hàng không, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, tờ khai và các giấy tờ chuyên ngành. Nhân viên OPS cần có khả năng làm việc với kho hàng, hãng vận chuyển và đơn vị giao hàng nội địa để bảo đảm tiến độ nhận hàng.

Mạng lưới chi nhánh trong nước giúp công ty tăng khả năng tiếp cận thị trường và hỗ trợ giao nhận hàng hóa tại nhiều địa phương. Các chi nhánh tại Hà Nội, Thành phố Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, Cần Thơ, Bình Dương, Huế và các địa phương khác tạo điều kiện thuận lợi cho công ty tổ chức dịch vụ vận chuyển nội địa sau thông quan. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, sự hiện diện tại các khu vực có sân bay, khu công nghiệp và trung tâm thương mại lớn giúp doanh nghiệp rút ngắn thời gian điều phối, tăng khả năng phản hồi khách hàng và mở rộng phạm vi giao hàng.

Hệ thống đối tác cũng là một nguồn lực đáng chú ý. Công ty có quan hệ với nhiều hãng hàng không, hãng chuyển phát nhanh, hãng tàu và đơn vị vận tải quốc tế, tạo cơ sở để lựa chọn tuyến vận chuyển phù hợp với từng nhu cầu. Tài liệu hình ảnh thể hiện các

đối tác vận chuyển quốc tế uy tín như Vietnam Airlines, Vietjet Air, Bamboo Airways, Emirates, Qatar Airways, ANA, China Airlines, Japan Airlines, DHL, UPS, FedEx, SF Express, Aramex, Vietnam Post và Viettel Post. Việc sử dụng mạng lưới đối tác đa dạng giúp công ty linh hoạt hơn trong báo giá, đặt chỗ, theo dõi lịch trình và xử lý tình huống phát sinh.

Công nghệ quản lý vận đơn, tracking và CRM cũng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận. Hình ảnh đính kèm cho thấy công ty định hướng sử dụng hệ thống quản lý vận đơn tập trung, theo dõi vận đơn đa kênh thông qua website, Zalo, email và hệ thống hỗ trợ khách hàng. Ngoài ra, CRM quản lý khách hàng thông minh hỗ trợ lưu trữ lịch sử giao dịch, cá nhân hóa dịch vụ theo từng nhóm khách hàng và nâng cao chất lượng chăm sóc hậu mãi. Đây là nguồn lực cần thiết đối với một doanh nghiệp logistics hiện đại, bởi khách hàng ngày càng yêu cầu tính minh bạch, khả năng cập nhật tiến độ và phản hồi nhanh trong quá trình giao nhận.

Dù vậy, nguồn lực phục vụ giao nhận của công ty vẫn cần tiếp tục được củng cố để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Các tài liệu trước đó cho thấy một số hạn chế như quy mô phương tiện nội địa còn chưa thật sự chủ động, một số nhân sự còn trẻ, cần được đào tạo thêm về nghiệp vụ, ngoại ngữ và xử lý chứng từ. Điều này đặt ra yêu cầu công ty phải đầu tư nhiều hơn vào đào tạo nhân sự, chuẩn hóa quy trình, nâng cấp công nghệ và mở rộng năng lực vận tải nội địa để giảm phụ thuộc vào đối tác bên ngoài.

2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023–2025

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển, ngành logistics và chuyên phát nhanh đóng vai trò vô cùng quan trọng trong chuỗi cung ứng hàng hóa và dịch vụ. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử, nhu cầu vận chuyển hàng hóa trong và ngoài nước không ngừng gia tăng. Điều này tạo ra cơ hội lớn nhưng đồng thời cũng đặt ra nhiều thách thức đối với các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực bưu vận và logistics.

Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận chuyển, logistics và chuyển phát hàng hóa. Trong những năm gần đây, công ty đã có những bước phát triển đáng kể cả về quy mô lẫn hiệu quả hoạt động kinh doanh. Việc phân tích kết quả kinh doanh của công ty có ý nghĩa quan trọng trong

việc đánh giá năng lực tài chính, hiệu quả quản lý và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Bảng 2.1 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của IndochinaPost giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị : nghìn đồng

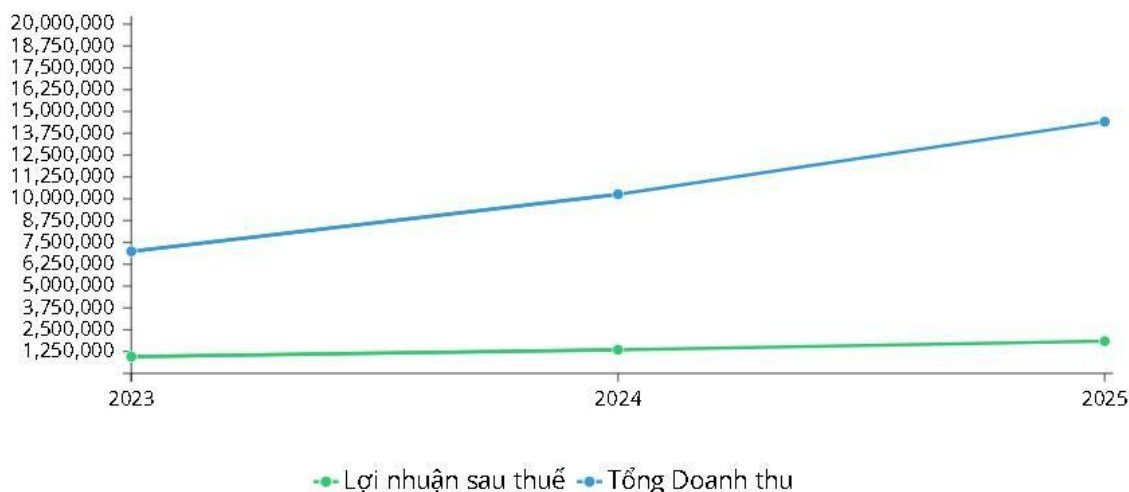
	2023	2024	2025	Tuyệt đối (+/-)		Tương đối (%)	
				23/24	24/25	23/24	24/25
Tổng doanh thu	6,989,617	10,257,939	14,414,284	3,268,322	4,156,345	46.76	40.52
Tổng chi phí	5,792,255	8,563,352	12,399,198	2,771,097	3,835,846	47.84	44.7
Tổng lợi nhuận trước thuế	1,197,362	1,694,587	2,309,086	497,225	614,449	41.53	36.26
Thuế thu nhập doanh nghiệp (20%)	239,472.4	338,917.4	461,817.2	99,445	122,899.8	41.53	36.26
Lợi nhuận sau thuế	957,890	1,355,670	1,847,269	397,780	491,599	41.53	36.26

Nguồn: Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

Trong giai đoạn 2023 – 2025, Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Doanh thu và lợi nhuận tăng trưởng liên tục cho thấy công ty đang có chiến lược kinh doanh phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường. Doanh nghiệp đã tận dụng tốt sự phát triển của thương mại điện tử để mở rộng hoạt động kinh doanh. Ngoài ra, doanh nghiệp cũng chú trọng đầu tư vào công nghệ quản lý vận hành nhằm nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng và giảm thiểu chi phí logistics. Đây là xu hướng tất yếu trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành

logistics hiện nay. Tuy nhiên, doanh nghiệp vẫn phải đối mặt với nhiều thử thách như áp lực cạnh tranh, biến động giá nhiên liệu và chi phí phân công ngày càng tăng. Do đó, công ty cần tiếp tục hoàn thiện chiến lược quản trị tài chính, nâng cao chất lượng nguồn lực và mở rộng thị trường để duy trì tốc độ tăng trưởng bền vững trong tương lai.

Kết quả kinh doanh của IndochinaPost



Biểu đồ 1: Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023-2025 của công ty CP Bưu Vận Nội Địa và Quốc Tế Đông Dương

Doanh thu là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh quy mô hoạt động và khả năng tạo ra giá trị của doanh nghiệp. Dựa trên số liệu giai đoạn 2023 – 2025, có thể thấy doanh thu của Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương duy trì xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm, cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty đang phát triển theo chiều hướng tích cực.

Cụ thể, năm 2023 doanh thu công ty đạt 6.989.617 nghìn đồng. Sang năm 2024 doanh thu tăng lên 10.257.939 nghìn đồng, tương ứng 46,76% so với năm trước. Đến năm 2025, doanh thu tiếp tục đạt 14.414.284 nghìn đồng, tăng 40,52% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng năm 2025 có phần thấp hơn năm 2024, nhưng mức tăng về giá trị tuyệt đối vẫn khá lớn, cho thấy công ty đang duy trì được đà phát triển định.

Sự gia tăng doanh thu trong giai đoạn này phản ánh hiệu quả của các chiến lược kinh doanh mà doanh nghiệp đã triển khai. Trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng cạnh tranh, công ty vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng tương đối cao nhờ không ngừng mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc gia tăng số lượng khách

hàng, đa dạng hóa dịch vụ logistics và mở rộng phạm vi phục vụ đã góp phần tạo động lực cho sự tăng trưởng doanh thu.

Bên cạnh đó, trong năm 2025 công ty đã chú trọng đầu tư vào cơ sở hạ tầng và năng lực vận hành thông qua việc mở rộng chi nhánh, bổ sung phương tiện vận tải và nâng cấp hệ thống quản lý đơn hàng. Những hoạt động đầu tư này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả khai thác dịch vụ mà còn tăng khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đặc biệt trong lĩnh vực vận chuyển quốc tế.

2.2.4. Đánh giá chung về năng lực cung cấp dịch vụ giao nhận hàng không nhập khẩu

Công ty đã xây dựng được danh mục dịch vụ đa dạng, bao gồm chuyển phát nhanh, vận tải hàng không, vận tải quốc tế, khai báo hải quan, tư vấn xuất nhập khẩu và giao hàng nội địa. Sự kết hợp này giúp doanh nghiệp có khả năng cung cấp dịch vụ trọn gói cho khách hàng nhập khẩu, từ khâu tư vấn, kiểm tra chứng từ, theo dõi hàng về, khai báo hải quan đến nhận hàng tại kho sân bay và giao hàng đến địa điểm yêu cầu.

Điểm mạnh nổi bật của công ty là lợi thế về tốc độ, mạng lưới và khả năng linh hoạt trong phục vụ khách hàng. Các hình ảnh đính kèm thể hiện công ty có tỷ lệ nhận hàng thành công 95%, tỷ lệ an toàn hàng hóa 97% và đội ngũ hỗ trợ khách hàng 24/7. Những chỉ số này cho thấy công ty chú trọng đến hiệu suất vận hành và chất lượng dịch vụ, đặc biệt phù hợp với đặc thù hàng không vốn yêu cầu thời gian xử lý nhanh, thông tin cập nhật liên tục và khả năng phản hồi kịp thời khi có phát sinh.

Bên cạnh đó, năng lực kết nối đối tác cũng là một ưu thế quan trọng. Công ty sử dụng dịch vụ của nhiều hãng hàng không, hãng chuyển phát nhanh và đối tác vận chuyển quốc tế, tạo điều kiện để lựa chọn tuyến vận chuyển linh hoạt cho từng lô hàng. Với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, quan hệ với hãng vận chuyển và đại lý nước ngoài có ý nghĩa lớn vì ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian booking, lịch bay, thông báo hàng đến và khả năng xử lý chứng từ. Khi doanh nghiệp có mạng lưới đối tác rộng, việc tư vấn phương án cho khách hàng và xử lý các tình huống phát sinh cũng trở nên thuận lợi hơn.

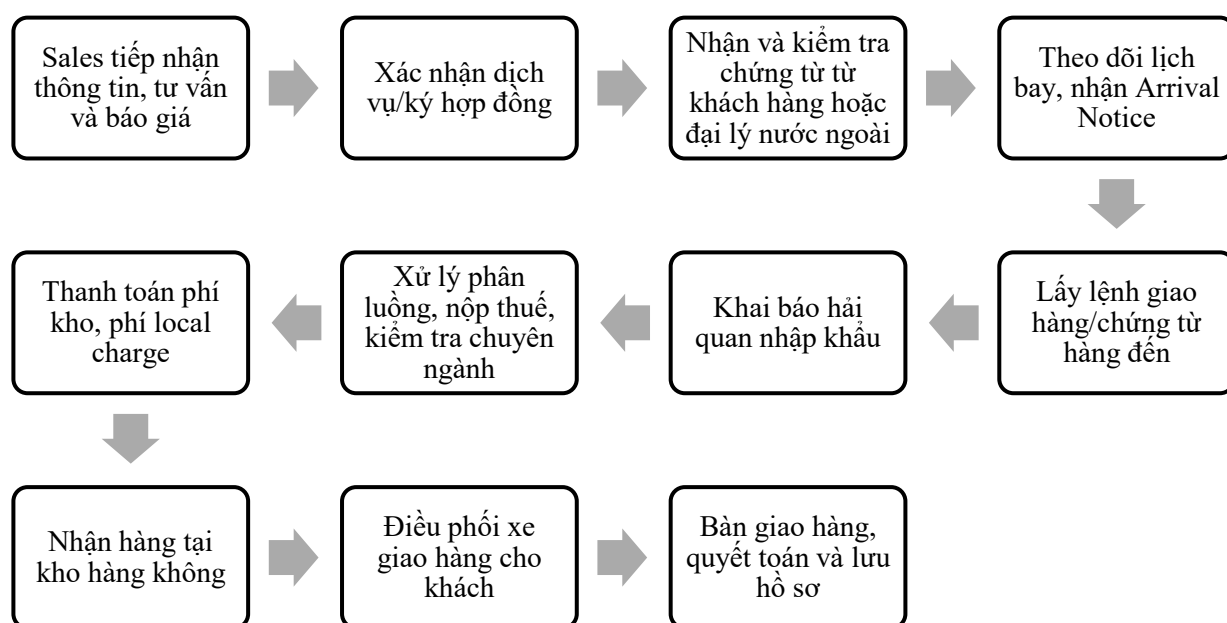
Dù có nhiều lợi thế, năng lực cung cấp dịch vụ giao nhận hàng không nhập khẩu của công ty vẫn cần tiếp tục hoàn thiện. Hạn chế có thể xuất hiện ở khâu kiểm tra chứng từ, năng lực nhân sự mới, sự phụ thuộc vào đối tác vận tải nội địa và mức độ đồng bộ giữa các bộ phận. Hoạt động nhập khẩu hàng không đòi hỏi sự chính xác cao về Air

Waybill, Invoice, Packing List, mã HS, chính sách mặt hàng và thời gian thông quan. Nếu nhân viên xử lý chứng từ chưa đồng đều về kinh nghiệm, hoặc việc phối hợp giữa Sales, chứng từ, khai hải quan, OPS và kế toán chưa thật sự chặt chẽ, lô hàng có thể bị chậm tiến độ, phát sinh chi phí lưu kho hoặc ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.

Có thể đánh giá rằng công ty hiện có năng lực cung cấp dịch vụ giao nhận hàng không nhập khẩu ở mức khá, với ưu thế về mạng lưới, dịch vụ linh hoạt, quan hệ đối tác và định hướng ứng dụng công nghệ. Tuy nhiên, để nâng cao năng lực cạnh tranh trong giai đoạn tới, công ty cần chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, đào tạo chuyên sâu cho nhân viên chứng từ và khai hải quan, tăng cường công nghệ tracking, đồng thời phát triển đội ngũ vận hành nội địa để giảm phụ thuộc vào bên ngoài. Đây là cơ sở quan trọng để công ty vừa duy trì tốc độ tăng trưởng, vừa nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không.

2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty

2.3.1. Sơ đồ quy trình thực tế tại công ty



Sơ đồ 2.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty

Nguồn: Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương

2.3.2. Phân tích từng bước trong quy trình thực tế

Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương được phân tích dựa trên vai trò của doanh nghiệp giao nhận, tức là công ty tổ chức dịch vụ thay cho khách hàng nhập khẩu chứ không trực tiếp sản xuất hay mua bán hàng hóa. Để nội dung có tính cụ thể, phần này sử dụng bộ chứng từ của một lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu từ Đài Loan về Việt Nam, gồm hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và tờ khai hải quan nhập khẩu. Một số thông tin thời gian được trình bày theo mốc gần đây để phù hợp với giai đoạn nghiên cứu của khóa luận.

Lô hàng có người bán là YEONG YAW INTERNATIONAL LTD., người mua là UTOPI CO., LTD, điều kiện giao hàng EXW, sân bay đi Kaohsiung International Airport và sân bay đến Tân Sơn Nhất. Hàng hóa là mỹ phẩm, số lượng 4 carton, tổng trọng lượng cả bì 46 kg và trị giá hóa đơn 609 USD. Đây là lô hàng có quy mô không lớn nhưng phù hợp để phân tích vì thể hiện khá rõ các khâu nghiệp vụ của FWD, từ tiếp nhận yêu cầu, kiểm tra chứng từ, theo dõi hàng về, khai báo hải quan đến giao hàng và lưu hồ sơ.

Bảng 2.2. Thông tin cơ bản của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu bằng đường hàng không

Nội dung	Thông tin lô hàng
Người bán	YEONG YAW INTERNATIONAL LTD.
Người mua	UTOPI CO., LTD
Doanh nghiệp giao nhận	Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương
Hãng vận chuyển	SF Airlines
Sân bay đi	Kaohsiung International Airport, Đài Loan
Sân bay đến	Tân Sơn Nhất, Việt Nam
Điều kiện giao hàng	EXW
Tên hàng	Cosmetics, mỹ phẩm
Số lượng và trọng lượng	4 carton, tổng trọng lượng cả bì 46 kg
Trị giá hóa đơn	609 USD
Bộ chứng từ chính	Commercial Invoice, Packing List, tờ khai hải quan nhập khẩu

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng và tư vấn dịch vụ và báo giá

Quy trình giao nhận hàng hóa bắt đầu khi khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận chuyển và làm thủ tục nhập khẩu. Khách hàng liên hệ với doanh nghiệp thông qua nhiều kênh khác nhau như website, điện thoại, email, mạng xã hội hoặc thông qua đối tác giới thiệu để yêu cầu tư vấn dịch vụ.

Tại bước này, bộ phận kinh doanh là đơn vị trực tiếp tiếp nhận thông tin và trao đổi với khách hàng nhằm xác định nhu cầu vận chuyển. Nhân viên kinh doanh tiến hành thu thập các thông tin cơ bản liên quan đến lô hàng như tên hàng hóa, số lượng, trọng lượng, kích thước, trị giá hàng hóa, địa điểm gửi hàng, địa điểm nhận hàng, phương thức vận chuyển, điều kiện giao hàng cũng như các yêu cầu đặc biệt của khách hàng.

Sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin, bộ phận kinh doanh sẽ tư vấn phương án vận chuyển phù hợp, giải pháp các vấn đề liên quan đến quy trình giao nhận thủ tục hải quan và các chi phí phát sinh. Việc thu thập chính xác và đầy đủ thông tin ngay từ giai đoạn đầu đóng vai trò quan trọng, giúp các bộ phận liên quan như chứng từ, hiện trường, khai báo hải quan phối hợp thực hiện nghiệp vụ một cách hiệu quả, đồng thời hạn chế các sai sót có thể phát sinh trong quá trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa.

Nguồn khách hàng của doanh nghiệp chủ yếu đến từ nhiều kênh khác nhau như khách hàng truyền thống, đối tác giới thiệu, website doanh nghiệp, các hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng. Đây là cơ sở để doanh nghiệp mở rộng thị trường, duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện hữu và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Từ thông tin lô hàng, bộ phận kinh doanh phối hợp với bộ phận vận hành để lựa chọn phương án dịch vụ phù hợp. Lô hàng mỹ phẩm có trọng lượng 46 kg, số lượng 4 carton và trị giá 609 USD nên vận tải hàng không là lựa chọn hợp lý vì đáp ứng yêu cầu nhanh, an toàn và phù hợp với hàng có khối lượng không quá lớn. Nội dung tư vấn cần thể hiện tuyến vận chuyển, thời gian dự kiến, phạm vi khai hải quan, phương án giao hàng nội địa và các khoản chi phí có thể phát sinh.

Khi báo giá, công ty cần tách rõ cước vận chuyển quốc tế, phí làm hàng, phí kho, phí chứng từ, phí khai báo hải quan, thuế nếu có và phí giao hàng nội địa. Đối với mỹ phẩm, nhân viên cũng cần lưu ý khách hàng về khả năng phát sinh hồ sơ công bố, tài liệu thành phần hoặc yêu cầu kiểm tra chuyên ngành. Cách tư vấn rõ ngay từ đầu giúp khách hàng hiểu đúng phạm vi dịch vụ, đồng thời giảm tranh chấp về chi phí sau khi hàng đã về sân bay.

Nhận xét:

Bước tiếp nhận yêu cầu được thực hiện khá đầy đủ khi bộ phận kinh doanh ghi nhận các thông tin quan trọng liên quan đến lô hàng. Công ty có nhiều nguồn khách hàng khác nhau giúp mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và duy trì hoạt động kinh doanh ổn định.

Hạn chế:

Thông tin ban đầu phụ thuộc nhiều vào khách hàng cung cấp nên đôi khi chưa đầy đủ hoặc thiếu chính xác. Nếu nhân viên chưa tư vấn kỹ về điều kiện hoặc đặc điểm về mặt hàng thì khách hàng dễ gặp khó khăn trong việc chuẩn bị chứng từ và xử lý thủ tục nhập khẩu.

Bước 2: Ký kết hợp đồng hoặc xác nhận dịch vụ

Sau khi khách hàng chấp thuận phương án vận chuyển và mức phí, hai bên tiến hành xác nhận dịch vụ. Hình thức xác nhận có thể là hợp đồng dịch vụ, email xác nhận báo giá, phiếu yêu cầu dịch vụ hoặc tin nhắn có đầy đủ nội dung thỏa thuận. Với lô hàng, UTOPI CO., LTD là bên thuê dịch vụ, còn Indochina Post Logistics là đơn vị được giao tổ chức các công việc liên quan đến vận chuyển, chứng từ, hải quan và giao hàng.

Nội dung xác nhận cần làm rõ trách nhiệm của mỗi bên. Khách hàng có trách nhiệm cung cấp chứng từ hợp lệ, chịu trách nhiệm về tính pháp lý của hàng hóa và thanh toán chi phí đúng hạn. Công ty có trách nhiệm bố trí nhân sự xử lý chứng từ, theo dõi hàng về, hỗ trợ khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không và giao hàng theo thỏa thuận. Sự rõ ràng ở bước này giúp quy trình phía sau có căn cứ thực hiện và hạn chế tranh chấp khi phát sinh sự cố.

Nhận xét:

Việc xác nhận dịch vụ giúp hai bên thống nhất rõ trách nhiệm và phạm vi công việc trước khi tiến hành xử lý lô hàng. Điều này giúp hạn chế tranh chấp về trách nhiệm và chi phí phát sinh.

Hạn chế:

Trong một số trường hợp, việc xác nhận qua email hoặc tin nhắn có thể chưa thể hiện đầy đủ các điều khoản chi tiết. Nếu nội dung xác nhận chưa rõ ràng thì khi xảy ra sự cố sẽ khó xác định trách nhiệm giữa các bên.

Bước 3: Tiếp nhận và kiểm tra chứng từ

Sau khi dịch vụ được xác nhận, bộ phận chứng từ tiếp nhận hồ sơ do khách hàng hoặc người bán gửi. Đối với lô hàng , bộ chứng từ gồm hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và tờ khai hải quan nhập khẩu. Trên hóa đơn thương mại, nhân viên cần kiểm tra số hóa đơn U022025, ngày hóa đơn 20/02/2025, người bán YEONG YAW INTERNATIONAL LTD., người mua UTOPI COMPANY LIMITED, tên hàng Cosmetics, trị giá 609 USD và điều kiện EXW.

Phiếu đóng gói thể hiện lô hàng gồm 4 carton, tổng trọng lượng cả bì 46 kg, có thông tin trọng lượng từng kiện và quy cách đóng gói. Nhân viên chứng từ phải đối chiếu Packing List với Commercial Invoice để bảo đảm thống nhất về tên hàng, số kiện, trọng lượng và thông tin người mua. Với mặt hàng mỹ phẩm, công ty cũng cần kiểm tra sơ bộ mã HS dự kiến, chính sách mặt hàng và khả năng phát sinh chứng từ chuyên ngành. Đây là khâu có ảnh hưởng lớn đến tiến độ thông quan, vì một sai lệch nhỏ về tên hàng, số kiện hoặc trị giá có thể làm chậm toàn bộ quy trình.

Nhận xét:

Bộ phận chứng từ đã kiểm tra và đối chiếu các thông tin quan trọng nhằm đảm bảo sự thống nhất của hồ sơ. Việc kiểm tra trước mã HS và chính sách mặt hàng giúp công ty chủ động hơn trong quá trình khai báo hải quan.

Hạn chế:

Khâu kiểm tra chứng từ đòi hỏi độ chính xác cao vì chỉ cần sai lệch về tên hàng hoặc trị giá cũng có thể làm chậm quá trình thông quan. Nếu thiếu hồ sơ công bố hoặc chứng từ chuyên ngành hàng hóa có thể bị lưu khi tại sân bay.

YEONG YAW INTERNATIONAL LTD.
1F, No. 17, Hantai St., Lingya Dist., Kaohsiung City 802, Taiwan (R.O.C.)
TEL: 07-3230121

INVOICE

No : U022025 Date : Feb.20,2025
CNEE: UTOPI COMPANY LIMITED
So 2, duong so 24, khu pho 2, phuong An Khanh, thanh pho Thu Duc, thanh pho Ho Chi Minh, Viet Nam

Sailing on or about From KAOHSIUNG, TW to VIETNAM
TRADING TERM EXWORK

Marks & Nos.	Description of Goods	Quantity	Unit Price(EXW)		Amount	
14	Comestics	1set	USD	609	USD	609 (FOC)
TOTAL : 4 CTNS			USD		609	

SAY TOTAL US DOLLARS FORTY TWO THOUSAND NINE HUNDRED FORTY FIVE ONLY

YEONG YAW INTERNATIONAL LTD.



Hình 2.2. Hóa đơn thương mại của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu

YEONG YAW INTERNATIONAL LTD.						
1F, No. 17, Hantai St., Lingya Dist., Kaohsiung City 802, Taiwan (R.O.C.)						
TEL: 07-3230121						
PACKING LIST						
					DATE: Feb.20,2025	
PACKING LIST of SEE BELOW						
CNEE: UTOPI COMPANY LIMITED						
So 2, duong so 24, khu pho 2, phuong An Khanh, thanh pho Thu Duc, thanh pho Ho Chi Minh, Viet Nam						
FROM	KAOHSIUNG, TAIWAN			TO	VIETNAM	
Packing No.	Description	Quantity	CARTONS	Net Weight	Gross Weight	Measurement
10	Comestics	1pcs	4	5.2kg	6kg	58x58x20
11	Comestics	1pcs		5.2kg	6kg	58x58x20
12	Comestics	1pcs		5.2kg	6kg	58x58x20
13	Comestics	1pcs		26.5kg	26kg	62x66x28
				46kg		
SHIPPING MARKS BRAND: Dream Trend Exporter: Yeong Yaw International Co. LTD Importer: UTOPI Co., Ltd MADE IN TAIWAN						
				YEONG YAW INTERNATIONAL LTD.		

Hình 2.3. Phiếu đóng gói của lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu

Bước 4: Theo dõi lịch bay, nhận Arrival Notice

Sau khi chứng từ được kiểm tra, Indochina Post Logistics theo dõi lịch trình hàng về thông qua đại lý, hãng vận chuyển hoặc hệ thống của SF Airlines. Do tuyến vận chuyển từ Kaohsiung về Tân Sơn Nhất có thời gian hàng không tương đối ngắn, công ty phải chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng đến để tránh bị động. Thông báo hàng đến là căn cứ để xác định hàng đã về kho nào, thời điểm có thể làm thủ tục nhận hàng và các khoản phí cần thanh toán.

Khi nhận thông báo hàng đến, nhân viên cần đối chiếu số vận đơn, số kiện, trọng lượng, chuyến bay và tên người nhận với bộ chứng từ đã có. Nếu thông báo thể hiện 4 carton và trọng lượng 46 kg, dữ liệu này phải khớp với Packing List. Bước theo dõi hàng về giúp công ty chủ động thông báo cho khách hàng chuẩn bị tiền thuế, hồ sơ bổ sung và địa chỉ giao hàng. Nếu thông báo đến muộn hoặc chuyến bay thay đổi, tiến độ nhận hàng và giao hàng có thể bị ảnh hưởng.

Nhận xét:

Indochina Post Logistics đã chủ động theo dõi lịch trình hàng hóa thông qua hãng vận chuyển và chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng đến sân bay. Việc đối chiếu thông tin trên thông báo hàng đến với bộ chứng từ giúp hạn chế sai sót và hỗ trợ công ty chủ động thông báo cho khách hàng chuẩn bị thuế và hồ sơ cần thiết.

Hạn chế:

Quá trình theo dõi phụ thuộc nhiều vào thông tin từ hãng vận chuyển hoặc đại lý. Nếu chuyến bay thay đổi hoặc thông báo hàng đến gửi chậm sẽ ảnh hưởng đến tiến độ làm thủ tục và giao hàng cho khách.

Bước 5: Lấy lệnh giao hàng và chứng từ hàng đến

Khi hàng đã đến sân bay, FWD chuẩn bị hồ sơ để lấy lệnh giao hàng hoặc chứng từ tương đương phục vụ nhận hàng. Bộ hồ sơ thường gồm thông báo hàng đến, thông tin vận đơn, giấy giới thiệu hoặc ủy quyền nếu cần, giấy tờ của người đi nhận hàng và chứng từ thanh toán phí. Tùy quy định của kho hàng hoặc hãng vận chuyển, công ty cần thanh toán các khoản phí như phí handling, phí chứng từ, phí kho và phí lưu kho nếu có.

Đối với lô hàng, Indochina Post Logistics cần bảo đảm thông tin người gửi, người nhận, sân bay đi, sân bay đến và số kiện khớp giữa chứng từ thương mại và dữ liệu của hãng vận chuyển. Nếu sai thông tin người nhận hoặc số kiện, kho hàng có thể yêu cầu điều chỉnh trước khi bàn giao. Bước này là điểm chuyển tiếp giữa vận tải quốc tế và

nhận hàng tại Việt Nam, nên tốc độ xử lý ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng đưa hàng ra khỏi kho sân bay.

Nhận xét:

Bộ phận giao nhận đã chuẩn bị đầy đủ hồ sơ để lấy lệnh giao hàng và xử lý các khoản phí liên quan tại kho hàng không. Việc kiểm tra thông tin người gửi, người nhận và số kiện giúp đảm bảo tính chính xác trước khi nhận hàng.

Hạn chế:

Nếu có sai lệch thông tin giữa chứng từ thương mại và dữ liệu của hãng vận chuyển, công ty phải mất thêm thời gian điều chỉnh hồ sơ. Ngoài ra, các khoản phí phát sinh tại sân bay có thể làm tăng chi phí xử lý lô hàng.

Bước 6: Khai báo hải quan nhập khẩu

Khai báo hải quan là một trong những công đoạn quan trọng nhất trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không, quyết định trực tiếp đến thời gian thông quan và việc đưa hàng về kho của khách hàng. Sau khi nhận đầy đủ bộ chứng từ từ người nhập khẩu và hãng vận chuyển, nhân viên chứng từ hoặc bộ phận khai thuê hải quan của Indochina Post Logistics tiến hành kiểm tra tính chính xác, thống nhất giữa các chứng từ trước khi thực hiện khai báo trên hệ thống thông quan điện tử VNACCS/VCIS của cơ quan hải quan.

Căn cứ vào bộ hồ sơ nhập khẩu gồm Commercial Invoice (Hóa đơn thương mại), Packing List (Phiếu đóng gói), Air Waybill (Vận đơn hàng không), Arrival Notice (Giấy báo hàng đến) cùng các chứng từ chuyên ngành khác nếu có, nhân viên khai báo sẽ nhập đầy đủ thông tin theo quy định lên hệ thống. Những nội dung cần khai báo bao gồm thông tin người nhập khẩu, người xuất khẩu, mã loại hình nhập khẩu, mã HS của hàng hóa, tên hàng, số lượng, đơn vị tính, trọng lượng, trị giá hóa đơn, trị giá tính thuế và các khoản thuế phải nộp. Đối với lô hàng mỹ phẩm trong báo cáo này, căn cứ vào bộ chứng từ nhận được từ khách hàng, nhân viên khai báo xác định người xuất khẩu là YEONG YAW INTERNATIONAL LTS., người nhập khẩu là UTOPI COMPANY LIMITED. Hàng hóa được vận chuyển bằng đường hàng không từ Đài Loan về sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất. Trị giá khai báo trên hóa đơn thương mại là 609 USD, các thông tin về số lượng kiện hàng, trọng lượng và mô tả hàng hóa được đối chiếu và đảm bảo phù hợp với các chứng từ liên quan trước khi truyền tờ khai.

Sau khi hoàn tất việc nhập liệu, tờ khai hải quan được truyền lên hệ thống VNACCS để tiếp nhận và xử lý. Hệ thống sẽ tự động phân tích rủi ro và trả về kết quả phân luồng tờ khai. Trường hợp tờ khai được phân vào luồng xanh, doanh nghiệp chỉ cần hoàn thành nghĩa vụ thuế theo quy định là có thể thực hiện thủ tục thông quan và nhận hàng. Nếu tờ khai được phân vào luồng vàng, doanh nghiệp phải xuất trình hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử để công chức hải quan kiểm tra tính hợp lệ của bộ chứng từ trước khi quyết định thông quan. Đối với luồng đỏ, ngoài việc kiểm tra hồ sơ, cơ quan hải quan còn tiến hành kiểm tra thực tế hàng hóa nhằm đối chiếu với nội dung đã khai báo trên tờ khai. Trong quá trình khai báo, việc xác định đúng mã HS, sai trị giá hoặc sai thông tin hàng hóa, doanh nghiệp có thể phải thực hiện thủ tục sửa đổi, bổ sung tờ khai, đồng thời phát sinh các khoản phí lưu kho, lưu bãi hoặc thậm chí bị xử phạt vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật hải quan.

Do đó, trước khi truyền tờ khai chính thức, nhân viên khai báo của Indochina Post Logistics luân rà soát kỹ toàn bộ dữ liệu, đối chiếu với bộ chứng từ gốc và trao đổi với khách hàng khi phát hiện bất kỳ thông tin chưa thông nhất nào. Việc thực hiện chính xác nằm ở công đoạn khai báo hải quan không chỉ giúp rút ngắn thời gian thông quan mà còn góp phần giảm thiểu rủi ro, tiết kiệm chi phí và đảm bảo lô hàng được giao đến khách hàng đúng tiến độ.

Nhận xét:

Công ty thực hiện khai báo hải quan dựa trên bộ chứng từ đầy đủ và kiểm tra kỹ các thông tin như mã HS, trị giá, trọng lượng và xuất xứ hàng hóa. Việc khai báo chính xác giúp quá trình thông quan diễn ra nhanh hơn và hạn chế rủi ro phát sinh.

Hạn chế:

Đây là khâu có tính phức tạp cao vì chỉ cần sai sót nhỏ trong khai báo cũng có thể dẫn đến sửa tờ khai, chậm thông quan và phát sinh phí lưu kho. Ngoài ra, kết quả phân luồng vàng hoặc đỏ sẽ kéo dài thời gian xử lý lô hàng

1/3

<EXP>

Tờ khai hàng hóa nhập khẩu (thông quan)

Số tờ khai: **307161033930**

Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng: /

Mã phân loại kiểm tra: **1**

Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai: **UNVTHANKTN**

Ngày đăng ký: **22/02/2025 14:23:23**

Thời hạn tái nhập/ tái xuất: / /

Số tờ khai đầu tiên: **307161033930**

Mã loại hình: **K42 1**

Mã số thuế đại diện: **5107**

Mã bộ phận xử lý tờ khai: **00**

Ngày thay đổi đăng ký: / /

Người xuất khẩu

Mã: **3901337082**

Tên: **YONG YAM INTERNATIONAL LTD.**

Mã bưu chính: **082**

Địa chỉ: **17, No. 17, Hantai St., Lingya Dist., Keelung City 802, Taiwan**

Số điện thoại: **0937088850**

Người ủy thác xuất khẩu

Mã: /

Tên: /

Người nhập khẩu

Mã: **UTOP COMPANY LIMITED**

Tên: /

Mã bưu chính: /

Địa chỉ: **Số 2, đường số 24, khu phố 2, phường An Khánh, thành phố Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam**

Mã nước: **Vietnam**

Đại lý Hải quan

Mã nhận viên Hải quan: /

Số vận đơn: **1225 00029627286**

Số lượng: **4** CT

Tổng trọng lượng hàng (Gross): **46** KGM

Địa điểm lưu kho: **45/1C/1** BOX NGHỈ KÝ VU THY

Địa điểm nhận hàng cuối cùng: **TM** TM

Địa điểm xếp hàng: **TM** TM

Phương tiện vận chuyển dự kiến: /

Ngày hàng đi dự kiến: **22/01/2025**

Ký hiệu và số hiệu: /

Giấy phép xuất khẩu

1: /

2: /

3: /

4: /

5: /

Số hóa đơn: **KCM7000003**

Số tiếp nhận hóa đơn điện tử: /

Ngày phát hành: **19/02/2025**

Phương thức thanh toán: **KC**

Tổng trị giá hóa đơn: **FOR = 609,84**

Tổng trị giá tính thuế: **FOR = 609,84**

Tỷ lệ thuế: **FOR = 26,123,86**

Tổng trị giá thuế: **FOR = 609,84**

Phân loại không cần quy đổi VND: /

Tổng số tiền thuế xuất khẩu: /

Số tiền bảo lãnh: /

Người nộp thuế: /

Mã xác định thời hạn nộp thuế: /

Phân loại nộp thuế: **A**

Tổng số tiền lệ phí: /

Tổng số trong của tờ khai: **3**

Tổng số đóng hàng của tờ khai: **1**

Số đính kèm khai báo điện tử: **1**

Phần ghi chú: /

Số quản lý của nội bộ doanh nghiệp: /

Số quản lý người sử dụng: **00003**

Mục thống báo của Hải quan

Tên trưởng đơn vị Hải quan: /

Ngày hoàn thành kiểm tra: **22/02/2025 14:23**

Ngày cấp phép xuất nhập: **22/02/2025 14:23**

Thời hạn cho phép vận chuyển bảo thuế (khởi hành): **22/02/2025**

Địa điểm: /

Ngày đến: /

Ngày khởi hành: /

Thống tin trung chuyển: **1** / / ~ / /

2 / / ~ / /

3 / / ~ / /

Địa điểm đích cho vận chuyển bảo thuế: **02100013** **22/02/2025**

Hình 2.4. Tờ khai hải quan nhập khẩu của lô hàng mỹ phẩm

Bước 7: Xử lý kiểm tra chuyên ngành nếu có

Lô hàng mỹ phẩm có khả năng phát sinh yêu cầu kiểm tra chuyên ngành hoặc bổ sung hồ sơ liên quan đến công bố sản phẩm, thành phần, nhãn hàng hóa và mục đích nhập khẩu. Vì vậy, ngay khi tiếp nhận chứng từ, FWD cần trao đổi với khách hàng về các giấy tờ có thể cần chuẩn bị. Nếu chỉ sử dụng mô tả chung là Cosmetics, việc xác định mã HS và chính sách mặt hàng có thể chưa đủ chi tiết.

Trách nhiệm của Indochina Post Logistics là hướng dẫn khách hàng bổ sung tài liệu khi cơ quan hải quan hoặc cơ quan chuyên ngành yêu cầu. Khó khăn thường gặp là khách hàng cung cấp hồ sơ chậm, thiếu tài liệu thành phần hoặc chưa thống nhất cách mô tả hàng hóa. Bước này có thể kéo dài thời gian thông quan, nhưng rủi ro sẽ giảm nếu công ty có checklist mặt hàng và tư vấn cho khách hàng ngay từ giai đoạn báo giá.

Nhận xét:

Công ty đã chủ động hướng dẫn khách hàng chuẩn bị các hồ sơ liên quan đến như công bố sản phẩm, thành phần và nhãn hàng hóa. Điều này giúp giảm rủi ro khi cơ quan chuyên ngành kiểm tra hàng hóa nhập khẩu.

Hạn chế:

Khó khăn thường gặp là khách hàng cung cấp hồ sơ chậm hoặc thiếu tài liệu cần thiết. Như đối với các mặt hàng có quy định quản lý chuyên ngành tương đối chặt chẽ nên thời gian thông quan sẽ bị kéo dài nếu hồ sơ chưa đầy đủ.

Bước 8: Nhận hàng tại kho hàng không

Sau khi tờ khai được thông quan hoặc hàng đủ điều kiện đưa ra khỏi khu vực giám sát, nhân viên OPS tiến hành nhận hàng tại kho hàng không. Hồ sơ nhận hàng gồm tờ khai đã đủ điều kiện, chứng từ hàng đến, giấy giới thiệu, chứng từ thanh toán phí kho và giấy tờ của người nhận hàng. Trước khi ký nhận, OPS phải kiểm tra số kiện, trọng lượng, tình trạng bao bì, tem nhãn và ký mã hiệu.

Với lô hàng 4 carton, trọng lượng cả bì 46 kg, nhân viên hiện trường cần đối chiếu thực tế với Packing List và thông báo hàng đến. Nếu hàng đủ kiện, bao bì nguyên vẹn, công ty có thể đưa hàng ra khỏi kho để giao cho khách. Nếu phát hiện rách vỡ, móp méo, ướt thùng hoặc thiếu kiện, nhân viên phải lập biên bản với kho ngay tại thời điểm nhận. Đây là cơ sở quan trọng để xử lý khiếu nại về sau.

Nhận xét:

Nhân viên OPS đã kiểm tra số kiện, trọng lượng và tình trạng hàng hóa trước khi nhận hàng ra khỏi kho sân bay. Việc đối chiếu thực tế với Packing List giúp hạn chế tình trạng thiếu kiện hoặc giao sai hàng cho khách.

Hạn chế:

Quá trình nhận hàng phụ thuộc vào thời gian xử lý kho sân bay nên đôi khi mất nhiều thời gian chờ đợi. Nếu phát hiện hàng hư hỏng hoặc thiếu kiện thì công ty phải lập biên bản ngay tại hiện trường để xử lý khiếu nại, gây ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng.

Bước 9: Vận chuyển và giao hàng cho khách

Sau khi hàng được lấy khỏi kho sân bay, công ty tổ chức vận chuyển nội địa để giao về địa chỉ của UTOPI CO., LTD tại Thành phố Hồ Chí Minh. Do lô hàng chỉ gồm 4 carton, công ty có thể sử dụng xe tải nhỏ, xe bán tải hoặc đối tác giao nhận nội địa. Dù

khối lượng không lớn, việc điều phối phương tiện vẫn cần được chuẩn bị sớm để bảo đảm khách nhận hàng đúng thời gian đã cam kết.

Khi giao hàng, nhân viên cần có phiếu giao hàng hoặc biên bản bàn giao thể hiện số kiện, thời gian giao, người nhận và tình trạng hàng hóa. Người nhận ký xác nhận là căn cứ chứng minh công ty đã hoàn tất nghĩa vụ giao hàng. Nếu khách hàng phát hiện thiếu kiện hoặc hư hỏng, công ty cần đối chiếu lại biên bản nhận hàng tại kho sân bay, phiếu giao hàng và các chứng từ liên quan để xác định trách nhiệm.

Nhận xét:

Công ty đã tổ chức vận chuyển nội địa phù hợp với quy mô lô hàng và thực hiện giao hàng đúng địa chỉ khách yêu cầu. Việc lập phiếu giao hàng và xác nhận từ người nhận giúp đảm bảo tính minh bạch trong quá trình bàn giao hàng hóa.

Hạn chế:

Tiến độ giao hàng có thể bị ảnh hưởng bởi tình trạng giao thông, thiếu phương tiện vận chuyển hoặc thay đổi thời gian nhận hàng từ phía khách hàng. Ngoài ra, vẫn tồn tại rủi ro hư hỏng hàng hóa trong quá trình vận chuyển nội địa.

Bước 10: Quyết toán và lưu hồ sơ

Sau khi giao hàng hoàn tất, bộ phận kế toán tổng hợp chi phí và lập chứng từ thanh toán cho khách hàng. Các khoản cần quyết toán có thể gồm phí vận chuyển quốc tế, phí làm hàng, phí kho, phí khai hải quan, phí giao hàng nội địa, thuế nộp hộ nếu có và phí dịch vụ của công ty. Việc đối chiếu chi phí với báo giá ban đầu giúp bảo đảm tính minh bạch và hạn chế tranh chấp với khách hàng.

Bộ phận chứng từ lưu hồ sơ gồm Commercial Invoice, Packing List, tờ khai hải quan, chứng từ thông quan, chứng từ thanh toán phí, phiếu giao hàng và các trao đổi liên quan đến quá trình xử lý. Hồ sơ lưu trữ giúp công ty phục vụ kiểm tra sau thông quan, giải quyết khiếu nại và đánh giá lại chất lượng dịch vụ. Nhìn chung, quy trình thực tế của Indochina Post Logistics đã bao quát đầy đủ các khâu của dịch vụ FWD, nhưng vẫn cần tiếp tục chuẩn hóa kiểm tra chứng từ, tăng chủ động giao hàng nội địa và ứng dụng công nghệ theo dõi trạng thái lô hàng.

Nhận xét:

Sau khi hàng hóa giao hàng, bộ phận kế toán và chứng từ đã thực hiện quyết toán chi phí và lưu trữ hồ sơ đầy đủ. Điều này giúp công ty dễ dàng kiểm tra lại quá trình xử lý lô hàng, phục vụ kiểm tra sau thông quan và giải quyết khiếu nại khi cần thiết.

Hạn chế:

Việc lưu trữ hồ sơ chủ yếu theo phương pháp thủ công có thể gây khó khăn trong việc tra cứu chứng từ khi số lượng lô hàng tăng lên. Ngoài ra, nếu đối chiếu chi phí không chặt chẽ sẽ dễ phát sinh sai sót trong thanh toán với khách hàng.

2.4. Đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty

2.4.1. Ưu điểm

Qua quá trình phân tích quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương, có thể nhận thấy công ty đã xây dựng được một quy trình nghiệp vụ tương đối đầy đủ, phù hợp với vai trò của một doanh nghiệp giao nhận. Các bước thực hiện được triển khai theo trình tự từ tiếp nhận yêu cầu của khách hàng, tư vấn dịch vụ, xác nhận hợp đồng, kiểm tra chứng từ, theo dõi hàng về, khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không đến giao hàng cho người nhập khẩu và lưu hồ sơ. Việc tổ chức quy trình theo các bước liên tục giúp nhân viên dễ theo dõi tiến độ lô hàng, đồng thời tạo điều kiện để khách hàng nắm được tình trạng xử lý dịch vụ của công ty.

Một điểm mạnh đáng chú ý là công ty có khả năng tiếp cận khách hàng khá linh hoạt thông qua nhiều kênh khác nhau như website, mạng xã hội, hệ thống marketing trực tuyến, hotline và mối quan hệ với khách hàng cũ. Điều này giúp công ty mở rộng nguồn khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ có nhu cầu nhập khẩu hàng hóa bằng đường hàng không. Bộ phận kinh doanh không chỉ tiếp nhận thông tin đơn hàng mà còn thực hiện tư vấn phương án vận chuyển, thời gian dự kiến, chi phí dịch vụ và các yêu cầu chứng từ cần chuẩn bị. Nhờ đó, khách hàng được hỗ trợ ngay từ giai đoạn đầu, giảm bớt khó khăn khi chưa có nhiều kinh nghiệm về nhập khẩu hàng không.

Bên cạnh đó, công ty đã thể hiện được năng lực xử lý chứng từ và phối hợp với các bên liên quan trong quy trình nhập khẩu. Đối với lô hàng mỹ phẩm nhập khẩu từ YEONG YAW INTERNATIONAL LTD cho UTOPI CO., LTD, công ty đã tiếp nhận và kiểm tra các chứng từ cơ bản như Commercial Invoice, Packing List và tờ khai hải quan nhập khẩu. Việc đối chiếu thông tin trên chứng từ với thực tế lô hàng như tên hàng, số kiện, trọng lượng, trị giá và thông tin người gửi, người nhận giúp hạn chế sai sót trước

khi thực hiện các bước tiếp theo. Đây là khâu quan trọng vì chỉ cần một lỗi nhỏ trên chứng từ cũng có thể ảnh hưởng đến tiến độ thông quan và nhận hàng tại kho sân bay.

Hoạt động phối hợp giữa công ty với hãng hàng không, khách hàng và cơ quan hải quan cũng là một ưu điểm cần ghi nhận. Với vai trò là FWD, công ty đóng vai trò trung gian kết nối giữa người nhập khẩu, người xuất khẩu, hãng vận chuyển, kho hàng và cơ quan quản lý nhà nước. Khi hàng về sân bay, nhân viên công ty theo dõi thông báo hàng đến, chuẩn bị hồ sơ, truyền tờ khai và phối hợp xử lý kết quả phân luồng. Sự tham gia của công ty giúp khách hàng không phải trực tiếp làm việc với quá nhiều bên, đồng thời góp phần rút ngắn thời gian xử lý nghiệp vụ.

Đáng chú ý, dịch vụ của công ty có tính linh hoạt cao, phù hợp với đặc thù của hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không. Các lô hàng hàng không thường có yêu cầu nhanh về thời gian, trong khi khối lượng không quá lớn và chứng từ cần được xử lý chính xác. Công ty đã tận dụng lợi thế trong lĩnh vực chuyển phát nhanh, vận tải hàng không và khai báo hải quan để cung cấp dịch vụ tương đối trọn gói cho khách hàng. Việc kết hợp giữa tư vấn, xử lý chứng từ, khai báo hải quan và giao hàng nội địa giúp quy trình có tính liên kết, hạn chế tình trạng khách hàng phải thuê nhiều đơn vị khác nhau cho cùng một lô hàng.

Mặt khác, công ty có định hướng ứng dụng công nghệ trong quản lý đơn hàng và chăm sóc khách hàng. Việc sử dụng website, hệ thống theo dõi vận đơn, trao đổi qua email, Zalo và các kênh trực tuyến giúp thông tin được truyền đạt nhanh hơn giữa công ty và khách hàng. Điều này đặc biệt có ý nghĩa với dịch vụ hàng không vì khách hàng thường quan tâm đến tình trạng hàng về, thời gian thông quan và thời điểm giao hàng. Nhờ khả năng cập nhật thông tin tương đối nhanh, công ty có thể nâng cao sự tin tưởng của khách hàng, đồng thời tăng tính chuyên nghiệp trong quá trình cung cấp dịch vụ giao nhận.

2.4.2. Hạn chế

Mặc dù quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty đã được triển khai tương đối đầy đủ, một số hạn chế vẫn còn tồn tại và ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện dịch vụ. Trước hết, quy trình nghiệp vụ chưa được chuẩn hóa thật sự chi tiết cho từng bộ phận. Nhiều công việc vẫn phụ thuộc vào kinh nghiệm xử lý của nhân viên, đặc biệt ở các khâu kiểm tra chứng từ, khai báo hải quan, theo dõi thông báo hàng đến và phối hợp nhận hàng tại kho. Khi nhân viên có kinh nghiệm trực tiếp xử lý,

công việc thường diễn ra thuận lợi hơn, nhưng nếu nhân sự mới tiếp nhận hoặc phải xử lý nhiều lô hàng cùng lúc, nguy cơ bỏ sót thông tin và chậm tiến độ có thể xảy ra.

Một hạn chế khác nằm ở khâu tiếp nhận và kiểm tra chứng từ. Bộ chứng từ nhập khẩu hàng không thường bao gồm nhiều thông tin cần đối chiếu như tên hàng, số kiện, trọng lượng, trị giá, điều kiện giao hàng, thông tin người gửi, người nhận và chứng từ chuyên ngành nếu có. Nếu khách hàng cung cấp chứng từ chưa đầy đủ hoặc thông tin chưa thống nhất, nhân viên công ty phải mất thêm thời gian liên hệ điều chỉnh, bổ sung hoặc giải trình. Điều này có thể làm chậm thời điểm truyền tờ khai, nhất là đối với hàng đã về sân bay và bắt đầu phát sinh thời gian lưu kho.

Ngoài ra, công ty vẫn còn phụ thuộc nhất định vào các bên bên ngoài như hãng hàng không, kho hàng sân bay, đại lý quốc tế và đơn vị vận tải nội địa. Khi chuyển bay thay đổi, kho hàng quá tải, đại lý gửi chứng từ chậm hoặc phương tiện giao hàng chưa sắp xếp kịp, công ty khó chủ động hoàn toàn về tiến độ. Với các lô hàng cần giao nhanh, sự phụ thuộc này có thể làm giảm khả năng kiểm soát thời gian và ảnh hưởng đến cam kết dịch vụ với khách hàng.

2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế

Nguyên nhân đầu tiên xuất phát từ đặc thù của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không. Đây là loại hình dịch vụ có thời gian xử lý ngắn, yêu cầu chứng từ chính xác và liên quan đến nhiều bên như khách hàng, người xuất khẩu, hãng hàng không, kho hàng, hải quan và đơn vị giao hàng nội địa. Vì vậy, chỉ cần một bên cung cấp thông tin chậm hoặc chứng từ có sai lệch thì quy trình của công ty cũng bị ảnh hưởng. Đối với lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, thời gian miễn lưu kho thường không dài, nên áp lực xử lý hồ sơ và nhận hàng luôn cao hơn so với một số phương thức vận tải khác.

Nguyên nhân tiếp theo đến từ việc khách hàng chưa phải lúc nào cũng chuẩn bị đầy đủ và chính xác hồ sơ nhập khẩu ngay từ đầu. Một số khách hàng cá nhân hoặc doanh nghiệp nhỏ chưa có nhiều kinh nghiệm về xuất nhập khẩu nên thường chưa nắm rõ yêu cầu đối với Invoice, Packing List, vận đơn, giấy phép hoặc chứng từ kiểm tra chuyên ngành. Khi chứng từ thiếu thông tin, sai mô tả hàng hóa, sai trọng lượng hoặc chưa thống nhất giữa các tài liệu, nhân viên công ty phải mất thêm thời gian rà soát, liên hệ khách hàng và đại lý để điều chỉnh. Điều này khiến quy trình xử lý bị kéo dài dù lỗi không hoàn toàn xuất phát từ phía doanh nghiệp giao nhận.

Yếu tố nhân sự cũng là nguyên nhân đáng chú ý. Công ty có đội ngũ nhân viên trẻ, năng động và có khả năng tiếp cận công việc nhanh, nhưng một số nhân sự vẫn cần thêm thời gian để tích lũy kinh nghiệm thực tế trong xử lý chứng từ, khai báo hải quan và xử lý tình huống tại kho hàng không. Hoạt động logistics đòi hỏi nhân viên không chỉ hiểu quy trình mà còn phải nhận diện được rủi ro về chứng từ, mã HS, chính sách mặt hàng và các loại chi phí phát sinh. Nếu công tác đào tạo chưa được tổ chức thường xuyên hoặc chưa có hướng dẫn nghiệp vụ chi tiết, chất lượng xử lý giữa các nhân viên có thể chưa đồng đều.

Một phần hạn chế còn bắt nguồn từ mức độ ứng dụng công nghệ và chuẩn hóa quy trình nội bộ chưa thật sự hoàn thiện. Việc theo dõi lô hàng, cập nhật tình trạng xử lý, chuyển giao thông tin giữa các bộ phận nếu còn thực hiện qua nhiều kênh rời rạc như tin nhắn, email cá nhân hoặc bảng theo dõi thủ công thì dễ dẫn đến thiếu đồng bộ. Khi số lượng đơn hàng tăng, cách quản lý này có thể gây quá tải cho nhân viên và làm giảm khả năng kiểm soát tiến độ. Do đó, việc thiếu một hệ thống quản lý lô hàng tập trung cũng là nguyên nhân khiến một số khâu trong quy trình chưa đạt hiệu quả tối ưu.

Sau cùng, điều kiện khách quan từ thị trường vận tải hàng không cũng tác động đến hiệu quả quy trình. Lịch bay, tình trạng khai thác hàng tại kho sân bay, chi phí vận chuyển, phụ phí, thời tiết và chính sách hải quan đều có thể thay đổi theo từng thời điểm. Công ty có thể chủ động theo dõi và xử lý, nhưng không thể kiểm soát hoàn toàn các yếu tố này. Vì vậy, những hạn chế trong quy trình không chỉ xuất phát từ nội bộ doanh nghiệp mà còn chịu ảnh hưởng từ môi trường vận hành logistics bên ngoài.

CHƯƠNG 3. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CP BƯU VẬN NỘI ĐỊA VÀ QUỐC TẾ ĐÔNG DƯƠNG

3.1. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới

3.1.1. Định hướng phát triển dịch vụ logistics và giao nhận hàng không

- Mở rộng dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ door-to-door.
- Tăng cường hợp tác với hãng hàng không, đại lý nước ngoài và đối tác vận tải nội địa.
- Tập trung vào khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, thương mại điện tử, khách hàng có nhu cầu giao nhanh.

3.1.2. Mục tiêu hoàn thiện quy trình giao nhận hàng nhập khẩu hàng không

Việc hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không không chỉ đơn thuần là thay đổi các bước thực hiện, mà là một chiến lược toàn diện nhằm tối ưu hóa nguồn lực, giảm thiểu rủi ro và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường logistics. Cụ thể, mục tiêu hoàn thiện quy trình hướng tới các lỗi giá trị sau:

- Rút ngắn thời gian xử lý chứng từ và thông quan hàng hóa

Tối ưu hóa các khâu tiếp nhận, kiểm tra và đối chiếu bộ chứng từ nhập khẩu (Invoice, Packing List, AW_B, C/O...). Mục tiêu là giảm thời gian xử lý thủ tục hành chính xuống mức tối thiểu bằng cách áp dụng công nghệ số và quy trình chuẩn hóa.

Đẩy nhanh tốc độ truyền tờ khai hải quan, hạn chế thời gian "chết" trong quá trình luân chuyển chứng từ giữa các bộ phận (Hiện trường – Văn phòng – Khách hàng), từ đó rút ngắn tổng thời gian giải phóng hàng tại sân bay, tạo lợi thế cạnh tranh về tốc độ – đặc thù cốt lõi của vận tải hàng không.

- Hạn chế tối đa sai sót trong khâu khai báo hải quan

Xây dựng cơ chế kiểm soát nghiêm ngặt nhằm triệt tiêu các lỗi chủ quan từ nhân viên chứng từ như: khai sai mã HS (HS Code), áp sai trị giá tính thuế, nhầm lẫn thông tin tên hàng, số lượng hoặc trọng lượng.

Đảm bảo tính chính xác và nhất quán 100% giữa bộ chứng từ giấy và dữ liệu khai báo trên hệ thống VNACCS/VCIS. Điều này giúp doanh nghiệp xây dựng uy tín tốt với cơ quan Hải quan, giảm tỷ lệ bị luồng Vàng, luồng Đỏ và tránh các rủi ro pháp lý hoặc bị xử phạt vi phạm hành chính.

- Giảm thiểu tối đa các chi phí phát sinh ngoài dự kiến

Kiểm soát chặt chẽ tiến độ giao nhận để hạ thấp chi phí lưu kho, lưu bãi (demurrage/storage) tại các kho hàng không kéo dài (như TCS, SCSC, hay ALS) – vốn có mức phí rất cao và tính theo giờ/ngày.

Loại bỏ hoàn toàn chi phí sửa tờ khai hải quan hoặc hủy tờ khai do lỗi khai báo sai. Việc tối ưu hóa quy trình luân chuyển xe giao nhận cũng giúp tiết kiệm chi phí vận hành, chi phí nhân công tăng ca và các phụ phí phát sinh không đáng có khác.

- Nâng cao khả năng theo dõi (Tracking) và quản lý đơn hàng

Số hóa quy trình để cả người quản lý và khách hàng đều có thể cập nhật trạng thái đơn hàng theo thời gian thực (Real-time). Biết rõ hàng đang ở giai đoạn nào: *Đang bay – Đã đáp sân bay – Đang khai hải quan – Đã thông quan – Đang trên đường giao*.

Tăng cường tính minh bạch, giúp bộ phận điều phối chủ động kiểm soát tiến độ, kịp thời phát hiện các điểm nghẽn (vướng mắc thủ tục, kiểm hóa chậm...) để đưa ra phương án xử lý ứng phó ngay lập tức.

- Gia tăng mức độ hài lòng và giữ chân khách hàng chiến lược

Khi thời gian giao hàng nhanh chóng, chi phí hợp lý và thông tin minh bạch, trải nghiệm của khách hàng sẽ được nâng cao rõ rệt.

Đây là mục tiêu tối thượng giúp doanh nghiệp củng cố niềm tin với các đối tác hiện tại, tạo dựng uy tín thương hiệu mạnh mẽ trên thị trường nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng mới, từ đó trực tiếp gia tăng doanh thu và thị phần cho công ty.

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không

3.2.1. Chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu hàng không

Để quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không được thực hiện ổn định và hạn chế phụ thuộc quá nhiều vào kinh nghiệm cá nhân của từng nhân

viên, Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương cần xây dựng một quy trình nghiệp vụ chuẩn bằng văn bản. Quy trình này nên được thiết kế riêng cho dịch vụ hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, bám sát đặc điểm thực tế của công ty và các khâu mà doanh nghiệp đang thực hiện như tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tư vấn báo giá, kiểm tra chứng từ, theo dõi hàng về, khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không, giao hàng nội địa và quyết toán hồ sơ. Việc có một quy trình được văn bản hóa rõ ràng sẽ giúp toàn bộ nhân viên hiểu đúng trình tự thực hiện công việc, đồng thời giúp ban quản lý dễ dàng kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh khi phát sinh vấn đề.

Trước hết, công ty cần rà soát lại toàn bộ quy trình đang áp dụng để xác định những khâu đã ổn định, những khâu còn chông chéo và những điểm dễ phát sinh sai sót. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp có thể xây dựng quy trình chuẩn gồm các bước cụ thể, kèm theo nội dung công việc, người chịu trách nhiệm, chứng từ cần sử dụng, thời gian xử lý dự kiến và kết quả cần đạt được ở từng bước. Chẳng hạn, ở bước tiếp nhận yêu cầu, bộ phận kinh doanh phải thu thập đầy đủ thông tin về tên hàng, số kiện, trọng lượng, sân bay đi, sân bay đến, địa chỉ giao hàng, điều kiện giao hàng và yêu cầu khai báo hải quan. Ở bước kiểm tra chứng từ, bộ phận chứng từ phải đối chiếu thông tin trên Invoice, Packing List, AWB và các giấy tờ liên quan trước khi chuyển sang bộ phận khai hải quan.

Cùng với việc chuẩn hóa trình tự công việc, công ty cần quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong quy trình giao nhận. Bộ phận Sales chịu trách nhiệm tiếp nhận nhu cầu, tư vấn dịch vụ, báo giá và chuyển thông tin chính xác cho bộ phận chứng từ. Bộ phận chứng từ chịu trách nhiệm kiểm tra hồ sơ, phát hiện sai lệch, yêu cầu khách hàng bổ sung chứng từ và chuẩn bị dữ liệu cho khai báo hải quan. Bộ phận Customs chịu trách nhiệm khai tờ khai, xử lý phân luồng, phối hợp nộp thuế và làm việc với cơ quan hải quan khi cần. Bộ phận OPS chịu trách nhiệm nhận hàng tại kho hàng không, kiểm tra tình trạng hàng, điều phối vận chuyển nội địa và bàn giao hàng cho khách. Bộ phận kế toán chịu trách nhiệm thu phí dịch vụ, thanh toán các khoản phí liên quan và hoàn tất chứng từ tài chính. Khi trách nhiệm được phân định rõ, công việc sẽ tránh được tình trạng đùn đẩy hoặc bỏ sót nhiệm vụ.

Một nội dung rất cần thiết là thiết lập thời gian xử lý tiêu chuẩn cho từng bước. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, thời gian là yếu tố quan trọng vì hàng thường có yêu cầu giao nhanh, đồng thời phí lưu kho tại sân bay có thể phát sinh nếu xử lý chậm. Công ty nên quy định thời gian tối đa cho từng công đoạn, ví dụ bộ phận Sales

phải chuyển thông tin lô hàng cho chứng từ trong ngày tiếp nhận yêu cầu; bộ phận chứng từ phải kiểm tra hồ sơ trong vòng vài giờ sau khi nhận đủ chứng từ; bộ phận khai hải quan phải truyền tờ khai ngay khi hồ sơ hợp lệ; bộ phận OPS phải chủ động chuẩn bị nhận hàng sau khi tờ khai được thông quan. Các mốc thời gian này không nên đặt quá cứng nhắc, nhưng cần đủ rõ để nhân viên có căn cứ thực hiện và người quản lý có cơ sở đánh giá tiến độ.

Bên cạnh đó, công ty cần áp dụng hệ thống biểu mẫu thống nhất cho các bộ phận liên quan. Bộ phận Sales nên có mẫu phiếu tiếp nhận yêu cầu dịch vụ, trong đó ghi rõ thông tin khách hàng, thông tin lô hàng, tuyến vận chuyển, điều kiện giao hàng và yêu cầu đặc biệt. Bộ phận chứng từ nên sử dụng mẫu checklist kiểm tra hồ sơ nhập khẩu, giúp nhân viên rà soát từng chứng từ trước khi khai báo. Bộ phận OPS nên có mẫu phiếu nhận hàng tại kho hàng không, phiếu kiểm tra tình trạng hàng và biên bản bất thường nếu phát hiện thiếu hàng, hư hỏng hoặc sai kiện. Bộ phận kế toán cần có mẫu bảng tổng hợp chi phí để đối chiếu với khách hàng sau khi hoàn tất lô hàng. Khi biểu mẫu được sử dụng thống nhất, thông tin giữa các bộ phận sẽ rõ ràng hơn, giảm tình trạng ghi nhận thiếu dữ liệu hoặc hiểu sai yêu cầu của khách hàng.

Giải pháp chuẩn hóa quy trình không đòi hỏi công ty phải đầu tư quá lớn ngay từ đầu, nhưng mang lại hiệu quả thiết thực trong quản trị nghiệp vụ. Với quy mô đang mở rộng và số lượng lô hàng có xu hướng tăng, việc vận hành dựa trên kinh nghiệm cá nhân sẽ không còn phù hợp nếu công ty muốn phát triển ổn định. Một quy trình chuẩn giúp nhân viên mới dễ tiếp cận công việc, nhân viên cũ giảm sai sót, các bộ phận phối hợp nhịp nhàng hơn và ban lãnh đạo có thể kiểm soát chất lượng dịch vụ tốt hơn. Đây là nền tảng quan trọng để Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương nâng cao năng lực cung cấp dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không trong thời gian tới.

3.2.2. Hoàn thiện khâu tiếp nhận và kiểm tra chứng từ

Từ những hạn chế đã phân tích ở chương 2, khâu tiếp nhận và kiểm tra chứng từ là một trong những điểm cần được ưu tiên hoàn thiện. Đối với hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không, chứng từ có vai trò quyết định đến việc khai báo hải quan, nhận hàng tại kho sân bay và giao hàng cho khách. Nếu chứng từ bị thiếu, sai hoặc không thống nhất, toàn bộ quy trình có thể bị kéo dài, phát sinh chi phí lưu kho và làm giảm

chất lượng dịch vụ. Vì vậy, công ty cần xem kiểm tra chứng từ là khâu kiểm soát rủi ro ban đầu, không chỉ là thao tác hành chính đơn giản.

Công ty nên xây dựng một checklist kiểm tra chứng từ nhập khẩu áp dụng chung cho các lô hàng air import. Checklist này cần bao gồm các loại chứng từ cơ bản như Air Waybill, Commercial Invoice, Packing List, hợp đồng thương mại, C/O nếu có, giấy phép nhập khẩu, chứng từ kiểm tra chuyên ngành và giấy ủy quyền nếu khách hàng ủy thác khai báo hải quan. Mỗi chứng từ cần có các tiêu chí kiểm tra cụ thể. Với Air Waybill, nhân viên cần đối chiếu số vận đơn, người gửi, người nhận, sân bay đi, sân bay đến, số kiện, trọng lượng và tên hàng. Với Commercial Invoice, cần kiểm tra số hóa đơn, ngày phát hành, tên người bán, người mua, mô tả hàng hóa, số lượng, đơn giá, tổng trị giá, điều kiện giao hàng và đồng tiền thanh toán. Với Packing List, cần đối chiếu số kiện, trọng lượng tịnh, trọng lượng cả bì, quy cách đóng gói và ký mã hiệu hàng hóa.

Để hạn chế sai sót, công ty nên áp dụng cơ chế kiểm tra chéo giữa bộ phận chứng từ và bộ phận khai hải quan. Nhân viên chứng từ là người tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra ban đầu, nhưng trước khi truyền tờ khai, bộ phận khai hải quan cần rà soát lại những thông tin có ảnh hưởng đến thuế, mã HS và chính sách mặt hàng. Cách làm này giúp giảm nguy cơ khai sai mã hàng, sai trị giá, sai xuất xứ hoặc sai số lượng. Đối với các lô hàng có tính chất nhạy cảm như mỹ phẩm, thực phẩm, thiết bị y tế, hóa chất hoặc máy móc, việc kiểm tra chéo càng cần thiết vì các mặt hàng này thường liên quan đến giấy phép, công bố sản phẩm hoặc kiểm tra chuyên ngành.

Một biện pháp thực tế khác là yêu cầu khách hàng cung cấp hồ sơ sớm trước khi hàng đến sân bay Việt Nam. Thay vì chờ hàng về rồi mới kiểm tra chứng từ, nhân viên Sales và chứng từ cần hướng dẫn khách hàng gửi trước Invoice, Packing List, AWB draft, hợp đồng và các chứng từ liên quan ngay khi người bán phát hành. Khi có hồ sơ sớm, công ty có đủ thời gian rà soát, phát hiện sai lệch, yêu cầu điều chỉnh và chuẩn bị tờ khai. Điều này đặc biệt quan trọng với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không vì thời gian vận chuyển ngắn, nhiều trường hợp hàng đã về nhưng hồ sơ chưa hoàn chỉnh, dẫn đến chậm khai báo và phát sinh phí lưu kho.

Công ty cũng nên xây dựng danh mục các lỗi chứng từ thường gặp để cảnh báo khách hàng ngay từ đầu. Các lỗi phổ biến có thể bao gồm sai tên hàng giữa Invoice và Packing List, sai trọng lượng so với AWB, sai địa chỉ người nhận, thiếu mã số thuế của người nhập khẩu, trị giá hàng hóa chưa rõ ràng, điều kiện giao hàng không thống nhất,

thiếu C/O, thiếu giấy phép nhập khẩu hoặc mô tả hàng hóa quá chung chung. Đối với từng lỗi, công ty cần có hướng dẫn xử lý cụ thể, ví dụ yêu cầu người bán phát hành lại chứng từ, bổ sung phụ lục, gửi thư xác nhận hoặc chuẩn bị giải trình khi hải quan yêu cầu. Việc cảnh báo trước giúp khách hàng chủ động hơn, đồng thời giảm áp lực xử lý gấp cho nhân viên công ty.

Ngoài kiểm tra tính đầy đủ, công ty cần chú ý đến tính logic giữa các chứng từ. Một bộ hồ sơ có đủ chứng từ nhưng thông tin không khớp vẫn có thể gây rủi ro. Chẳng hạn, Invoice ghi 4 cartons nhưng AWB ghi số kiện khác; Packing List ghi trọng lượng 46 kg nhưng thông báo hàng đến lại thể hiện trọng lượng chênh lệch; tên hàng trên chứng từ là cosmetics nhưng mô tả chi tiết chưa đủ để xác định chính sách mặt hàng. Những trường hợp như vậy cần được phát hiện trước khi khai báo, vì khi tờ khai đã truyền, việc sửa đổi có thể làm mất thời gian và ảnh hưởng đến tiến độ nhận hàng.

Để giải pháp này đi vào thực tế, công ty nên phân công một nhân sự hoặc nhóm nhân sự phụ trách kiểm soát chứng từ đầu vào đối với các lô hàng nhập khẩu hàng không. Nhóm này có nhiệm vụ duy trì checklist, cập nhật các lỗi thường gặp, hướng dẫn nhân viên mới và tổng hợp các trường hợp sai sót để rút kinh nghiệm. Sau mỗi tháng, công ty có thể thống kê số lượng hồ sơ bị thiếu, số hồ sơ phải sửa, nguyên nhân sai sót và thời gian xử lý trung bình. Những dữ liệu này sẽ giúp ban quản lý đánh giá chất lượng chứng từ, đồng thời cải thiện quy trình theo hướng cụ thể hơn.

Việc hoàn thiện khâu tiếp nhận và kiểm tra chứng từ không chỉ giúp giảm sai sót trong khai báo hải quan mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của công ty. Khi khách hàng được hướng dẫn rõ ràng, hồ sơ được xử lý nhanh và các rủi ro được cảnh báo sớm, mức độ tin tưởng đối với dịch vụ sẽ tăng lên. Đối với một doanh nghiệp FWD như Đông Dương, khả năng xử lý chứng từ chính xác chính là yếu tố thể hiện năng lực nghiệp vụ và tạo lợi thế cạnh tranh trước các đơn vị giao nhận khác.

3.2.3. Nâng cao hiệu quả khai báo hải quan

Hoạt động khai báo hải quan là khâu có ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian thông quan và chi phí của lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không. Dù công ty có thực hiện tốt khâu tư vấn và vận chuyển, nếu tờ khai hải quan bị sai thông tin, sai mã HS, sai trị giá hoặc thiếu chứng từ chuyên ngành thì hàng vẫn có thể bị chậm thông quan. Do đó, nâng cao hiệu quả khai báo hải quan cần được xem là giải pháp trọng tâm trong việc

hoàn thiện quy trình giao nhận hàng nhập khẩu hàng không tại Công ty CP Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương.

Công ty cần tổ chức đào tạo thường xuyên cho nhân viên khai báo hải quan về mã HS, trị giá hải quan, chính sách thuế, chính sách mặt hàng và quy trình xử lý phân luồng. Mã HS là nội dung dễ phát sinh tranh cãi vì ảnh hưởng đến thuế suất, chính sách quản lý và yêu cầu kiểm tra chuyên ngành. Nếu nhân viên áp mã chưa chính xác, doanh nghiệp có thể phải sửa tờ khai, bổ sung thuế hoặc giải trình với cơ quan hải quan. Vì vậy, đối với những mặt hàng thường nhập như mỹ phẩm, hàng tiêu dùng, linh kiện điện tử, thiết bị, hàng mẫu hoặc hàng thương mại điện tử, công ty cần xây dựng tài liệu hướng dẫn nội bộ để nhân viên có căn cứ tham khảo khi khai báo.

Việc cập nhật quy định pháp luật về hải quan và kiểm tra chuyên ngành cũng cần được thực hiện thường xuyên. Các quy định về chính sách mặt hàng, thuế nhập khẩu, thuế giá trị gia tăng, giấy phép, công bố sản phẩm hoặc kiểm tra chất lượng có thể thay đổi theo từng thời điểm. Nếu nhân viên không cập nhật kịp, công ty dễ tư vấn sai cho khách hàng hoặc chuẩn bị thiếu hồ sơ. Công ty nên giao cho bộ phận Customs hoặc một nhân sự có kinh nghiệm phụ trách tổng hợp các văn bản mới, sau đó phổ biến ngắn gọn cho bộ phận Sales, Docs và OPS. Việc cập nhật không cần tổ chức quá phức tạp, có thể thực hiện qua bản tin nội bộ hằng tuần, nhóm trao đổi nghiệp vụ hoặc buổi chia sẻ ngắn vào đầu tháng.

Một giải pháp có tính thực tế cao là xây dựng dữ liệu mã HS cho các mặt hàng thường nhập. Cơ sở dữ liệu này nên ghi nhận tên hàng tiếng Việt, tên hàng tiếng Anh, mô tả chi tiết, mã HS đã sử dụng, thuế suất tham khảo, chính sách mặt hàng, chứng từ cần chuẩn bị và những lưu ý khi khai báo. Ví dụ, đối với mặt hàng mỹ phẩm, hệ thống cần nhắc nhân viên kiểm tra hồ sơ công bố mỹ phẩm, thành phần sản phẩm, nhãn hàng hóa, Invoice, Packing List và thông tin nhà nhập khẩu. Đối với linh kiện điện tử, cần chú ý mô tả kỹ chức năng, chất liệu, model và mục đích sử dụng. Dữ liệu này không thay thế hoàn toàn việc kiểm tra từng lô hàng, nhưng giúp nhân viên có nền tảng tham khảo, giảm thời gian tra cứu và hạn chế sai sót lặp lại.

Trước khi truyền tờ khai, công ty cần áp dụng bước kiểm tra hồ sơ bắt buộc. Nhân viên khai hải quan phải đối chiếu các thông tin trên tờ khai với bộ chứng từ, bao gồm tên người nhập khẩu, người xuất khẩu, số vận đơn, số hóa đơn, ngày hóa đơn, trị giá, số kiện, trọng lượng, mã HS, xuất xứ và loại hình nhập khẩu. Với những lô hàng có giá trị

lớn hoặc có khả năng bị kiểm tra chuyên ngành, nên có thêm một nhân viên khác kiểm tra lại trước khi truyền. Cách làm này có thể mất thêm một khoảng thời gian ngắn nhưng giúp tránh được những lỗi nghiêm trọng, đặc biệt là lỗi phải sửa tờ khai sau khi đã phân luồng.

Khi phát sinh luồng vàng hoặc luồng đỏ, công ty cần phối hợp sớm với khách hàng để chuẩn bị hồ sơ và giải trình. Với luồng vàng, nhân viên phải kiểm tra xem hồ sơ giấy hoặc hồ sơ điện tử đã đầy đủ chưa, đồng thời chuẩn bị các chứng từ bổ sung như catalogue, tài liệu kỹ thuật, giấy phép hoặc C/O nếu có. Với luồng đỏ, bộ phận Customs cần phối hợp chặt chẽ với OPS để đăng ký kiểm hóa, chuẩn bị hàng hóa, làm việc với kho hàng và thông báo thời gian cho khách hàng. Nếu công ty phản ứng chậm trong các trường hợp này, thời gian thông quan sẽ kéo dài và chi phí lưu kho để phát sinh.

Ngoài ra, công ty nên xây dựng cơ chế đánh giá lỗi khai báo hải quan theo định kỳ. Các lỗi như sai mã HS, sai trị giá, thiếu chứng từ, khai sai trọng lượng hoặc khai thiếu thông tin cần được thống kê, phân loại nguyên nhân và rút kinh nghiệm. Nếu lỗi xuất phát từ khách hàng, bộ phận Sales cần tăng cường hướng dẫn ngay từ đầu. Nếu lỗi xuất phát từ nhân viên nội bộ, công ty cần tổ chức đào tạo bổ sung hoặc điều chỉnh quy trình kiểm tra. Cách quản lý này giúp hoạt động khai báo hải quan không chỉ xử lý theo từng vụ việc mà còn được cải thiện liên tục.

Hiệu quả của giải pháp này sẽ thể hiện qua thời gian thông quan ngắn hơn, số lượng tờ khai phải sửa giảm, chi phí lưu kho giảm và khách hàng hài lòng hơn với dịch vụ. Đối với doanh nghiệp FWD, năng lực khai báo hải quan là một yếu tố quan trọng để giữ chân khách hàng, nhất là nhóm khách hàng doanh nghiệp thường xuyên nhập khẩu hàng hóa. Khi công ty làm tốt khâu này, dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không sẽ trở nên chuyên nghiệp, đáng tin cậy và có khả năng cạnh tranh cao hơn.

3.2.4. Ứng dụng công nghệ trong theo dõi và quản lý lô hàng

Sự gia tăng số lượng đơn hàng và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng đòi hỏi công ty phải nâng cao mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý lô hàng. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, thời gian vận chuyển và xử lý thường ngắn, trong khi các khâu nghiệp vụ lại liên quan đến nhiều bộ phận. Nếu công ty chỉ theo dõi bằng tin nhắn, email riêng lẻ hoặc bảng tính thủ công, thông tin dễ bị phân tán, khó kiểm soát và dễ bỏ sót việc. Vì vậy, sử dụng phần mềm quản lý lô hàng là giải pháp cần thiết để nâng cao tính minh bạch, tăng tốc độ xử lý và giảm phụ thuộc vào cách làm thủ công.

Công ty nên triển khai phần mềm quản lý lô hàng phù hợp với quy mô hiện tại, có thể bắt đầu từ hệ thống đơn giản rồi nâng cấp dần. Mỗi lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không cần được tạo một mã theo dõi riêng ngay từ khi khách hàng xác nhận sử dụng dịch vụ. Mã theo dõi này gắn với toàn bộ thông tin như tên khách hàng, người gửi, người nhận, số AWB, số Invoice, tên hàng, số kiện, trọng lượng, sân bay đi, sân bay đến, trạng thái chứng từ, trạng thái khai báo hải quan, tình trạng nhận hàng và thông tin giao hàng nội địa. Khi tất cả dữ liệu được tập trung trên một hệ thống, các bộ phận có thể truy cập và cập nhật nhanh hơn, tránh tình trạng mỗi người giữ một phần thông tin riêng.

Trạng thái lô hàng cần được chia thành các mốc rõ ràng để dễ theo dõi. Công ty có thể sử dụng các trạng thái như đã nhận yêu cầu, đã báo giá, đã xác nhận dịch vụ, đã nhận chứng từ, chứng từ cần bổ sung, hàng đã bay, hàng đã đến, đang khai hải quan, đã truyền tờ khai, luồng xanh, luồng vàng, luồng đỏ, đã thông quan, đang nhận hàng tại kho, đang giao hàng, đã giao hàng và đã quyết toán. Việc chia nhỏ trạng thái giúp nhân viên biết chính xác lô hàng đang ở bước nào và còn việc gì cần xử lý. Khách hàng cũng có thể được cập nhật theo các mốc quan trọng mà không cần liên tục gọi điện hỏi tình trạng hàng.

Một tính năng rất hữu ích là tự động nhắc việc khi hàng sắp đến, khi chứng từ chưa đủ, khi sắp phát sinh phí lưu kho hoặc khi tờ khai chưa được xử lý. Đối với hàng không, chậm một ngày có thể làm phát sinh chi phí đáng kể, đặc biệt ở các kho hàng sân bay. Nếu hệ thống có cảnh báo trước, nhân viên chứng từ sẽ chủ động yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ, bộ phận khai hải quan sẽ chuẩn bị truyền tờ khai sớm, OPS sẽ sắp xếp nhân sự nhận hàng và kế toán có thể chuẩn bị thanh toán các khoản phí cần thiết. Nhờ đó, quy trình sẽ chuyển từ xử lý bị động sang chủ động kiểm soát tiến độ.

Bên cạnh phục vụ nội bộ, công nghệ còn giúp tăng tính minh bạch với khách hàng. Công ty có thể thiết lập hình thức cập nhật tự động qua email, Zalo hoặc cổng tra cứu trên website. Khách hàng chỉ cần nhập mã lô hàng để biết tình trạng xử lý cơ bản như hàng đã về chưa, hồ sơ đang ở bước nào, đã thông quan hay chưa, dự kiến giao hàng khi nào. Đối với các khách hàng doanh nghiệp thường xuyên sử dụng dịch vụ, công ty có thể gửi báo cáo tổng hợp định kỳ về số lượng lô hàng, thời gian xử lý trung bình, chi phí phát sinh và tình trạng giao hàng. Điều này không chỉ giúp khách hàng yên tâm hơn mà còn thể hiện tính chuyên nghiệp của công ty.

Việc ứng dụng công nghệ cũng giúp ban quản lý có dữ liệu để đánh giá hiệu quả quy trình. Thay vì chỉ dựa vào phản ánh của nhân viên hoặc khách hàng, công ty có thể theo dõi thời gian xử lý từng bước, số lô hàng chậm, nguyên nhân chậm, tỷ lệ hồ sơ sai, số lần phát sinh lưu kho và hiệu suất của từng bộ phận. Các dữ liệu này là căn cứ quan trọng để điều chỉnh quy trình, bố trí nhân sự và kiểm soát chất lượng dịch vụ. Chẳng hạn, nếu hệ thống cho thấy nhiều lô hàng bị chậm ở khâu chứng từ, công ty cần tăng cường checklist và đào tạo nhân viên chứng từ. Nếu chậm ở khâu OPS, công ty cần xem xét lại việc phối hợp với kho hàng hoặc phương tiện giao hàng nội địa.

Để triển khai hiệu quả, công ty không nhất thiết phải đầu tư ngay một phần mềm phức tạp với chi phí lớn. Giai đoạn đầu có thể sử dụng một nền tảng quản lý công việc hoặc phần mềm logistics cơ bản, sau đó tùy theo quy mô lô hàng để nâng cấp. Quan trọng hơn cả là thống nhất cách nhập dữ liệu, phân quyền sử dụng, quy định trách nhiệm cập nhật và kiểm tra thông tin. Nếu có phần mềm nhưng nhân viên không cập nhật đầy đủ, hệ thống sẽ không phát huy hiệu quả. Vì vậy, công nghệ cần đi kèm với quy trình vận hành và kỷ luật thực hiện.

Giải pháp ứng dụng công nghệ sẽ giúp công ty kiểm soát tốt hơn các lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, giảm sai sót do quản lý thủ công, tăng khả năng phản hồi khách hàng và hỗ trợ ban lãnh đạo ra quyết định. Khi thị trường logistics ngày càng cạnh tranh, doanh nghiệp nào cung cấp được thông tin nhanh, minh bạch và chính xác sẽ có lợi thế rõ rệt. Đây cũng là hướng đi phù hợp với mục tiêu phát triển của Đông Dương trong giai đoạn mở rộng quy mô dịch vụ.

3.2.5. Nâng cao chất lượng phối hợp giữa các bộ phận

Hiệu quả của quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không phụ thuộc rất lớn vào sự phối hợp giữa các bộ phận trong doanh nghiệp. Một lô hàng dù không quá phức tạp vẫn cần sự tham gia của Sales, Docs, Customs, OPS và kế toán. Nếu thông tin từ Sales chuyển sang không đầy đủ, bộ phận chứng từ sẽ mất thời gian hỏi lại khách hàng. Nếu bộ phận Customs chưa kịp truyền tờ khai, OPS chưa thể nhận hàng. Nếu kế toán chưa xử lý thanh toán phí, việc lấy hàng tại kho có thể bị chậm. Do đó, nâng cao chất lượng phối hợp nội bộ là giải pháp có ý nghĩa trực tiếp đối với việc rút ngắn thời gian xử lý và hạn chế sai sót.

Công ty nên thiết lập nhóm xử lý riêng cho từng lô hàng, đặc biệt với các lô hàng nhập khẩu hàng không có yêu cầu giao nhanh hoặc có chứng từ phức tạp. Nhóm này có

thể gồm nhân viên Sales phụ trách khách hàng, nhân viên chứng từ, nhân viên khai hải quan, nhân viên OPS và nhân viên kế toán theo dõi chi phí. Mỗi nhóm cần có một đầu mối chịu trách nhiệm chính, thường là nhân viên phụ trách lô hàng hoặc điều phối viên. Người này có nhiệm vụ cập nhật tiến độ, nhắc các bộ phận hoàn thành công việc, tổng hợp vướng mắc và báo cáo cho quản lý khi phát sinh vấn đề vượt thẩm quyền.

Việc quy định đầu mối chịu trách nhiệm chính giúp tránh tình trạng nhiều người cùng tham gia nhưng không ai theo dõi tổng thể. Với một lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, khách hàng thường chỉ cần một người có thể trả lời chính xác tình trạng lô hàng. Nếu mỗi bộ phận nắm một phần thông tin, khách hàng sẽ phải chờ đợi lâu hoặc nhận câu trả lời không thống nhất. Khi có đầu mối rõ ràng, thông tin được tập trung, việc phản hồi khách hàng nhanh hơn và các bộ phận cũng có người điều phối chung. Đây là cách làm thực tế, phù hợp với quy mô của các doanh nghiệp FWD vừa và nhỏ.

Công ty cũng nên tổ chức họp ngắn hàng ngày đối với các lô hàng đang xử lý, đặc biệt là các lô hàng đã về sân bay, hàng đang chờ thông quan hoặc hàng có nguy cơ phát sinh lưu kho. Cuộc họp không cần kéo dài, chỉ cần rà soát các nội dung như lô hàng nào đang chờ chứng từ, lô hàng nào đã truyền tờ khai, lô hàng nào bị luồng vàng hoặc luồng đỏ, lô hàng nào cần thanh toán phí kho, lô hàng nào cần điều xe giao trong ngày. Cách trao đổi nhanh vào đầu ngày hoặc cuối ngày giúp các bộ phận nắm được công việc trọng tâm, giảm tình trạng quên việc do quá nhiều lô hàng cùng lúc.

Một bảng theo dõi chung giữa Sales, Docs, Customs, OPS và kế toán cần được áp dụng thống nhất. Bảng này có thể thể hiện các thông tin như mã lô hàng, tên khách hàng, số AWB, tên hàng, ngày hàng đến, tình trạng chứng từ, tình trạng tờ khai, kết quả phân luồng, phí cần thanh toán, thời gian nhận hàng, thời gian giao hàng và người phụ trách. Bảng theo dõi nên được cập nhật theo thời gian thực hoặc ít nhất theo từng buổi trong ngày. Khi mọi bộ phận nhìn chung một nguồn dữ liệu, việc phối hợp sẽ chính xác hơn, giảm tình trạng hỏi lại nhiều lần hoặc bỏ sót thông tin quan trọng.

Để hạn chế chậm thông tin, công ty cần quy định rõ nguyên tắc chuyển giao dữ liệu giữa các bộ phận. Sau khi khách hàng xác nhận dịch vụ, Sales phải chuyển toàn bộ thông tin lô hàng cho Docs theo mẫu thống nhất. Khi Docs kiểm tra xong hồ sơ, phải ghi rõ hồ sơ đã đủ hay còn thiếu gì để Customs chuẩn bị khai báo. Khi Customs nhận kết quả phân luồng, phải thông báo ngay cho OPS và kế toán để chuẩn bị nhận hàng hoặc bổ sung chứng từ. Khi OPS giao hàng xong, phải cập nhật biên bản giao nhận để

kế toán quyết toán và chăm sóc khách hàng gửi thông báo hoàn tất. Mỗi khâu cần có điểm chuyển giao rõ ràng để quy trình không bị đứt đoạn.

Ngoài ra, công ty cần xây dựng văn hóa phối hợp thay vì chỉ xử lý theo trách nhiệm riêng lẻ. Hoạt động logistics là hoạt động theo chuỗi, nên chất lượng cuối cùng phụ thuộc vào sự liên kết của tất cả bộ phận. Nhân viên Sales không nên chỉ dừng lại ở việc ký được đơn hàng, mà cần bảo đảm thông tin đầu vào đủ để các bộ phận sau xử lý. Nhân viên chứng từ không chỉ kiểm tra hồ sơ mà còn cần cảnh báo sớm rủi ro cho Sales và khách hàng. Bộ phận OPS không chỉ nhận hàng mà còn cần phản hồi kịp thời tình trạng thực tế tại kho. Khi mỗi bộ phận hiểu tác động công việc của mình đến toàn bộ quy trình, hiệu quả phối hợp sẽ được cải thiện rõ rệt.

Giải pháp này có tính khả thi cao vì chủ yếu liên quan đến cách tổ chức và kỷ luật nội bộ, không đòi hỏi chi phí đầu tư lớn. Nếu được thực hiện nghiêm túc, công ty có thể giảm thời gian chờ giữa các khâu, hạn chế sai sót do thiếu thông tin và nâng cao chất lượng phản hồi khách hàng. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, phối hợp nhanh và chính xác chính là điều kiện quan trọng để bảo đảm hàng được thông quan, nhận và giao đúng thời gian cam kết.

3.2.6. Tăng cường quan hệ với hãng hàng không, đại lý và kho hàng sân bay

Mạng lưới quan hệ với hãng hàng không, đại lý vận tải và kho hàng sân bay là yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp FWD. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, công ty không thể tự mình kiểm soát toàn bộ chuỗi vận chuyển mà phải phối hợp với nhiều bên. Nếu hãng hàng không, đại lý hoặc kho hàng phản hồi chậm, gửi thông tin thiếu hoặc xử lý hàng không kịp thời, tiến độ của lô hàng sẽ bị ảnh hưởng. Vì vậy, tăng cường quan hệ với các đối tác này là giải pháp thực tế để giảm rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Công ty cần duy trì quan hệ thường xuyên với các hãng hàng không và đại lý vận tải đang hợp tác. Việc duy trì không chỉ dừng lại ở liên hệ khi có lô hàng phát sinh, mà cần có cơ chế trao đổi định kỳ về giá cước, lịch bay, năng lực khai thác, quy định hàng hóa, phụ phí và chính sách hỗ trợ. Khi công ty có quan hệ tốt với đối tác, việc cập nhật thông tin sẽ nhanh hơn, khả năng xử lý phát sinh cũng thuận lợi hơn. Với các tuyến nhập khẩu thường xuyên, công ty nên xác định những hãng bay hoặc đại lý có chất lượng ổn định để ưu tiên sử dụng.

Đàm phán mức phí tốt hơn cũng là nội dung cần chú trọng. Chi phí là một trong những yếu tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh của dịch vụ logistics. Công ty nên tổng hợp sản lượng vận chuyển theo từng tuyến, từng đối tác và từng thời kỳ để có cơ sở đàm phán giá. Nếu sản lượng đủ ổn định, công ty có thể thương lượng mức cước ưu đãi, phí handling hợp lý hơn hoặc chính sách thanh toán linh hoạt hơn. Khi có được mức phí tốt, công ty có thể xây dựng báo giá cạnh tranh cho khách hàng mà vẫn đảm bảo biên lợi nhuận. Điều này rất quan trọng vì thị trường logistics hiện nay có nhiều doanh nghiệp cạnh tranh mạnh về giá.

Công ty nên ưu tiên hợp tác với các đối tác có khả năng phản hồi nhanh và trách nhiệm cao. Giá rẻ không nên là tiêu chí duy nhất khi lựa chọn đại lý hoặc hãng vận chuyển. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, tốc độ phản hồi thông tin đôi khi còn quan trọng hơn một khoản chênh lệch nhỏ về chi phí. Một đại lý gửi chứng từ đúng thời gian, thông báo lịch bay rõ ràng và hỗ trợ xử lý khi có sai lệch sẽ giúp công ty tiết kiệm nhiều thời gian. Ngược lại, đối tác phản hồi chậm có thể khiến hàng về nhưng chưa đủ hồ sơ, làm phát sinh phí lưu kho và ảnh hưởng đến uy tín với khách hàng.

Một biện pháp cụ thể là xây dựng danh sách đối tác đáng tin cậy cho từng tuyến. Danh sách này nên ghi nhận thông tin về hãng hàng không, đại lý nước ngoài, kho hàng, thời gian phản hồi trung bình, chất lượng chứng từ, mức phí, tần suất chậm trễ và khả năng hỗ trợ phát sinh. Với tuyến Đài Loan về Việt Nam, công ty có thể đánh giá những đại lý thường làm tốt chứng từ, lịch bay ổn định và có kinh nghiệm xử lý mặt hàng mỹ phẩm. Với tuyến Mỹ, châu Âu hoặc Trung Quốc, công ty cũng cần có bộ tiêu chí riêng. Việc đánh giá đối tác theo tuyến giúp công ty lựa chọn đúng đơn vị phù hợp cho từng nhu cầu khách hàng.

Quan hệ với kho hàng sân bay cũng cần được chú trọng vì đây là nơi hàng hóa được khai thác, lưu giữ và bàn giao sau khi về Việt Nam. Nhân viên OPS nên nắm rõ quy trình làm việc của từng kho, thời gian làm hàng, yêu cầu chứng từ, cách thanh toán phí và thủ tục nhận hàng. Nếu công ty có nhân viên hiện trường quen việc, việc lấy hàng sẽ nhanh hơn và hạn chế sai sót. Đồng thời, khi phát sinh tình trạng hàng thiếu kiện, bao bì hư hỏng hoặc dữ liệu chưa cập nhật, nhân viên có thể làm việc với kho hiệu quả hơn để lập biên bản và xử lý kịp thời.

Công ty cũng nên thiết lập cơ chế đánh giá đối tác sau mỗi giai đoạn. Các tiêu chí có thể bao gồm thời gian phản hồi, độ chính xác của chứng từ, mức độ ổn định của lịch

trình, chi phí, thái độ hỗ trợ và khả năng xử lý sự cố. Đối tác nào thường xuyên gây chậm trễ cần được xem xét thay thế hoặc hạn chế sử dụng. Đối tác nào có chất lượng tốt nên được ưu tiên hợp tác lâu dài. Cách quản lý này giúp công ty chủ động hơn thay vì bị phụ thuộc vào một vài đơn vị quen thuộc nhưng chưa chắc hiệu quả.

Việc tăng cường quan hệ với hãng hàng không, đại lý và kho hàng sân bay sẽ giúp công ty giảm rủi ro do chậm thông báo hàng đến, chậm xử lý chứng từ, chậm khai thác hàng hoặc phát sinh chi phí không dự kiến. Khi mạng lưới đối tác được chọn lọc và duy trì tốt, dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không của công ty sẽ ổn định hơn, thời gian xử lý nhanh hơn và khả năng đáp ứng yêu cầu của khách hàng cũng được cải thiện rõ rệt.

3.2.7. Hoàn thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng

Chất lượng chăm sóc khách hàng có ảnh hưởng lớn đến sự hài lòng và khả năng khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của công ty. Đối với dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không, khách hàng không chỉ quan tâm đến việc hàng có về đúng hay không, mà còn muốn biết lô hàng đang ở bước nào, có phát sinh chi phí gì, khi nào thông quan và khi nào giao đến địa chỉ nhận. Nếu công ty cập nhật thông tin chậm hoặc giải thích chưa rõ, khách hàng dễ cảm thấy bị động, dù quy trình nội bộ vẫn đang được xử lý. Vì vậy, hoàn thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng là giải pháp cần thiết để nâng cao chất lượng toàn bộ quy trình.

Công ty nên xây dựng cơ chế cập nhật tiến độ lô hàng theo từng mốc. Các mốc cần thông báo gồm đã nhận chứng từ, chứng từ đã được kiểm tra, hàng đã bay, hàng đã đến sân bay Việt Nam, đang khai báo hải quan, đã có kết quả phân luồng, đã thông quan, đã nhận hàng tại kho, đang giao hàng và đã giao hàng thành công. Việc cập nhật theo mốc giúp khách hàng có cảm giác được đồng hành trong suốt quá trình xử lý. Đối với khách hàng doanh nghiệp, thông tin này còn giúp họ chủ động sắp xếp kho nhận hàng, nhân sự kiểm hàng và kế hoạch kinh doanh.

Công ty cần thông báo sớm các chi phí có khả năng phát sinh. Trong thực tế, nhiều khiếu nại của khách hàng không xuất phát từ việc có chi phí, mà từ việc chi phí được thông báo quá muộn hoặc không được giải thích rõ. Đối với hàng nhập khẩu bằng đường hàng không, các khoản có thể phát sinh gồm phí lưu kho, phí handling, phí lấy lệnh, phí kiểm hóa, phí điều chỉnh chứng từ, phí giao hàng ngoài giờ hoặc phí phát sinh do khách hàng bổ sung hồ sơ chậm. Nhân viên chăm sóc khách hàng cần giải thích trước cho

khách hàng về bản chất các khoản phí này, điều kiện phát sinh và cách hạn chế. Khi khách hàng được thông tin sớm, quá trình thanh toán và phối hợp sẽ thuận lợi hơn.

Tư vấn trước rủi ro kiểm tra chuyên ngành cũng là nội dung cần đưa vào chăm sóc khách hàng. Với những mặt hàng như mỹ phẩm, thực phẩm, thiết bị y tế hoặc hóa chất, công ty cần thông báo ngay từ đầu về khả năng phải chuẩn bị giấy phép, công bố sản phẩm hoặc hồ sơ kiểm tra chất lượng. Nếu chỉ đến khi hàng về mới yêu cầu khách hàng bổ sung, lô hàng có thể bị chậm thông quan và phát sinh lưu kho. Do đó, chăm sóc khách hàng không chỉ là trả lời câu hỏi, mà còn là tư vấn phòng ngừa rủi ro. Cách làm này thể hiện sự chuyên nghiệp của FWD và giúp khách hàng đánh giá cao năng lực tư vấn của công ty.

Sau khi giao hàng, công ty nên gửi báo cáo hoàn tất lô hàng cho khách hàng. Báo cáo này có thể bao gồm thông tin tóm tắt về lô hàng, số AWB, tên hàng, số kiện, ngày hàng đến, ngày thông quan, ngày giao hàng, chi phí dịch vụ, các khoản phát sinh nếu có và danh sách chứng từ bàn giao. Đối với khách hàng thường xuyên, báo cáo hoàn tất giúp họ lưu hồ sơ nội bộ và đối chiếu công nợ dễ dàng hơn. Đối với công ty, đây cũng là cách khẳng định rằng quy trình đã được thực hiện đầy đủ và minh bạch.

Công ty cần thu thập phản hồi khách hàng sau mỗi lô hàng, nhất là đối với khách hàng mới hoặc các lô hàng có phát sinh. Việc thu thập phản hồi có thể thực hiện qua biểu mẫu ngắn, cuộc gọi chăm sóc hoặc tin nhắn đánh giá dịch vụ. Các nội dung nên hỏi gồm mức độ hài lòng về thời gian xử lý, thái độ nhân viên, tính rõ ràng của thông tin, chi phí, tình trạng hàng khi nhận và khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ. Những phản hồi này cần được tổng hợp định kỳ để nhận diện điểm mạnh và điểm yếu trong quá trình phục vụ khách hàng.

Một vấn đề khác cần quan tâm là phong cách giao tiếp của nhân viên. Dịch vụ logistics thường phát sinh tình huống căng thẳng, đặc biệt khi hàng chậm, chi phí tăng hoặc chứng từ bị sai. Nhân viên chăm sóc khách hàng cần được đào tạo kỹ năng giải thích, lắng nghe và xử lý phàn nàn. Thay vì chỉ thông báo vấn đề, nhân viên nên đưa ra phương án xử lý, thời gian dự kiến và trách nhiệm của các bên. Cách giao tiếp rõ ràng, bình tĩnh và có trách nhiệm sẽ giúp giảm căng thẳng, đồng thời giữ được niềm tin của khách hàng.

Công ty cũng có thể phân loại khách hàng để áp dụng cách chăm sóc phù hợp. Khách hàng cá nhân thường cần hướng dẫn chi tiết và dễ hiểu. Khách hàng doanh nghiệp

cần thông tin nhanh, chính xác và có chứng từ đầy đủ. Khách hàng thường xuyên cần chính sách chăm sóc riêng, báo cáo định kỳ và ưu tiên xử lý. Khi chăm sóc khách hàng theo từng nhóm, công ty sẽ nâng cao hiệu quả phục vụ thay vì áp dụng một cách làm giống nhau cho mọi đối tượng.

Việc hoàn thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng không chỉ giúp tăng sự hài lòng mà còn góp phần xây dựng hình ảnh thương hiệu. Trong bối cảnh nhiều doanh nghiệp logistics cạnh tranh về giá, chất lượng chăm sóc khách hàng sẽ là yếu tố tạo khác biệt. Nếu Đông Dương có thể cập nhật thông tin nhanh, tư vấn rõ ràng, xử lý phát sinh có trách nhiệm và duy trì liên hệ sau giao hàng, công ty sẽ có cơ hội giữ chân khách hàng cũ và mở rộng khách hàng mới thông qua sự giới thiệu từ những khách hàng đã hài lòng.

3.2.8. Kiểm soát chi phí phát sinh trong quá trình giao nhận

Chi phí phát sinh là vấn đề thường gặp trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không. Do đặc thù thời gian xử lý nhanh, phí tại kho hàng không tương đối cao và nhiều khâu phụ thuộc vào chứng từ, hãng vận chuyển, kho hàng và khách hàng, nếu công ty không kiểm soát tốt thì chi phí của lô hàng có thể tăng so với báo giá ban đầu. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến lợi ích của khách hàng mà còn tác động đến uy tín và khả năng cạnh tranh của công ty. Vì vậy, kiểm soát chi phí phát sinh cần được xem là một nội dung quan trọng trong việc hoàn thiện quy trình giao nhận.

Công ty cần theo dõi sát thời gian hàng đến để chủ động chuẩn bị hồ sơ và phương án nhận hàng. Ngay khi có lịch bay hoặc thông báo dự kiến hàng đến, bộ phận chứng từ và OPS phải cập nhật vào bảng theo dõi chung. Nếu hàng dự kiến về trong một hoặc hai ngày tới, nhân viên phải kiểm tra ngay tình trạng chứng từ, yêu cầu khách hàng bổ sung hồ sơ còn thiếu và chuẩn bị khai báo hải quan. Việc theo dõi sát thời gian hàng đến giúp công ty tránh tình trạng hàng đã vào kho nhưng chưa có hồ sơ, chưa truyền tờ khai hoặc chưa chuẩn bị thanh toán phí. Đây là nguyên nhân phổ biến dẫn đến phát sinh phí lưu kho.

Chuẩn bị hồ sơ trước khi hàng về là biện pháp hiệu quả nhất để giảm chi phí không cần thiết. Với những lô hàng đã có Invoice, Packing List và AWB draft, công ty nên kiểm tra trước, xác định mã HS dự kiến, rà soát chính sách mặt hàng và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị giấy phép nếu cần. Khi hàng về, nhân viên chỉ cần cập nhật thông tin cuối cùng và tiến hành truyền tờ khai. Cách làm này giúp rút ngắn thời gian thông quan, đặc

biệt đối với lô hàng air import có thời gian miễn lưu kho ngắn. Nếu chờ đến khi hàng về mới bắt đầu kiểm tra hồ sơ, công ty sẽ dễ rơi vào thế bị động.

Hạn chế phí lưu kho, lưu bãi cần trở thành chỉ tiêu quản lý nội bộ. Công ty có thể theo dõi số lô hàng phát sinh phí lưu kho trong tháng, nguyên nhân phát sinh và bộ phận liên quan. Nếu phát sinh do khách hàng cung cấp chứng từ chậm, bộ phận Sales cần cải thiện cách hướng dẫn khách hàng từ đầu. Nếu phát sinh do nhân viên kiểm tra chứng từ chậm, bộ phận chứng từ cần được điều chỉnh quy trình. Nếu phát sinh do chưa thanh toán phí kịp thời, kế toán và OPS phải phối hợp tốt hơn. Khi chi phí phát sinh được theo dõi cụ thể, công ty sẽ có cơ sở để xử lý đúng nguyên nhân thay vì chỉ ghi nhận chung chung.

Báo trước các khoản phí local charge cho khách hàng cũng là việc cần thiết. Khi tư vấn dịch vụ, công ty nên giải thích rõ các khoản phí có thể phát sinh tại đầu nhập như phí chứng từ, phí handling, phí kho, phí lấy hàng, phí kiểm hóa, phí giao hàng nội địa và phí lưu kho nếu nhận hàng chậm. Báo giá ban đầu cần minh bạch, phân biệt rõ khoản phí cố định, khoản phí dự kiến và khoản phí phụ thuộc vào thực tế. Khi khách hàng hiểu trước cơ cấu chi phí, họ sẽ dễ chấp nhận hơn nếu có khoản phát sinh hợp lý. Ngược lại, nếu công ty báo giá chưa rõ, khách hàng có thể cho rằng chi phí phát sinh là thiếu minh bạch.

Công ty cũng nên so sánh chi phí giữa các đối tác giao hàng nội địa. Sau khi hàng được nhận tại kho sân bay, khâu vận chuyển về địa chỉ khách hàng có thể do công ty tự điều phối hoặc thuê đơn vị bên ngoài. Nếu không có danh sách đối tác ổn định, chi phí giao hàng có thể biến động theo từng thời điểm, đặc biệt vào mùa cao điểm hoặc với tuyến xa. Công ty nên xây dựng bảng giá tham khảo theo khu vực, loại xe, trọng lượng hàng và thời gian giao. Với các đối tác thường xuyên, có thể đàm phán mức giá cố định hoặc chính sách ưu đãi theo sản lượng. Điều này giúp công ty chủ động hơn khi báo giá và giảm rủi ro tăng chi phí đột xuất.

Một bảng giá dịch vụ minh bạch cần được xây dựng và cập nhật thường xuyên. Bảng giá nên thể hiện rõ phí dịch vụ giao nhận, phí khai báo hải quan, phí giao hàng nội địa, phí làm ngoài giờ nếu có, phí xử lý chứng từ bổ sung và các khoản phí có thể thu hộ. Tuy nhiên, vì chi phí logistics thay đổi theo tuyến, hãng vận chuyển, mặt hàng và thời điểm, bảng giá cần có ghi chú rõ về các khoản phụ thuộc thực tế. Minh bạch không

có nghĩa là cố định mọi khoản phí, mà là giúp khách hàng hiểu khoản nào chắc chắn, khoản nào có thể thay đổi và vì sao thay đổi.

Để kiểm soát chi phí hiệu quả hơn, công ty nên lập bảng dự toán chi phí cho từng lô hàng ngay từ đầu. Bảng này bao gồm cước vận chuyển, phí local charge, phí hải quan, thuế dự kiến, phí kho, phí giao hàng, phí kiểm tra chuyên ngành nếu có và khoản dự phòng. Sau khi hoàn tất lô hàng, kế toán đối chiếu chi phí thực tế với chi phí dự toán để xác định phần chênh lệch. Nếu chênh lệch lớn, cần làm rõ nguyên nhân. Cách làm này giúp công ty kiểm soát lợi nhuận từng lô hàng, đồng thời giúp khách hàng thấy được sự chuyên nghiệp trong quản lý chi phí.

Ngoài ra, công ty cần nâng cao khả năng tư vấn để khách hàng lựa chọn phương án tối ưu ngay từ đầu. Có những lô hàng phù hợp với hàng không vì cần giao gấp, nhưng cũng có lô hàng nếu không quá khẩn cấp có thể cân nhắc đường biển hoặc kết hợp đa phương thức để giảm chi phí. FWD cần tư vấn trung thực dựa trên nhu cầu thực tế của khách hàng, không chỉ tập trung vào việc bán dịch vụ. Khi khách hàng cảm nhận công ty đặt lợi ích của họ lên hàng đầu, mối quan hệ hợp tác sẽ bền vững hơn.

Kiểm soát chi phí phát sinh là giải pháp có tác động trực tiếp đến sự hài lòng của khách hàng và hiệu quả kinh doanh của công ty. Nếu Đông Dương kiểm soát tốt thời gian hàng đến, chuẩn bị hồ sơ sớm, hạn chế lưu kho, minh bạch local charge và quản lý đối tác giao hàng nội địa, dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không sẽ có tính cạnh tranh cao hơn. Đây cũng là điều kiện giúp công ty vừa giữ được khách hàng, vừa bảo đảm hiệu quả tài chính trong quá trình mở rộng quy mô hoạt động.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với công ty

Công ty Cổ phần Bru vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương cần sớm ban hành quy trình chuẩn dành riêng cho dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không. Quy trình này nên được xây dựng thành văn bản nội bộ, quy định rõ từng bước xử lý, trách nhiệm của các bộ phận và thời gian hoàn thành đối với từng công đoạn. Khi có quy trình thống nhất, nhân viên Sales, chứng từ, khai hải quan, OPS và kế toán sẽ phối hợp thuận lợi hơn, hạn chế tình trạng xử lý theo kinh nghiệm cá nhân hoặc bỏ sót công việc khi sản lượng lô hàng tăng.

Song song với việc chuẩn hóa nghiệp vụ, công ty cần đầu tư phần mềm quản lý lô hàng để theo dõi toàn bộ quá trình từ khi tiếp nhận yêu cầu đến khi giao hàng và quyết

toán hồ sơ. Hệ thống này nên cho phép cập nhật trạng thái lô hàng, lưu trữ chứng từ, nhắc việc khi hàng sắp đến hoặc sắp phát sinh phí lưu kho. Bên cạnh đó, công ty cần tăng cường đào tạo nhân viên về chứng từ, khai báo hải quan, mã HS, Incoterms, chính sách mặt hàng và kỹ năng xử lý sự cố. Khi sản lượng hàng nhập khẩu hàng không tiếp tục tăng, doanh nghiệp cũng nên bổ sung nhân sự cho bộ phận chứng từ và OPS để tránh quá tải, nhất là vào mùa cao điểm.

Một yêu cầu khác là công ty nên xây dựng bộ KPI cho từng khâu xử lý như thời gian kiểm tra chứng từ, thời gian truyền tờ khai, tỷ lệ hồ sơ sai, thời gian nhận hàng tại kho và tỷ lệ giao hàng đúng hạn. Các chỉ tiêu này giúp ban lãnh đạo đánh giá hiệu quả thực hiện công việc một cách cụ thể hơn, đồng thời tạo động lực để nhân viên nâng cao trách nhiệm. Ngoài ra, công ty cần tăng cường kiểm soát chất lượng dịch vụ thông qua việc rà soát hồ sơ sau mỗi lô hàng, ghi nhận phản hồi của khách hàng và tổng hợp các lỗi phát sinh để điều chỉnh quy trình kịp thời.

3.3.2. Kiến nghị đối với cơ quan quản lý và các bên liên quan

Cơ quan quản lý nhà nước cần tiếp tục đẩy mạnh đơn giản hóa thủ tục hải quan, đặc biệt đối với các lô hàng nhập khẩu bằng đường hàng không có yêu cầu xử lý nhanh. Việc rút ngắn thời gian tiếp nhận, kiểm tra và phản hồi hồ sơ sẽ giúp doanh nghiệp logistics giảm áp lực về chi phí lưu kho, lưu bãi, đồng thời hỗ trợ người nhập khẩu nhanh chóng đưa hàng về phục vụ sản xuất, kinh doanh. Bên cạnh đó, các quy định liên quan đến hồ sơ hải quan, kiểm tra chuyên ngành, chính sách mặt hàng và thuế nhập khẩu cần được hướng dẫn rõ ràng, dễ tra cứu và thống nhất trong quá trình áp dụng.

Đáng chú ý, việc tăng cường kết nối dữ liệu giữa cơ quan hải quan, kho hàng sân bay, hãng hàng không và doanh nghiệp logistics là yêu cầu cần thiết để nâng cao hiệu quả giao nhận hàng hóa. Nếu thông tin về hàng đến, tình trạng khai thác hàng, kết quả phân luồng, tình trạng thông quan và phí kho được cập nhật đồng bộ, doanh nghiệp FWD có thể chủ động hơn trong việc chuẩn bị hồ sơ, điều phối nhân sự và sắp xếp phương tiện giao hàng. Điều này không chỉ giúp giảm thời gian chờ đợi tại kho sân bay mà còn hạn chế sai sót do phải nhập liệu hoặc đối chiếu thủ công qua nhiều hệ thống khác nhau.

Các cơ quan quản lý chuyên ngành cũng cần công khai, minh bạch và cập nhật thường xuyên các quy định về giấy phép, kiểm tra chất lượng, kiểm dịch, công bố sản phẩm hoặc điều kiện nhập khẩu đối với từng nhóm hàng. Khi quy định được hướng dẫn

rõ, doanh nghiệp giao nhận và người nhập khẩu sẽ chuẩn bị hồ sơ tốt hơn, giảm tình trạng phải bổ sung nhiều lần. Đồng thời, các kho hàng sân bay và đơn vị khai thác hàng hóa cần nâng cao năng lực xử lý vào mùa cao điểm, tăng cường nhân sự, cải thiện quy trình giao nhận tại kho và ứng dụng công nghệ trong quản lý hàng hóa. Sự phối hợp hiệu quả giữa cơ quan quản lý, hãng hàng không, kho hàng và doanh nghiệp logistics sẽ tạo điều kiện để quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không diễn ra nhanh hơn, minh bạch hơn và chuyên nghiệp hơn.

KẾT LUẬN

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không giữ vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ doanh nghiệp đưa hàng hóa từ thị trường quốc tế về Việt Nam một cách nhanh chóng, an toàn và đúng quy định. Đối với Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương, đây là một trong những mảng dịch vụ phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics, chuyển phát nhanh, vận tải hàng không và hỗ trợ xuất nhập khẩu. Với vai trò là doanh nghiệp giao nhận, công ty không trực tiếp sản xuất hàng hóa mà đảm nhiệm việc tổ chức, điều phối và thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tư vấn dịch vụ, kiểm tra chứng từ, khai báo hải quan, nhận hàng tại kho hàng không, giao hàng nội địa và hoàn tất hồ sơ cho khách hàng.

Qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận về giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không, làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò, hệ thống chứng từ và các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận. Trên cơ sở đó, khóa luận phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng nhập khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương thông qua các bước nghiệp vụ cụ thể. Kết quả phân tích cho thấy công ty đã xây dựng được quy trình tương đối đầy đủ, có khả năng cung cấp dịch vụ linh hoạt, phối hợp với nhiều đối tác vận tải và hỗ trợ khách hàng trong các khâu quan trọng của hoạt động nhập khẩu.

Tuy nhiên, quy trình hiện tại vẫn còn một số hạn chế như việc chuẩn hóa nghiệp vụ chưa thật sự đồng bộ, khâu kiểm tra chứng từ còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm nhân viên, sự phối hợp giữa các bộ phận đôi khi chưa kịp thời và mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý lô hàng cần tiếp tục được hoàn thiện. Những hạn chế này có thể làm phát sinh chi phí, kéo dài thời gian thông quan và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nếu không được kiểm soát tốt.

Từ những vấn đề trên, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường hàng không tại công ty, bao gồm chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, hoàn thiện khâu kiểm tra chứng từ, nâng cao hiệu quả khai báo hải quan, ứng dụng công nghệ trong theo dõi lô hàng, tăng cường phối hợp nội bộ, đào tạo nhân lực, phát triển quan hệ với đối tác và kiểm soát chi phí phát sinh. Nếu các giải pháp này được triển khai phù hợp, Công ty Cổ phần Bưu vận Nội địa và Quốc tế Đông Dương có thể nâng cao chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian xử lý lô hàng, giảm rủi ro trong quá trình giao nhận và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường logistics hiện nay.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Công Thương. (2023). *Báo cáo Logistics Việt Nam 2023: Chuyển đổi số trong logistics*. Nhà xuất bản Công Thương.
2. Bộ Công Thương. (2024). *Báo cáo Logistics Việt Nam 2024: Khu thương mại tự do*. Nhà xuất bản Công Thương.
3. Bộ Tài chính. (2015). *Thông tư số 38/2015/TT-BTC quy định về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu*.
4. Bộ Tài chính. (2018). *Thông tư số 39/2018/TT-BTC sửa đổi, bổ sung một số điều tại Thông tư số 38/2015/TT-BTC ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Tài chính*.
5. Chính phủ. (2017). *Nghị định số 163/2017/NĐ-CP quy định về kinh doanh dịch vụ logistics*.
6. Chính phủ. (2018a). *Nghị định số 31/2018/NĐ-CP quy định chi tiết Luật Quản lý ngoại thương về xuất xứ hàng hóa*.
7. Chính phủ. (2018b). *Nghị định số 69/2018/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Quản lý ngoại thương*.
8. FIATA. (2019). *FIATA updates Model Rules on Freight Forwarding Services*. International Federation of Freight Forwarders Associations.
9. IATA. (2024). *e-freight/e-AWB*. International Air Transport Association.
10. Quốc hội. (2017). *Luật Quản lý ngoại thương số 05/2017/QH14*.
11. World Bank. (2023). *Connecting to Compete 2023: Trade Logistics in an Uncertain Global Economy*. World Bank.