

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI**

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT  
KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH  
ASIA CARGO EXPRESS**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Dương Thị Thu Thảo**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Minh Tâm**

**Khóa học : 2022 - 2026**

**Lớp : 22LC3**

Đà  
Nẵng,  
tháng  
05, năm

2026

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI**

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT  
KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH  
ASIA CARGO EXPRESS**

**Giảng viên hướng dẫn : ThS. Dương Thị Thu Thảo**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Minh Tâm**

**Khóa học : 2022 - 2026**

**Lớp : 22LC3**

Đà  
Nẵng,  
tháng  
05, năm

2026

**BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ**

**CHUỖI CUNG ỨNG**

*Đà Nẵng, ngày 30 tháng 5 năm 2026*

**GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Năm học: 2025 - 2026**

**1. Thông tin tác giả thực hiện**

- Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Minh Tâm
- Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

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

**“ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG  
HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS ”**

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

**4. Các bảng biểu**

**5. Cán bộ hướng dẫn**

- ThS. Dương Thị Thu Thảo

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

- 10/02/2026

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

- 30/05/2026

**Giảng viên hướng dẫn**

## **LỜI CẢM ƠN**

Để hoàn thành bài khóa luận này, trước tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Ban Giám Hiệu cùng các Thầy Cô đã luôn đồng hành và hỗ trợ em trong suốt chặng đường học tập tại trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng. Và em cũng xin chân thành cảm ơn cô Dương Thị Thu Thảo đã tận tình hướng dẫn, đóng góp ý kiến quý giá giúp em giải quyết được các vấn đề gặp phải trong quá trình nghiên cứu và hoàn thành đề tài một cách tốt nhất.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý Công ty TNHH Asia Cargo Express cùng các anh chị đồng nghiệp tại phòng kinh doanh đã giúp đỡ, chia sẻ những kinh nghiệm quý báu và cung cấp những số liệu thực tế để em hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

Cuối cùng em xin kính chúc sức khỏe đến toàn thể Thầy Cô của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng và các anh chị đồng nghiệp tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Tuy nhiên vì kiến thức chuyên môn còn hạn chế và bản thân còn thiếu nhiều kinh nghiệm thực tiễn nên nội dung đề tài không tránh khỏi những thiếu sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của Thầy Cô và các anh chị tại Công ty để em có điều kiện bổ sung, nâng cao ý thức của mình, phục vụ tốt hơn công tác thực tế sau này.

# NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

### 1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Minh Tâm
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 2254050132
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH Asia Cargo Express
- Vị trí thực tập: Thực tập sinh kinh doanh

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

Sau quá trình thực tập tại công ty TNHH Asia Cargo Express của sinh viên Nguyễn Thị Minh Tâm, tôi có một số nhận xét sau:

- Em có tính kỷ luật, chấp hành tốt các nội quy của công ty.

- Em có tinh thần học hỏi, tìm tòi và trau dồi kiến thức trong quá trình thực tập.

- Hòa đồng với các phòng ban, tinh thần trách nhiệm cao.

Qua quá trình thực tập chúng tôi sẽ xem xét, đánh giá và có thể tuyển dụng thực tập thành nhân viên chính thức ở vị trí phù hợp.

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



**GIÁM ĐỐC**

*Phan Lê Hoàng Trang*

**NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

|                                                                                                       |                                  |                               |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|--|--|--|--|
| MỤC LỤC                                                                                               |                                  |                               |  |  |  |  |
| LỜI CẢM ƠN                                                                                            | 1                                | NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP |  |  |  |  |
| 2                                                                                                     | NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN |                               |  |  |  |  |
| 2                                                                                                     | MỤC LỤC                          |                               |  |  |  |  |
| 4                                                                                                     | DANH MỤC HÌNH ẢNH                |                               |  |  |  |  |
| Error!                                                                                                | Bookmark not defined.            | DANH MỤC BẢNG                 |  |  |  |  |
| ..... ix                                                                                              |                                  |                               |  |  |  |  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT .....Error! Bookmark not defined.                                                |                                  |                               |  |  |  |  |
| LỜI MỞ ĐẦU                                                                                            |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1. Tính cấp thiết của đề tài                                                                          |                                  |                               |  |  |  |  |
| 2. Mục tiêu nghiên cứu                                                                                |                                  |                               |  |  |  |  |
| 3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu                                                                    |                                  |                               |  |  |  |  |
| 4. Phương pháp nghiên cứu                                                                             |                                  |                               |  |  |  |  |
| 5. Kết cấu khóa luận                                                                                  |                                  |                               |  |  |  |  |
| CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG..... 1        |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1. KHÁI QUÁT VỀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNGError! Bookmark not defined.      |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.1. Giao nhận hàng hóa ..... 1                                                                     |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.1.1. Khái niệmError! Bookmark not defined.                                                        |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.1.2. Đặc điểm và vai trò của giao nhận hàng hóa ..... 1                                           |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.1.3. Phạm vi của dịch vụ giao nhậnError! Bookmark not defined.                                    |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.2. Các bên tham gia trong quá trình giao nhận hàng hóa ..... 3                                    |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.3. Hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng khôngError! Bookmark not defined.                           |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.3.1. Khái niệm hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không ..... 4                                   |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.3.2. Phân loại hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng khôngError! Bookmark not defined.               |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.4. Khái quát vận tải bằng đường hàng không ..... 5                                                |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.5. Đặc thù của giao nhận hàng hóa trong vận tải hàng không..... Error! Bookmark not defined.      |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không ..... 7 |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.6.1. Nhân tố bên ngoài doanh nghiệpError! Bookmark not defined.                                   |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.1.6.2. Nhân tố bên trong doanh nghiệp..... 8                                                        |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.2. QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNGError! Bookmark not defined.         |                                  |                               |  |  |  |  |
| 1.3. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ HỆ THỐNG CHỨNG TỪ ..... 12                                                      |                                  |                               |  |  |  |  |

|                                                                                                                         |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.3.1. Cơ sở pháp lý                                                                                                    | 13                                  |
| 1.3.2. Hệ thống chứng từ                                                                                                | 13                                  |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA</b>          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>CARGO EXPRESS</b>                                                                                                    | <b>15</b>                           |
| <b>2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS</b>                                                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển                                                                                 | 15                                  |
| 2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi                                                                               | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.1.3. Ngành nghề kinh doanh                                                                                            | 17                                  |
| 2.1.4. Sơ đồ tổ chức công ty                                                                                            | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.1.5. Nguồn lực                                                                                                        | 21                                  |
| 2.1.5.1. Cơ sở vật chất                                                                                                 | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.1.5.2. Nguồn nhân lực                                                                                                 | 21                                  |
| 2.1.5.3. Nguồn lực tài chính                                                                                            | Error! Bookmark not defined.        |
| <b>2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY</b>                                                                 | <b>26</b>                           |
| 2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh công ty                                                                              | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp                                                   | 32                                  |
| 2.2.3. Thực trạng hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không                                          | Error! Bookmark not defined.        |
| <b>2.3. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS</b> | <b>38</b>                           |
| 2.3.1. Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng                                                                          | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.3.2. Bước 2: Kiểm tra lịch, báo giá và xác nhận đơn hàng                                                              | 40                                  |
| 2.3.3. Bước 3: Gửi yêu cầu đặt chỗ cho hãng hàng không/đại lý                                                           | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.3.4. Bước 4: Nhận hàng, kiểm tra, đóng gói và cân đo hàng hóa                                                         | 43                                  |
| 2.3.5. Bước 5: Thanh toán cước phí                                                                                      | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.3.6. Bước 6: Khai báo hải quan                                                                                        | 45                                  |
| 2.3.7. Bước 7: Giao hàng cho hãng hàng không/đại lý                                                                     | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.3.8. Bước 8: Theo dõi đơn hàng và hoàn tất dịch vụ                                                                    | 52                                  |
| <b>2.4. ĐÁNH GIÁ</b>                                                                                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.4.1. Ưu điểm                                                                                                          | 53                                  |
| 2.4.2. Nhược điểm                                                                                                       | Error! Bookmark not defined.        |
| 2.4.2. Nguyên nhân                                                                                                      | 55                                  |

### **CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS**

#### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU**

**Error! Bookmark not defined.**3.1.1. Dự báo môi trường kinh doanh .....57

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty**Error! Bookmark not defined.**

3.1.3. Mục tiêu phát triển hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty .....59

#### **3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG CỦA CÔNG TY**

**Error! Bookmark not defined.**3.2.1. Ứng dụng hệ thống CRM trong quản lý dữ liệu khách hàng và thông tin đơn hàng.....60

3.2.2. Chuẩn hóa và số hóa công tác quản lý chứng từ**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3. Nâng cao hiệu quả khai báo và thông quan hải quan .....66

3.2.4. Nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên**Error! Bookmark not defined.**

3.2.5. Hoàn thiện hoạt động booking và quan hệ với hãng hàng không .....70

#### **KẾT LUẬN73TÀI LIỆU THAM KHẢO**

## DANH MỤC HÌNH ẢNH

|                                                                                            |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <i>Hình 2.1. Logo Công ty TNHH Asia Cargo Express.....</i>                                 |  |
| <i>Hình 2.2. Sơ đồ tổ chức Công ty TNHH Asia Cargo Express.....</i>                        |  |
| <i>Hình 2.3. Lịch bay và thời gian cut-off tuyến Malaysia.....</i>                         |  |
| <i>Hình 2.4. Nhân viên kinh doanh gửi báo giá vận chuyển cho khách hàng qua Zalo .....</i> |  |
| <i>Hình 2.5. Nhân viên đóng gói và cân đo hàng .....</i>                                   |  |
| <i>Hình 2.6. Tờ khai hải quan.....</i>                                                     |  |
| <i>Hình 2.7. Danh sách hàng hóa qua khu vực giám sát.....</i>                              |  |
| <i>Hình 2.8. Invoice .....</i>                                                             |  |
| <i>Hình 2.9. Packing List .....</i>                                                        |  |
| <i>Hình 2.10. AWB .....</i>                                                                |  |
| <i>Hình 2.11. Xác nhận lô hàng đã giao thành công.....</i>                                 |  |

## DANH MỤC BẢNG

|                                                                                                                 |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <i>Bảng 2.1. Tình hình tài sản Công ty TNHH Asia Cargo Express .....</i>                                        |  |
| <i>Bảng 2.2. Cơ cấu nhân sự theo phòng ban của công ty ACE (2025).....</i>                                      |  |
| <i>Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo độ tuổi của công ty ACE (2025) .....</i>                                      |  |
| <i>Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn của công ty ACE.....</i>                                  |  |
| <i>Bảng 2.5. Tóm tắt cân đối tài chính về tài sản của công ty ACE (2023-2025).....</i>                          |  |
| <i>Bảng 2.6. Bảng tỷ lệ nợ của công ty ACE giai đoạn 2023-2025.....</i>                                         |  |
| <i>Bảng 2.7. Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của công ty ACE (2023-2025)...</i>                       |  |
| <i>Bảng 2.8. Cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của công ty ACE (2023-2024) ....</i>                     |  |
| <i>Bảng 2.9. Phân tích khả năng sinh lời của công ty ACE .....</i>                                              |  |
| <i>Bảng 2.10. Một số đối thủ cạnh tranh với công ty ACE.....</i>                                                |  |
| <i>Bảng 2.11. Bảng mô tả quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty ACE .....</i> |  |

**DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT**

|       |                                                               |
|-------|---------------------------------------------------------------|
| TNHH  | Trách nhiệm hữu hạn                                           |
| ACE   | Asia Cargo Express                                            |
| TP    | Thành Phố                                                     |
| FWD   | Freight Forwarder (Công ty Giao nhận vận tải)                 |
| EU    | Liên Minh Châu Âu                                             |
| FIATA | Liên đoàn các Hiệp hội Giao nhận Vận tải Quốc tế              |
| CRM   | Customer Relationship Management (Quản lý quan hệ khách hàng) |
| AWB   | Air Waybill                                                   |
| HAWB  | House Air Waybill                                             |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với xu thế hội nhập kinh tế quốc tế và sự bùng nổ của hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới, hoạt động giao thương hàng hóa giữa các quốc gia ngày càng gia tăng về quy mô lẫn tần suất. Đặc biệt, các đơn hàng nhỏ lẻ, giá trị không quá lớn nhưng có sự yêu cầu cao về thời gian giao hàng, an toàn ngày càng phổ biến. Điều này đã thúc đẩy nhu cầu sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa quốc tế, nhất là vận chuyển bằng đường hàng không không ngừng gia tăng.

Trong bối cảnh đó, hình thức vận chuyển hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không ngày càng có vai trò quan trọng. Với ưu điểm nổi bật về tốc độ và khả năng kết nối toàn cầu, hình thức này đặc biệt phù hợp với các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hộ kinh doanh cá thể, cá nhân có nhu cầu gửi hàng hoặc xuất khẩu hàng hóa ra thị trường quốc tế. Bên cạnh đó, hoạt động gom hàng (consolidation) từ nhiều lô hàng nhỏ của các chủ hàng khác nhau cũng được triển khai phổ biến, góp phần tối ưu chi phí vận chuyển và nâng cao hiệu quả khai thác. Tại Việt Nam, sự phát triển nhanh chóng của các đối tượng này đã góp phần thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu đối với dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, từng bước trở thành một trong những bộ phận quan trọng trong hoạt động của ngành logistics.

So với các loại hình giao nhận truyền thống, hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không đòi hỏi phải có quy trình nghiệp vụ phức tạp và cần phải có sự phối hợp với nhiều bên liên quan từ việc tiếp nhận đơn hàng, gom hàng, kiểm tra hàng, phân loại, hoàn tất thủ tục chứng từ, thực hiện khai báo hải quan, bàn giao cho phía hàng không và theo dõi trong suốt quá trình vận chuyển. Trong quá trình thực hiện, chỉ cần xảy ra sai sót nhỏ cũng có thể dẫn đến việc chậm chuyển bay, phát sinh những chi phí khác, hàng hóa bị giữ tại hải quan, những khiếu nại từ khách hàng, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Tại công ty Asia Cargo Express, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế và giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không là những mảng dịch vụ quan trọng, chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động kinh doanh của công ty. Đối tượng khách hàng mà công ty hiện đang phục vụ khá đa dạng, bao gồm các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cá nhân, các shop bán hàng có nhu cầu gửi hàng đi nước ngoài như Mỹ, Hàn, Malaysia, Châu Á, Châu Âu... với tần suất thường xuyên và có yêu cầu về thời gian giao hàng chính xác.

Trong suốt quá trình thực tập và được tìm hiểu thực tế tại công ty, mặc dù quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không đã được xây dựng tương đối chuẩn chỉnh, song trong quá trình triển khai vẫn còn tồn tại một số vấn đề hạn chế nhất định. Cụ thể về khối lượng đơn hàng ngày càng lớn, một số công đoạn vẫn còn thao tác thủ công, thời gian xử lý chứng từ giữa các bộ phận chưa đồng đều. Trong khi đó, khâu gom hàng còn tiềm ẩn các rủi ro như nhầm lẫn đơn hàng, sai sót thông tin khi khai báo hoặc hàng hóa không đủ điều kiện vận chuyển và khai báo hải quan, do đó vẫn cần được chú trọng và hoàn thiện hơn trong thời gian tới.

Mặc khác, việc nghiên cứu một cách có hệ thống về quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không gắn liền với thực tiễn doanh nghiệp tại Việt Nam vẫn còn chưa được chú trọng đúng mức, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu thực tế ngày càng gia tăng và có những yêu cầu đặc biệt về chất lượng dịch vụ. Do đó, việc phân tích, đánh giá và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình là cần thiết về mặt lý luận và thực tiễn.

Xuất phát từ những vấn đề trên, việc nghiên cứu và lựa chọn đề tài **“Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express”** làm bài khóa luận là hết sức cần thiết. Khóa luận sẽ tập trung vào việc phân tích các khâu nghiệp vụ trong quy trình giao nhận, từ tiếp nhận đơn hàng, và kiểm tra, xử lý chứng từ, khai báo hải quan, bàn giao cho hãng hàng không và theo dõi lô hàng. Trên cơ sở đánh giá thực trạng triển khai quy trình này, qua đó sẽ đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình, nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.

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

- Đối tượng: Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.
- Phạm vi thời gian: Số liệu và thông tin được thu thập trong khoảng 3 năm gần nhất.
- Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại đơn vị thực tập là Công ty TNHH Asia Cargo Express

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

- Phương pháp thu thập dữ liệu thông qua quan sát quá trình làm việc thực tế tại doanh nghiệp, trao đổi, hỏi thăm các anh chị nhân viên và khai thác số liệu báo cáo, tài liệu của công ty trong giai đoạn 2023-2025.

Ngoài ra, các thông tin khác còn được thu thập từ sách, giáo trình, internet liên quan đến vấn đề nghiên cứu

- Phương pháp phân tích, so sánh, tổng hợp và đánh giá tình hình hoạt động, số lượng nhân sự, doanh thu của công ty qua từng năm.

#### **5. Kết cấu khóa luận**

- **Chương 1:** CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG.

- **Chương 2:** THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS.

- **Chương 3:** HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS.

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

## **1.1. KHÁI QUÁT VỀ GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG**

### **1.1.1. Giao nhận hàng hóa**

#### **1.1.1.1. Khái niệm**

Ngày nay, hoạt động buôn bán quốc tế không ngừng phát triển, cùng với đó, vận chuyển hàng hóa quốc tế đã và đang trở thành một bộ phận quan trọng gắn liền với việc lưu thông hàng hóa từ nước người bán sang nước người mua. Để cho quá trình vận chuyển đó được bắt đầu, tức là hàng hóa di chuyển đến tay người mua, cần phải thực hiện hàng loạt các công việc khác liên quan đến quá trình chuyên chở: bao bì, đóng gói, lưu kho, đưa hàng ra cảng, làm các thủ tục gửi hàng, xếp hàng lên tàu, vận tải hàng hóa đến cảng đích, dỡ hàng ra khỏi tàu và giao cho người nhận hàng...những công việc đó được gọi là hoạt động dịch vụ giao nhận vận tải hàng hóa (hay còn gọi tắt là giao nhận).

Theo “Quy tắc mẫu của FIATA về dịch vụ giao nhận” là bất kì loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hay phân phối hàng hóa cũng như dịch vụ tư vấn hay có liên quan đến các dịch vụ kể trên, kể cả vấn đề hải quan, tài chính, mua bảo hiểm, thanh toán, thu thập chứng từ liên quan đến hàng hóa.

Theo Luật Thương mại Việt Nam 2005, Giao nhận hàng hóa là hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hóa nhận hàng từ người gửi, tổ chức vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo ủy thác của chủ hàng, của người vận tải hoặc của người giao nhận khác.

Nói một cách ngắn gọn. hoạt động giao nhận hàng hóa bao gồm cả vận tải hàng hóa, dịch vụ là tập hợp những dịch vụ về các nghiệp vụ, thủ tục có liên quan đến quá trình vận tải nhằm thực hiện hiện việc di chuyển hàng hóa từ nơi gửi hàng (người gửi hàng) đến nơi nhận hàng (người nhận hàng).

#### **1.1.1.2. Đặc điểm và vai trò của giao nhận hàng hóa**

- Đặc điểm của giao nhận hàng hóa

- Mang tính thụ động: vì đặc điểm của dịch vụ giao nhận là phụ thuộc rất nhiều vào nhu cầu của khách hàng, các quy định của người vận chuyển, các ràng buộc về luật pháp, thể chế của chính phủ (nước xuất khẩu, nước nhập khẩu, nước thứ ba)...

- Mang tính thời vụ: dịch vụ giao nhận là dịch vụ phục vụ cho hoạt động xuất khẩu nên nó phụ thuộc rất lớn vào lượng hàng hóa xuất nhập khẩu. Mà thường hoạt động xuất nhập khẩu mang tính chất thời vụ nên hoạt động giao nhận cũng chịu ảnh hưởng của tính thời vụ.

- Người làm dịch vụ giao nhận cần tiến hành một loạt các hoạt động: làm thủ tục hải quan, môi giới, lưu cước chia hàng, bốc xếp...việc hoàn thành các công việc này có tốt hay không phụ thuộc rất nhiều vào cơ sở vật chất kỹ thuật cùng kinh nghiệm của người giao nhận.

- Vai trò của giao nhận hàng hóa

- Dịch vụ giao nhận góp phần tiết kiệm, giảm chi phí trong quá trình lưu thông phân phối (ở đây chủ yếu là phí vận tải chiếm tỷ lệ lớn, chi phí này cấu thành giá cả hàng hóa trên thị trường. Dịch vụ logistics càng hoàn thiện và hiện đại sẽ tiết kiệm cho chi phí vận tải và các chi phí khác phát sinh trong quá trình lưu thông. Do đó, giảm thiểu được chi phí này sẽ góp phần làm cho giá cả hàng hóa trên thị trường giảm xuống, mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng, tăng yếu tố cạnh tranh trong các doanh nghiệp.

- Dịch vụ giao nhận giúp mở rộng thị trường trong buôn bán quốc tế. Các nhà sản xuất muốn chiếm lĩnh thị và mở rộng thị trường cho sản phẩm của mình phải cần sự hỗ trợ của dịch vụ logistics. Dịch vụ này có tác dụng như là cầu nối trong vận chuyển hàng hóa trên các tuyến đường đến các thị trường mới đúng yêu cầu về thời gian và địa điểm đặt hàng nên doanh nghiệp có thể khai thác và mở rộng thị trường nhanh và mạnh hơn

- Dịch vụ giao nhận làm giảm chi phí, hoàn thiện và tiêu chuẩn hóa chứng từ kinh doanh quốc tế

- Dịch vụ giao nhận góp phần làm gia tăng giá trị kinh doanh của các doanh nghiệp giao nhận

#### 1.1.1.3. Phạm vi của dịch vụ giao nhận

Người giao nhận có thể trực tiếp cung cấp dịch vụ hoặc thông qua đại lý và thuê dịch vụ của những người thứ ba khác.

Các dịch vụ mà người giao nhận thường tiến hành là:

- Chuẩn bị hàng hóa để chuyên chở
- Tổ chức vận chuyển hàng hóa trong phạm vi kho, ga, cảng
- Tổ chức sắp xếp và giám sát việc xếp dỡ hàng hóa
- Làm tư vấn cho chủ hàng về phương án vận chuyển phù hợp

- Thay mặt khách hàng ký kết hợp đồng vận tải với người chuyên chở
- Thực hiện các thủ tục gửi hàng và nhận hàng
- Làm thủ tục hải quan, kiểm nghiệm, kiểm dịch theo quy định
- Mua bảo hiểm cho hàng hóa khi cần thiết
- Chuẩn bị và hoàn thiện các chứng từ cần thiết trong quá trình gửi hàng và nhận hàng
- Thực hiện thanh toán và thu đổi ngoại tệ
- Nhận hàng từ người gửi và giao cho người vận chuyển
- Tổ chức thu xếp vận chuyển hàng hóa
- Nhận hàng từ người vận chuyển và giao cho người nhận
- Tổ chức gom hàng, lựa chọn tuyến vận tải, phương thức vận chuyển và người chuyên chở thích hợp
- Thực hiện đóng gói bao bì, phân loại hàng hóa theo yêu cầu vận chuyển, tái chế hàng hóa
- Lưu kho và bảo quản hàng hóa trong thời gian chờ vận chuyển
- Tiếp nhận và kiểm tra các chứng từ cần thiết liên quan đến hàng hóa
- Thanh toán các khoản chi như phí cước, phí xếp dỡ, phí lưu kho, lưu bãi và các chi phí phát sinh khác
- Theo dõi và thông báo tình hình vận chuyển hàng hóa cho khách hàng
- Thông báo kịp thời các tổn thất với người chuyên chở
- Hỗ trợ chủ hàng trong quá trình khiếu nại và yêu cầu bồi thường

Ngoài ra người giao nhận còn cung cấp các dịch vụ đặc thù theo yêu cầu của khách hàng như vận chuyển máy móc thiết bị lớn, vận chuyển quần áo may sẵn trong container đến thẳng cửa hàng, vận chuyển hàng triển lãm... Đặc biệt trong những năm gần đây, người giao nhận thường cung cấp dịch vụ vận tải đa phương thức, đóng vai trò là MTO và phát hành cả chứng từ vận tải.

#### 1.1.2. Các bên tham gia trong quá trình giao nhận hàng hóa

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa, đặc biệt trong lĩnh vực xuất nhập khẩu bằng đường hàng không, quá trình vận chuyển không chỉ liên quan đến một chủ thể mà là sự tham gia của nhiều bên khác nhau. Mỗi bên đều đảm nhận những vai trò và chức năng riêng biệt, đồng thời có mối quan hệ chặt chẽ nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển

một cách an toàn, chính xác, đúng thời gian và tuân thủ các quy định pháp luật từ nơi gửi đến nơi nhận.

- **Người gửi hàng:** là người yêu cầu vận chuyển hàng hóa đến địa điểm nhất định trong khoảng thời gian cho phép. Chủ thể này có trách nhiệm chuẩn bị hàng hóa, thực hiện đóng gói theo đúng tiêu chuẩn, cung cấp các thông tin liên quan đến hàng hóa và lập các chứng từ cần thiết...sau đó bàn giao hàng hóa cho đơn vị vận chuyển theo thỏa thuận.

- **Người nhận hàng:** là người yêu cầu được chuyển hàng hóa đến đúng địa điểm, đúng thời gian, đúng số lượng, chất lượng và cơ cấu với mức giá thỏa thuận như theo đơn đặt hàng đã thông báo với người gửi. Người nhận hàng quan tâm tới chất lượng dịch vụ trong mối tương quan với giá cả.

- **Người giao nhận:** đóng vai trò là trung gian quan trọng trong toàn bộ quá trình giao nhận. Chủ thể này thay mặt người gửi hàng tổ chức và điều phối các hoạt động vận chuyển bao gồm đặt chỗ với đơn vị vận tải, gom hàng, làm thủ tục hải quan, phát hành chứng từ cũng như theo dõi các quá trình phát sinh để kịp xử lý vấn đề trong quá trình vận chuyển.

- **Đơn vị vận tải:** là bên trực tiếp thực hiện việc vận chuyển hàng hóa. Tùy thuộc vào các phương tiện khác nhau như hàng không, tàu biển hoặc công ty vận tải đường bộ, chịu trách nhiệm đảm bảo hàng hóa đến nơi an toàn và đúng lịch trình.

- **Cơ quan hải quan:** là cơ quan quản lý nhà nước có chức năng giám sát, kiểm tra chứng từ, xác định tính hợp pháp của hàng hóa, thu thuế. Ngoài ra, trong một số trường hợp, các cơ quan kiểm tra chuyên ngành cũng tham gia nhằm đảm bảo hàng hóa đáp ứng các tiêu chuẩn về chất lượng, an toàn và kiểm dịch.

- **Các bên liên quan khác:** là những đơn vị khai thác cảng và sân bay, các tổ chức giám định (kiểm tra chất lượng và số lượng hàng hóa), công ty bảo hiểm (giảm thiểu rủi ro tài chính trong quá trình vận chuyển), ngân hàng (hỗ trợ thanh toán quốc tế).

### 1.1.3. Hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

#### 1.1.3.1. Khái niệm hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

Hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không là hàng hóa được vận chuyển từ quốc gia xuất khẩu đến quốc gia nhập khẩu bằng phương thức vận tải hàng không nhằm phục vụ hoạt động thương mại quốc tế.

#### 1.1.3.2. Phân loại hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

- Hàng hóa thông thường

Trong phân loại hàng hóa hàng không, hàng được coi là “thông thường” khi các thuộc tính của nó không vi phạm đến tính chất, kích thước, điều kiện đảm bảo an toàn khi vận chuyển. Các yếu tố có thể xem xét đến bao gồm: loại hàng, kích thước, bao bì đóng gói, nội dung hàng.

- Bưu phẩm, bưu kiện, thư

- Bưu phẩm là các loại giấy tờ, chứng từ, thư từ...

- Bưu kiện là những kiện hàng nặng có đựng vật phẩm, hàng hóa cần vận chuyển.

- Thư là bản chữ viết tay, bản sao in nội dung thông tin riêng giữa người gửi và người nhận.

- Hàng nguy hiểm

Như: Pin rời, vật liệu có từ tính, Amiăng, đá khô, động cơ, vật liệu bị ô xy hóa, khí oxy, chất nổ, chất lỏng dễ cháy, khí gas-gas, chất truyền nhiễm, nước oxy già hữu cơ, vật liệu phóng xạ, chất độc, chất ăn mòn.

- Hàng hóa ướt

Gồm các lô hàng có chứa chất lỏng hoặc có đặc tính có thể sinh ra chất lỏng hoặc thoát hơi nước nhiều.

- Hàng hóa nặng mùi

Phụ thuộc vào tính chất hàng hóa: tỏi, dầu, sả riêng, mắm tôm...

- Hàng siêu trường, siêu trọng

Hàng siêu trường, siêu trọng là hàng không thể tháo rời (chia nhỏ)

- Vũ khí, dụng cụ chiến tranh

- Động vật sống

Các loài động vật, sản phẩm thuộc nhóm I, II, III trong danh mục của CITES vận chuyển trên các chuyến bay quốc tế phải có giấy phép CITES đi kèm

- Hàng hóa ngoại giao

#### 1.1.4. Khái quát vận tải bằng đường hàng không

- Khái quát vận tải bằng đường hàng không

Trong hoạt động thương mại quốc tế, hàng hóa có thể được vận chuyển thông qua nhiều phương thức khác nhau như vận tải đường biển, đường bộ, đường sắt và

đường hàng không. Mỗi phương thức vận tải đều có những đặc điểm riêng, phù hợp với từng loại hàng hóa và nhu cầu vận chuyển cụ thể.

- Vận tải đường biển là vận chuyển hàng hóa bằng tàu biển giữa các quốc gia hoặc các cảng biển trong cùng khu vực. Vận tải biển chiếm phần lớn trong thương mại quốc tế và có khả năng vận chuyển lượng hàng hóa lớn và chi phí thấp.

- Vận tải đường sắt là phương thức vận chuyển hàng hóa qua các tuyến đường sắt nối liền các thành phố, khu công nghiệp, cảng biển, các trung tâm giao thương trong một quốc gia hoặc giữa các quốc gia. Vận tải đường sắt thường được sử dụng để vận chuyển hàng hóa có khối lượng lớn và yêu cầu vận chuyển ổn định.

- Vận tải đường bộ là phương thức vận chuyển hàng hóa bằng các phương tiện như xe tải, container, vận chuyển hàng hóa từ kho đến các địa điểm khác. Đây là phương thức linh hoạt và phổ biến trong nội địa, đặc biệt là khi kết nối với các phương thức khác.

- Vận tải đường ống là phương thức vận chuyển các loại hàng hóa dạng lỏng hoặc khí như dầu mỏ, khí đốt hoặc hóa chất thông qua hệ thống đường ống chuyên dụng.

Trong đó, vận tải hàng không là phương thức vận chuyển hàng hóa bằng máy bay, thông qua hệ thống sân bay và hãng hàng không. Là lựa chọn ưu tiên cho những hàng hóa có giá trị cao hoặc yêu cầu thời gian vận chuyển nhanh chóng. Mặc dù chi phí vận chuyển qua hàng không cao, nhưng thời gian ngắn giúp hàng hóa nhanh chóng đến tay người nhận.

- Ưu điểm của vận tải hàng không

Vận tải đường hàng không là phương thức vận tải hiện đại, có tốc độ cao và phạm vi hoạt động rộng. So với các phương thức vận tải khác, vận tải hàng không có một số đặc điểm sau:

- Tuyến đường vận tải hàng không là không trung và hầu như là đường thẳng không phụ thuộc nhiều vào địa hình mặt đất hay mặt nước nên thời gian vận chuyển thường ngắn hơn so với vận tải đường bộ, đường sắt, đường biển.

- Tốc độ vận tải hàng không cao, giúp rút ngắn thời gian chuyên chở hàng hóa và hành khách.

- Vận tải hàng không có mức độ an toàn cao do thời gian vận chuyển ngắn, phương tiện vận tải hiện đại và được áp dụng các tiêu chuẩn kỹ thuật nghiêm ngặt trong quá trình khai thác và vận hành.

- Phương thức vận tải này luôn đòi hỏi trình độ công nghệ và kỹ thuật khắt khe, do có tốc độ cao, phục vụ chuyên chở hành khách, một số hàng hóa có giá trị cao, hàng cứu trợ, hàng cứu trợ khẩn cấp..là chính nên đòi hỏi phải an toàn tuyệt đối trong quá trình chuyên chở.

- Vận tải hàng không cung cấp dịch vụ với chất lượng cao, thủ tục vận chuyển ngày càng được đơn giản hóa, ít qua các trạm kiểm tra và kiểm soát...

- Nhược điểm của vận tải hàng không

- Cước vận tải hàng không cao nhất, do chi phí trang thiết bị hiện đại, chi phí sân bay, chi phí khấu hao máy bay, chi phí dịch vụ cao

- Vận tải hàng không bị hạn chế đối với chuyên chở hàng hóa có khối lượng lớn, hàng công kênh, do máy bay có trọng tải và dung tích nhỏ.

- Phương thức này đòi hỏi đầu tư lớn về cơ sở vật chất kỹ thuật, phương tiện máy bay, sân bay, đào tạo nhân lực, xây dựng hệ thống kiểm soát không lưu, đặt chỗ toàn cầu, chi phí tham gia các tổ chức quốc tế về hàng không...

#### 1.1.5. Đặc thù của giao nhận hàng hóa trong vận tải hàng không

- Khối lượng và kích thước: một trong những yếu tố quan trọng trong vận tải hàng không là kích thước và khối lượng của hàng hóa. Hàng hóa quá lớn hoặc quá nặng có thể không được chấp nhận trên các chuyến bay thương mại và sẽ cần sử dụng các dịch vụ vận chuyển đặc biệt.

- Thời gian vận chuyển nhanh: : mặc dù chi phí vận chuyển qua hàng không khá cao, nhưng thời gian vận chuyển cực kỳ nhanh chóng là lợi thế lớn cho những hàng hóa yêu cầu giao nhận gấp. Điều này đặc biệt quan trọng đối với hàng hóa dễ hư hỏng như thực phẩm hoặc dược phẩm.

- Quản lý hàng hóa nguy hiểm: Các loại hàng hóa nguy hiểm (như hóa chất, chất dễ cháy nổ, chất phóng xạ...) yêu cầu quy trình vận chuyển cực kỳ nghiêm ngặt. Các chứng từ chứng nhận, giấy phép và yêu cầu bảo vệ đặc biệt phải được tuân thủ triệt để.

#### 1.1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

##### 1.1.6.1. Nhân tố bên ngoài doanh nghiệp

###### a. Khách hàng

Khách hàng đóng vai trò quan trọng và ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Logistics. Khách hàng được hiểu là cá

nhân hoặc tổ chức tham gia tiêu dùng sản phẩm và dịch vụ của doanh nghiệp. Khách hàng có thể phân loại thành các nhóm gồm người tiêu dùng trực tiếp, trung gian phân phối và tổ chức mua hàng nhằm duy trì hoạt động hay đạt mục tiêu cụ thể.

**b. Năng lực cạnh tranh cùng ngành**

Nhân tố cạnh tranh giữa các công ty trong lĩnh vực Logistics, đặc biệt là các công ty cung cấp dịch vụ giao nhận hiện nay là sự cạnh tranh về thị trường, về khách hàng một cách lành mạnh. Sự cạnh tranh lành mạnh này sẽ thúc đẩy các công ty trở nên tích cực hơn, hoàn thiện hơn và khách hàng là người ở điểm thất nút cuối cùng sẽ nhận được một dịch vụ với chi phí, rủi ro và thời gian ở mức tối ưu nhất.

**c. Quan hệ hợp tác giữa các nước**

Những mối quan hệ hợp tác giữa các quốc gia có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động vận chuyển hàng hóa xuất khẩu qua đường hàng không. Dựa theo quan điểm của Th.s Lương Thanh Hải từ Phòng thông tin và Xúc tiến Thương mại “thương mại quốc tế của một quốc gia phát triển dựa trên lợi thế so sánh và chi phí cơ hội khi tham gia vào quá trình phân công lao động quốc tế. Trong ngữ cảnh của sự toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế, thương mại quốc tế đóng vai trò quan trọng, với xuất nhập khẩu là hoạt động chủ lực thể hiện sự phát triển mạnh mẽ của các quốc gia.

*1.1.6.2. Nhân tố bên trong doanh nghiệp*

**a. Nhân tố con người**

Con người vẫn nắm một vị thế cao trong quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường hàng không mặc dù các công việc có thể đã được tinh giản hơn so với trước đây khi được đưa lên các hệ thống máy tính, Internet xử lý để phục vụ các công tác, thủ tục giấy tờ một cách nhanh chóng hơn. Tuy nhiên một số vị trí vẫn cần sự giám sát của người có chuyên môn cao hay nghiệp vụ xử lý chắc chắn thì máy tính và công nghệ vẫn chưa thể thay thế hoàn toàn điều này.

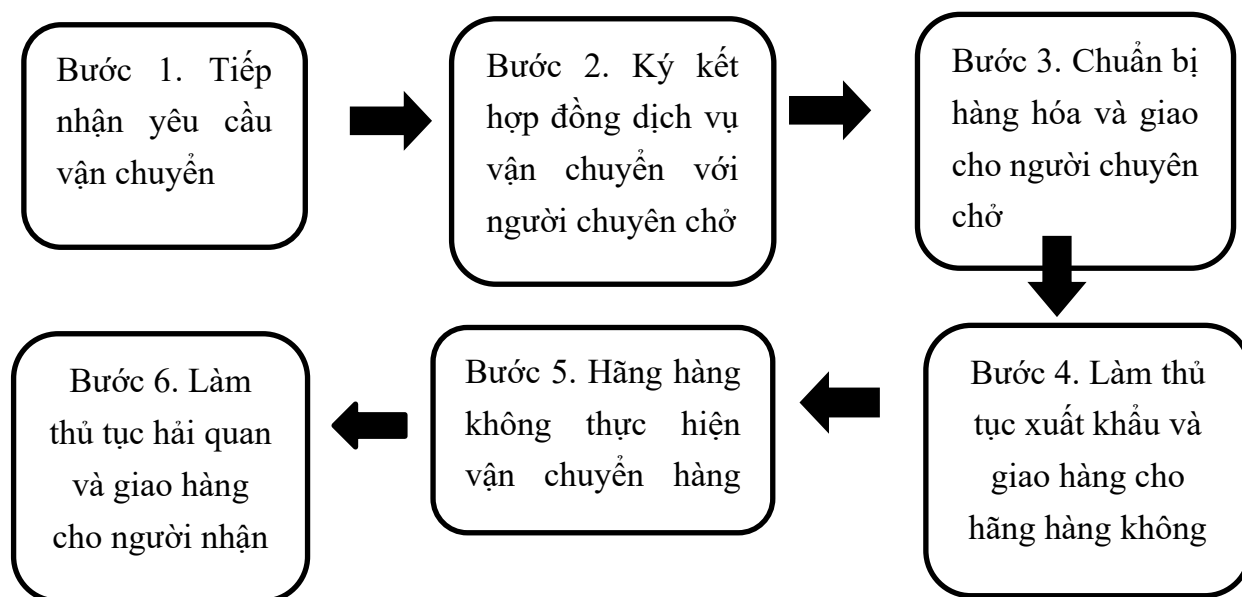
**b. Tài chính**

Trong quá trình vận chuyển hàng hóa, việc có nguồn tài chính đủ mạnh là quan trọng để đối mặt với các chi phí không dự kiến. Nếu không chuẩn bị tốt về mặt tài chính, doanh nghiệp sẽ gặp khó khăn so với đối thủ, gây thất thoát thời gian và tăng chi phí trong quá trình vận chuyển.

**c. Vật chất**

Một yếu tố quan trọng là đặt văn phòng thông quan gần cảng, sân bay để thuận tiện nhận hàng. Điều này giúp giảm thời gian và nhanh chóng xử lý hàng hóa thông quan cho khách hàng. Ngoài ra, việc sở hữu phương tiện vận chuyển cũng giúp công ty tự chủ hơn trong quá trình giao nhận hàng và di chuyển chúng giữa hai kho.

## 1.2. QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG



*Nguồn: Luật vận tải và công ước quốc tế*

### (1) Tiếp nhận yêu cầu vận chuyển

- Đây là bước đầu tiên trong quy trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không. Ở bước này, bên xuất khẩu và bên nhập khẩu tiến hành đàm phán và thỏa thuận các nội dung liên quan đến việc mua bán hàng hóa. Nội dung thỏa thuận thường bao gồm:

- + Thông tin hàng hóa
- + Số lượng và chất lượng hàng hóa
- + Giá cả và phương thức thanh toán
- + Điều kiện giao hàng
- + Quy cách đóng gói
- + Điều kiện bảo hành
- + Khiếu nại và giải quyết tranh chấp
- + Quyền và nghĩa vụ của các bên liên quan

## **(2) Ký kết hợp đồng dịch vụ vận chuyển với người chuyên chở**

- Sau khi hoàn tất thỏa thuận mua bán, bên xuất khẩu sẽ thuê doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận chuyển để thực hiện quá trình giao nhận hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận (Door-to-door). Đơn vị vận chuyển thường là công ty giao nhận vận tải quốc tế (Forwarder) hoặc đại lý hàng không (GSA-General Sales Agent). Các doanh nghiệp giao nhận này thường được hãng hàng không chỉ định và cho phép khai thác dịch vụ vận chuyển hàng hóa cho hãng.

- Ở bước này, bên xuất khẩu và doanh nghiệp giao nhận sẽ tiến hành ký kết thỏa thuận dịch vụ vận chuyển. Sau khi tiếp nhận thông tin lô hàng, doanh nghiệp giao nhận sẽ thực hiện Booking (lưu cước) với hãng hàng không hoặc đại lý vận chuyển nhằm đặt chỗ cho lô hàng trên chuyến bay phù hợp. Thông thường việc Booking được thể hiện thông qua Booking Note với các nội dung cơ bản như:

- + Tên người gửi hàng, người nhận và bên thông báo
- + Mô tả hàng hóa: loại hàng, số lượng, trọng lượng, thể tích
- + Tên sân bay đi và sân bay đến
- + Cước phí vận chuyển và phương thức thanh toán
- + Thời gian vận chuyển dự kiến và các điều kiện liên quan khác

## **(3) Chuẩn bị hàng hóa và giao cho người chuyên chở**

- Sau khi Booking được xác nhận, người xuất khẩu tiến hành chuẩn bị hàng hóa để giao cho người chuyên chở theo đúng lịch trình đã thỏa thuận. Ở giai đoạn này, hàng hóa cần được kiểm tra, đóng gói và chuẩn bị đầy đủ các chứng từ cần thiết nhằm đảm bảo đáp ứng yêu cầu vận chuyển bằng đường hàng không.

- Người gửi hàng hoặc doanh nghiệp giao nhận sẽ thực hiện:
- + Kiểm tra số lượng, tình trạng và tính chất hàng hóa
  - + Đóng gói hàng hóa phù hợp với quy định vận tải hàng không
  - + Ghi ký mã hiệu và dán nhãn hàng hóa
  - + Chuẩn bị các chứng từ cần thiết phục vụ cho quá trình xuất khẩu

- Sau đó hàng hóa sẽ được bàn giao cho doanh nghiệp giao nhận hoặc người chuyên chở để tiếp tục thực hiện các bước vận chuyển tiếp theo.

- Trong trường hợp hàng hóa được giao cho doanh nghiệp giao nhận trước khi bàn giao cho hãng hàng không, doanh nghiệp giao nhận có thể phát hành một số chứng từ xác nhận đã nhận hàng như:

- + Giấy chứng nhận đã nhận hàng của người giao nhận
- + Biên lai kho hàng của người giao nhận trong trường hợp hàng lưu kho trước khi vận chuyển

- + Giấy chứng nhận vận chuyển của người giao nhận nếu doanh nghiệp giao nhận chịu trách nhiệm vận chuyển hàng đến địa điểm nhận cuối cùng

#### **(4) Làm thủ tục xuất khẩu và giao hàng cho hãng hàng không**

- Sau khi tiếp nhận hàng hóa từ người gửi hàng, doanh nghiệp giao nhận sẽ vận chuyển hàng ra sân bay để thực hiện thủ tục hải quan xuất khẩu và bàn giao cho hãng hàng không theo lịch trình đã booking trước đó.

- Trên cơ sở hợp đồng ủy thác của chủ hàng, người giao nhận tiến hành chuẩn bị bộ chứng từ phục vụ cho quá trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không. Bộ chứng từ thường bao gồm:

- + Giấy phép xuất khẩu, nếu hàng thuộc diện phải xin phép (Export Permit)
- + Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)
- + Bản kê chi tiết hàng hóa, nhiều khi có thể dùng phiếu đóng gói - Packing List)
- + Bản lược khai hàng hóa (Manifest), do người giao nhận lập khi họ gom nhiều lô hàng lẻ gửi chung cùng một vận đơn chủ (MAWB)
- + Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin)

- Cùng với bộ chứng từ này, người giao nhận cũng tiến hành làm thủ tục hải quan cho hàng xuất khẩu.

- Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan, sân bay, hãng hàng không, người giao nhận sẽ phát hành vận đơn hàng không HAWB và gửi kèm theo hàng hóa bộ chứng từ cần thiết có liên quan, theo yêu cầu của người mua - quy định trong hợp đồng. Bản gốc AWB số 3 sẽ được giao lại cho người gửi hàng, kèm theo thông báo về các khoản cước phí và chi phí liên quan (nếu có) để người gửi thực hiện thanh toán.

- Sau khi nhận được AWB, bên xuất khẩu sẽ thông báo cho người mua về việc hàng hóa đã được gửi đi, đồng thời gửi file mềm AWB và các thông tin liên quan để người nhập khẩu chuẩn bị hồ sơ và thủ tục nhận hàng tại nước đến.

#### **(5) Hãng hàng không thực hiện vận chuyển hàng hóa**

- Sau khi hoàn tất việc tiếp nhận hàng hóa, hãng hàng không sẽ tiến hành vận chuyển hàng từ sân bay xuất phát đến sân bay đích theo lịch trình đã xác nhận.

- Hàng hóa có thể được vận chuyển bằng máy bay chở hàng chuyên dụng hoặc được xếp trong khoang hàng của máy bay chở khách tùy theo kế hoạch khai thác của hãng hàng không. Trong một số trường hợp, hàng hóa có thể phải trung chuyển qua một hoặc nhiều sân bay trước khi đến nơi nhận cuối cùng.

- Khi nhận hàng lên máy bay, hãng hàng không sẽ báo dự kiến thời gian đến sân bay đích, để người giao nhận biết và thông báo cho người nhận hàng chuẩn bị làm thủ tục cần thiết.

#### **(6) Làm thủ tục hải quan và giao hàng cho người nhận**

- Tại cảng hàng không nước nhập khẩu, đại lý của người chuyên chở sẽ liên hệ và phối hợp với người nhập khẩu để thực hiện các thủ tục liên quan đến hãng hàng không, sân bay, hải quan và thuế nhằm làm thủ tục nhập khẩu cho lô hàng.

- Sau khi hoàn tất các thủ tục cần thiết, người giao nhận hoặc đại lý sẽ bố trí phương tiện vận chuyển để giao hàng cho người mua tại địa điểm đã thỏa thuận, thường là kho hoặc địa chỉ của người nhập khẩu.

### **1.3. CƠ SỞ PHÁP LÝ VÀ HỆ THỐNG CHỨNG TỪ**

#### **1.3.1. Cơ sở pháp lý**

Hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không được thực hiện dựa trên các quy định pháp luật liên quan như:

- Luật Thương mại 2005 là văn bản pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, xúc tiến thương mại, trung gian thương mại và thương mại quốc tế.

- Luật Hải quan 2025 quy định quản lý nhà nước về hải quan đối với hàng hóa được xuất khẩu, nhập cảnh, quá cảnh, phương tiện vận tải xuất cảnh, nhập cảnh, quá cảnh của tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài trong lãnh thổ hải quan, về tổ chức và hoạt động của Hải quan.

- Luật Hàng không dân dụng Việt Nam số 130/2025/QH15 quy định về hoạt động hàng không dân dụng, bao gồm các quy định về tàu bay, cảng hàng không, nhân viên hàng không, hoạt động bay, vận tải hàng không thương mại, hàng không chuyên dùng, hàng không chung, an toàn hàng không, an ninh hàng không, trách nhiệm dân sự và các hoạt động khác có liên quan đến hàng không dân dụng.

### 1.3.2. Hệ thống chứng từ

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, bộ chứng từ không chỉ là điều kiện cần thiết để hàng hóa được thông quan thuận lợi, mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quá trình vận chuyển diễn ra an toàn, đúng quy định và tuân thủ pháp luật.

Một số chứng từ chủ yếu được sử dụng trong hoạt động này bao gồm:

- **Tờ khai hải quan:** là một tài liệu mà chủ hàng hoặc chủ phương tiện vận chuyển cần kê khai đầy đủ thông tin chi tiết về lô hàng hoặc phương tiện trong quá trình thực hiện việc xuất và nhập khẩu hàng hóa ra/vào lãnh thổ của Việt Nam.

- **Hóa đơn thương mại:** là chứng từ do người xuất khẩu phát hành, được sử dụng để yêu cầu người mua thanh toán cho lô hàng theo thỏa thuận đã ghi rõ trong hợp đồng. Chức năng chính của hóa đơn thương mại là cung cấp chứng từ cho việc thanh toán. Trên hóa đơn thương mại cần thể hiện một cách rõ ràng các thông tin như đơn giá, tổng số tiền, phương thức thanh toán, thông tin ngân hàng của người được thanh toán,...

- **Phiếu đóng gói hàng hóa:** là chứng từ mô tả chi tiết cách hàng hóa được đóng gói. Dựa vào packing list, người đọc có thể nắm rõ được các thông tin về số lượng, dung tích, trọng lượng mỗi kiện hàng trong lô hàng.

- **Vận đơn hàng không:** là chứng từ vận chuyển hàng hóa và bằng chứng của việc ký kết hợp đồng và vận chuyển hàng hóa bằng máy bay, về điều kiện của hợp đồng và việc đã tiếp nhận hàng hóa để vận chuyển (Luật Hàng Không dân dụng Việt Nam số 66/2006/QH11 của Quốc hội - Ban hành ngày 12-07-2006).

- **Hợp đồng thương mại:** là một văn bản thỏa thuận giữa bên mua và bên bán, đề cập đến các nội dung như: thông tin các bên tham gia giao dịch, thông tin về hàng hóa, điều kiện giao hàng, địa điểm giao nhận, phương thức thanh toán,...

- **Những chứng từ dưới đây có thể có hoặc không, tùy theo trường hợp thực tế của hợp đồng thương mại:**

+ Tín dụng thư (L/C) thư do ngân hàng viết theo yêu cầu của người nhập khẩu, trong đó cam kết trả tiền cho người xuất khẩu trong một thời gian nhất định, nếu người xuất khẩu trình được bộ chứng từ hợp lệ.

+ Chứng từ bảo hiểm bao gồm đơn bảo hiểm và giấy chứng nhận bảo hiểm. Tùy theo điều kiện cơ sở giao hàng, mà việc mua bảo hiểm do người bán hay người mua đảm nhiệm. Thực tế, nhiều chủ hàng không mua bảo hiểm, để tiết kiệm chi phí.

+ Giấy chứng nhận xuất xứ (C/O) là chứng từ cho biết nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa được sản xuất tại vùng lãnh thổ hay quốc gia nào. Điều này quan trọng với chủ hàng, khi C/O giúp họ được hưởng thuế ưu đãi đặc biệt hay được giảm thuế.

+ Chứng thư kiểm dịch là loại chứng nhận do cơ quan kiểm dịch (động vật hoặc thực vật) cấp, để xác nhận cho lô hàng xuất nhập khẩu đã được kiểm dịch. Mục đích của công việc này là để ngăn chặn sự lây lan của dịch bệnh giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ.

**- Một số chứng từ xuất nhập khẩu khác**

+ Giấy chứng nhận chất lượng (CQ): là giấy chứng nhận chất lượng hàng hóa. Đây là một loại chứng từ được các đôi bên công nhận, nhằm bảo đảm rằng chất lượng của sản phẩm đáp ứng các tiêu chuẩn của nhà sản xuất hoặc theo các tiêu chuẩn quốc tế.

+ Chứng nhận kiểm định (CA): là tài liệu được cung cấp bởi nhà sản xuất, người bán về thành phần và thuộc tính của sản phẩm.

+ Giấy chứng nhận vệ sinh: là một chứng chỉ được cấp bởi cơ quan kiểm tra có thẩm quyền để xác nhận hàng hóa đã được xử lý, kiểm tra và đạt được các yêu cầu vệ sinh tối thiểu.

+ Chứng thư hun trùng: là một loại chứng nhận được cấp sau khi hàng hóa đã được xử lý phun hóa chất diệt côn trùng để phục vụ quá trình xuất khẩu hoặc nhập khẩu

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS**

### **2.1. TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS**

#### **2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển**

- Giới thiệu Công ty

Công ty TNHH Asia Cargo Express (ACE) là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và vận tải tại Việt Nam. Công ty cung cấp các giải pháp vận chuyển hàng hóa, chứng từ và tài liệu nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong nước và quốc tế. Với phương châm chuyên nghiệp, nhanh chóng và tận tâm, ACE không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và khẳng định vị thế của mình trên thị trường.

Thông tin chung về công ty:

Tên gọi: Công Ty trách nhiệm hữu hạn Asia Cargo Express

Tên quốc tế: Asia Cargo Express Company Limited

Tên viết tắt: Asia Cargo Express CO.,LTD

Người đại diện: Phan Thụy Thùy Trang

Chi nhánh tổng: 24 Yên Thế, Phường 2, Quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh, Việt Nam

Chi nhánh Đà Nẵng: 129 Yên Thế, Quận Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng, Việt Nam

Mã số thuế: 0313312889

Điện thoại: 0984222252

Loại hình doanh nghiệp: Công ty trách nhiệm hữu hạn 2 thành viên trở lên ngoài NN

Ngành nghề chính: Vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương

Ngày cấp: 19/6/2015

Quản lý bởi: Thuế cơ sở 16 Thành phố Hồ Chí Minh

Tình trạng: Đang hoạt động

Website: <https://www.asiacargoexpress.com.vn/>

Logo:



*Hình 2.1. Logo Công ty TNHH Asia Cargo Express*

- Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty TNHH Asia Cargo Express được thành lập vào ngày 19/06/2015 do Sở Kế Hoạch và Đầu tư TP Hồ Chí Minh cấp, chủ yếu thực hiện các thủ tục Hải Quan, thông quan, cung cấp các dịch vụ giao nhận xuất nhập khẩu, khai thuế Hải Quan, vận tải hàng hóa nội địa, vận tải hàng hóa quốc tế bằng đường biển, đường hàng không và dịch vụ kho bãi.

Trong những giai đoạn đầu thành lập công ty gặp phải nhiều khó khăn trong quá trình vận hành cũng như quản lý nhân sự. Tuy nhiên sau khoảng thời gian nỗ lực không ngừng nghỉ, ACE đã từng bước mở rộng quy mô hoạt động và phát triển thêm các tuyến vận tải quốc tế quan trọng sang Mỹ, EU, Nhật Bản, Hàn Quốc, Đài Loan... khẳng định vị thế của mình trên thị trường logistics.

Năm 2019, công ty chính thức đẩy mạnh dịch vụ vận chuyển đường biển để làm đa dạng hóa loại hình dịch vụ và đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ở những năm 2020-2021, khi dịch Covid-19 bùng nổ, mặc dù phải chịu ảnh hưởng nặng nề từ những biến động thị trường, tài chính, tình hình dịch bệnh căng thẳng nhưng ACE vẫn duy trì ổn định và tăng trưởng thông qua việc vận chuyển các mặt hàng y tế thiết yếu như (khẩu trang, kit test), điều đó cho thấy công ty có năng lực thích ứng linh hoạt trước những tác nhân môi trường.

Giai đoạn 2022-2024, công ty tiếp tục mở rộng quy mô hoạt động thông qua việc thành lập các chi nhánh Hà Nội và Hải Phòng, góp phần nâng cao năng lực khai thác thị trường khu vực phía Bắc, đồng thời hoàn thiện mạng lưới logistics trên phạm vi toàn quốc.

Đến năm 2025, công ty tiếp tục mở rộng hệ thống hoạt động khi thành lập thêm chi nhánh Đà Nẵng, qua đó tăng cường sự hiện diện tại khu vực miền Trung và nâng cao khả năng kết nối vận tải giữa các vùng miền.

Sau 10 năm hoạt động, công ty đã cho thấy được năng lực quản lý hiệu quả của mình và dần tạo được niềm tin, sự tín nhiệm của khách hàng thông qua chất lượng dịch vụ ổn định. Hiện tại thì công ty đang áp dụng thực hiện nhiều chính sách thích hợp để có thể duy trì sự phát triển liên tục của mình trong hoạt động kinh doanh như là mở rộng mô hình, lĩnh vực hoạt động, nâng cao cơ sở hạ tầng và nguồn nhân lực nhằm đáp ứng tốt hơn cho nhu cầu khách hàng và hiệu quả hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực logistics.

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

**Tầm nhìn:** Asia Cargo Express định hướng trở thành đơn vị logistics hàng đầu khu vực Châu Á. Công ty không chỉ mạnh về vận hành, cung cấp giải pháp vận chuyển nhanh chóng, an toàn, tối ưu chi phí, lấy chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng làm nền tảng, mà còn là người dẫn lối trên những hành trình khó nhất, góp phần đưa hàng hóa Việt Nam vươn tầm quốc tế.

**Sứ mệnh:** Sứ mệnh của ACE là cung cấp các giải pháp vận chuyển “Siêu tốc - An toàn - Tiết kiệm”, đơn giản hóa mọi thủ tục phức tạp để hàng hóa của khách hàng luôn lưu thông thuận lợi và giữ được giá trị cao nhất. Chúng tôi cam kết xây dựng mối quan hệ bền vững với đối tác dựa trên sự minh bạch trong mọi khâu vận hành từ kho bãi đến hải quan, đồng thời đóng vai trò là cầu nối vận tải tin cậy giúp doanh nghiệp và cá nhân Việt Nam gửi hàng ra quốc tế một cách dễ dàng và hiệu quả.

#### **Giá trị cốt lõi:**

- *Tận tâm - Uy tín:* đặt sự hài lòng của khách hàng và uy tín doanh nghiệp lên hàng đầu.
- *Chính xác và kịp thời:* đảm bảo dòng chảy hàng hóa thông suốt, đúng thời gian và địa điểm theo cam kết.
- *Chuyên nghiệp:* đội ngũ am hiểu sâu về nghiệp vụ vận tải quốc tế, ứng dụng công nghệ để khách hàng dễ dàng theo dõi (tracking) đơn hàng.
- *Tập thể đoàn kết:* coi sức mạnh tập thể là nhân tố then chốt để vượt qua mọi thách thức và khẳng định vị thế.

### 2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

#### **• Dịch vụ Logistics**

- Dịch vụ logistics cho hàng xuất - hàng nhập

+ Là việc thực hiện các thủ tục khai thuế Hải quan, thủ tục xuất nhập khẩu cho các loại hàng hóa khác nhau nhưng đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Pháp luật. Ngoài ra sẽ có sự tư vấn tận tình từ đội ngũ Sales về các dịch vụ xuất nhập khẩu, giúp đỡ khách hàng trong việc lựa chọn hình thức vận chuyển cho hợp lý, chuẩn bị hồ sơ chứng từ và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thông quan, hỗ trợ đóng gói bao bì hàng hóa.

+ Bên cạnh đó, công ty còn hỗ trợ thủ tục chứng nhận xuất xứ hàng hóa C/O, bảo hiểm, hun trùng, kiểm văn hóa, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho việc thông quan, đảm bảo hàng hóa được vận chuyển an toàn hạn chế rủi ro hơn.

- Dịch vụ vận chuyển

+ Công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển container và hàng rời trong nước và quốc tế. ACE còn thực hiện vận chuyển hàng quá cảnh sang các quốc gia như Lào, Campuchia, Trung quốc cùng với các dịch vụ di dời văn phòng, nhà xưởng và tải sản cá nhân theo yêu cầu của khách hàng.

• **Dịch vụ kho bãi**

Là một trong những dịch vụ nổi bật của Công ty ACE. Công ty cung cấp dịch vụ kho vận và nhận gom hàng hóa của nhiều khách hàng tại các địa điểm khác nhau, sau đó đem về kho để quản lý và xử lý. Tại kho của công ty sẽ thực hiện các công đoạn như đóng gói, dán nhãn hàng hóa, đóng gói pallet theo tiêu chuẩn và cuối cùng là thực hiện nhiệm vụ vệ sinh phương tiện vận tải. Các quy trình này sẽ đảm bảo hàng hóa được bảo quản đúng quy cách, hạn chế được hư hỏng và có thể đáp ứng được yêu cầu vận chuyển.

Ngoài ra, sản lượng hàng hóa ra vào kho sẽ được phân loại và sắp xếp rõ ràng theo đặc tính của từng mặt hàng. Việc làm này giúp kiểm soát tốt được số lượng, hỗ trợ được quá trình giao nhận diễn ra chính xác hơn.

Dịch vụ cho thuê kho hàng cũng đáp ứng được nhu cầu lưu trữ ngắn hạn và dài hạn của khách hàng. Hệ thống kho được bố trí phù hợp với từng loại hàng có hệ thống phòng cháy chữa cháy an toàn.

• **Dịch vụ khai thuế hải quan**

Công ty nhận hoàn thành chứng từ, thủ tục khai báo Hải quan. Với đội ngũ nhân viên trẻ trung năng động nhiều năm kinh nghiệm và có kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ giao nhận và khai báo các loại hàng hóa xuất nhập khẩu cũng như các chính sách của nhà nước với các loại mặt hàng. Từ lãnh đạo đến nhân viên đều có một tinh thần trách nhiệm cao vì mục đích chung đem lại sự hài lòng cho khách hàng.

• **Dịch vụ vận chuyển hàng thông thường**

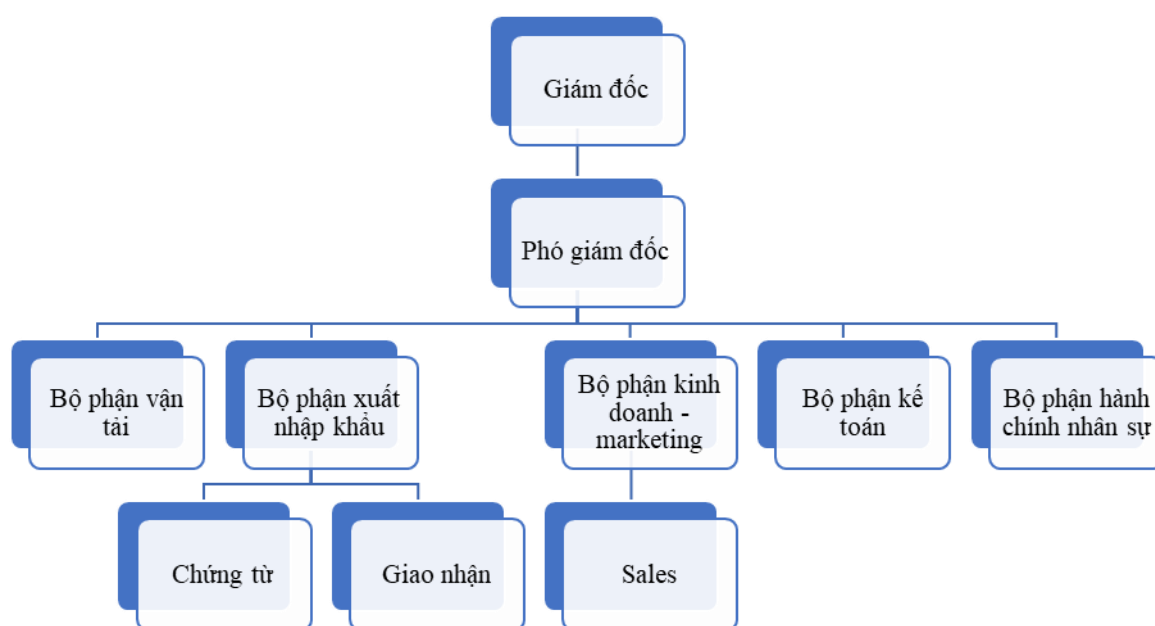
Hiện nay, Công ty TNHH Asia Cargo Express tập trung cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa quốc tế nhằm đáp ứng nhu cầu giao thương ngày càng gia tăng của khách hàng. Với mạng lưới phủ rộng hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ. Nhận vận

chuyển các loại hàng hóa trừ những mặt hàng cấm, nguy hiểm, dễ gây cháy nổ, hóa chất và những mặt hàng liên quan đến an toàn bay.

- **Chuyển phát nhanh**

“Chuyển phát nhanh” một thuật ngữ đã quá phổ biến với ngày nay đặc biệt khi nhu cầu gửi hàng ra nước ngoài cho bạn bè hay người thân ngày càng nhiều. Trước đây việc vận chuyển quốc tế còn gặp nhiều hạn chế về mặt thủ tục, thời gian, chi phí. Tuy nhiên, cùng với sự phát triển của kinh tế, quá trình hội nhập thương mại và chính sách mở cửa của các quốc gia đã làm cho việc vận chuyển đi nước ngoài trở nên dễ dàng hơn. Nhiều doanh nghiệp chuyển phát nhanh đã ra đời, mang đến cho khách hàng nhiều sự lựa chọn. Dù vậy, việc lựa chọn được một công ty uy tín để chuyển hàng thì không hề đơn giản. Chính vì vậy mà công ty ACE luôn ở đây sẵn sàng để trở thành bạn đồng hành, hỗ trợ khách hàng trong mọi hành trình vận chuyển.

#### 2.1.4. Sơ đồ tổ chức công ty



*Hình 2.2. Sơ đồ tổ chức Công ty TNHH Asia Cargo Express*

#### **Chức năng của từng phòng ban:**

**Giám đốc:** Là người đứng đầu công ty chịu trách nhiệm lãnh đạo và điều hành bao gồm việc đưa ra quyết định quan trọng liên quan đến chiến lược phát triển, ký kết hợp đồng với các đại lý, đối tác.

**Phó giám đốc:** Là người hỗ trợ giám đốc trong công tác quản lý và điều hành, phụ trách một số lĩnh vực theo sự phân công, đồng thời thay mặt Giám đốc giải quyết một số công việc khi được ủy quyền.

**Bộ phận vận tải:** Tổ chức và quản lý hoạt động vận chuyển hàng hóa nội địa và quốc tế. Điều phối phương tiện vận tải và phối hợp với bộ phận giao nhận để xử lý sự cố trong quá trình vận chuyển.

**Bộ phận xuất nhập khẩu:**

+ **Chứng từ:** Có vai trò quan trọng trong việc chuẩn bị các giấy tờ, tài liệu liên quan đến vận chuyển quốc tế, xử lý và hoàn tất các thủ tục đó, liên hệ với các bên liên quan và theo dõi quá trình vận chuyển hàng hóa.

+ **Giao nhận:** Có trách nhiệm phân phối, quản lý hàng hóa, đảm bảo hàng hóa được đóng gói đúng quy định. Thực hiện nhận hàng và giao hàng tại cảng, sân bay, kho bãi. Phối hợp với cơ quan hải quan trong quá trình giao nhận. Xử lý các vấn đề phát sinh như chậm trễ, hư hỏng hàng hóa.

**Bộ phận kinh doanh - Marketing:**

+ **Sales:** Có chức năng tìm kiếm khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau, tư vấn dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng, báo giá, hỗ trợ khách hàng xuyên suốt từ quá trình nhận đơn đến lúc giao tận tay cho khách, duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Bên cạnh đó Sales còn đảm nhiệm các hoạt động Marketing như xây dựng nội dung, đăng bài trên các nền tảng mạng xã hội, quảng bá dịch vụ của công ty để thu hút khách hàng. Bắt trend theo xu hướng, hỗ trợ phòng kinh doanh trong việc xúc tiến bán hàng.

**Bộ phận kế toán:** Có vai trò quản lý toàn bộ hoạt động tài chính - kế toán của công ty, ghi chép, lập báo cáo tài chính của từng thời kỳ để trình Giám đốc.

**Bộ phận hành chính nhân sự:** Chịu trách nhiệm tuyển dụng (tìm kiếm, phỏng vấn), quản lý hồ sơ nhân sự. Bên cạnh đó, đảm bảo thực hiện chính sách lương, đãi ngộ, thưởng, xây dựng môi trường làm việc tích cực.

### 2.1.5. Nguồn lực

#### 2.1.5.1. Cơ sở vật chất

- Trang thiết bị

| STT | Loại cơ sở vật chất                                                  | Số lượng | Đơn vị |
|-----|----------------------------------------------------------------------|----------|--------|
| 1   | Văn phòng                                                            | 3        | Phòng  |
| 2   | Nhà kho                                                              | 1        | Kho    |
| 3   | Máy tính để bàn                                                      | 11       | Máy    |
| 4   | Máy in                                                               | 1        | Máy    |
| 5   | Bàn ghế làm việc                                                     | 11       | Bộ     |
| 6   | Máy nước lọc                                                         | 2        | Máy    |
| 7   | Máy lạnh                                                             | 3        | Máy    |
| 8   | Tủ cá nhân                                                           | 16       | Tủ     |
| 9   | Tủ lạnh                                                              | 2        | Tủ     |
| 10  | Dụng cụ văn phòng phẩm                                               | 10       | Cái    |
| 11  | Internet                                                             | 4        | Máy    |
| 12  | Máy chấm công                                                        | 1        | Máy    |
| 13  | Cân                                                                  | 1        | Cân    |
| 14  | Máy hút chân không                                                   | 1        | Máy    |
| 15  | Quạt                                                                 | 6        | Cái    |
| 16  | Camera                                                               | 2        | Máy    |
| 17  | Xe bán tải vận chuyển hàng                                           | 1        | Xe     |
| 18  | Dụng cụ đóng hàng (màng co, keo, kéo, bút, dao rọc giấy, thùng hàng) |          |        |

*Bảng 2.1. Tình hình tài sản Công ty TNHH Asia Cargo Express*

#### 2.1.5.2. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt trong quá trình hình thành và phát triển công ty. Họ là những người trực tiếp tham gia vào các hoạt động kinh doanh, triển khai dịch vụ, hỗ trợ khách hàng ở nhiều bộ phận và vị trí khác nhau. Mỗi người như vậy đều góp phần quan trọng vào sự thành công của công ty.

| <b>Phòng ban</b>           | <b>Số lượng (người)</b> |
|----------------------------|-------------------------|
| Phòng hoạt động kinh doanh | 7                       |
| Phòng vận hành             | 2                       |
| <b>Tổng: 9</b>             |                         |

| <b>Cơ cấu lao động</b>  | <b>Năm 2025</b>         |                     |
|-------------------------|-------------------------|---------------------|
|                         | <b>Số lượng (người)</b> | <b>Tỷ trọng (%)</b> |
| <b>Tổng số lao động</b> | 9                       | 100 %               |

*Bảng 2.2. Cơ cấu nhân sự theo phòng ban của công ty ACE (2025)*

Cơ cấu lao động theo giới tính của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng năm 2025 cho thấy lực lượng lao động nữ chiếm tỷ trọng cao chiếm 77,78%, trong khi lao động nam chỉ chiếm 22,22%. Điều này cho thấy rằng đây là một doanh nghiệp mới hoạt động, quy mô còn nhỏ và chủ yếu tập trung vào các vị trí kinh doanh (Sales), tìm kiếm và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó tỷ lệ nam tuy thấp nhưng vẫn đảm nhận tốt vai trò vận hàng, đóng gói, góp phần đảm bảo hoạt động của công ty diễn ra hiệu quả.

| <b>Độ tuổi</b>      | <b>Số lượng ( người)</b> | <b>Tỷ trọng (%)</b> |
|---------------------|--------------------------|---------------------|
| <b>20 – 30 tuổi</b> | 5                        | 55,56%              |
| <b>30 – 40 tuổi</b> | 4                        | 44,44%              |
| <b>Trên 40 tuổi</b> | 0                        | 0                   |

*Bảng 2.3. Cơ cấu lao động theo độ tuổi của công ty ACE (2025)*

Nhóm tuổi từ 20-30 là nhóm lao động chiếm tỷ trọng cao nhất với 55,56%. Điều này cho thấy lực lượng lao động của chi nhánh rất trẻ trung, tiếp cận nhanh với công nghệ hiện đại. Nhóm tuổi từ 30-40 đứng tỷ trọng thứ hai với 44,44%. Đây là đội ngũ đã có kinh nghiệm và kỹ năng chuyên môn. Hiện tại ở độ tuổi trên 40 chưa có tại chi nhánh.

| <b>Trình độ</b>  | <b>Số lượng (người)</b> | <b>Tỷ trọng (%)</b> |
|------------------|-------------------------|---------------------|
| <b>Đại học</b>   | 7                       | 77,78%              |
| <b>Cao Đẳng</b>  | 2                       | 22,22%              |
| <b>Phổ thông</b> | 0                       | 0                   |

*Bảng 2.4. Cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn của công ty ACE*

Dựa trên cơ cấu lao động theo trình độ chuyên môn, nhân sự có trình độ đại học chiếm phần lớn 77,78%. Trong khi trình độ cao đẳng với 2 người chiếm 22,22%. Với

trình độ chuyên môn hiện tại, chi nhánh hoàn toàn có đủ năng lực để thực hiện các mục tiêu tăng trưởng mạnh mẽ trong tương lai.

#### 2.1.5.3. Nguồn lực tài chính

*Đơn vị tính: Tỷ VND*

|                         | Năm 2023            |              | Năm 2024            |              | Năm 2025            |              |
|-------------------------|---------------------|--------------|---------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                         | Số tiền<br>(Tỷ VND) | Tỷ lệ<br>(%) | Số tiền<br>(Tỷ VND) | Tỷ lệ<br>(%) | Số tiền<br>(Tỷ VND) | Tỷ lệ<br>(%) |
| <b>Tài sản ngắn hạn</b> | 42,958              | 95,64        | 37.137              | 95,70        | 40.195              | 96,68        |
| <b>Tài sản dài hạn</b>  | 1,957               | 4,36         | 1,669               | 4,30         | 1,381               | 3,32         |
| <b>Tổng tài sản</b>     | 44,915              | 100          | 38,805              | 100          | 41.576              | 100          |
| <b>Nợ phải trả</b>      | 17,055              | 37,97        | 22,190              | 57,18        | 19,003              | 45,70        |
| <b>Vốn chủ sở hữu</b>   | 27,860              | 62,03        | 16,616              | 42,82        | 22,573              | 54,30        |
| <b>Tổng nguồn vốn</b>   | 44,915              | 100          | 38,806              | 100          | 41,576              | 100          |

*Bảng 2.5. Tóm tắt cân đối tài chính về tài sản của công ty ACE (2023-2025)*

**Nhận xét:** Dựa trên bảng tóm tắt cân đối tài chính, ta thấy quy mô tài sản và nguồn vốn của công ty có sự biến động trong giai đoạn 2023-2025:

**Xu hướng tài sản:** Tổng tài sản của công ty ghi nhận mức giảm từ 44.915 tỷ (năm 2023) xuống còn 38.805 tỷ (năm 2024), tương ứng giảm 6,109 tỷ đồng. Bước sang năm 2025, tổng tài sản tăng trở lại lên 41,576 tỷ đồng. Điều này phản ánh quy mô hoạt động của công ty có sự thu hẹp trong năm 2024 trước khi dần hồi phục trở lại. Nguyên nhân chủ yếu là do công ty tạm ngưng khai thác một số tuyến vận chuyển chi phí cao nhưng biên lợi nhuận thấp, kém hiệu quả đi các nước như Myanmar, Ấn Độ và các khu vực vùng Trung Đông, nhằm kiểm soát chi phí và hạn chế rủi ro. Việc cắt giảm này

khiến nhu cầu duy trì tài sản ngắn hạn cũng giảm như tiền mặt và các khoản chi phí phục vụ hoạt động vận hành giảm xuống, từ đó làm cho tổng tài sản năm 2024 giảm so với năm 2023.

Xét về cơ cấu tài sản, tài sản ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng tài sản và có xu hướng tăng dần qua các năm. Cụ thể năm 2023 đạt 42.958 tỷ, chiếm 95.64%, năm 2024 giảm xuống 37.137 tỷ, chiếm 95,70%. Đến năm 2025 tăng lên trở lại 40.195 tỷ, chiếm 96.68%. Cơ cấu này phản ánh rõ đặc thù của ngành giao nhận và chuyển phát nhanh, là ngành dịch vụ có vòng quay vốn nhanh, thời gian thực hiện ngắn, dòng tiền công ty xoay quanh việc thu tiền cước vận chuyển từ khách hàng. Do đó, tài sản của doanh nghiệp tập trung chủ yếu vào tài sản lưu động nhằm đảm bảo được khả năng thanh toán, đáp ứng kịp thời nhu cầu hoạt động vận chuyển liên tục.

Nguyên nhân khiến tài sản ngắn hạn giảm trong năm 2024 chủ yếu do quy mô hoạt động kinh doanh của công ty có xu hướng thu hẹp trong bối cảnh thị trường còn nhiều khó khăn. Đến năm 2025, tài sản ngắn hạn tăng lên trở lại cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty đã dần ổn định và phục hồi sau giai đoạn khó khăn của năm trước.

Ngược lại khi tài sản dài hạn giảm từ 1,957 tỷ đồng (năm 2023) xuống còn 1,669 tỷ đồng (năm 2024), sau đó còn 1,381 tỷ đồng cho thấy công ty chưa đầu tư nhiều cho tài sản cố định như kho, phương tiện và cơ sở hạ tầng. Nguyên nhân là công ty hiện chủ yếu hoạt động theo mô hình dịch vụ giao nhận và chuyển phát nhanh, tận dụng mạng lưới đối tác vận chuyển và đại lý thay vì đầu tư trực tiếp vào hệ thống vận tải riêng. Tuy nhiên về lâu về dài công ty nên cân nhắc đầu tư thêm tài sản dài hạn để nâng cao năng lực hoạt động và mở rộng quy mô bền vững hơn.

**Tổng nguồn vốn** có sự biến động khá rõ trong giai đoạn 2023-2025. Tổng nguồn vốn từ 44.915 tỷ đồng (năm 2023) giảm xuống 38.805 tỷ (năm 2024), cụ thể giảm 6,109 tỷ đồng, sau đó tăng lên trở lại vào năm 2025 là 41.576 tỷ. Điều này cho thấy xu hướng hoạt động của công ty thu hẹp ở năm 2024 và đang bắt đầu ổn định phục hồi ở năm 2025.

**Xét về cơ cấu nguồn vốn**, ở giai đoạn năm 2023 vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng cao 27,860 tỷ đồng (62,03%), trong khi nợ phải trả chiếm 37,97%. Đây là cơ cấu khá ổn đối với công ty hoạt động trong lĩnh vực giao nhận, bởi ngành này đòi phải phải thanh toán chi phí vận hành thường xuyên, nên việc duy trì tỷ lệ vốn chủ sở hữu cao giúp doanh nghiệp giảm áp lực trả nợ.

Sang năm 2024, nợ phải trả tăng lên 22,190 tỷ đồng chiếm 57,18%, vốn chủ sở hữu thì giảm còn 16,161 tỷ đồng chiếm 42,82%. Sự thay đổi này là vì công ty thu hẹp một số mảng dịch vụ kém hiệu quả, quy mô tài sản ngắn hạn giảm xuống. Tuy nhiên, để duy trì vận hành và đáp ứng các chi phí phát sinh ngắn hạn, công ty vẫn phải sử dụng thêm các khoản nợ phải trả. Ngoài ra vốn chủ sở hữu giảm do lợi nhuận giữ lại không cao trong khi công ty vẫn phải duy trì các khoản chi phí phục vụ hoạt động kinh doanh, khiến mức độ phụ thuộc vào nguồn vốn bên ngoài tăng lên đáng kể.

Đến năm 2025, cơ cấu nguồn vốn có sự cải thiện tích cực, khi nợ phải trả chỉ còn 19,003 tỷ đồng chiếm 45,7% trong khi vốn chủ sở hữu tăng lên 22,573 tỷ đồng chiếm 54,3%. Điều này cho thấy doanh nghiệp đã từng bước cân đối lại cơ cấu nguồn vốn, giảm sự phụ thuộc vào nợ phải trả và nâng cao khả năng tự chủ tài chính trong quá trình hoạt động kinh doanh.

| Chỉ tiêu                    | 2023  | 2024   | 2025  |
|-----------------------------|-------|--------|-------|
| Tỷ lệ nợ/Tổng tài sản (%)   | 37,97 | 57,18  | 45,70 |
| Tỷ lệ nợ/Vốn chủ sở hữu (%) | 61,22 | 133,55 | 84,19 |

*Bảng 2.6. Bảng tỷ lệ nợ của công ty ACE giai đoạn 2023-2025*

Năm 2023, tỷ lệ nợ trên tổng tài sản đạt 37,97% và tỷ lệ nợ trên vốn chủ sở hữu đạt 61,22%. Điều này cho thấy phần lớn tài sản của công ty được hình thành từ vốn chủ sở hữu, doanh nghiệp chưa phụ thuộc quá nhiều vào nguồn vốn vay và vẫn đảm bảo được khả năng tự chủ tài chính ở mức tương đối ổn định.

Đến năm 2024, cả hai chỉ tiêu đều tăng mạnh. Tỷ lệ nợ trên tổng tài sản tăng lên 57,18%, trong khi tỷ lệ nợ trên vốn chủ sở hữu đạt 133,55%. Nguyên nhân chủ yếu là do nợ phải trả của công ty tăng từ 17,055 tỷ VND lên 22,190 tỷ VND, trong khi vốn chủ sở hữu lại giảm mạnh từ 27.860 tỷ VND xuống còn 16.616 tỷ VND. Điều này cho thấy trong năm 2024 công ty đã sử dụng nhiều nguồn vốn vay và công nợ hơn để phục vụ hoạt động kinh doanh và duy trì vận hành. Đồng thời, sự sụt giảm của vốn chủ sở hữu cũng làm cho mức độ phụ thuộc vào nguồn vốn bên ngoài tăng đáng kể.

Sang đến năm 2025, tỷ lệ nợ có xu hướng giảm trở lại. Tỷ lệ nợ trên tổng tài sản giảm xuống còn 45,70% và tỷ lệ nợ trên vốn chủ sở hữu giảm còn 84,19%. Nguyên nhân là do nợ phải trả của công ty đã giảm từ 22,190 tỷ VND xuống còn 19,003 tỷ VND, trong khi vốn chủ sở hữu tăng trở lại lên 22,573 tỷ VND. Điều này cho thấy công ty đã cải thiện khả năng tự chủ tài chính, từng bước cân đối lại cơ cấu nguồn vốn và giảm sự phụ thuộc vào các khoản nợ trong quá trình hoạt động kinh doanh.

## 2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA CÔNG TY

### 2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh công ty

Đơn vị tính: Tỷ VND

| BẢNG TÓM TẮT KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH          |         |         |         |                                          |                                          |
|----------------------------------------------------|---------|---------|---------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| CHỈ TIÊU                                           | 2023    | 2024    | 2025    | Tỷ lệ tăng<br>trưởng<br>2024/2023<br>(%) | Tỷ lệ tăng<br>trưởng<br>2025/2024<br>(%) |
| Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ (10)        | 83,550  | 39,160  | 45,188  | -53,13                                   | +15,39                                   |
| Giá vốn hàng bán (11)                              | 80,423  | 36,685  | 42,317  | -54,38                                   | 15,35                                    |
| Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ (20) | 3,127   | 2,475   | 2,870   | -20,85                                   | +15,98                                   |
| Doanh thu hoạt động tài chính (21)                 | 0,003   | 0,006   | 0,005   | +100,00                                  | -16,67                                   |
| Chi phí tài chính (22)                             | 0,078   | 0,076   | 0,016   | -2,56                                    | -78,95                                   |
| Chi phí bán hàng (25)                              | 0,989   | 1,270   | 1,444   | +28,41                                   | +13,70                                   |
| Chi phí quản lý doanh nghiệp (26)                  | 1,844   | 1,35    | 0,790   | -26,79                                   | -41,41                                   |
| Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh(30)        | 0,219   | 0,22    | 0,625   | +0,46                                    | +184,09                                  |
| Thu nhập khác (31)                                 | 0,009   | 0,007   | ~0      | -22,22                                   | -100,00                                  |
| Chi phí khác (32)                                  | 0,087   | 0,032   | 0,618   | -63,22                                   | +1.81,25                                 |
| Lợi nhuận khác (40)                                | (0,078) | (0,025) | (0,618) | -67,95                                   | +2.372,00                                |
| Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50)             | 0,141   | 0,195   | 0,007   | +38,30                                   | -96,41                                   |
| Chi phí thuế TNDN hiện hành (51)                   | 0,0282  | 0,039   | 0,0014  | +0,38                                    | -0,96                                    |
| Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60)      | 0,1128  | 0,156   | 0,0056  | +0,38                                    | - 0,96                                   |

Bảng 2.7. Bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của công ty ACE (2023-2025)

**Nhận xét:** Dựa trên bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy được hoạt động kinh doanh của công ty đang bị suy giảm đáng kể

trong năm 2024 so với năm 2023, tuy nhiên đã có dấu hiệu phục hồi trở lại trong năm 2025.

**Xét về tăng trưởng doanh thu** Cụ thể, năm 2023 doanh thu của công ty đạt 83,550 tỷ đồng. Đây là giai đoạn hoạt động kinh doanh của công ty tương đối ổn định khi lượng hàng và nhu cầu vận chuyển quốc tế duy trì ở mức khá tốt.

Sang năm 2024, doanh thu giảm mạnh xuống còn 39,160 tỷ đồng, tương ứng giảm 53,13% so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu là do thị trường logistics và giao nhận hàng hóa trong giai đoạn này có mức độ cạnh tranh cao, trong khi vận chuyển hàng không và chi phí khai thác dịch vụ vẫn duy trì ở mức lớn. Điều này làm ảnh hưởng đáng kể đến sản lượng đơn hàng cũng như khả năng duy trì doanh thu của doanh nghiệp.

Đến năm 2025, doanh thu tăng trở lại đạt 45,188 tỷ đồng, tương ứng với 15,39% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty đã có dấu hiệu phục hồi sau giai đoạn khó khăn trước đó. Nguyên nhân là do công ty đã từng bước ổn định hoạt động khai thác, mở rộng tìm kiếm khách hàng và cải thiện hiệu quả vận hành trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Giá vốn hàng bán của công ty có xu hướng biến động cùng chiều với doanh thu. năm 2023, giá vốn bán đạt 80,423% tỷ VND. Sang năm 2024, giá vốn giảm xuống còn 36,685 tỷ VND, tương ứng giảm 54,38% so với năm trước. Đến năm 2025, giá vốn tăng trở lại lên mức 42,317 tỷ VND khi hoạt động kinh doanh dần phục hồi. Tuy nhiên, giá vốn bán hàng luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của công ty. Điều này cho thấy doanh nghiệp vẫn phụ thuộc đáng kể vào các chi phí đầu vào như cước vận chuyển, phí hãng bay và chi phí khai thác dịch vụ. Mặc dù giá vốn giảm trong năm 2024, nhưng áp lực chi phí khai thác vẫn còn khá lớn do công ty vẫn phải duy trì nhiều khoản chi phí phục vụ hoạt động vận hành. Sang năm 2025, cùng với sự phục hồi của doanh thu, giá vốn cũng tăng trở lại. Vậy công ty đã có sự cải thiện nhất định trong việc kiểm soát chi phí và tối ưu hoạt động khai thác, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh so với năm trước.

**Lợi nhuận gộp** trong năm 2023 đạt 3,127 tỷ VND. Sang năm 2024, giảm xuống còn 2,475 tỷ VND, tương ứng giảm 20,85% mức giảm thấp hơn so với doanh thu, phản ánh công ty đã có những nỗ lực nhất định trong việc kiểm soát chi phí khai thác và tối ưu hoạt động vận hành nhằm duy trì hiệu quả kinh doanh.

Sang năm 2025, lợi nhuận gộp tăng trở lại lên mức 2,870 tỷ VND, tương ứng tăng 15,98% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh hoạt động kinh doanh cốt lõi của công ty đã có dấu hiệu cải thiện tích cực hơn, đồng thời cho thấy khả năng kiểm soát giá vốn công ty đã tốt hơn so với giai đoạn khó khăn trước đó.

**Lợi nhuận sau thuế** của công ty có sự biến động qua các năm. Năm 2023, lợi nhuận sau thuế đạt 0,1128 tỷ đồng. Sang năm 2024, mặc dù doanh thu giảm mạnh nhưng lợi nhuận sau thuế vẫn tăng lên mức 0,156 tỷ đồng, tương ứng tăng 38,30% so với năm 2023. Điều này cho thấy công ty đã có sự điều chỉnh và kiểm soát tốt hơn đối với một số khoản chi phí trong quá trình hoạt động, góp phần duy trì hiệu quả kinh doanh trong giai đoạn khó khăn.

Tuy nhiên, đến năm 2025, lợi nhuận sau thuế giảm rất mạnh xuống chỉ còn 0,0056 tỷ đồng, tương ứng giảm 96,41% so với năm 2024. Mặc dù doanh thu và lợi nhuận gộp đều có dấu hiệu phục hồi, nhưng kết quả lợi nhuận cuối cùng của công ty lại bị ảnh hưởng đáng kể bởi các khoản chi phí khác phát sinh trong năm.

Qua tìm hiểu thực tế hoạt động tại Công ty ACE, khoản chi phí này chủ yếu liên quan đến quá trình xử lý các lô hàng gặp sự cố trong quá trình vận chuyển quốc tế. Một số lô hàng phát sinh tình trạng hư hỏng, thất lạc nên công ty phải bỏ thêm chi phí để xử lý. Bên cạnh đó, nhằm duy trì uy tín và đảm bảo chất lượng dịch vụ, công ty còn phải thực hiện các khoản hỗ trợ và bồi thường cho khách hàng đối với những đơn hàng gặp sự cố. Đặc biệt đối với những lô hàng có giá trị hoặc khách hàng thân thiết. Điều này làm chi phí khác trong năm 2025 tăng mạnh hơn so với các năm.

Tổng thể, mặc dù công ty đã có dấu hiệu hồi phục về doanh thu và cải thiện hiệu quả hoạt động kinh doanh cốt lõi trong năm 2025, nhưng kết quả lợi nhuận cuối cùng vẫn chịu tác động tiêu cực từ các khoản chi phí bất thường. Điều này cho thấy trong thời gian tới, bên cạnh việc tiếp tục mở rộng thị trường và gia tăng doanh thu, công ty cần đặc biệt chú trọng kiểm soát chặt chẽ các khoản chi phí ngoài hoạt động kinh doanh, đồng thời nâng cao hiệu quả quản trị tài chính nhằm đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững.

### Xét về cơ cấu doanh thu

Cơ cấu doanh thu của công ty ACE chủ yếu đến từ các hoạt động trong lĩnh vực logistics và vận tải quốc tế, với sự phân bổ rõ ràng giữa các nhóm dịch vụ và thị trường khai thác. Cụ thể:

*ĐVT: Tỷ VND*

| Lĩnh vực kinh doanh          | 2023          | Tỷ trọng (%) | 2024          | Tỷ trọng (%) | 2025          | Tỷ trọng (%) |
|------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| Giao nhận vận chuyển quốc tế | 49,128        | 58,80        | 21,367        | 54,56        | 26,904        | 59,54        |
| Chuyển phát nhanh            | 21,452        | 25,67        | 11,843        | 30,24        | 11,766        | 26,04        |
| Kho bãi                      | 7,746         | 9,27         | 3,438         | 8,78         | 3,902         | 8,64         |
| Khai báo hải quan            | 5,224         | 6,26         | 2,512         | 6,42         | 2,616         | 5,78         |
| <b>Tổng cộng</b>             | <b>83,550</b> | <b>100</b>   | <b>39,160</b> | <b>100</b>   | <b>45,188</b> | <b>100</b>   |

*Bảng 2.8. Cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của công ty ACE (2023-2025)*

**Nhận xét:** Dựa trên số liệu cơ cấu doanh thu theo từng lĩnh vực kinh doanh giai đoạn 2023 – 2025, có thể nhận thấy hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express vẫn tập trung chủ yếu vào dịch vụ vận chuyển quốc tế, tuy nhiên tỷ trọng giữa các mảng có sự thay đổi qua từng năm.

Trước hết, dịch vụ vận chuyển quốc tế luôn giữ vai trò chủ đạo trong tổng doanh thu của công ty. Năm 2023, lĩnh vực này chiếm 58,80%, phản ánh đúng định hướng kinh doanh cốt lõi của doanh nghiệp. Tuy nhiên, đến năm 2024, tỷ trọng giảm xuống còn 54,56%, tương ứng giảm 4,24%. Sự sụt giảm này chủ yếu xuất phát từ việc công ty chủ động điều chỉnh hoạt động kinh doanh, cắt giảm các tuyến vận chuyển kém hiệu quả nhằm kiểm soát chi phí và giảm rủi ro trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động. Bên cạnh đó, áp lực cạnh tranh từ các doanh nghiệp logistics lớn với lợi thế về giá và mạng lưới cũng ảnh hưởng đến khả năng duy trì sản lượng ở một số tuyến. Ngoài ra, yếu tố khách quan như biến động giá cước vận tải, chi phí nhiên liệu tăng và tình hình địa chính trị cũng góp phần làm giảm nhu cầu vận chuyển. Đến năm 2025, tỷ trọng doanh thu từ vận chuyển quốc tế phục hồi lên 59,54%, tăng 4,98% so với năm trước,

cho thấy công ty đã điều chỉnh chiến lược hợp lý và tập trung trở lại vào các tuyến hiệu quả.

Đối với dịch vụ chuyển phát nhanh, xu hướng biến động có phần ngược lại. Năm 2023, tỷ trọng đạt 25,67%, sau đó tăng lên 30,24% vào năm 2024, tương ứng tăng 4,57%. Điều này cho thấy trong giai đoạn công ty thu hẹp một số tuyến quốc tế, hoạt động chuyển phát nhanh được đẩy mạnh nhằm tận dụng ưu điểm về tốc độ quay vòng vốn và khả năng đáp ứng nhu cầu gửi hàng nhỏ lẻ, hàng gấp. Đồng thời, sự phát triển mạnh của thương mại điện tử và kinh doanh online cũng góp phần thúc đẩy lĩnh vực này tăng trưởng. Tuy nhiên, đến năm 2025, tỷ trọng giảm còn 26,04% (giảm 4,20%) khi công ty quay lại tập trung nguồn lực cho mảng vận chuyển quốc tế.

Dịch vụ kho bãi duy trì ở mức tương đối ổn định trong cơ cấu doanh thu. Năm 2023, tỷ trọng đạt 9,27%, sau đó giảm nhẹ xuống 8,78% vào năm 2024 và tiếp tục giảm còn 8,64% vào năm 2025. Nguyên nhân có thể do lượng hàng lưu kho giảm khi công ty tối ưu hóa hoạt động vận chuyển, đồng thời khách hàng có xu hướng hạn chế thời gian lưu kho để tiết kiệm chi phí. Điều này cho thấy dịch vụ kho bãi chủ yếu đóng vai trò hỗ trợ cho hoạt động giao nhận và vận chuyển tại công ty.

Cuối cùng, dịch vụ khai báo hải quan chiếm tỷ trọng nhỏ nhất nhưng khá ổn định. Năm 2023 đạt 6,26%, tăng nhẹ lên 6,42% vào năm 2024, sau đó giảm xuống 5,78% vào năm 2025. Mặc dù không phải là nguồn doanh thu chính, nhưng dịch vụ này vẫn được duy trì do nhu cầu hỗ trợ thủ tục cho các lô hàng xuất nhập khẩu, đặc biệt là hàng nhỏ lẻ. Việc tỷ trọng giảm trong năm 2025 chủ yếu do sự tăng trưởng mạnh của các mảng khác làm thay đổi cơ cấu tương đối.

Nhìn chung, cơ cấu doanh thu của công ty có sự điều chỉnh linh hoạt theo từng giai đoạn, phản ánh khả năng thích ứng với biến động thị trường. Trong đó, vận chuyển quốc tế vẫn giữ vai trò trung tâm, trong khi các dịch vụ khác đóng vai trò bổ trợ và hỗ trợ hoạt động kinh doanh chung của doanh nghiệp.

## Phân tích khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express

Đơn vị tính: %

| Chỉ tiêu                                                        | 2023 | 2024 | 2025 | Chênh lệch<br>2024-2023 | Chênh lệch<br>2025-2024 |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------|-------------------------|
| <b>1. Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu thuần (ROS)</b>          | 0,14 | 0,40 | 0,01 | +0,26                   | -0,39                   |
| <b>2. Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu bình quân (ROE)</b> | 0,40 | 0,94 | 0,02 | +0,54                   | -0,92                   |
| <b>3. Tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản bình quân (ROA)</b>   | 0,25 | 0,40 | 0,01 | +0,15                   | -0,39                   |

*Bảng 2.9. Phân tích khả năng sinh lời của công ty ACE*

**Nhận xét:** Khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express được đánh giá thông qua các chỉ tiêu ROS, ROA và ROE, qua đó phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2023–2025.

Trước hết, ROS có sự biến động và xu hướng giảm qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 0,14%, tăng lên 0,40% vào năm 2024, cho thấy doanh nghiệp đã cải thiện được khả năng tạo lợi nhuận trên doanh thu trong giai đoạn này. Tuy nhiên đến năm 2025 lại giảm mạnh xuống còn 0,01%. Điều này phản ánh mặc dù doanh thu có dấu hiệu phục hồi nhưng lợi nhuận sau thuế lại giảm mạnh do ảnh hưởng từ các khoản chi phí phát sinh ngoài hoạt động kinh doanh.

Đối với ROA, chỉ số này tăng từ 0,25% năm 2023 lên 0,40% năm 2024, phản ánh việc sử dụng tài sản có hiệu quả hơn trong giai đoạn này. Tuy nhiên, sang năm 2025, ROA giảm xuống 0,01%, cho thấy hiệu quả khai thác tài sản suy giảm. Nguyên nhân chủ yếu là do lợi nhuận sau thuế giảm mạnh trong khi quy mô tài sản vẫn duy trì ở mức tương đối ổn định.

Về ROE, năm 2024 ghi nhận mức tăng đáng kể từ 0,40% lên 0,94%, cho thấy khả năng tạo lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu được cải thiện. Tuy nhiên, đến năm 2025, chỉ số này giảm xuống 0,02%, phản ánh hiệu quả sử dụng vốn của doanh nghiệp chưa ổn định và còn chịu nhiều tác động từ rủi ro hoạt động.

Nhìn chung, các chỉ tiêu sinh lời đều có xu hướng giảm trong năm 2025 sau khi tăng trong năm 2024, cho thấy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp chưa bền vững. Do đó, trong thời gian tới công ty cần tiếp tục nâng cao hiệu quả sử dụng tài sản và vốn chủ sở hữu, đồng thời kiểm soát tốt chi phí phát sinh nhằm cải thiện khả năng sinh lời và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

#### 2.2.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp

##### a) Thị trường

Thị trường hoạt động của công ty ACE chủ yếu tập trung vào các tuyến vận chuyển quốc tế, trong đó nổi bật ở các thị trường như Hàn Quốc, Malaysia, Mỹ, EU. Đây đều là những thị trường có nhu cầu vận chuyển hàng hóa tương đối lớn và ổn định, phù hợp với định hướng phát triển của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics và giao nhận quốc tế.

Ở thị trường Hàn Quốc - một trong những thị trường trọng điểm của công ty với nguồn thu chủ yếu đến từ du học sinh Việt Nam đang học tập và sinh sống tại đây. Nhóm người này có nhu cầu vận chuyển các hàng hóa thiết yếu, thực phẩm và đồ dùng cá nhân từ Việt Nam sang. Do đặc điểm của các lô hàng này là nhỏ lẻ, tần suất gửi cao, công ty áp dụng hình thức gom hàng nhằm tối ưu chi phí vận chuyển và nâng cao hiệu quả khai thác. Nhờ đó, hoạt động vận chuyển sang thị trường này diễn ra đều đặn, góp phần tạo nguồn doanh thu ổn định. Tuy nhiên nhóm thị trường này cũng tiềm ẩn rủi ro khi phụ thuộc vào khách hàng cá nhân và các yếu tố như chính sách du học và sự biến động về số lượng du học sinh.

Thị trường Mỹ, đây là thị trường có quy mô lớn và tiềm năng để phát triển cao, mặc dù yêu cầu về tiêu chuẩn vận chuyển và thủ tục hải quan tương đối khắt khe. Nhu cầu vận chuyển sang Mỹ đến từ doanh nghiệp nhỏ và vừa có nhu cầu xuất khẩu hàng hóa, cũng như khách hàng cá nhân gửi hàng cho người thân, du học sinh. Việc khai thác hiệu quả thị trường này giúp công ty gia tăng doanh thu mà còn góp phần nâng cao uy tín và vị thế trên thị trường. Tuy nhiên với chi phí vận chuyển cao và các quy định kiểm tra nghiêm ngặt cũng là một thách thức đối với công ty.

Trong khi đó ở thị trường Malaysia có lợi thế về địa lý gần, thời gian vận chuyển nhanh và chi phí hợp lý. Đây là thị trường phù hợp với các lô hàng nhỏ lẻ và đi thường xuyên, góp phần giúp công ty duy trì nguồn hàng ổn định và nâng cao hiệu quả khai

thác. Mặc dù quy mô không lớn như thị trường Mỹ, nhưng Malaysia đóng vai trò quan trọng trong việc cân bằng và duy trì hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, công ty cũng từng bước khai thác thị trường châu Âu (EU) với một số tuyến vận chuyển đến các quốc gia có người Việt sinh sống và làm việc. Nhu cầu gửi hàng chủ yếu là khách hàng cá nhân gửi hàng cho người thân như đặc sản của Việt Nam. Mặc dù tỷ trọng doanh thu thị trường này chưa lớn, nhưng EU được đánh giá là khu vực thị trường có tiềm năng phát triển nhờ mức sống cao và nhu cầu tiêu dùng ổn định. Tuy nhiên đây cũng là thị trường có yêu cầu khắt khe về tiêu chuẩn hàng hóa, kiểm soát chất lượng, thủ tục hải quan, đòi hỏi doanh nghiệp phải nâng cao năng lực vận hàng để đáp ứng.

#### b) Đối thủ cạnh tranh

Việc phân tích đối thủ cạnh tranh đóng vai trò quan trọng trong quá trình nghiên cứu thị trường. Đánh giá đối thủ cạnh tranh giúp doanh nghiệp nắm rõ được tổng thể của thị trường, bao gồm quy mô, xu hướng phát triển, nguy cơ và cơ hội trong ngành. Đồng thời việc so sánh đối thủ với công ty nhận diện được điểm mạnh và điểm yếu của mình, từ đó phát huy lợi thế và khắc phục được những hạn chế. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp xây dựng được chiến lược kinh doanh phù hợp, nâng cao năng lực cạnh tranh.

|                | <b>Công ty TNHH dịch vụ thương mại xuất khẩu 43 Logistics</b>                                               | <b>Công ty cổ phần dịch vụ và thương mại quốc tế Nam Logistics</b>                                                       | <b>Công ty cổ phần vận tải Đà Nẵng Post</b>                                                                                                                                                      |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Địa chỉ</b> | 24 Bình Hòa 6, Khuê Trung, Quận Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng, Việt Nam.                                               | 63 Trung Nghĩa 4, Phường Hòa Minh, Quận Liên Chiểu, TP Đà Nẵng.                                                          | 10 Trường Thi 2, Phường Hòa Thuận Tây, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng.                                                                                                                                |
| <b>Ưu điểm</b> | Nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực vận chuyển quốc tế.<br>Hoạt động mạnh với đầy đủ các tuyến hàng không, | Thương hiệu uy tín trong lĩnh vực vận chuyển và thương mại quốc tế.<br>Có 5 năm kinh nghiệm cùng với một đội ngũ nhân sự | Phủ sóng toàn cầu, vận chuyển hơn 200 quốc gia, sở hữu 6 chi nhánh tại các thành phố lớn, đã có 10 năm kinh nghiệm dày dặn trong lĩnh vực vận chuyển quốc tế với hơn 100000 khách hàng tin dùng. |

|                                                | <b>Công ty TNHH dịch vụ thương mại xuất khẩu 43 Logistics</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Công ty cổ phần dịch vụ và thương mại quốc tế Nam Logistics</b>                                                                                                                                                   | <b>Công ty cổ phần vận tải Đà Nẵng Post</b>                                                                                               |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | đường biển, đường bộ.<br>Cung cấp dịch vụ đa dạng: xuất nhập khẩu, khai báo hải quan, gom hàng lẻ, hàng nguyên container.<br>Mạng lưới đối tác rộng, tư vấn hỗ trợ khách hàng tận tâm.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | trẻ, năng động, chuyên môn cao.<br>Dịch vụ chăm sóc khách hàng 24/7, linh hoạt, phản hồi nhanh.<br>Mạng lưới vận chuyển rộng, quy mô hoạt động lớn đã có hơn 7.000 khách hàng, 35.000 đơn hàng được giao thành công. | Cam kết giao đúng tiến độ, dịch vụ linh hoạt.<br>Nhân viên hỗ trợ nhiệt tình từ khâu tiếp nhận đến đóng gói cẩn thận.                     |
| <b>Nhược điểm</b>                              | Đôi khi việc giao hàng bị chậm trễ, hư hỏng, khách hàng khó khăn trong việc liên hệ đòi giải quyết.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Hay bị phản nản về thái độ làm việc của một số nhân viên tại một thời điểm, hàng hóa bị giữ lâu, không giao đúng hẹn.                                                                                                | Áp lực vận hành lớn khi số lượng đơn hàng tăng nhanh, dễ xảy ra quá tải vào mùa cao điểm.<br>Quy trình xử lý khiếu nại còn mất thời gian. |
| <b>Sự khác biệt của ACE so với các đối thủ</b> | Giá cước phí của ACE có phần cạnh tranh hơn so với đối thủ, ACE tập trung chủ yếu vào một phân khách hàng nhỏ lẻ gửi quà biếu hoặc hàng cá nhân. Với lợi thế là đội ngũ am hiểu thị trường địa phương, ACE có khả năng hỗ trợ nhanh, quyết định linh hoạt, không qua nhiều trung gian. Quy trình xử lý chứng từ gọn nhẹ. Công ty cũng theo sát từng đơn hàng, chú trọng chăm sóc các khách hàng chu đáo, xử lý nhanh các vấn đề phát sinh, qua đó nâng cao được mức độ hài lòng và sự tin tưởng của khách hàng. |                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                           |

*Bảng 2.10. Một số đối thủ cạnh tranh với công ty ACE*

**Nhận xét:** Thị trường giao nhận hàng hóa quốc tế bằng đường hàng không hiện nay có mức độ cạnh tranh khá cao do có sự tham gia của nhiều doanh nghiệp trong nước và quốc tế. Cùng với sự phát triển của thương mại điện tử và nhu cầu hàng hóa xuất khẩu sang nước ngoài ngày càng gia tăng, điều này khiến các doanh nghiệp cạnh tranh gay gắt về giá cả, thời gian và dịch vụ chăm sóc khách hàng. Vì thế ACE đã lựa chọn chiến lược tập trung vào phân khúc khách hàng nhỏ lẻ mang lại doanh thu ổn định cho công ty. Đồng thời việc am hiểu thị trường địa phương, hỗ trợ từng đơn hàng, chăm sóc khách hàng sát sao đã giúp ACE tạo nên sự khác biệt nhất định, qua đó nâng cao được năng lực cạnh tranh và từng bước khẳng định vị thế trên thị trường.

c) Nhà cung cấp

Để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về dịch vụ vận chuyển hàng hóa quốc tế, Công ty Asia Cargo Express đã không ngừng mở rộng mạng lưới nhà cung cấp thông qua việc hợp tác với nhiều đối tác uy tín, cụ thể theo từng nhóm nhà cung cấp như sau:

- Nhà cung cấp vật tư đóng gói:

Công ty hợp tác với các đơn vị cung cấp vật tư đóng gói như thùng carton, giấy bìa cứng, băng keo, dao cắt giấy. Tiêu biểu là công ty TNHH Bao bì Kim Phúc - đơn vị cung cấp bao bì đóng gói chất lượng cao trên địa bàn. Việc lựa chọn nhà cung cấp giúp ACE đảm bảo hàng hóa được đóng gói theo tiêu chuẩn an toàn, hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển, thêm vào đó có thể đáp ứng được những yêu cầu đối kỹ thuật với từng loại hàng hóa khi được đưa ra thị trường nước ngoài.

- Nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển quốc tế (hãng tàu, hãng hàng không):

Bên cạnh đó, ACE còn duy trì mối quan hệ hợp tác với các đại lý vận chuyển và các hãng tàu, hãng hàng không quốc tế uy tín như EVERGREEN, ONE, CEBU PACIFIC...nhờ đó công ty có thể triển khai được các tuyến vận chuyển đường biển và đường bay, hỗ trợ xử lý chứng từ, nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc hợp tác với các hãng tàu lớn giúp công ty đảm bảo được lịch trình vận chuyển ổn định, đúng thời gian cam kết cho khách hàng tại khu vực Đà Nẵng, và các tỉnh lân cận.

- Nhà cung cấp dịch vụ bảo hiểm hàng hóa:

Đặc biệt, nhằm giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển hàng hóa quốc tế, đối với các mặt hàng khó, Asia Cargo Express còn liên kết với các công ty bảo hiểm uy tín như PTI để cung cấp dịch vụ bảo hiểm cho hàng hóa. Dịch vụ này giúp bảo vệ được

quyền lợi của khách hàng khi không may xảy ra trường hợp hàng hóa bị mất mát, hư hỏng hoặc sự cố ngoài ý muốn, đồng thời góp phần nâng cao mức độ uy tín của công ty trong ngành.

Nhờ lợi thế lợi thế về vị trí địa lý cùng với mạng lưới nhà cung cấp ổn định, Công ty TNHH Asia Cargo Express không chỉ đáp ứng tốt nhu cầu vận chuyển của khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn từng bước khẳng định được vai trò của chi nhánh trong sự nghiệp phát triển chung của toàn hệ thống công ty.

#### d) Khách hàng

Khách hàng của Công ty TNHH Asia Cargo Express ngày càng đặt ra những yêu cầu đa dạng hơn. Trong bối cảnh kinh tế phát triển, sự cạnh tranh gay gắt giữa các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận chuyển diễn ra mỗi ngày, nhu cầu của khách hàng thì không chỉ dừng lại ở việc giao nhận hàng hóa thông thường mà còn đòi hỏi sự linh hoạt, tiện lợi và tốc độ nhanh chóng. Các yếu tố thời gian, an toàn cho an hàng hóa, khả năng xử lý hàng, dịch vụ chăm sóc, tư vấn đều là những tiêu chí mà khách hàng mong đợi.

Thực tế hoạt động kinh doanh tại công ty được chia ra thành nhiều tệp khách hàng. Nhóm khách hàng chiếm 80% doanh thu của công ty chủ yếu là các doanh nghiệp vừa và nhỏ, những người buôn bán online, khách hàng cá nhân gửi hàng cho người thân, bạn bè, du học sinh. Đây là những nhóm khách hàng có nhu cầu gửi hàng quốc tế thường xuyên và ổn định, họ thường gửi nhiều lần trong tháng hoặc trong năm. Những mặt hàng phổ biến như thực phẩm khô, quần áo, hàng tiêu dùng, nhu phẩm thiết yếu cho cuộc sống. Đặc điểm của những khách hàng này họ sẽ quan tâm về giá cước, thời gian vận chuyển và thái độ hỗ trợ từ nhân viên. Vì vậy ACE luôn tư vấn rõ ràng, báo giá nhanh chóng và xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh cho khách hàng.

Nhóm khách hàng chiếm 20% doanh thu còn lại bao gồm các doanh nghiệp lớn, công ty FWD, tổ chức gửi hàng số lượng lớn, hàng mẫu, hàng nguyên container. Những nhóm khách hàng này có tần suất gửi không đều nhưng có giá trị lớn. Tính an toàn, tính pháp lý, quy trình chuẩn xác và sự uy tín của doanh nghiệp đều là những điều mà khách hàng thuộc nhóm này chú trọng đến. Đặc biệt, những nhóm khách này thường yêu cầu dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp, có kinh nghiệm để họ có thể trao đổi chặt chẽ.

Mỗi khách hàng đều có những tiêu chuẩn và yêu cầu riêng biệt, vì vậy đòi hỏi doanh nghiệp phải thường xuyên cập nhật, điều chỉnh để đáp ứng những yêu cầu này. Một số khách hàng chú trọng vào chi phí, trong khi những khách hàng khác lại quan tâm

đến thời gian giao hàng, an toàn của hàng hóa hoặc mong muốn các dịch vụ vận chuyển linh hoạt hơn. Do đó, công ty ACE nhận thức rõ được điều đó nên doanh nghiệp luôn chú trọng lắng nghe và nắm bắt nhu cầu của từng khách hàng, từ đó xây dựng các giải pháp phù hợp.

Một trong những chiến lược quan trọng của Công ty TNHH Asia Cargo Express là xây dựng mạng lưới khách hàng trung thành, đặc biệt là những nhóm khách hàng thường xuyên gửi hàng và chiếm tỷ trọng lớn trong doanh thu của công ty. Điều này làm ổn định được doanh số và tăng cường sự uy tín trong nước cũng như quốc tế. Để làm tốt được điều này, công ty chú trọng vào việc mang đến sự hài lòng cho khách hàng thông qua các dịch vụ tư vấn, chăm sóc khách trước, trong và sau khi giao hàng. Bên cạnh việc giữ chân khách hàng hiện tại, tất cả các chi nhánh cũng đặt sự ưu tiên cho việc tìm kiếm các khách hàng tiềm năng trong tương lai.

#### 2.2.3. Thực trạng hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

Trong cơ cấu hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express, dịch vụ vận chuyển hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không giữ vai trò đặc biệt quan trọng và được xem là hoạt động cốt lõi của doanh nghiệp.

- Đặc điểm: hoạt động này chủ yếu phục vụ đa dạng các loại hàng hóa xuất khẩu như thực phẩm, đồ dùng cá nhân, hàng tiêu dùng và hàng mẫu. Công ty tiếp nhận xử lý nhiều loại đơn hàng với quy mô khác nhau, từ hàng nhỏ lẻ đến các lô hàng có khối lượng trung bình, phù hợp với nhu cầu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Bên cạnh đó, việc sử dụng vận tải hàng không giúp rút ngắn thời gian giao hàng, đáp ứng yêu cầu nhanh chóng và linh hoạt của khách hàng trong bối cảnh thương mại quốc tế ngày càng phát triển.

- Hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh thu của công ty và được xem là nguồn chủ lực. Thay vì phụ thuộc vào các lô hàng lớn không ổn định, công ty khai thác hiệu quả nguồn hàng nhỏ lẻ nhưng có tần suất cao và liên tục, từ đó tạo ra dòng doanh thu đều đặn và ít biến động. Hoạt động này còn giúp công ty mở rộng được tệp khách hàng. Việc phục vụ tốt nhóm khách hàng có nhu cầu gửi hàng thường xuyên giúp doanh nghiệp xây dựng được mối quan hệ lâu dài và tăng tính gắn kết với khách hàng.

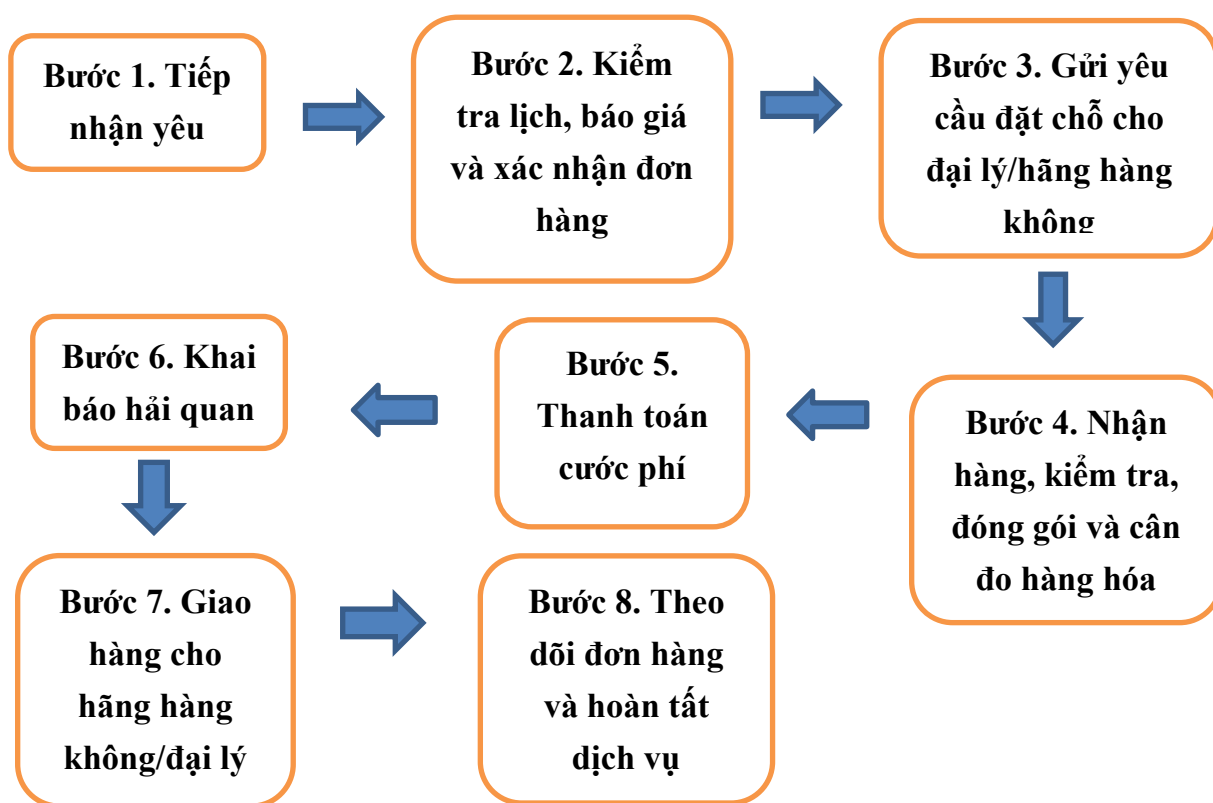
- Về xu hướng tăng trưởng, hoạt động xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không tại công ty đang có xu hướng tăng trưởng rõ rệt trong những năm gần đây. Nguyên

nhân chủ yếu đến từ sự gia tăng nhu cầu gửi hàng quốc tế của khách hàng cá nhân, đặc biệt là du học sinh và người lao động tại các thị trường như Hàn Quốc, Malaysia, Mỹ và EU. Bên cạnh đó sự phát triển của các doanh nghiệp nhỏ với nhu cầu xuất khẩu hàng hóa quy mô nhỏ cũng góp phần thúc đẩy hoạt động này.

Nhìn chung, hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không không chỉ đóng vai trò là doanh thu chủ lực mà còn là nền tảng quan trọng trong chiến lược phát triển của công ty, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn.

### **2.3. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS**

Sơ đồ quy trình



*Nguồn: Công ty Asia Cargo Express*

**Bảng mô tả**

| <b>ST T</b> | <b>Bước</b>                                    | <b>Nội dung công việc</b>                                                                                | <b>Người thực hiện</b>                            | <b>Biểu mẫu</b>                                       |
|-------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1           | Tiếp nhận yêu cầu                              | Tiếp nhận nhu cầu gửi hàng, thu thập thông tin cơ bản về hàng hóa và tuyến vận chuyển                    | Bộ phận kinh doanh                                | Thông tin khách hàng cung cấp qua nền tảng trực tuyến |
| 2           | Kiểm tra lịch, báo giá và xác nhận đơn hàng    | Kiểm tra lịch bay, tính toán phí vận chuyển sơ bộ, báo giá và xác nhận thông tin đơn hàng với khách hàng | Bộ phận kinh doanh                                | Lịch bay, bảng giá nội bộ                             |
| 3           | Gửi yêu cầu đặt chỗ cho hãng hàng không/đại lý | Liên hệ hãng hàng không hoặc đại lý để booking tải                                                       | Bộ phận kinh doanh phối hợp bộ phận chứng từ      | Mẫu booking xác nhận đặt chỗ                          |
| 4           | Nhận hàng, kiểm tra và đóng gói hàng hóa       | Tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra thực tế, đóng gói, cân đo và xác định trọng lượng tính cước                 | Bộ phận giao nhận phối hợp với bộ phận kinh doanh | Thông tin kích thước hàng hóa                         |
| 5           | Thanh toán cước phí                            | Xác nhận chi phí vận chuyển, gửi mã QR thanh toán và kiểm tra giao dịch thanh toán của khách hàng        | Bộ phận kinh doanh và bộ phận kế toán             | QR thanh toán, hình ảnh xác nhận giao dịch            |
| 6           | Khai báo hải quan                              | Chuẩn bị chứng từ và thực hiện khai báo hải quan cho lô hàng                                             | Bộ phận chứng từ                                  | Tờ khai hải quan, Invoice, Packing List               |
| 7           | Giao hàng cho hãng hàng không/đại lý           | Bàn giao hàng hóa cho hãng hàng không hoặc đại lý để thực hiện vận chuyển                                | Bộ phận giao nhận                                 | AWB                                                   |
| 8           | Theo dõi đơn hàng và hoàn tất dịch vụ          | Theo dõi tình trạng lô hàng, cập nhật thông tin cho khách hàng và xác nhận giao hàng hoàn tất            | Bộ phận kinh doanh                                | Tracking, hình ảnh xác nhận giao hàng                 |

*Bảng 2.11. Bảng mô tả quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty ACE*

### 2.3.1. Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng

➤ Khi nhận được yêu cầu từ khách hàng vận chuyển hàng hóa đi quốc tế, bộ phận kinh doanh sẽ tiến hành tiếp nhận và trao đổi thông tin nhằm xác định nhu cầu ban đầu của khách hàng. Do đặc thù khách hàng của công ty là cá nhân nên quá trình trao đổi thường được diễn ra thông qua các nền tảng mạng xã hội trực tuyến như Zalo, Facebook, WhatsApp thay vì sử dụng email hay ký kết hợp đồng chính thức.

➤ Ở giai đoạn này, nhân viên kinh doanh chủ yếu tập trung thu thập các thông tin cơ bản liên quan đến hàng hóa và tuyến vận chuyển, bao gồm:

- + Tên hàng hóa và tính chất hàng hóa (hàng thông thường hay hàng đặc biệt có pin, chất lỏng hay nam châm...)

- + Số lượng hàng hóa

- + Trọng lượng và kích thước (ước lượng)

- + Tuyến vận chuyển (đi đến quốc gia nào, thành phố nào)

Trong thực tế tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, quá trình tiếp nhận yêu cầu vận chuyển được thực hiện linh hoạt hơn và chủ yếu tập trung vào việc tư vấn, thu thập thông tin sơ bộ của khách hàng trước khi triển khai các bước tiếp theo. Nguyên nhân là do nhiều khách hàng chỉ dừng lại ở mức tham khảo giá và chưa phát sinh nhu cầu gửi hàng, nên ở bước này công ty chưa yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về người nhận. Việc thu thập thông tin tối thiểu nhằm đảm bảo sự thuận tiện cho khách hàng và rút ngắn thời gian xử lý ban đầu.

➤ Đối với lô hàng thực tế trong bài nghiên cứu, khách hàng liên hệ với công ty thông qua nền tảng trao đổi trực tuyến là Zalo để yêu cầu vận chuyển hàng hóa từ Hà Nội đi Malaysia. Theo thông tin khách hàng cung cấp, hàng hóa là áo.

➤ Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành kiểm tra và xác nhận lại thông tin cơ bản liên quan đến lô hàng. Đồng thời, chủ động khai thác thêm về tính chất hàng hóa nhằm hạn chế các rủi ro liên quan đến hàng nhái, hàng thuộc danh mục hạn chế vận chuyển. Bên cạnh đó, nhân viên cũng xác nhận địa chỉ kho nhận hàng của công ty tại Hà Nội để khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình gửi hàng.

Việc tiếp nhận và xác nhận thông tin ban đầu của lô hàng giúp công ty có cơ sở để kiểm tra lịch bay, tính toán cước và xây dựng phương án vận chuyển phù hợp ở các bước tiếp theo.

### 2.3.2. Bước 2: Kiểm tra lịch, báo giá và xác nhận đơn hàng

**Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh (Sales)**

➤ Sau khi tiếp nhận yêu cầu ban đầu của khách hàng, bộ phận kinh doanh sẽ tiến hành kiểm tra lịch bay và thời gian cut-off phù hợp với tuyến vận chuyển. Trong thực tế tại công ty ACE, lịch bay được bộ phận chứng từ cập nhật định kỳ hằng tuần thông qua hệ thống Google Docs nội bộ để nhân viên thuận tiện theo dõi và tra cứu khi tư vấn cho khách hàng.

➤ Sau đó, nhân viên kinh doanh sẽ dùng bảng giá nội bộ của công ty để tiến hành tính toán chi phí vận chuyển dự kiến cho lô hàng. Trong quá trình tính giá, ngoài cước chính, công ty còn xem xét các khoản phụ thu có thể phát sinh tùy theo từng trường hợp như phụ phí giao hàng đến khu vực vùng sâu vùng xa, phụ phí đối với hàng Fake, phụ phí đối với những hàng hóa đặc biệt, hàng có chất lỏng hoặc các phụ phí liên quan khác. Việc áp dụng bảng giá nội bộ kết hợp với các khoản phụ phí giúp công ty linh hoạt trong báo giá, nhưng cũng đòi hỏi sự tính toán cẩn thận nhằm đảm bảo tính chính xác và hạn chế phát sinh chênh lệch.

Trong thực tế, do đối tượng chủ yếu là khách hàng cá nhân nên việc báo giá diễn ra nhanh chóng qua các nền tảng mạng xã hội thay vì ký kết hợp đồng bằng văn bản chính thức như trong quy trình lý thuyết. Hình thức này giúp tăng tốc độ phản hồi và nâng cao khả năng chốt đơn, tuy nhiên mức giá đưa ra ở bước này chỉ mang tính chất ước tính do phụ thuộc vào thông tin ban đầu của khách hàng.

➤ Sau khi khách hàng đồng ý dịch vụ, bộ phận kinh doanh sẽ tiến hành xác nhận đơn hàng. Đồng thời, tại thời điểm này, nhân viên sẽ phải thu thập và bổ sung đầy đủ thông tin của người nhận bao gồm tên, số điện thoại, địa chỉ cụ thể. Nếu người nhận ở Hàn Quốc sẽ có thêm thông tin về mã thông quan, nếu ở Mỹ sẽ có Postcode. Đây là cơ sở quan trọng để phục vụ cho việc lập chứng từ và giao hàng.

➤ Đối với lô hàng thực tế trong bài nghiên cứu, sau khi tiếp nhận yêu cầu vận chuyển hàng áo từ Hà Nội đi Malaysia với trọng lượng dự kiến, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành kiểm tra lịch bay và thời gian cut-off phù hợp với yêu cầu vận chuyển của khách hàng.

|                       | NOTE                                                                                                                                                 | THỨ 2 | THỨ 3                        | THỨ 4                        | THỨ 5                        | THỨ 6                        | THỨ 7                        | NGƯỜI PHỤ TRÁCH |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| CHUYẾN TUYẾN MALAYSIA | HQ MALAY BANG TĂNG CƯỜNG KIỂM TRA.<br>THUỐC TÂY và TPCN vẫn có thể gửi đi, nhưng sẽ có rủi ro bị kiểm tra và bị hủy hàng theo quy định của Hải quan. |       | 11H30<br>(bay tối cùng ngày) | 11H30<br>(bay tối cùng ngày) | 11H30<br>(bay tối cùng ngày) | 11H30<br>(bay tối cùng ngày) | 11H30<br>(bay tối cùng ngày) | THANH THÚY      |

*Hình 2.3. Lịch bay và thời gian cut-off tuyến Malaysia*

➤ Sau khi kiểm tra lịch bay, nhân viên xác định được thời gian phù hợp, sẽ tiến hành tính toán mức cước vận chuyển lô hàng dựa vào bảng giá nội bộ công ty. Do mặt hàng vận chuyển là áo thông thường nên lô hàng không phát sinh phụ phí liên quan khác.

Trong quá trình trao đổi, nhân viên cũng sẽ thông báo với khách hàng rằng mức giá ban đầu chỉ mang tính chất tạm tính do trọng lượng thực tế của lô hàng có thể thay đổi sau khi công ty trực tiếp kiểm tra, cân đo hàng tại kho. Tiếp theo nhân viên sẽ gửi báo giá trực tiếp cho khách hàng thông qua nền tảng Zalo để khách hàng xem xét và xác nhận.

| VIỆT NAM-MALAYSIA |                                   |                                         |                          |
|-------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|
| Trọng lượng       | HÀNG KHÔ (Thịt Heo, Bì...) VND/KG | Thực phẩm + Mỹ phẩm thông thường VND/KG | Hàng thông thường VND/KG |
| 01 -02 kg         | 177.000                           | 157.000                                 | 147.000                  |
| > 03-10 kg        | 132.000                           | 117.000                                 | 112.000                  |
| > 10-20 kg        | 102.000                           | 92.000                                  | 87.000                   |
| > 20-30 kg        | 102.000                           | 92.000                                  | 87.000                   |
| > 31-45kg         | 102.000                           | 92.000                                  | 87.000                   |
| > 46-70 kg        | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |
| > 71-100kg        | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |
| > 100 - 200kg     | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |
| > 200 - 300kg     | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |
| > 300 - 500kg     | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |
| >500 - 1000kg     | 97.000                            | 82.000                                  | 77.000                   |

Hình 2.4.Nhân viên kinh doanh gửi báo giá vận chuyển cho khách hàng qua Zalo

➤ Sau khi khách hàng đồng ý với mức giá vận chuyển, công ty tiến hành xác nhận đơn hàng và yêu cầu khách hàng bổ sung đầy đủ thông tin người nhận tại Malaysia bao gồm: họ và tên người nhận, số điện thoại, địa chỉ nhận hàng cụ thể chính xác để phục vụ cho việc giao nhận.

Trong thực tế, đối với tuyến Malaysia thời gian cut-off và lịch bay có thể thay đổi tùy theo tình trạng tải hàng và kế hoạch khai thác của hãng hàng không. Đối với một số trường hợp chuyến bay không đủ tải, thời gian cut-off có thể được chuyển sang chuyến bay kế tiếp, ảnh hưởng đến thời gian vận chuyển lô hàng.

### 2.3.3. Bước 3: Gửi yêu cầu đặt chỗ cho hãng hàng không/đại lý

**Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh (quản lý) với bộ phận chứng từ**

➤ Sau khi khách hàng xác nhận sử dụng dịch vụ vận chuyển, bộ phận kinh doanh sẽ tiến hành đặt chỗ (booking) với hãng hàng không đối với tuyến vận chuyển phù hợp. Nhân viên sẽ tổng hợp các thông tin cơ bản của lô hàng như tuyến vận chuyển, loại hàng hóa, trọng lượng dự kiến, thời gian dự kiến gửi hàng. Căn cứ vào thông tin trên, công ty sẽ liên hệ với hãng hàng không hoặc địa lý để kiểm tra tải và khả năng tiếp nhận hàng hóa trên chuyến bay phù hợp.

Tùy theo từng chuyến vận chuyển, công ty sẽ thực hiện booking thông qua đại lý hoặc trực tiếp với hãng hàng không. Đối với một số tuyến công ty chưa khai thác trực tiếp, việc booking sẽ được thực hiện thông qua các đại lý vận chuyển nhằm đảm bảo khả năng sắp xếp tải và lịch bay phù hợp. Riêng đối với tuyến Malaysia, công ty chủ động thực hiện booking trực tiếp với hãng hàng không để thuận tiện hơn trong việc kiểm soát lịch bay và thời gian vận chuyển.

➤ Sau khi booking được xác nhận, bộ phận kinh doanh sẽ chủ động sắp xếp kế hoạch tiếp nhận và xử lý hàng hóa tại kho.

➤ Đối với lô hàng thực tế trong bài, sau khi khách hàng xác nhận sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng đi Malaysia, bộ phận kinh doanh sẽ tiến hành thực hiện booking với hãng hàng không để giữ tải cho lô hàng.

Việc thực hiện booking thành công là cơ sở quan trọng để công ty tiếp tục triển khai các bước tiếp nhận hàng và xử lý.

#### 2.3.4. Bước 4: Nhận hàng, kiểm tra, đóng gói và cân đo hàng hóa

##### **Người thực hiện: Bộ phận giao nhận phối hợp với bộ phận kinh doanh**

➤ Bộ phận giao nhận sẽ tiến hành tiếp nhận hàng hóa tại kho của công ty hoặc nhận hàng tận nơi đối với các khu vực nội thành theo nhu cầu của khách hàng. Đây là bước kiểm tra và xử lý hàng hóa thực tế trước khi thực hiện thủ tục xuất khẩu.

➤ Tại kho, hàng hóa sẽ được kiểm tra thực tế nhằm đối chiếu với thông tin mà khách hàng đã cung cấp ban đầu. Nội dung kiểm tra gồm số lượng, tình trạng của hàng hóa. Đối với những mặt hàng có tính chất đặc biệt như hàng có pin, chất lỏng và dễ vỡ, nhân viên sẽ kiểm tra kỹ lưỡng nhằm đảm bảo các quy định nghiêm ngặt của vận chuyển hàng không. Những mặt hàng thuộc danh mục hạn chế hoặc có nguy cơ vi phạm quy định vận chuyển sẽ được yêu cầu kiểm tra bổ sung hoặc từ chối tiếp nhận nếu không đủ điều kiện.

➤ Sau quá trình kiểm tra, nhân viên giao nhận sẽ tiến hành hỗ trợ đóng gói lại nhằm đảm bảo hàng hóa đủ điều kiện để vận chuyển bằng đường hàng không. Khi đóng gói hoàn tất xong, bộ phận giao nhận tiến hành đo kích thước thực tế của kiện hàng (chiều dài, chiều rộng, chiều cao) và cân trọng lượng thực tế. Trên cơ sở đó, công ty sẽ tính toán trọng lượng thể tích theo quy định của vận tải hàng không. Trọng lượng tính cước sẽ được xác định bằng cách so sánh trọng lượng thực tế và trọng lượng thể tích, giá trị nào cao hơn sẽ làm căn cứ tính cước phí vận chuyển.

Việc xác định lại trọng lượng tính cước tại kho là bước quan trọng nhằm đảm bảo tính chính xác của phí vận chuyển. Trong trường hợp có sự chênh lệch so với giá ban đầu, bộ phận kinh doanh sẽ thông báo lại khách hàng mức giá chính thức trước khi tiến hành bước tiếp theo. Điều này giúp hạn chế phát sinh tranh cãi, đảm bảo tính minh bạch khi cung cấp dịch vụ.

➤ Đối với lô hàng thực tế, sau khi khách hàng gửi hàng đến kho của công ty tại Hà Nội, nhân viên giao nhận tiến hành kiểm tra thực tế lô hàng và xác nhận hàng hóa là mặt hàng áo thông thường, không thuộc nhóm hàng nguy hiểm hoặc hàng bị hạn chế vận chuyển bằng đường hàng không. Tiếp theo nhân viên giao nhận sẽ tiến hành đóng gói lại cho chắc chắn, rồi cân đo lại trọng lượng, kích thước. Trên cơ sở đó, bộ phận kinh doanh sẽ dựa vào trọng lượng kích thước mà nhân viên giao nhận báo để tiến hành xác định lại cước vận chuyển chính và thông báo cho khách hàng.



*Hình 2.5. Nhân viên đóng gói và cân đo hàng*

### 2.3.5. Bước 5: Thanh toán cước phí

**Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh và bộ phận kế toán**

➤ Sau khi hàng hóa được đóng gói và cân đo lại chính xác, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành tính toán lại mức giá. Căn cứ vào trọng lượng thực tế sau khi đóng gói, nhân viên sẽ tính toán tổng chi phí vận chuyển của lô hàng, bao gồm:

- Cước vận chuyển chính
- Phụ phí phát sinh (nếu có)

➤ Sau đó, nhân viên kinh doanh sẽ thông báo lại chi phí chính thức cho khách hàng. Sau khi khách hàng đồng ý với mức giá trên, thì nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành gửi thông tin thanh toán dưới hình thức mã QR chuyển khoản, nhằm tạo sự thuận tiện và nhanh chóng trong quá trình giao dịch. Sau khi thanh toán xong, bộ phận kế toán sẽ tiến hành kiểm tra và xác nhận giao dịch.

Trong thực tế tại công ty ACE, việc thanh toán thường được yêu cầu hoàn tất trước khi lô hàng được bay nhằm hạn chế rủi ro công nợ và đảm bảo khả năng kiểm soát chi phí vận chuyển. Tuy nhiên, ở một số trường hợp, nếu khách hàng thanh toán chậm hoặc thay đổi quyết định vào phút cuối, tiến độ xử lý và kế hoạch vận chuyển của lô hàng có thể bị ảnh hưởng.

➤ Đối với lô hàng áo vận chuyển từ Hà Nội đi Malaysia, sau khi hoàn tất quá trình đóng gói và cân đo tại Hà Nội, bộ phận giao nhận sẽ cung cấp số liệu trọng lượng cho nhân viên kinh doanh để tiến hành tính cước của lô hàng bằng cách lấy số kg sau khi cân nhân với cước chính. Sau đó thông báo lại với khách hàng, khách hàng tiến hành thanh toán cước cho công ty thông qua hình thức chuyển khoản.

➤ Sau khi bộ phận kế toán kiểm tra và xác nhận giao dịch thanh toán thành công, lô hàng tiếp tục được triển khai các bước tiếp theo. Do tuyến Malaysia được khai thác tại TP. Hồ Chí Minh nên sau khi hoàn tất xử lý tại kho Hà Nội, lô hàng được công ty cho kết nối vào kho Hồ Chí Minh sau đó công ty sẽ tiến hành bàn giao lô hàng để thực hiện khai thác và sắp xếp chuyển bay.

#### 2.3.6. Bước 6: Khai báo hải quan

##### **Người thực hiện: Bộ phận chứng từ**

➤ Sau khi khách hàng đã hoàn tất việc thanh toán, thì bộ phận chứng từ sẽ tiến hành lập và kiểm tra bộ chứng từ cần thiết để thực hiện khai báo hải quan. Các chứng từ cơ bản như khai tờ khai hải quan, hóa đơn thương mại (Invoice), Phiếu đóng gói (Packing List) và các chứng từ liên quan khác tùy theo tính chất hàng hóa.

➤ Căn cứ vào các thông tin trên, nhân viên chứng từ sẽ tiến hành truyền tờ khai hải quan điện tử trên hệ thống VNACCS/VCIS.

➤ Trong quá trình khai báo, nhân viên sẽ kiểm tra và nhập đầy đủ các thông tin liên quan đến: người xuất khẩu, người nhập khẩu, loại hình xuất khẩu, tên hàng hóa, số lượng, trọng lượng, trị giá hàng hóa, nước nhập khẩu, phương thức vận chuyển. Trong trường hợp phát hiện thiếu hoặc sai thông tin, bộ phận chứng từ sẽ phối hợp với bộ phận kinh doanh để điều chỉnh kịp thời.

➤ Cụ thể, đối với lô hàng vận chuyển từ Hà Nội đi Malaysia, nhân viên chứng từ tại công ty sẽ tiến hành chuẩn bị bộ chứng từ phục vụ cho việc khai báo. Bộ chứng từ gồm có:

**- Tờ khai hải quan:**

<EXP>
1/3

**Tờ khai hàng hóa xuất khẩu (thông quan)**

Số tờ khai: **308304207650**

Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng: / /

Mã phân loại kiểm tra: 1

Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai: HQTSNHAT

Ngày đăng ký: 07/03/2026 14:56:51

Thời hạn tái nhập/ tái xuất: / / -

Số tờ khai đầu tiên: / /

Mã loại hình: H21 1

Mã số thuế đại diện: 6109

Mã bộ phận xử lý tờ khai: 04

Ngày thay đổi đăng ký: / /

**308304207650**

---

**Người xuất khẩu**

Mã: 0313312889

Tên: Công Ty TNHH Asia Cargo Express

Mã bưu chính: 24 Yên Thế, Phường Tân Sơn Hòa, Thành Phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ: 24 Yên Thế, Phường Tân Sơn Hòa, Thành Phố Hồ Chí Minh.

Số điện thoại: .

---

**Người ủy thác xuất khẩu**

Mã: /

Tên: /

---

**Người nhập khẩu**

Mã: /

Tên: SMYS GLOBAL TRANSPORT

Mã bưu chính: NO 55 JALAN TEKOMA K56

Địa chỉ: 41200 KLANG BANDAR BOTANIC SELANGOR

Mã nước: MY

---

**Đại lý Hải quan**

Mã nhân viên Hải quan: /

---

Số vận đơn: 122600038022857

Số lượng: 15 PK

Tổng trọng lượng hàng (Gross): 648 KGM

Địa điểm lưu kho: 02B1A03 KHO TCS

Địa điểm nhận hàng cuối cùng: MYKUL KUALA LUMPUR

Địa điểm xếp hàng: VNSGN HO CHI MINH

Phương tiện vận chuyển dự kiến: VN0679/08MAR

Ngày hàng đi dự kiến: 08/03/2026

Ký hiệu và số hiệu: /

---

**Giấy phép xuất khẩu**

1: Số hóa đơn B - ACE070326KUL

2: Số tiếp nhận hóa đơn điện tử

3: Ngày phát hành 07/03/2026

4: Phương thức thanh toán KHONGTT

5: Tổng trị giá hóa đơn FOB - USD - 195 - B

Tổng trị giá tính thuế USD - 195

Tỷ giá tính thuế USD - 25.880 -

Tổng hệ số phân bổ trị giá 195 -

---

Phân loại không cần quy đổi VND

Tổng số tiền thuế xuất khẩu

Số tiền bảo lãnh

Người nộp thuế: 1

Mã xác định thời hạn nộp thuế: D

Phân loại nộp thuế: A

Tổng số tiền lệ phí: VND

---

Tổng số trang của tờ khai: 3

Tổng số đóng hàng của tờ khai: 2

---

Số đính kèm khai báo điện tử: 1

Phần ghi chú: HÀNG QUÀ BIỂU QUẢ TẶNG, KHÔNG CÓ GIÁ TRỊ THANH TOÁN. NƯỚC NHẬP KHẨU KHÔNG YÊU CẦU KIỂM DỊCH.

Số quản lý của nội bộ doanh nghiệp: /

Số quản lý người sử dụng: 00037

---

**Mục thông báo của Hải quan**

Tên trưởng đơn vị Hải quan: Trưởng Hải quan CKSBQT Tân Sơn Nhất

Ngày hoàn thành kiểm tra: 07/03/2026 14:56

Ngày cấp phép xuất nhập: 07/03/2026 14:56

Thời hạn cho phép vận chuyển bảo thuế (khởi hành): 07/03/2026

Địa điểm: / /

Ngày đến: / /

Ngày khởi hành: / /

Thông tin trung chuyển: 1 / / ~ / /

2 / / ~ / /

3 / / ~ / /

Địa điểm đích cho vận chuyển bảo thuế: 02B1A03 07/03/2026

Hình 2.6.Tờ khai hải quan

**- Danh sách hàng hóa đưa qua khu vực giám sát**

3/25/26, 4:52 PM

**Chi cục Hải quan khu vực II  
Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Tân  
Sơn Nhất**



Ngày 25 tháng 03 năm 2026

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

- |                               |                                                                       |                  |                         |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------|
| 1. Chi cục hải quan giám sát: | Hải quan cửa khẩu sân bay quốc tế Tân Sơn Nhất - 02B1A03: KHO TCS - 1 | 6. Ngày tờ khai: | 07/03/2026 - 08/03/2026 |
| 2. Đơn vị XNK:                | Công Ty TNHH Asia Cargo Express                                       | 7. Loại hình:    | Xuất khẩu hàng khác     |
| 3. Mã số thuế:                | 0313312889                                                            | 8. Luồng:        | Xanh                    |
| 4. Số tờ khai:                | 308304207650                                                          |                  |                         |
| 5. Trạng thái tờ khai:        | Thông quan                                                            |                  |                         |
| 9. Số quản lý hàng hóa :      | 122600038022857                                                       |                  |                         |

| STT | SỐ LƯỢNG HÀNG<br>(1) | TỔNG TRỌNG LƯỢNG HÀNG<br>(2) | LƯỢNG HÀNG HÓA<br>THỰC TẾ QUA KHU VỰC<br>GIÁM SÁT HẢI QUAN<br>(3) | XÁC NHẬN CỦA<br>CÔNG CHỨC HẢI QUAN<br>(4) |
|-----|----------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1   | 15 PACKAGE           | 648 Kilogram                 |                                                                   |                                           |

Kết xuất dữ liệu lúc: 25/03/2026 04:52 PM

Ghi chú:

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

*Hình 2.7. Danh sách hàng hóa qua khu vực giám sát*

**- Invoice:**

## NON-COMMERCIAL INVOICE

SHIPPER: ASIA CARGO EXPRESS CO.,LTD  
24 YEN THE ST, TAN SON HOA WARD,  
HO CHI MINH CITY, VIETNAM.

Invoice's Number: ACE070326KUL  
Date: 7-Mar-26

CNEE: SMYS GLOBAL TRANSPORT  
NO 55 JALAN TEKOMA KS6 BANDAR BOTANIC  
41200 KLANG SELANGOR MALAYSIA

PKG: 15  
GW (KG): 648

DELIVERY TERMS: FOB INCOTERMS 2020

| Full Description of Goods | Quantity | Unit | VALUE ( USD) | Total Value (USD) |
|---------------------------|----------|------|--------------|-------------------|
| WOMEN'S T-SHIRT, SIZE M   | 520      | PCE  | 0.20         | 104               |
| WOMEN'S T-SHIRT, SIZE L   | 455      | PCE  | 0.20         | 91                |
| <b>TOTAL</b>              |          |      |              | <b>195.00</b>     |

### NON COMMERCIAL INVOICE

Designation of Authorised Signatory

Name/ Stamp of Company/ firm  
Signature

*Hình 2.8.Invoice*

**- Packing List:**

## PACKING LIST

SHIPPER: ASIA CARGO EXPRESS CO.,LTD  
24 YEN THE ST, TAN SON HOA WARD,  
HO CHI MINH CITY, VIETNAM.

CNEE: SMYS GLOBAL TRANSPORT  
NO 55 JALAN TEKOMA KS6 BANDAR BOTANIC  
41200 KLANG SELANGOR MALAYSIA

| DESCRIPTION OF GOODS    | BOXES     | DIMENSIONS (cm) | GROSS WEIGHT (Kg) |
|-------------------------|-----------|-----------------|-------------------|
| WOMEN'S T-SHIRT, SIZE M | 10        | 76x48x46        | 500               |
| WOMEN'S T-SHIRT, SIZE L | 5         | 54x48x46        | 148               |
| <b>TOTAL</b>            | <b>15</b> |                 | <b>648.0</b>      |

Designation of Authorised Signatory

Name/ Stamp of Company/ firm

Signature

*Hình 2.9.Packing List*

➤ Trong đó, trên chứng từ, Công ty TNHH Asia Cargo Express đứng tên người xuất khẩu để thực hiện thủ tục xuất khẩu cho lô hàng, sau khi khai trên hệ thống

VNASS/VCIS, lô hàng được phân luồng xanh nên quá trình thông quan diễn ra nhanh chóng và không phát sinh kiểm hóa thực tế hàng hóa.

☞ Do công ty thực hiện vận chuyển theo hình thức gom hàng từ nhiều khách hàng khác nhau trên cùng tuyến vận chuyển nên trên một số chứng từ xuất khẩu, thông tin người nhận có thể được thể hiện là công ty giao nhận tại nước nhập khẩu thay vì người nhận cuối cùng của từng khách hàng. Sau khi hàng hóa đến nước nhập khẩu, đối tác giao nhận tại nước đến sẽ tiếp tục thực hiện phân loại, sắp xếp và giao hàng đến người nhận cuối cùng theo thông tin mà khách hàng đã cung cấp ban đầu.

#### 2.3.7. Bước 7: Giao hàng cho hãng hàng không/đại lý

##### **Người thực hiện: Bộ phận giao nhận**

➤ Sau khi hàng hóa hoàn tất thủ tục hải quan và được đưa qua khu vực giám sát, bộ phận giao nhận sẽ tiến hành bàn giao cho hãng hàng không hoặc đại lý để thực hiện vận chuyển quốc tế.

➤ Trước khi bàn giao, bộ phận giao nhận sẽ kiểm tra lại thông tin booking, số lượng kiện hàng, tình trạng hàng hóa, bộ chứng từ liên quan nhằm giúp hạn chế sai sót có thể phát sinh trong quá trình khai thác vận chuyển.

➤ Khi hàng hóa được tiếp nhận, hãng hàng không hoặc đại lý sẽ tiến hành phát hành vận đơn hàng không (Airway Bill). Đây là chứng từ vận tải chính thức, có giá trị pháp lý, thể hiện đầy đủ thông tin về người gửi, người nhận, nội dung hàng hóa, hành trình vận chuyển và các điều kiện liên quan.

➤ Đối với lô hàng thực tế, vì vận chuyển tuyến Malaysia nên sau khi hàng hóa được kết nối vào Hồ Chí Minh. Tại đây hàng hóa sẽ được sắp xếp và được bàn giao cho hãng hàng không tại sân bay Tân Sơn Nhất. Sau khi hãng hàng không tiếp nhận lô hàng, vận đơn hàng không (Airway Bill) sẽ được phát hành.

|                                                                                                                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 738   SGN   05623645                                                                                                                                |  | 738-05623645                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Shipper's Name and Address</b><br>ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED<br>24 YEN THE TAN SON HOA WARD<br>HO CHI MINH 700000<br>VN                  |  | <b>Shipper's Account Number</b><br><br><b>Air Waybill</b><br><b>ISSUED BY:</b> Vietnam Airlines<br>200 Nguyen San - Long Bien/Ho Chi Minh/Vietnam<br>Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| <b>Consignee's Name and Address</b><br>SMYS GLOBAL TRANSPORT<br>NO 55 JALAN TEKOMA KS6 BANDAR<br>BOTANIC KLANG , SELANGOR 41200<br>MY<br>0182872059 |  | <b>Consignee's Account Number</b><br><br><small>It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.</small> |  |
| <b>Issuing Office's Agent Name and City</b><br>SGN-7653215-Transviet                                                                                |  | <b>Accounting Information</b><br>GEN DES VPC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Agent's ATA Code</b><br>7653215                                                                                                                  |  | <b>Amount Tax</b><br>:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
| <b>Report of Departure (Indic. Of First Carrier) and Reporting Routing</b><br>Ho Chi Minh City Tan Son Nhat (SGN) - Vietnam [VN]                    |  | <b>Reference Number</b><br>Optional Shipping Information                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>To</b><br>KUL                                                                                                                                    |  | <b>By First Carrier</b><br>VN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Routing and Coordinates</b><br>Kuala Lumpur (KUL) - Malaysia [MY]                                                                                |  | <b>Requested Flight/Date</b><br>VN679/08Mar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| <b>Handling Information</b><br>NO HAZAR<br>BAWICC                                                                                                   |  | <b>Insurance</b><br>XXXX                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Amount of Insurance</b><br>XXXX                                                                                                                  |  | <b>INSURANCE</b> - If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with the conditions thereof, indicate amount to be insured in figures to be marked "Amount of Insurance".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Weight and Quantity of Goods</b><br>(Ind. Dimensions of Volume)<br>Total Volume: 3.31                                                            |  | <b>Other Charges</b><br>SOC12.31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Net Weight</b><br>15 648                                                                                                                         |  | <b>Gross Weight</b><br>15 648                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Commodity Class</b><br>Commodity Item No.                                                                                                        |  | <b>Chargeable Weight</b><br>648                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| <b>Rate</b><br>Change                                                                                                                               |  | <b>Total</b><br>1,594.08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| <b>Value</b><br>1,594.08                                                                                                                            |  | <b>Other Charges</b><br>SOC12.31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| <b>Tax</b><br>12.31                                                                                                                                 |  | <b>Total Other Charges Due Agent</b><br>12.31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
| <b>Total Other Charges Due Consignor</b><br>1,606.39                                                                                                |  | <b>Signature of shipper or its Agent</b><br>ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED<br>Signature of shipper or its Agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| <b>Currency Conversion Rate</b><br>07/Mar/2026                                                                                                      |  | <b>CC Charges In Local Currency</b><br>Ho Chi Minh city                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Charges at Destination</b><br>Per Carrier's use only at Destination                                                                              |  | <b>Total Collect Charges</b><br>SGN-7653215-Transviet<br>Signature of Issuing Office or its Agent                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |

Original 3 (for Shipper)

*Hình 2.10. AWB*

➤ Sau khi hoàn tất bàn giao, lô hàng được đưa lên chuyến bay quốc tế để vận chuyển từ TP. Hồ Chí Minh đi Malaysia theo lịch trình.

#### 2.3.8. Bước 8: Theo dõi đơn hàng và hoàn tất dịch vụ

##### **Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh**

➤ Sau khi hàng hóa bắt đầu quá trình vận chuyển, bộ phận kinh doanh sẽ tiếp tục theo dõi tình trạng lô hàng trong suốt quá trình vận chuyển nhằm cập nhật thông tin kịp thời cho khách hàng.

➤ Căn cứ vào mã vận đơn hàng không, nhân viên sẽ tiến hành kiểm tra tình trạng vận chuyển thông qua hệ thống tracking của hãng hàng không. Trong quá trình vận chuyển, bộ phận kinh doanh sẽ cập nhật cho khách hàng các thông tin như: tình trạng chuyến bay, thời gian hàng đến, tình trạng giao hàng, các phát sinh liên qua đến lô hàng nếu có.

Trong thực tế tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, công ty không trực tiếp thực hiện thủ tục nhập khẩu ở nước ngoài mà chủ yếu phối hợp với các đối tác giao nhận tại nước đến để hỗ trợ xử lý và giao hàng cho người nhận cuối cùng.

Trong một số trường hợp phát sinh vấn đề liên quan đến thủ tục nhập khẩu, chậm chuyến bay hoặc yêu cầu bổ sung thông tin, bộ phận kinh doanh sẽ đóng vai trò trung gian để phối hợp xử lý giữa khách hàng, hãng vận chuyển và các đối tác giao nhận tại nước ngoài nhằm đảm bảo quá trình giao hàng diễn ra thuận lợi.

➤ Sau khi hàng hóa được giao thành công đến người nhận, công ty tiến hành xác nhận hoàn tất đơn hàng và kết thúc quá trình cung cấp dịch vụ. Bộ phận kinh doanh sẽ tiếp thu những feedback về trải nghiệm của khách hàng để nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì mối quan hệ với khách hàng trong những lần vận chuyển tiếp theo.

➤ Đối với lô hàng áo vận chuyển từ Hà Nội đi Malaysia, sau khi hãng hàng không tiếp nhận và thực hiện vận chuyển quốc tế, bộ phận kinh doanh sẽ theo dõi hàng trình lô hàng thông qua web tracking. Trong quá trình vận chuyển, công ty sẽ thường xuyên cập nhật tình hình lô hàng của khách hàng thông qua nền tảng Zalo, giúp khách hàng chủ động theo dõi được thời gian giao hàng.

➤ Sau khi lô hàng đến sân bay Malaysia, đối tác giao nhận tại nước đến sẽ thực hiện các bước đưa hàng về kho và thực hiện giao hàng cho người nhận cuối cùng. Khi

người nhận hoàn tất nhận hàng, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành xác nhận lại với khách hàng để kết thúc quá trình cung cấp dịch vụ vận chuyển.



*Hình 2.11. Xác nhận lô hàng đã giao thành công*

## **2.4. ĐÁNH GIÁ**

### **2.4.1. Ưu điểm**

Qua quá trình tìm hiểu và phân tích thực tế quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, có thể thấy công ty đã xây dựng được quy trình tương đối đầy đủ và phù hợp với đặc điểm hoạt động của công ty cũng như nhu cầu của nhóm khách hàng mục tiêu. Quy trình được triển khai theo trình tự từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, báo giá, booking, xử lý hàng hóa, khai báo hải quan đến giao cho hãng hàng không và theo dõi đơn hàng sau vận chuyển, góp phần giúp quá trình xử lý lô hàng được diễn ra liên tục và hạn chế gián đoạn.

Một trong những ưu điểm nổi bật của công ty là có tính linh hoạt cao trong quá trình phục vụ khách hàng. Do nhóm khách hàng chủ yếu là cá nhân và hàng hóa nhỏ lẻ nên việc trao đổi thông tin qua các nền tảng mạng xã hội giúp công ty phản hồi nhanh chóng, tạo sự thuận tiện cho khách hàng và nâng cao khả năng chốt hàng.

Bên cạnh đó, công ty còn có khả năng chủ động tốt trong quá trình điều phối vận chuyển. Việc thường xuyên cập nhật lịch bay và thời gian cut-off giúp bộ phận kinh doanh linh hoạt trong việc xây dựng phương án vận chuyển phù hợp với từng tuyến và yêu cầu thời gian của khách hàng.

Ngoài ra, công ty có khả năng xử lý đơn hàng tương đối nhanh, đặc biệt trong các tuyến vận chuyển quốc tế phổ biến. Việc chủ động kiểm tra hàng hóa, cân đo thực tế và xử lý các vấn đề liên quan đến tính chất hàng giúp công ty hạn chế phần nào rủi ro liên quan đến sai lệch thông tin hàng hóa hoặc vi phạm quy định vận tải hàng không.

Một ưu điểm khác là công ty luôn duy trì hoạt động chăm sóc và theo dõi đơn hàng trước, trong và sau khi hàng hóa được vận chuyển. Bộ phận kinh doanh thường xuyên cập nhật tình trạng lô hàng cho khách hàng và phối hợp xử lý các phát sinh nếu có, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

#### 2.4.2. Nhược điểm

Mặc dù quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express tương đối đầy đủ và phù hợp với hoạt động thực tế của công ty, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động.

- Đầu tiên, ở bước tiếp nhận và trao đổi thông tin ban đầu với khách hàng, công ty chủ yếu thực hiện qua tin nhắn trên nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook. Mặc dù hình thức này mang lại sự thuận tiện và linh hoạt trong quá trình làm việc với khách hàng cá nhân, tuy nhiên việc lưu trữ và quản lý thông tin vẫn còn mang tính thủ công, dễ xảy ra tình trạng thiếu sót hoặc sai lệch dữ liệu giữa các bộ phận. Khi số lượng đơn hàng tăng lên, việc theo dõi và kiểm soát thông tin khách hàng cũng còn gặp nhiều khó khăn hơn.

- Công tác quản lý và xử lý chứng từ hiện nay chủ yếu được thực hiện thủ công nên dễ phát sinh sai sót trong quá trình kiểm tra, đối chiếu thông tin giữa các chứng từ như Invoice, Packing List,... Ngoài ra, việc lưu trữ chứng từ chưa được đồng bộ cũng gây khó khăn cho quá trình tra cứu và kiểm soát hồ sơ khi xử lý nhiều lô hàng cùng một lúc.

- Quá trình khai báo hải quan đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, giao nhận và chứng từ nên khối lượng công việc tương đối lớn. Một số công đoạn vẫn thực hiện thủ công nên tiềm ẩn nhiều nguy cơ sai sót trong quá trình đối chiếu

thông tin giữa các chứng từ hoặc cập nhật dữ liệu giữa các bộ phận, từ đó ảnh hưởng đến tiến độ xử lý và thông quan lô hàng.

- Hoạt động vận chuyển của công ty còn phụ thuộc nhiều vào các bên liên quan như hãng hàng không hoặc đại lý, đặc biệt về lịch bay, tình trạng tải hàng và kế hoạch khai thác, mã tracking. Trong một số thời điểm cao điểm hoặc khi hãng bay thay đổi kế hoạch khai thác, thời gian cut-off và lịch bay cũng làm ảnh hưởng đến thời gian vận chuyển dự kiến của lô hàng. Sự phụ thuộc này khiến công ty khó kiểm soát hoàn toàn tiến độ vận chuyển và phát sinh chậm trễ ngoài mong muốn.

- Ngoài ra, do công ty khai thác nhiều tuyến vận chuyển và xử lý nhiều công đoạn trong cùng một quy trình nên áp lực công việc đối với nhân viên tương đối lớn. Mặc dù đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm thực tế và khả năng xử lý công việc linh hoạt, tuy nhiên việc xử lý nhiều công việc cùng lúc vẫn có thể làm phát sinh sai sót, đặc biệt đối với lô hàng cần xử lý gấp hoặc có yêu cầu đặc biệt.

Từ những hạn chế trên cho thấy Công ty TNHH Asia Cargo Express cần triển khai các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không theo hướng nâng cao tính đồng bộ, hạn chế sai sót, tăng khả năng chủ động trong quá trình vận hành và từng bước ứng dụng công nghệ vào quản lý quy trình giao nhận.

#### 2.4.2. Nguyên nhân

Những hạn chế còn tồn tại trong quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau trong quá trình vận hành thực tế.

- Đối với hạn chế trong khâu tiếp nhận và quản lý thông tin khách hàng, nguyên nhân chủ yếu là do công ty hiện nay chủ yếu tập trung khai thác nhóm khách hàng cá nhân và khách hàng nhỏ lẻ nên việc trao đổi thông tin thường ưu tiên sự nhanh chóng và linh hoạt thông qua các nền tảng mạng xã hội như Zalo hoặc Facebook. Tuy nhiên, do chưa có hệ thống quản lý dữ liệu tập trung nên thông tin đơn hàng dễ bị phân tán giữa các nhân viên trong quá trình xử lý.

- Đối với việc quản lý và xử lý chứng từ, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc nhiều công đoạn vẫn thực hiện thủ công và chưa được số hóa đồng bộ. Bên cạnh đó, khối lượng công việc xử lý chứng từ mỗi ngày tương đối lớn, nên việc kiểm tra, đối

chiều và lưu trữ hồ sơ mất nhiều thời gian, đồng thời làm tăng nguy cơ sai sót khi xử lý nhiều lô hàng cùng lúc.

- Đối với hoạt động khai báo, nguyên nhân là do quá trình xử lý cần sự phối hợp giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, chứng từ và giao nhận. Khi thông tin giữa các bộ phận chưa được cập nhật đồng bộ hoặc có sai lệch giữa các chứng từ sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình truyền tờ khai.

- Đối với hoạt động vận chuyển hàng hóa, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc công ty vẫn phụ thuộc nhiều vào hãng hàng không và đại lý vận chuyển về lịch bay, tình trạng tải hàng, thời gian cut-off và kế hoạch khai thác. Trong những thời điểm cao điểm hoặc khi hãng hàng không thay đổi kế hoạch, công ty khó có thể chủ động hoàn toàn trong việc kiểm soát tiến độ vận chuyển của lô hàng.

- Ngoài ra, do công ty khai thác nhiều tuyến vận chuyển và xử lý nhiều công đoạn trong cùng một thời điểm nên áp lực công việc đối với nhân viên tương đối lớn. Mặc dù đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm thực tế và khả năng xử lý công việc cũng linh hoạt, tuy nhiên việc xử lý nhiều công việc cùng lúc vẫn có thể phát sinh sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng, đặc biệt đối với các lô hàng cần xử lý gấp hoặc có yêu cầu đặc biệt.

### **CHƯƠNG 3: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS**

#### **3.1. ĐỊNH HƯỚNG VÀ MỤC TIÊU**

##### **3.1.1. Dự báo môi trường kinh doanh**

Trong giai đoạn 2025-2030, môi trường kinh doanh của ngành logistics Việt Nam nói chung và dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không nói riêng được dự báo tiếp tục duy trì xu hướng tăng trưởng tích cực, gắn liền với định hướng phát triển hạ tầng và mở rộng năng lực vận tải của ngành hàng không. Theo Báo cáo ngành Logistics Việt Nam của Vietstock, ngành logistics Việt Nam hiện đang tăng trưởng ở mức khoảng 14-16%/năm và đóng góp khoảng 4,6% GDP, đồng thời chịu tác động mạnh từ quá trình đầu tư hạ tầng quy mô lớn như hệ thống cao tốc, cảng biển và sân bay quốc tế, qua đó tạo nền tảng cho sự phát triển dài hạn của chuỗi cung ứng và hoạt động vận tải hàng hóa.

Ở góc độ vận tải hàng không, theo số liệu được ghi nhận trong các nghiên cứu ngành, sản lượng hàng hóa vận chuyển qua đường hàng không tại Việt Nam hiện đạt khoảng 1,4 triệu tấn/năm, trong đó khoảng 1,2 triệu tấn là hàng quốc tế. Mặc dù tỷ trọng vận tải hàng không chỉ chiếm dưới 1% tổng khối lượng hàng hóa vận chuyển, nhưng lại đóng góp khoảng 25% tổng giá trị kim ngạch xuất khẩu, cho thấy vai trò đặc biệt quan trọng của phương thức vận tải này đối với các nhóm hàng có giá trị cao và yêu cầu thời gian giao nhận nhanh. Đồng thời, thị trường hàng hóa hàng không Việt Nam ghi nhận tăng trưởng trung bình khoảng 5-6%/năm trong giai đoạn 10 năm gần đây, phản ánh xu hướng phát triển ổn định và bền vững của phân khúc này.

Trong định hướng phát triển tương lai, ngành hàng không Việt Nam đang triển khai chương trình hành động nhằm đạt mục tiêu tăng trưởng ở mức hai con số, thông qua việc mở rộng năng lực khai thác, nâng cao tần suất bay quốc tế và cải thiện hiệu quả vận tải hàng hóa. Song song với đó, nhiều dự án hạ tầng trọng điểm như sân bay quốc tế Long Thành và các tuyến kết nối logistics liên vùng đang được đẩy nhanh tiến độ, được kỳ vọng sẽ tạo ra bước chuyển mạnh về năng lực trung chuyển hàng hóa quốc tế của Việt Nam trong khu vực. Điều này sẽ trực tiếp tác động tích cực đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, khi năng lực vận tải được mở rộng và thời gian xử lý chuỗi logistics được rút ngắn.

Tuy nhiên, môi trường ngành vẫn tồn tại một số hạn chế mang tính cấu trúc như sự phụ thuộc lớn vào hãng vận chuyển nước ngoài trong phân khúc hàng hóa quốc tế, hạn chế về hạ tầng kho bãi chuyên dụng tại một số sân bay, cũng như mức độ cạnh tranh ngày càng gia tăng khi các doanh nghiệp logistics quốc tế mở rộng hiện diện tại Việt Nam. Bên cạnh đó, chi phí logistics vẫn ở mức tương đối cao so với mặt bằng khu vực, làm gia tăng áp lực tối ưu hóa quy trình đối với các doanh nghiệp giao nhận trong nước. Do đó, xu hướng chuyển đổi số, chuẩn hóa quy trình chứng từ, nâng cao năng lực quản lý chuỗi cung ứng và ứng dụng công nghệ trong theo dõi – điều phối hàng hóa được dự báo sẽ trở thành yêu cầu tất yếu trong giai đoạn tới.

Nhìn chung, trên cơ sở các định hướng phát triển ngành hàng không Việt Nam và xu hướng tăng trưởng ổn định của thị trường logistics, có thể dự báo rằng lĩnh vực giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không sẽ tiếp tục mở rộng trong tương lai, với động lực chính đến từ tăng trưởng xuất khẩu, mở rộng hạ tầng hàng không và nhu cầu logistics tốc độ cao ngày càng gia tăng từ các ngành sản xuất và thương mại điện tử.

### 3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty

Trong bối cảnh hoạt động thương mại quốc tế và thương mại điện tử xuyên biên giới ngày càng phát triển mạnh mẽ, nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế của khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh online và doanh nghiệp vừa và nhỏ cũng không ngừng gia tăng. Đây được xem là cơ hội quan trọng để các doanh nghiệp logistics mở rộng hoạt động và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Trên cơ sở đó, công ty ACE định hướng tiếp tục phát triển theo mô hình doanh nghiệp logistics quốc tế linh hoạt, từng bước hoàn thiện hệ thống dịch vụ và nâng cao chất lượng hoạt động trong thời gian tới.

Trong định hướng phát triển dài hạn, công ty không chỉ tập trung vào hoạt động vận chuyển hàng hóa đơn thuần mà còn hướng đến xây dựng hệ thống dịch vụ logistics hỗ trợ toàn diện cho khách hàng trong quá trình vận chuyển quốc tế. Công ty định hướng trở thành đơn vị cung cấp giải pháp vận chuyển phù hợp với từng nhóm khách hàng và từng loại hàng hóa cụ thể, đặc biệt đối với nhóm khách hàng cá nhân, du học sinh, hộ kinh doanh nhỏ lẻ và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Thay vì cạnh tranh trực tiếp với các doanh nghiệp logistics quy mô lớn, công ty lựa chọn xây dựng lợi thế cạnh tranh thông qua khả năng xử lý linh hoạt, hỗ trợ nhanh, tối ưu chi phí và chăm sóc khách hàng theo hướng cá nhân hóa dịch vụ.

Về định hướng thị trường, công ty tiếp tục tập trung khai thác và phát triển các tuyến vận chuyển quốc tế trọng điểm như Malaysia, Singapore và Đài Loan. Đây là những thị trường có nhu cầu vận chuyển ổn định, phù hợp với nhóm khách hàng hiện tại cũng như khả năng khai thác của công ty. Bên cạnh đó, công ty cũng định hướng mở rộng hoạt động vận chuyển sang các thị trường tiềm năng như Mỹ, Úc và một số quốc gia khác nhằm đa dạng hóa tuyến vận chuyển và mở rộng phạm vi hoạt động quốc tế trong tương lai.

Đối với hoạt động dịch vụ, công ty tiếp tục phát triển đồng thời dịch vụ vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không và đường biển nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng. Trong đó, vận tải hàng không vẫn là lĩnh vực trọng tâm do phù hợp với các lô hàng yêu cầu thời gian giao nhanh, hàng hóa có giá trị cao hoặc hàng kinh doanh online cần đảm bảo tốc độ vận chuyển. Song song với đó, công ty cũng chú trọng phát triển dịch vụ vận chuyển quốc tế bằng đường biển đối với các mặt hàng cồng kềnh, hàng hóa có khối lượng lớn hoặc các lô hàng cần tối ưu chi phí vận chuyển. Việc phát triển song song hai phương thức vận tải giúp công ty nâng cao tính linh hoạt trong cung cấp dịch vụ và tạo thêm nhiều lựa chọn phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng.

Công ty tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua hoạt động đào tạo nghiệp vụ chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống và khả năng phối hợp công việc giữa các bộ phận. Trong bối cảnh khối lượng đơn hàng ngày càng tăng và yêu cầu của khách hàng ngày càng cao, việc xây dựng đội ngũ nhân viên có chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm và khả năng xử lý công việc linh hoạt được xem là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Ngoài ra, công ty cũng định hướng xây dựng hình ảnh doanh nghiệp theo tiêu chí “uy tín - tốc độ - chuyên nghiệp”, từng bước nâng cao trải nghiệm khách hàng và tạo dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài với khách hàng trong và ngoài nước. Trong thời gian tới, Công ty TNHH Asia Cargo Express hướng đến mục tiêu không chỉ là đơn vị vận chuyển hàng hóa quốc tế mà còn trở thành đối tác logistics đồng hành cùng khách hàng trong quá trình phát triển hoạt động kinh doanh quốc tế.

3.1.3. Mục tiêu phát triển hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty

Đối với hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không - lĩnh vực hoạt động chủ lực của ACE, công ty đặt mục tiêu tiếp tục nâng cao chất lượng dịch

vụ, tối ưu quy trình xử lý và mở rộng khả năng khai thác các tuyến vận chuyển quốc tế trong thời gian tới. Đây được xem là định hướng quan trọng nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và từng bước khẳng định vị thế của công ty trong lĩnh vực logistics quốc tế.

Trong thời gian tới, công ty hướng đến mục tiêu gia tăng sản lượng hàng hóa xuất khẩu tại các tuyến vận chuyển chủ lực như Mỹ, Malaysia, Canada, và khu vực Đông Nam Á. Đồng thời, công ty tiếp tục tập trung khai thác nhóm khách hàng cá nhân, du học sinh, hộ kinh doanh nhỏ lẻ và khách hàng thương mại điện tử xuyên biên giới - đây là nhóm khách hàng phù hợp với mô hình hoạt động hiện tại và có tiềm năng tăng trưởng lớn trong tương lai.

Bên cạnh mục tiêu mở rộng thị trường, công ty cũng hướng đến nâng cao chất lượng hoạt động giao nhận bằng cách tăng tỷ lệ giao hàng đúng cam kết, hạn chế phát sinh sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng và nâng cao khả năng phản hồi đối với khách hàng. Đồng thời, công ty đặt mục tiêu từng bước hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không theo hướng đồng bộ và chuyên nghiệp hơn nhằm nâng cao hiệu quả xử lý nghiệp vụ.

Công ty tiếp tục chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của đội ngũ nhân viên nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa quốc tế bằng đường hàng không. Việc xây dựng đội ngũ nhân sự có chuyên môn và khả năng xử lý công việc linh hoạt sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện trải nghiệm khách hàng trong thời gian tới.

Thông qua các mục tiêu trên, Công ty TNHH Asia Cargo Express hướng đến từng bước nâng cao uy tín, chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không trên thị trường logistics quốc tế.

### **3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG CỦA CÔNG TY**

Dựa vào những hạn chế đã phân tích ở chương 2, Công ty TNHH Asia Cargo Express cần triển khai một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không theo hướng giảm sai sót, tăng tính chủ động và nâng cao dịch vụ.

#### **3.2.1. Ứng dụng hệ thống CRM trong quản lý dữ liệu khách hàng và thông tin đơn hàng**

- **Nội dung**

Hiện nay, việc tiếp nhận thông tin khách hàng tại Công ty TNHH Asia Cargo Express chủ yếu được thực hiện thông qua các nền tảng mạng xã hội như Zalo, Facebook hoặc WhatsApp. Hình thức này phù hợp với đặc thù khách hàng cá nhân à giúp công ty linh hoạt trong quá trình trao đổi, tuy nhiên việc lưu trữ và quản lý thông tin vẫn còn mang tính thủ công, phụ thuộc nhiều vào từng nhân viên xử lý đơn hàng.

Trong thực tế, thông tin khách hàng, thông tin người nhận, lịch sử trao đổi hoặc tình trạng xử lý đơn hàng thường được lưu rải rác trên nhiều nền tảng khác nhau. Khi số lượng đơn hàng tăng lên, việc theo dõi và cập nhật thông tin giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, giao nhận và kế toán sẽ dễ phát sinh thiếu sót hoặc sai lệch dữ liệu, ảnh hưởng đến tiến độ xử lý và khả năng kiểm soát quy trình.

Do đó, công ty cần ứng dụng hệ thống CRM nhằm hỗ trợ quản lý tập trung dữ liệu khách hàng và thông tin đơn hàng trong toàn bộ quá trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Việc triển khai ứng dụng CRM sẽ giúp công ty xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu thống nhất giữa các bộ phận. Thay vì lưu thông tin thủ công hoặc trao đổi riêng lẻ qua tin nhắn, toàn bộ dữ liệu liên quan đến khách hàng và lô hàng sẽ được cập nhật trên cùng một hệ thống để các bộ phận liên quan cùng theo dõi và xử lý.

Thông qua hệ thống CRM, công ty có thể quản lý các nội dung như

- Thông tin khách hàng
- Thông tin người nhận
- Loại hàng hóa
- Tuyến vận chuyển
- Trọng lượng và kích thước hàng hóa
- Tình trạng thanh toán
- Tình trạng xử lý đơn hàng
- Lịch sử trao đổi với khách hàng

Ngoài ra, hệ thống CRM còn hỗ trợ theo dõi tiến độ xử lý đơn hàng theo từng giai đoạn cụ thể, giúp bộ phận kinh doanh dễ dàng kiểm tra tình trạng lô hàng và chủ động cập nhật thông tin cho khách hàng trong suốt quá trình vận chuyển.

Bên cạnh việc quản lý dữ liệu khách hàng, CRM còn giúp nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận trong quy trình giao nhận. Khi bộ phận kinh doanh cập nhật thông tin đơn hàng lên hệ thống, bộ phận chứng từ, giao nhận hoặc kế toán đều có thể

tiếp cận dữ liệu liên quan mà không cần trao đổi lại nhiều lần qua tin nhắn hoặc điện thoại. Điều này góp phần hạn chế tình trạng sai lệch thông tin và giảm thời gian xử lý công việc.

• **Điều kiện và cách thức thực hiện**

Để triển khai giải pháp này, công ty cần xây dựng hệ thống lưu trữ dữ liệu tập trung nhằm hỗ trợ quản lý thông tin khách hàng và đơn hàng theo hướng đồng bộ hơn. Đồng thời, ở tất cả các bộ phận cần thống nhất quy trình cập nhật và sử dụng dữ liệu trên hệ thống CRM nhằm đảm bảo tính chính xác trong quá trình xử lý đơn hàng.

Do đặc thù quy mô hiện tại của công ty chưa quá lớn, nên có thể ưu tiên triển khai các công cụ CRM cơ bản kết hợp với Google Form và Google Sheet nhằm tối ưu chi phí đầu tư ban đầu. Khi khách hàng có nhu cầu gửi hàng, nhân viên kinh doanh sẽ gửi biểu mẫu điện tử để khách hàng cung cấp đầy đủ các thông tin cần thiết như:

- Loại hàng hóa
- Số lượng
- Trọng lượng và kích thước dự kiến
- Tên và địa chỉ người nhận
- Tuyến vận chuyển
- Thời gian gửi hàng
- Các yêu cầu đặc biệt (nếu có)

Sau khi khách hàng hoàn tất biểu mẫu, toàn bộ dữ liệu sẽ được lưu trữ trên hệ thống CRM hoặc Google Sheet nội bộ để các bộ phận liên quan cùng theo dõi và xử lý.

Quy trình quản lý dữ liệu mới sẽ được thực hiện theo trình tự:

- (1) Khách hàng gửi yêu cầu vận chuyển
- (2) Nhân viên kinh doanh gửi biểu mẫu vận chuyển
- (3) Khách hàng cung cấp thông tin
- (4) Dữ liệu sẽ được lưu trữ trên hệ thống CRM
- (5) Các bộ phận khác sẽ tiếp nhận và xử lý theo từng bước của quy trình

Công ty nên cần phân quyền quản lý dữ liệu phù hợp cho từng bộ phận nhằm đảm bảo tính bảo mật và thuận tiện trong quá trình sử dụng hệ thống.

Bên cạnh đó, công ty cũng cần tổ chức hướng dẫn cơ bản cho nhân viên về các cách cập nhật dữ liệu, theo dõi tiến độ xử lý đơn hàng, quản lý lịch sử khách hàng, phối hợp xử lý thông tin trên hệ thống.

Về chi phí thực hiện, giải pháp này không yêu cầu đầu tư quá lớn do công ty có thể sử dụng các nền tảng miễn phí hoặc phần mềm CRM cơ bản phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của công ty.

#### • **Kết quả dự kiến**

Sau khi áp dụng giải pháp này, công ty có thể hạn chế được tình trạng thiếu hoặc sai lệch thông tin giữa các bộ phận trong quá trình xử lý đơn hàng. Việc quản lý dữ liệu tập trung trên cùng một hệ thống cũng giúp nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận.

Ngoài ra, hệ thống CRM còn góp phần:

- Rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng
- Nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ xử lý
- Hạn chế sai sót trong quá trình trao đổi thông tin
- Giảm áp lực xử lý thủ công cho nhân viên
- Nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình làm việc với khách hàng
- Hỗ trợ công ty quản lý và chăm sóc khách hàng hiệu quả hơn trong dài hạn

Việc ứng dụng CRM cũng góp phần từng bước hiện đại hóa quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, phù hợp với xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực logistics hiện nay.

#### 3.2.2. Chuẩn hóa và số hóa công tác quản lý chứng từ

##### • **Nội dung**

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, chứng từ là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình khai báo hải quan, thông quan hàng hóa và vận chuyển quốc tế. Tuy nhiên, tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, một số công đoạn liên quan đến quản lý và xử lý chứng từ hiện nay vẫn còn thực hiện thủ công, chủ yếu thông qua việc lưu file riêng lẻ hoặc trao đổi qua các nền tảng trực tuyến.

Do khối lượng công việc tương đối lớn và cần sự hỗ trợ giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, chứng từ và giao nhận, quá trình đối chiếu thông tin giữa các chứng từ đôi khi vẫn có thể xảy ra sai sót hoặc cập nhật dữ liệu chậm. Ngoài ra, việc lưu trữ chứng từ chưa thật sự đồng bộ cũng gây khó khăn trong quá trình tra cứu hoặc kiểm tra lại hồ sơ khi phát sinh vấn đề liên quan đến lô hàng.

Vì vậy, công ty cần triển khai giải pháp chuẩn hóa và số hóa công tác quản lý chứng từ nhằm nâng cao tính đồng bộ, hạn chế sai sót và tăng hiệu quả kiểm soát trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Đầu tiên, công ty cần xây dựng quy trình quản lý chứng từ thống nhất áp dụng cho toàn bộ lô hàng xuất khẩu, mỗi chứng từ cần được kiểm tra theo checklist cụ thể trước khi thực hiện khai báo hải quan.

Checklist chứng từ có thể bao gồm:

- Hóa đơn thương mại
- Packing List
- Tờ khai hải quan
- AWB
- Booking Confirm
- Các chứng từ liên quan khác tùy theo từng loại hàng hóa

Việc áp dụng checklist giúp nhân viên dễ dàng kiểm tra đầy đủ các nội dung cần thiết trước khi xử lý hồ sơ, từ đó hạn chế tình trạng thiếu chứng từ hoặc sai lệch thông tin giữa các giấy tờ.

Bên cạnh đó, công ty cần thực hiện số hóa quá trình lưu trữ chứng từ thông qua Google Drive hoặc hệ thống lưu trữ nội bộ nhằm hỗ trợ quản lý dữ liệu theo từng mã đơn hàng riêng biệt. Toàn bộ chứng từ liên quan đến một lô hàng sẽ được lưu tập trung theo từng thư mục cụ thể để thuận tiện cho quá trình tra cứu và kiểm tra khi cần thiết.

Công ty cũng cần thống nhất cách đặt tên file và phân loại chứng từ nhằm hạn chế tình trạng lưu trữ trùng lặp hoặc thất lạc dữ liệu, ví dụ như:

- Mã đơn hàng
- Tên khách hàng
- Tuyến vận chuyển
- Ngày xử lý

Việc chuẩn hóa tên file và thư mục lưu trữ sẽ giúp các bộ phận liên quan dễ dàng tra cứu thông tin và nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình xử lý đơn hàng. Ngoài ra, công ty cần quy định rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong quá trình xử lý chứng từ nhằm hạn chế tình trạng chồng chéo công việc hoặc thiếu kiểm soát khi phát sinh sai sót.

### • Điều kiện và cách thức thực hiện

Để triển khai giải pháp này, công ty cần xây dựng hệ thống lưu trữ chứng từ điện tử tập trung và thống nhất quy trình quản lý dữ liệu giữa các bộ phận liên quan. Bên cạnh đó, nhân viên chứng từ cần được hướng dẫn cụ thể về:

- Quy trình kiểm tra chứng từ
- Cách lưu trữ dữ liệu điện tử
- Quy định đặt tên file
- Phân loại và quản lý hồ sơ theo từng mã đơn hàng

Quy trình quản lý chứng từ mới có thể được thực hiện theo trình tự

- (1) Tiếp nhận thông tin lô hàng
- (2) Lập bộ chứng từ
- (3) Kiểm tra và đối chiếu theo checklist
- (4) Lưu trữ điện tử theo mã đơn hàng
- (5) Thực hiện khai báo hải quan
- (6) Cập nhật tình trạng xử lý trên hệ thống

Về chi phí thực hiện, giải pháp này không yêu cầu đầu tư lớn do chủ yếu tận dụng các nền tảng lưu trữ điện tử miễn phí hoặc chi phí thấp như Google Drive kết hợp với hệ thống dữ liệu nội bộ.

### • Kết quả dự kiến

Sau khi áp dụng giải pháp này, công ty có thể nâng cao tính đồng bộ trong quá trình quản lý chứng từ và hạn chế tình trạng sai sót khi đối chiếu thông tin giữa các giấy tờ liên quan. Việc số hóa cũng giúp

- Rút ngắn thời gian tra cứu chứng từ
- Hạn chế thất lạc hồ sơ
- Nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận
- Hỗ trợ kiểm soát tiến độ xử lý đơn hàng
- Giảm áp lực xử lý thủ công cho nhân viên chứng từ

Ngoài ra, việc chuẩn hóa công tác quản lý chứng từ còn góp phần nâng cao hiệu quả khai báo hải quan và hạn chế phát sinh các vấn đề liên quan đến chậm thông quan hoặc sửa đổi hồ sơ trong quá trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không.

### 3.2.3. Nâng cao hiệu quả khai báo và thông quan hải quan

#### • Nội dung

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, khai báo và thông quan hải quan là một trong những công đoạn quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ vận chuyển của lô hàng. Tuy nhiên, quá trình xử lý hồ sơ hải quan tại Công ty TNHH Asia Cargo Express hiện nay vẫn còn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công và kinh nghiệm xử lý của nhân viên.

Bên cạnh đó, hoạt động khai báo hải quan đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều bộ phận như kinh doanh, chứng từ và giao nhận. Trong một số trường hợp, việc cập nhật thông tin chưa đồng bộ hoặc sai lệch giữa các chứng từ vẫn có thể làm phát sinh tình trạng sửa đổi hồ sơ, chậm truyền tờ khai hoặc kéo dài thời gian thông quan.

Ngoài ra, do chính sách hải quan và quy định xuất nhập khẩu thường xuyên thay đổi nên nếu nhân viên không cập nhật kịp thời sẽ dễ dẫn đến sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ. Điều này sẽ làm ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng và chất lượng dịch vụ của công ty.

Vì vậy, công ty cần triển khai giải pháp nâng cao hiệu quả khai báo và thông quan hải quan nhằm hạn chế sai sót trong quá trình xử lý hồ sơ, đồng thời nâng cao khả năng chủ động trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Trước hết, công ty cần chuẩn hóa quy trình kiểm tra thông tin trước khi thực hiện khai báo. Toàn bộ dữ liệu liên quan đến lô hàng như:

- Tên hàng
- Số lượng
- Trọng lượng
- Giá trị hàng hóa
- Thông tin người gửi và người nhận
- Tuyến vận chuyển

Cần được đối chiếu đầy đủ trước khi truyền tờ khai

Bên cạnh đó, công ty cần tăng cường phối hợp giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ nhằm đảm bảo thông tin đầu vào chính xác ngay từ giai đoạn tiếp nhận đơn hàng. Điều này giúp hạn chế tình trạng sửa đổi tờ khai hoặc bổ sung chứng từ trong quá trình thông quan.

Ngoài ra, công ty cần phải thường xuyên cập nhật các quy định mới để hỗ trợ nhân viên xử lý hồ sơ chính xác hơn như:

- Chính sách hải quan
- Quy định xuất nhập khẩu
- Quy định kiểm tra chuyên ngành
- Các quy định liên quan đến vận tải hàng không

Công ty cũng nên tăng cường kiểm tra nội bộ trước khi truyền tờ khai đối với các lô hàng có giá trị cao, hàng đặc biệt, hàng khó xử lý, nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình thông quan

• **Điều kiện và cách thức thực hiện**

Để triển khai giải pháp này, công ty cần đảm bảo đội ngũ nhân viên chứng từ có kiến thức chuyên môn về nghiệp vụ khai báo hải quan và thường xuyên cập nhật các quy định mới liên quan đến xuất nhập khẩu.

Công ty cần xây dựng quy trình phối hợp thống nhất giữa các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo thông tin được cập nhật đầy đủ trước khi thực hiện khai báo. Quy trình khai báo và thông quan có thể được thực hiện theo trình tự:

- (1) Tiếp nhận thông tin lô hàng
- (2) Kiểm tra và đối chiếu chứng từ
- (3) Xác nhận thông tin giữa các bộ phận
- (4) Thực hiện khai báo hải quan
- (5) Kiểm tra kết quả phân luồng
- (6) Xử lý thông quan và bàn giao hàng hóa

Ngoài ra, định kỳ, công ty cũng cần tổ chức các buổi trao đổi chuyên sâu về nghiệp vụ như:

- Chính sách hải quan mới
- Các lỗi thường gặp trong quá trình khai báo
- Quy định kiểm tra chuyên ngành
- Các vấn đề phát sinh thực tế trong quá trình xử lý lô hàng

Về chi phí thực hiện, giải pháp này chủ yếu tập trung vào hoạt động đào tạo nội bộ và chuẩn hóa quy trình làm việc nên phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp.

### • **Kết quả dự kiến**

Sau khi áp dụng giải pháp này, công ty có thể hạn chế sai sót trong quá trình khai báo hải quan và nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ xuất khẩu. Bên cạnh đó, việc chuẩn hóa quy trình khai báo còn giúp

- Rút ngắn thời gian xử lý tờ khai
- Hạn chế tình trạng sửa đổi hồ sơ
- Giảm nguy cơ chậm thông quan
- Nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận
- Tăng tính chủ động trong quá trình xử lý lô hàng

Ngoài ra, việc nâng cao hiệu quả khai báo và thông quan hải quan còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, đồng thời giúp công ty đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng trong quá trình vận chuyển quốc tế.

#### 3.2.4. Nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên

### • **Nội dung**

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, đội ngũ nhân viên là một trong những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả xử lý đơn hàng và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, mặc dù nhân viên có kinh nghiệm thực tế và khả năng xử lý công việc linh hoạt, tuy nhiên do đặc thù phải xử lý nhiều công đoạn cùng lúc nên áp lực công việc tương đối lớn.

Hoạt động giao nhận quốc tế đòi hỏi nhân viên phải thường xuyên cập nhật các quy định mới liên quan đến:

- Khai báo hải quan
- Kiểm tra chứng từ
- Chính sách xuất nhập khẩu
- Quy định hàng hóa đặc biệt

Nếu trình độ chuyên môn hoặc khả năng xử lý tình huống chưa đồng đều sẽ dễ phát sinh sai sót trong quá trình làm việc, đặc biệt đối với các lô hàng cần xử lý gấp hoặc có yêu cầu đặc biệt.

Trong thực tế vẫn có xảy ra tình trạng về sai lệch thông tin, cập nhật dữ liệu chậm, thiếu sót trong quá trình kiểm tra hồ sơ, khó khăn trong việc xử lý phát sinh với khách hàng hoặc hãng hàng không. Do đó, công ty cần triển khai giải pháp nâng cao trình độ

nghiệp vụ chuyên môn cho nhân viên nhằm nâng cao hiệu quả xử lý công việc, hạn chế sai sót và từng bước nâng cao tính chuyên nghiệp trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Công ty cần tăng cường các buổi đào tạo nội bộ định kỳ nhằm cập nhật kiến thức chuyên môn cho nhân viên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào:

- Nghiệp vụ khai báo hải quan
- Kiểm tra và xử lý chứng từ
- Quy trình xử lý hàng đặc biệt
- Kỹ năng xử lý tình huống phát sinh
- Kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng

Ngoài việc đào tạo lý thuyết, công ty cần chú trọng đào tạo thông qua các tình huống thực tế phát sinh trong quá trình xử lý lô hàng nhằm giúp nhân viên nâng cao khả năng xử lý công việc và phản ứng linh hoạt trong thực tế.

Công ty cần tăng cường hoạt động trao đổi kinh nghiệm giữa các nhân viên có kinh nghiệm và nhân viên mới nhằm hỗ trợ nâng cao kỹ năng xử lý công việc thực tế, đồng thời giúp nhân viên mới nhanh chóng thích nghi với môi trường làm việc.

Ngoài chuyên môn nghiệp vụ, công ty cũng cần chú trọng nâng cao tinh thần trách nhiệm và tính cẩn thận trong quá trình làm việc. Đối với lĩnh vực giao nhận quốc tế, chỉ một sai sót nhỏ trong quá trình xử lý chứng từ hoặc khai báo hải quan cũng có thể ảnh hưởng đến toàn bộ tiến độ vận chuyển của lô hàng.

#### • Điều kiện và cách thức thực hiện

Để triển khai giải pháp này, công ty cần đánh giá được trình độ hiện tại của đội ngũ nhân viên nhằm xác định rõ những hạn chế cần cải thiện trong từng bộ phận. Công ty cần bố trí thời gian phù hợp để nhân viên có thể tham gia các buổi đào tạo mà vẫn đảm bảo tiến độ xử lý công việc thực tế. Công ty có thể triển khai đào tạo theo các hình thức:

- Đào tạo nội bộ định kỳ
- Hướng dẫn trực tiếp tại vị trí làm việc
- Trao đổi kinh nghiệm thực tế giữa các nhân viên
- Tham gia các khóa học nghiệp vụ ngắn hạn

Ngoài ra, công ty cần xây dựng cơ chế kiểm tra và đánh giá định kỳ nhằm theo dõi hiệu quả đào tạo và kịp thời phát hiện những hạn chế trong quá trình làm việc.

Việc đánh giá có thể dựa trên:

- Tỷ lệ sai sót trong xử lý đơn hàng
- Khả năng xử lý tình huống phát sinh
- Hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận
- Phản hồi từ khách hàng
- Mức độ hoàn thành công việc

Bên cạnh đó, công ty cần xây dựng cơ chế khen thưởng phù hợp đối với các cá nhân có thành tích tốt nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm của nhân viên.

Trong công tác tuyển dụng, công ty cũng cần ưu tiên những ứng viên có nền tảng chuyên môn phù hợp với lĩnh vực logistics và giao nhận quốc tế nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngay từ đầu.

Về chi phí thực hiện, giải pháp này chủ yếu tập trung vào hoạt động đào tạo nội bộ và tham gia các khóa học nghiệp vụ ngắn hạn nên phù hợp với khả năng tài chính hiện tại của doanh nghiệp.

#### • **Kết quả dự kiến**

Sau khi áp dụng giải pháp này, công ty có thể nâng cao trình độ chuyên môn và khả năng xử lý công việc thực tế của đội ngũ nhân viên trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Việc đào tạo nâng cao nghiệp vụ còn giúp:

- Nâng cao khả năng xử lý tình huống phát sinh
- Rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng
- Nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận
- Tăng tính chuyên nghiệp trong quá trình làm việc với khách hàng và đối tác

Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực còn góp phần giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao năng lực cạnh tranh và cải thiện chất lượng dịch vụ trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

#### 3.2.5. Hoàn thiện hoạt động booking và quan hệ với hãng hàng không

Trong quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, booking là một trong những công đoạn quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian vận chuyển và khả năng đảm bảo tiến độ giao hàng cho khách hàng. Tuy nhiên, hoạt động vận

chuyến của Công ty TNHH Asia Cargo Express hiện nay vẫn còn phụ thuộc nhiều vào hãng hàng không hoặc đại lý vận chuyển, đặc biệt về:

- Lịch bay
- Tình trạng tải hàng
- Thời gian cut-off
- Kế hoạch khai thác
- Mã tracking

Trong một số thời điểm cao điểm hoặc khi hãng hàng không thay đổi kế hoạch khai thác, lô hàng có thể bị thay đổi lịch bay hoặc chuyển sang chuyến kế tiếp, ảnh hưởng đến thời gian giao hàng dự kiến và chất lượng dịch vụ của công ty.

Ngoài ra, do phụ thuộc vào nhiều đơn vị vận chuyển trung gian nên công ty đôi khi gặp khó khăn trong việc chủ động kiểm soát tiến độ vận chuyển hoặc cập nhật thông tin chính xác cho khách hàng khi phát sinh thay đổi từ hãng hàng không. Vì vậy, công ty cần triển khai giải pháp hoàn thiện hoạt động booking và tăng cường quan hệ hợp tác với các hãng hàng không và đại lý vận chuyển nhằm nâng cao tính chủ động trong quá trình khai thác hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.

Trước hết, công ty cần xây dựng và duy trì mối quan hệ hợp tác ổn định với nhiều hãng hàng không và đại lý vận chuyển khác nhau thay vì phụ thuộc quá nhiều vào một đối tác cố định. Việc mở rộng mạng lưới đối tác sẽ giúp công ty linh hoạt hơn trong việc lựa chọn:

- Tuyến bay phù hợp
- Thời gian vận chuyển
- Mức cước cạnh tranh
- Phương án xử lý khi phát sinh thay đổi tải hàng hoặc lịch bay

Ngoài ra, đối với các lô hàng cần xử lý gấp hoặc có thời gian vận chuyển yêu cầu cao, công ty cần thực hiện booking sớm nhằm hạn chế nguy cơ thiếu tải hoặc thay đổi lịch bay vào thời điểm cao điểm.

Công ty cũng cần tăng cường phối hợp giữa các bộ phận để đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời gian cut-off, chứng từ được chuẩn bị đầy đủ, hạn chế phát sinh chậm chạp do lỗi xử lý nội bộ.

#### • Điều kiện và cách thức thực hiện

Để triển khai giải pháp này, công ty cần xây dựng mối quan hệ hợp tác ổn định với các hãng hàng không và đại lý vận chuyển có uy tín nhằm hỗ trợ quá trình booking và xử lý hàng hóa hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, nhân viên phải thường xuyên cập nhật lịch bay, thời gian cut-off, phụ phí phát sinh để nâng cao khả năng xử lý và tư vấn khách hàng.

Ngoài ra, công ty cần tăng cường trao đổi thông tin giữa các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo tiến độ xử lý lô hàng phù hợp với thời gian cut-off của từng chuyến bay.

Về chi phí thực hiện, giải pháp này chủ yếu tập trung vào việc mở rộng quan hệ hợp tác và nâng cao khả năng quản lý hoạt động booking nên không yêu cầu đầu tư cơ sở vật chất lớn.

#### • Kết quả dự kiến

Sau khi áp dụng giải pháp này, công ty có thể nâng cao khả năng chủ động trong hoạt động booking và hạn chế tình trạng bị động khi hãng hàng không thay đổi kế hoạch khai thác. Việc tăng cường quan hệ với các hãng hàng không và đại lý vận chuyển còn giúp

- Nâng cao khả năng giữ tải hàng
- Hạn chế nguy cơ dòi chuyến bay
- Chủ động hơn trong lựa chọn tuyến vận chuyển
- Nâng cao khả năng cập nhật thông tin vận chuyển cho khách hàng

Ngoài ra, giải pháp này còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, đồng thời cải thiện khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong lĩnh vực logistics quốc tế hiện nay.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh hoạt động thương mại quốc tế và thương mại điện tử xuyên biên giới ngày càng phát triển, hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với các doanh nghiệp logistics. Đây không chỉ là hoạt động hỗ trợ lưu thông hàng hóa quốc tế mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, mở rộng thị trường và tăng khả năng cạnh tranh cho doanh nghiệp.

Qua quá trình nghiên cứu đề tài “Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express”, có thể thấy công ty đã xây dựng được quy trình giao nhận tương đối đầy đủ, phù hợp với đặc điểm hoạt động thực tế và nhu cầu của khách hàng. Với khả năng xử lý linh hoạt cùng tinh thần hỗ trợ nhanh trong quá trình làm việc, công ty đã từng bước tạo dựng được uy tín trong lĩnh vực vận chuyển hàng hóa quốc tế.

Bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình giao nhận tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế như việc quản lý thông tin khách hàng còn mang tính thủ công, công tác xử lý chứng từ và khai báo hải quan còn tiềm ẩn nguy cơ sai sót, hoạt động vận chuyển còn phụ thuộc vào hãng hàng không và áp lực xử lý công việc đối với nhân viên tương đối lớn. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành và khả năng kiểm soát toàn bộ quy trình giao nhận.

Trên cơ sở phân tích thực trạng và nguyên nhân của các hạn chế còn tồn tại, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express như ứng dụng hệ thống CRM trong quản lý dữ liệu khách hàng và đơn hàng, chuẩn hóa công tác quản lý chứng từ, nâng cao hiệu quả khai báo hải quan, nâng cao trình độ nghiệp vụ cho nhân viên và tăng cường hợp tác với các hãng hàng không. Các giải pháp được xây dựng theo hướng phù hợp với đặc điểm hoạt động thực tế và định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới, góp phần nâng cao tính đồng bộ trong quy trình xử lý, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Thông qua quá trình thực hiện đề tài và tìm hiểu thực tế tại doanh nghiệp, em đã có cơ hội tiếp cận với môi trường làm việc thực tế trong lĩnh vực logistics và giao nhận hàng hóa quốc tế, đồng thời học hỏi thêm nhiều kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không. Đây là cơ hội quan trọng giúp em củng cố kiến thức chuyên ngành, nâng cao khả năng phân tích

thực tế và hiểu rõ hơn về vai trò của hoạt động logistics trong hoạt động thương mại quốc tế hiện nay.

Mặc dù đã cố gắng nghiên cứu và hoàn thiện đề tài trong phạm vi khả năng cho phép, tuy nhiên do hạn chế về thời gian thực hiện, kinh nghiệm thực tế và khả năng tiếp cận một số số liệu nội bộ nên đề tài vẫn khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô và phía doanh nghiệp để đề tài được hoàn thiện hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS.TS. Đặng Đình Đào, TS. Nguyễn Thị Bạch Tuyết, TS. Đặng Thị Thúy Hồng, TS. Nguyễn Ngọc Long, Ths. Nguyễn Thái Bình, Giáo trình Quản trị Logistics căn bản (2024), Nhà xuất bản Lao Động
2. Ts. Ngô Thị Hải Châu, Giáo trình Giao Nhận Vận Tải Quốc tế
3. Tạp chí Hàng Không <https://tapchihangkhong.vn/>
4. Ts. Nguyễn Xuân Quyết, Giáo trình Logistics (2017)
5. Vietstock, Báo cáo ngành