

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG
HOÁ NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY
TNHH MTV DVTM & VẬN TẢI TÍN PHÁT**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: LÝ THỊ THU NGÂN

MÃ SỐ SINH VIÊN: 2254050013

KHOÁ HỌC: 2022-2026

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026.

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG
HOÁ NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY
TNHH MTV DVTM & VẬN TẢI TÍN PHÁT**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Trần Thuý Kiều

Sinh viên thực hiện : Lý Thị Thu Ngân

Khoá học : 2022 - 2026

Lớp : 22LC1

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026.

Đà Nẵng, tháng 05 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 : Lý Thị Thu Ngân
- 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 HOÁ NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY TNHH MTV DVTM VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT

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

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Trần Thúy Kiều

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 30/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CẢM ƠN

Đằng sau việc hoàn thành khóa luận này là cả một quá trình học tập, tích lũy và trưởng thành dưới sự hướng dẫn của thầy cô và môi trường học thuật tại nhà trường. Vì vậy, lời cảm ơn đầu tiên, em xin được gửi đến Quý Thầy Cô Khoa Kinh tế – Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, những người đã góp phần xây dựng cho em nền tảng kiến thức, phương pháp tư duy và sự tự tin cần thiết để em có thể thực hiện và hoàn thiện đề tài này.

Em xin trân trọng cảm ơn ThS. Trần Thúy Kiều đã luôn theo sát, định hướng và góp ý cho em từ những bước đầu xây dựng đề cương đến khi hoàn thiện nội dung khóa luận. Những góp ý của cô không chỉ giúp em chỉnh sửa nội dung đề tài, mà còn giúp em rèn luyện cách tư duy và tiếp cận vấn đề chặt chẽ hơn trong nghiên cứu.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đặc biệt là quý thầy cô Khoa Kinh tế, những người đã trang bị cho em không chỉ kiến thức chuyên ngành mà còn là phương pháp tư duy và nghiên cứu cần thiết để em có nền tảng thực hiện khóa luận này.

Xin cảm ơn Công ty TNHH MTV DVTM và Vận tải Tín Phát đã tạo điều kiện để em được tiếp cận thực tế doanh nghiệp, hỗ trợ thông tin và chia sẻ kinh nghiệm nghiệp vụ, giúp đề tài có cơ sở gắn với thực tiễn. Đặc biệt, em xin cảm ơn chị Ngọc Mỹ và anh Văn Đạt đã luôn nhiệt tình hỗ trợ, hướng dẫn em trong quá trình tìm hiểu quy trình giao nhận, cung cấp thông tin thực tế và hỗ trợ em trong quá trình thu thập dữ liệu phục vụ nghiên cứu.

Do kiến thức, kinh nghiệm nghiên cứu và thời gian thực hiện còn hạn chế, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để em tiếp tục hoàn thiện đề tài, đồng thời tích lũy thêm kiến thức và kinh nghiệm cho chặng đường sau này.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên thực hiện

Lý Thị Thu Ngân

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên : Lý Thị Thu Ngân
- MSSV : 2254050013
- Đơn vị thực tập : CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ VÀ THƯƠNG
MẠI VẬN TẢI TÍN PHÁT
- Vị trí thực tập : Thực tập sinh chuyên viên kinh doanh

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

3. Thông tin chung:

- GVHD : Ths. Trần Thuý Kiều
- Họ tên sinh viên : Lý Thị Thu Ngân
- MSSV : 2254050013
- Đơn vị thực tập : CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ VÀ THƯƠNG MẠI VẬN TẢI TÍN PHÁT
- Vị trí thực tập : Thực tập sinh chuyên viên kinh doanh

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ.....1

1.1. Khái quát về hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ.....1

1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về giao nhận hàng hóa1

1.1.2. Đặc điểm của giao nhận hàng hóa bằng đường bộ.....2

1.1.3. Vai trò và chức năng của hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ trong chuỗi cung ứng3

1.1.4. Ưu điểm và nhược điểm của vận chuyển hàng hoá nội địa bằng đường bộ..4

1.1.5. Các hình thức tổ chức giao nhận hàng hóa bằng đường bộ.....4

1.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ.....5

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ5

1.2.2. Các bên tham gia trong quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ.....5

1.2.3. Phân tích chi tiết các bước trong quy trình giao nhận hàng hoá nội địa bằng đường bộ7

1.2.4. Hệ thống chứng từ trong quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ....13

1.2.5. Xử lý các tình huống phát sinh trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ15

1.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa15

1.3.1. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả15

1.3.2. Một số cách tiếp cận hỗ trợ đánh giá hoạt động giao nhận hàng hóa17

1.4. Các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ18

1.4.1. Một số quy định pháp lý liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ18

1.4.2. Quy định về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên.....19

1.4.3. Quy định về miễn trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm.....21

1.5. Các nhân tố tác động đến quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ22

1.6. Quản trị rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ	22
1.6.1. Khái niệm và vai trò của quản trị rủi ro	22
1.6.2. Một số rủi ro phổ biến trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ	23
1.6.3. Quy trình quản trị rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ.....	23
1.6.4. Ứng dụng công nghệ trong quản trị rủi ro.....	23
1.7. Ứng dụng công nghệ trong quản lý hoạt động giao nhận hàng hóa	24
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	25
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY TNHH MTV DVTM & VẬN TẢI TÍN PHÁT	27
2.1. Khái quát về công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát	27
2.1.1. Giới thiệu chung.....	27
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	28
2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi	28
2.1.4. Ngành nghề kinh doanh của công ty.....	29
2.1.5. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ	29
2.1.6. Nguồn lực của công ty.....	30
2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát.....	34
2.2.1. Phân tích hoạt động kinh doanh	34
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh 2022-2024.....	38
2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại công ty	42
2.3.1. Sơ đồ quy trình giao nhận thực tế tại công ty.....	42
2.3.2. Phân tích chi tiết từng bước của quy trình giao nhận	43
2.4. Đánh giá quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty	57
2.4.1. Đánh giá theo các tiêu chí hiệu quả vận chuyển	57

2.4.2. So sánh quy trình giao nhận hàng hoá theo lý thuyết và thực tế tại Công ty Tín Phát.....	60
2.4.3. Ưu điểm và hạn chế của quy trình giao nhận hàng hoá	61
2.4.4. Nguyên nhân.....	63
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	66
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT	67
3.1. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới	67
3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh	67
3.1.2. Định hướng phát triển của công ty trong thời gian tới.....	69
3.1.3. Mục tiêu phát triển của công ty	70
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa.....	71
3.2.1. Giải pháp chuẩn hóa thông tin và quản lý dữ liệu giao nhận	72
3.2.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động điều phối và kiểm soát vận tải trong quy trình giao nhận hàng hóa	75
3.2.3. Giải pháp thiết lập hệ thống đánh giá hiệu quả vận hành.....	80
3.3. Điều kiện và cách thức thực hiện giải pháp	82
3.3.1. Điều kiện thực hiện	82
3.3.2. Cách thức triển khai các giải pháp đề xuất	85
3.4. Kiến nghị.....	88
3.4.1. Đối với Công ty Tín Phát	88
3.4.2. Đối với cơ quan quản lý nhà nước.....	88
3.5. Bài học rút ra từ thực tiễn và giá trị đóng góp của nghiên cứu	89
3.5.1. Bài học rút ra từ quá trình thực tập và nghiên cứu	89
3.5.2. Giá trị đóng góp của khóa luận đối với doanh nghiệp	89
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	91
KẾT LUẬN CHUNG.....	92

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1: Cơ sở xác định kế hoạch vận chuyển trong tiếp nhận yêu cầu khách hàng....	9
Bảng 1.2: Các chứng từ phổ biến trong hoạt động giao nhận hàng hóa đường bộ	14
Bảng 2.1: Thông tin chung về công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát.....	27
Bảng 2.2: Hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị của Tín Phát	31
Bảng 2.3: Hệ thống phương tiện vận tải (đội xe) của công ty Tín Phát.	31
Bảng 2.4: Thống kê tình hình nhân sự tại công ty Tín Phát.....	32
Bảng 2.5: Cơ cấu doanh thu của công ty trong giai đoạn 2022 – 2024	35
Bảng 2.6: Danh sách các đối tác khách hàng lớn của Tín Phát.....	36
Bảng 2.7: So sánh Tín Phát và Đối thủ cạnh tranh.....	37
Bảng 2.8: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong 3 năm 2022-2024.....	39
Bảng 2.9: Doanh thu của công ty trong giai đoạn 2022–2024	39
Bảng 2.10: Chi phí của công ty trong giai đoạn 2022–2024	40
Bảng 2.11: Lợi nhuận của công ty trong giai đoạn 2022–2024	41
Bảng 2.12: Kết quả theo dõi tiến độ giao hàng trong thời gian thực tập.....	57
Bảng 2.13: Nguyên nhân phát sinh giao hàng trễ hạn.....	58
Bảng 2.14: Các sai sót chứng từ phát sinh trong quá trình giao nhận.....	58
Bảng 3.1: Phân tích môi trường ngành theo Mô hình 5 lực lượng Porter tại Công ty Tín Phát.....	69
Bảng 3.2: Mẫu quản lý đơn hàng	73
Bảng 3.3: Mẫu quản lý chứng từ	74
Bảng 3.4: Mẫu theo dõi công nợ Khách hàng	74
Bảng 3.5: Mẫu theo dõi sai sót phát sinh.....	80

DANH SÁCH CÁC HÌNH

Hình 1.1: Sơ đồ quy trình giao nhận hàng hoá nội địa bằng đường bộ.....	8
Hình 2.1: Logo của công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát.....	27
Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức Công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát.....	29
Hình 2.3: Đội xe của Tín Phát.....	30
Hình 2.4: Quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty	43
Hình 2.5: Sơ đồ quy trình lô hàng thực tế tại Tín Phát.....	45
Hình 2.6: Mẫu báo giá vận chuyển tại công ty Tín Phát	48
Hình 2.7: Mẫu hợp đồng vận chuyển hàng hóa của Tín Phát	49
Hình 2.8: Bảng kê khai khối lượng vận chuyển.....	51
Hình 3.1: Sơ đồ giải pháp hoàn thiện quy trình.....	72
Hình 3.2: Logo của hệ thống TRACKING.VN.....	75
Hình 3.3: Phần mềm Abivin vRoute.....	78

DANH SÁCH CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1: So sánh doanh thu của công ty trong 3 năm 2022 - 2024.....	39
Biểu đồ 2.2: So sánh chi phí của công ty trong 3 năm 2022-2024.....	40
Biểu đồ 2.3: So sánh lợi nhuận của công ty trong 3 năm 2022-2024	41

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tên tiếng anh	Nghĩa
DN		Doanh nghiệp
DVTM & VT		Dịch vụ Thương mại và Vận tải
FTL	Full Truck Load	Vận chuyển hàng nguyên chuyến
GDP	Gross Domestic Product	Tổng sản phẩm quốc nội
GPS	Global Positioning System	Hệ thống định vị toàn cầu
KPI	Key Performance Indicator	Chỉ số đánh giá hiệu quả thực hiện
LTL	Less Than Truck Load	Vận chuyển hàng ghép, hàng lẻ
POD	Proof of Delivery	Biên bản xác nhận giao hàng
RCA	Root Cause Analysis	Phân tích nguyên nhân gốc rễ
SCOR	Supply Chain Operations Reference	Mô hình tham chiếu chuỗi cung ứng
TMS	Transportation Management System	Hệ thống quản lý vận tải
TNDN		Thuế thu nhập doanh nghiệp
TSCĐ		Tài sản cố định

LỜI NÓI ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và hoạt động thương mại trong nước, nhu cầu vận chuyển hàng hóa ngày càng gia tăng, kéo theo sự phát triển mạnh mẽ của ngành vận tải và logistics tại Việt Nam. Theo Tổng cục Thống kê, năm 2025 tổng khối lượng hàng hóa vận chuyển tại Việt Nam đạt khoảng 3.027,7 triệu tấn, tăng 14,1% so với năm 2024 (tương đương tăng khoảng 373 triệu tấn). Khối lượng hàng hóa luân chuyển đạt khoảng 612,3 tỷ tấn.km, tăng 13,1% so với năm trước (tương đương tăng khoảng 70,9 tỷ tấn.km). Điều này cho thấy nhu cầu vận chuyển hàng hóa và vai trò của ngành vận tải trong nền kinh tế ngày càng gia tăng.

Trong hệ thống vận tải của Việt Nam, vận tải đường bộ chiếm tỷ trọng lớn trong vận chuyển hàng hóa nội địa, nhờ tính linh hoạt cao và khả năng vận chuyển trực tiếp từ điểm gửi đến điểm nhận. Mạng lưới giao thông đường bộ ngày càng được đầu tư và mở rộng đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc kết nối các khu vực sản xuất, khu công nghiệp và thị trường tiêu thụ. Do đó, các doanh nghiệp vận tải đường bộ giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự thông suốt của chuỗi cung ứng và hoạt động phân phối hàng hóa trong nền kinh tế.

Tuy nhiên, cùng với sự gia tăng nhanh chóng của nhu cầu vận chuyển hàng hóa, các doanh nghiệp vận tải cũng phải đối mặt với nhiều thách thức như sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành, chi phí vận hành tăng cao và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng về thời gian giao hàng, độ chính xác của chứng từ cũng như chất lượng dịch vụ vận tải. Trong bối cảnh đó, quy trình giao nhận hàng hóa trở thành yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải.

Đối với Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát, doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vận tải hàng hóa đường bộ nội địa với các dịch vụ như vận chuyển hàng Bắc – Nam, vận chuyển container và các loại hàng hóa theo hợp đồng. Trong quá trình hoạt động, quy trình giao nhận hàng hóa đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối giữa khách hàng, bộ phận điều phối vận tải, đội ngũ lái xe và các bộ phận liên quan. Tuy nhiên, trong thực tế hoạt động, quy trình giao nhận tại doanh nghiệp vẫn còn một số hạn chế như việc cập nhật thông tin giữa các bộ phận chưa thực sự đồng bộ, công tác xử lý và lưu trữ chứng từ còn phụ thuộc nhiều vào

phương thức thủ công, hoạt động theo dõi tiến độ giao hàng chưa được kiểm soát tập trung. Những hạn chế này có thể ảnh hưởng đến khả năng kiểm soát thời gian giao hàng, độ chính xác thông tin và hiệu quả phối hợp trong quá trình vận chuyển.

Xuất phát từ những vấn đề trên, việc nghiên cứu và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại doanh nghiệp là cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ vận tải. Vì vậy, đề tài “Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát” được lựa chọn nghiên cứu nhằm phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và hoàn thiện hoạt động giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về giao nhận hàng hóa và quy trình giao nhận hàng hóa trong vận tải đường bộ nội địa.
- Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát.
- Xác định những ưu điểm, hạn chế và các nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty.
- Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1 Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, bao gồm các hoạt động tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tư vấn và báo giá, lập kế hoạch và điều phối, tổ chức giao nhận hàng hóa, kiểm tra chứng từ và hoàn tất thanh toán trong quá trình cung cấp dịch vụ giao nhận tại doanh nghiệp.

3.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu và phân tích quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, bao gồm các bước từ tiếp nhận yêu cầu vận chuyển của khách hàng đến khi hoàn tất giao hàng và thanh toán.

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận tải hàng hóa đường bộ nội địa.

Phạm vi thời gian: Dữ liệu và thông tin phục vụ nghiên cứu được thu thập chủ yếu trong giai đoạn 2022 – 2024, đồng thời các giải pháp được đề xuất cho giai đoạn phát triển trong những năm tiếp theo.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng một số phương pháp nghiên cứu chủ yếu sau:

- Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo hoạt động kinh doanh, tài liệu nội bộ và các quy trình nghiệp vụ liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát. Đồng thời tham khảo các tài liệu, giáo trình, báo cáo ngành logistics và các nguồn thông tin liên quan.
- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Phân tích các dữ liệu và thông tin thu thập được nhằm đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp, từ đó tổng hợp các vấn đề tồn tại và nguyên nhân.
- Phương pháp so sánh: So sánh giữa lý thuyết về quy trình giao nhận hàng hóa với thực tế áp dụng tại doanh nghiệp nhằm nhận diện những điểm phù hợp và những hạn chế cần cải thiện.
- Phương pháp quan sát và mô tả quy trình: Quan sát thực tế hoạt động giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp để mô tả chi tiết quy trình hiện hành và đánh giá hiệu quả của từng bước trong quy trình.

5. Kết cấu khoá luận:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng hóa trong vận tải đường bộ.
- Chương 2: Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM và Vận tải Tín Phát.

- Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM và Vận tải Tín Phát.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ

1.1. Khái quát về hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

1.1.1. Một số khái niệm cơ bản về giao nhận hàng hóa

1.1.1.1. Khái niệm giao nhận hàng hóa

Theo quy tắc mẫu của Liên đoàn các Hiệp hội Giao nhận Quốc tế (FIATA), dịch vụ giao nhận được hiểu là toàn bộ các dịch vụ liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa như gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói, phân phối, cũng như các dịch vụ tư vấn liên quan, bao gồm cả thủ tục hải quan, tài chính, bảo hiểm, thanh toán và xử lý chứng từ (FIATA, 2019).

Dưới góc độ pháp lý tại Việt Nam, theo Luật Thương mại 2005 xác định dịch vụ giao nhận hàng hóa là một hoạt động thương mại. Theo đó, người làm dịch vụ giao nhận sẽ thay mặt khách hàng thực hiện các công việc như nhận hàng, tổ chức vận chuyển, lưu kho, lưu bãi và hoàn tất các thủ tục liên quan để giao hàng theo sự ủy thác của chủ hàng hoặc các bên liên quan (Quốc hội, 2005, Điều 233).

Từ các cách tiếp cận trên, giao nhận hàng hóa có thể được hiểu là hoạt động tổ chức dòng lưu chuyển hàng hóa thông qua việc tích hợp các nghiệp vụ vận tải và dịch vụ hỗ trợ, nhằm đảm bảo hàng hóa được chuyển giao đúng yêu cầu về thời gian, địa điểm và điều kiện.

1.1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hóa nội địa

Trên cơ sở phạm vi hoạt động, giao nhận hàng hóa được chia thành giao nhận nội địa và giao nhận quốc tế. Trong đó, giao nhận hàng hóa nội địa là quá trình tổ chức thực hiện các hoạt động như tiếp nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, phân phối và hoàn tất các thủ tục liên quan trong phạm vi lãnh thổ một quốc gia, chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật trong nước.

Hoạt động này không phát sinh các thủ tục xuất nhập khẩu hoặc hải quan quốc tế, đồng thời chịu tác động của các yếu tố như điều kiện thị trường, cơ sở hạ tầng và khung pháp lý của quốc gia.

1.1.1.3. Khái niệm giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ

Theo quy định tại Khoản 30 Điều 3 Luật Giao thông đường bộ năm 2008, vận tải đường bộ được hiểu là hoạt động sử dụng phương tiện giao thông đường bộ để vận chuyển người và hàng hóa. Đến Luật Đường bộ năm 2024 (số 35/2024/QH15), khái niệm này được cụ thể hơn khi nhấn mạnh việc tổ chức, cá nhân sử dụng các loại phương tiện như xe thô sơ hoặc xe cơ giới để vận chuyển người và hàng hóa trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam.

Trên cơ sở đó, giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ được hiểu là quá trình tổ chức và thực hiện các hoạt động tiếp nhận, vận chuyển và giao hàng hóa bằng phương tiện đường bộ từ nơi gửi đến nơi nhận trong phạm vi một quốc gia. Hoạt động này bao gồm các nghiệp vụ như tiếp nhận đơn hàng, điều phối phương tiện, bốc xếp, xử lý chứng từ và phối hợp giao nhận.

Cần phân biệt giữa vận tải và giao nhận hàng hóa. Nếu vận tải chủ yếu thực hiện chức năng di chuyển hàng hóa thì giao nhận có phạm vi rộng hơn, bao gồm việc tổ chức, điều phối và quản lý toàn bộ quá trình thực hiện đơn hàng.

1.1.1.4 Khái niệm người giao nhận (Freight Forwarder)

Theo FIATA, người giao nhận là cá nhân hoặc tổ chức thực hiện việc tổ chức vận chuyển hàng hóa và phối hợp các dịch vụ liên quan từ người gửi đến người nhận. Tại Việt Nam, hoạt động của người giao nhận được xem là một phần của dịch vụ logistics theo Luật Thương mại 2005, bao gồm vận chuyển, lưu kho, xử lý chứng từ và các dịch vụ hỗ trợ liên quan. Từ đó có thể hiểu người giao nhận là cá nhân hoặc tổ chức thực hiện việc tổ chức và điều phối các hoạt động liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa từ người gửi đến người nhận.

1.1.2. Đặc điểm của giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Giao nhận hàng hóa bằng đường bộ là hình thức vận chuyển phổ biến trong hoạt động logistics nội địa nhờ tính linh hoạt và khả năng kết nối trực tiếp giữa nơi gửi và nơi nhận hàng. Phương thức này cho phép doanh nghiệp chủ động lựa chọn tuyến đường, thời gian giao hàng và phương tiện vận chuyển phù hợp với từng loại hàng hóa và nhu cầu vận chuyển thực tế.

Một trong những đặc điểm nổi bật của giao nhận đường bộ là khả năng thực hiện vận chuyển theo hình thức door-to-door. Hàng hóa có thể được giao nhận trực tiếp tại kho, nhà máy hoặc địa điểm yêu cầu mà không cần trung chuyển qua nhiều phương thức vận tải. Điều này giúp rút ngắn thời gian giao nhận và tạo thuận lợi cho hoạt động phân phối hàng hóa nội địa.

Hoạt động giao nhận bằng đường bộ cũng có khả năng đáp ứng đa dạng nhu cầu vận chuyển, từ hàng lẻ đến hàng nguyên chuyến, từ hàng thông thường đến hàng cần điều kiện bảo quản riêng. Doanh nghiệp có thể linh hoạt điều phối phương tiện và thay đổi kế hoạch vận chuyển khi phát sinh yêu cầu thực tế. Tuy nhiên, hoạt động giao nhận đường bộ phụ thuộc lớn vào điều kiện hạ tầng giao thông và tình hình vận hành thực tế trên tuyến đường vận chuyển. Các yếu tố như ùn tắc giao thông, hạn chế tải trọng hoặc điều kiện thời tiết có thể ảnh hưởng đến thời gian giao hàng và hiệu quả vận chuyển.

Giao nhận hàng hóa bằng đường bộ đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các khâu như tiếp nhận đơn hàng, điều phối phương tiện, giao nhận hàng hóa và xử lý chứng từ nhằm đảm bảo quá trình vận chuyển được thực hiện đúng tiến độ và hạn chế sai sót phát sinh.

1.1.3. Vai trò và chức năng của hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ trong chuỗi cung ứng

Trong chuỗi cung ứng, hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ giữ vai trò kết nối các khâu từ cung ứng, sản xuất đến phân phối và tiêu dùng. Hoạt động này không chỉ thực hiện chức năng vận chuyển mà còn bao gồm việc phối hợp, điều phối và kiểm soát quá trình giao nhận nhằm bảo đảm hàng hóa được giao đúng thời gian, địa điểm và yêu cầu của khách hàng.

Thông qua các hoạt động tiếp nhận đơn hàng, lập kế hoạch vận chuyển, điều phối phương tiện, theo dõi giao hàng và xử lý các vấn đề phát sinh, giao nhận hàng hóa góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, rút ngắn thời gian giao hàng và tăng mức độ hài lòng của khách hàng. Đồng thời, hoạt động này hỗ trợ doanh nghiệp kiểm soát thông tin và chứng từ trong suốt quá trình thực hiện đơn hàng, góp phần hạn chế sai sót và nâng cao hiệu quả quản lý.

Về chức năng, giao nhận hàng hóa bằng đường bộ thực hiện việc tổ chức và quản lý quá trình vận chuyển hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận, bao gồm các công việc từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, lập kế hoạch vận chuyển, điều phối phương tiện đến kiểm tra chứng từ và hoàn tất thanh toán. Qua đó, hoạt động giao nhận góp phần bảo đảm sự lưu thông liên tục của hàng hóa và nâng cao hiệu quả hoạt động logistics.

1.1.4. Ưu điểm và nhược điểm của vận chuyển hàng hoá nội địa bằng đường bộ

Trong hoạt động logistics, giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ là hình thức được nhiều doanh nghiệp lựa chọn nhờ khả năng đáp ứng linh hoạt nhu cầu vận chuyển và phân phối hàng hóa trên phạm vi cả nước. Bên cạnh những lợi thế trong tổ chức thực hiện đơn hàng, hoạt động này vẫn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ.

➤ Ưu điểm

Vận chuyển đường bộ có tính linh hoạt cao, cho phép doanh nghiệp chủ động lựa chọn phương tiện, tuyến đường và thời gian giao nhận phù hợp với từng loại hàng hóa. Phương thức này có khả năng giao nhận trực tiếp từ nơi gửi đến nơi nhận, giúp giảm trung chuyển, rút ngắn thời gian vận chuyển và hạn chế rủi ro hư hỏng hàng hóa. Đồng thời, vận chuyển đường bộ phù hợp với nhiều loại hàng hóa và thuận lợi trong việc theo dõi, kiểm soát tiến độ giao nhận.

➤ Nhược điểm

Bên cạnh những ưu điểm trên, vận chuyển đường bộ chịu ảnh hưởng đáng kể từ điều kiện giao thông, cơ sở hạ tầng và các quy định về tải trọng, thời gian lưu thông. Hoạt động này cũng đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên tham gia; nếu thông tin không được cập nhật kịp thời có thể phát sinh sai sót chứng từ, chậm giao hàng hoặc tăng chi phí vận hành. Ngoài ra, quá trình vận chuyển còn tiềm ẩn các rủi ro như tai nạn giao thông, hư hỏng phương tiện hoặc thất lạc hàng hóa, ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

1.1.5. Các hình thức tổ chức giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Theo Ballou (2004), hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ được tổ chức dựa trên đặc điểm hàng hóa và nhu cầu vận chuyển của khách hàng. Xét theo đặc điểm hàng hóa, hàng hóa có thể được chia thành hàng thông thường, hàng nguy hiểm,

hàng quá khổ quá tải và hàng yêu cầu điều kiện bảo quản đặc biệt. Việc phân loại này giúp doanh nghiệp lựa chọn phương tiện và phương án vận chuyển phù hợp. Xét theo hình thức tổ chức vận chuyển, giao nhận hàng hóa bằng đường bộ chủ yếu bao gồm:

- Vận chuyển nguyên chuyến (FTL): Hàng hóa của một khách hàng sử dụng toàn bộ tải trọng hoặc không gian của phương tiện vận chuyển.
- Vận chuyển hàng lẻ, hàng ghép (LTL): Nhiều lô hàng của các khách hàng khác nhau được ghép chung trên một phương tiện nhằm tối ưu chi phí vận chuyển.

Mỗi hình thức có đặc điểm riêng về tổ chức vận chuyển và điều phối phương tiện. Việc lựa chọn FTL hay LTL phụ thuộc vào khối lượng hàng hóa, yêu cầu giao hàng và điều kiện khai thác của doanh nghiệp.

1.2. Nội dung quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ

1.2.1. Khái niệm và đặc điểm của quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ

Quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ là quá trình tổ chức và thực hiện các hoạt động từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, lập kế hoạch vận chuyển, điều phối phương tiện, tổ chức giao nhận hàng hóa, kiểm tra chứng từ đến hoàn tất thanh toán nhằm bảo đảm hàng hóa được giao đúng thời gian, địa điểm và yêu cầu của khách hàng.

Quy trình này có tính linh hoạt cao do chịu ảnh hưởng bởi đặc điểm hàng hóa, điều kiện giao thông và yêu cầu thực tế của khách hàng. Vì vậy, doanh nghiệp cần chủ động xây dựng và điều chỉnh kế hoạch vận chuyển phù hợp với từng lô hàng.

Đồng thời, các khâu trong quy trình có mối liên hệ chặt chẽ với nhau; hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận và các bên liên quan ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng, khả năng kiểm soát thông tin và chất lượng dịch vụ. Do đó, việc xây dựng quy trình giao nhận hợp lý góp phần nâng cao hiệu quả quản lý và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng.

1.2.2. Các bên tham gia trong quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Theo Chopra và Meindl (2019), chuỗi cung ứng bao gồm các tổ chức và cá nhân tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào quá trình đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Trong hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, các bên tham gia chủ yếu

bao gồm khách hàng, doanh nghiệp giao nhận vận tải, người nhận hàng và các đơn vị hỗ trợ liên quan. Mỗi chủ thể đảm nhận những chức năng khác nhau nhưng có mối liên kết chặt chẽ nhằm bảo đảm quá trình giao nhận hàng hóa được thực hiện đúng thời gian, địa điểm và yêu cầu của khách hàng.

➤ ***Khách hàng (Chủ hàng)***

Khách hàng hay chủ hàng là bên có nhu cầu vận chuyển hàng hóa nhằm phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh hoặc phân phối. Đây là chủ thể cung cấp thông tin về hàng hóa, địa điểm giao nhận, thời gian thực hiện đơn hàng và các yêu cầu liên quan đến dịch vụ giao nhận. Trong thực tế, nhiều doanh nghiệp lựa chọn thuê ngoài dịch vụ giao nhận và vận chuyển hàng hóa nhằm tiết kiệm chi phí đầu tư phương tiện và tập trung vào hoạt động kinh doanh chính.

➤ ***Doanh nghiệp giao nhận hàng hoá***

Doanh nghiệp giao nhận vận tải là đơn vị tổ chức, điều phối và thực hiện các hoạt động liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng. Chủ thể này có trách nhiệm tiếp nhận đơn hàng, xây dựng kế hoạch vận chuyển, bố trí phương tiện và nhân sự, theo dõi quá trình giao nhận cũng như xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ.

Bên cạnh việc đảm bảo hàng hóa được vận chuyển an toàn và đúng thời hạn, doanh nghiệp giao nhận còn thực hiện các hoạt động quản lý thông tin, chứng từ và phối hợp giữa các bên liên quan. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp giao nhận có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ, chi phí vận chuyển và mức độ hài lòng của khách hàng.

➤ ***Người nhận hàng***

Người nhận hàng là cá nhân hoặc tổ chức có trách nhiệm tiếp nhận hàng hóa tại địa điểm giao hàng theo thỏa thuận giữa các bên. Sau khi hàng hóa được giao đến nơi nhận, người nhận tiến hành kiểm tra số lượng, tình trạng hàng hóa và xác nhận hoàn thành việc giao nhận thông qua các chứng từ liên quan.

Vai trò của người nhận hàng không chỉ dừng lại ở việc tiếp nhận hàng hóa mà còn góp phần đánh giá chất lượng dịch vụ giao nhận thông qua việc phản hồi các thông tin về thời gian giao hàng, tình trạng hàng hóa và các vấn đề phát sinh trong quá

trình giao nhận hàng hóa. Đây là căn cứ quan trọng để doanh nghiệp giao nhận nâng cao chất lượng dịch vụ và cải thiện quy trình vận hành.

➤ ***Các bên hỗ trợ liên quan***

Ngoài các chủ thể chính, hoạt động giao nhận còn có sự hỗ trợ của các đơn vị cung cấp dịch vụ công nghệ, bảo hiểm và các đối tác vận tải thuê ngoài. Các bên này góp phần hỗ trợ doanh nghiệp trong quản lý thông tin, theo dõi quá trình thực hiện đơn hàng, kiểm soát rủi ro và nâng cao hiệu quả thực hiện quy trình giao nhận.

1.2.3. Phân tích chi tiết các bước trong quy trình giao nhận hàng hoá nội địa bằng đường bộ

Quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ có thể được tổ chức khác nhau tùy thuộc vào đặc điểm hàng hóa, yêu cầu của khách hàng và mô hình hoạt động của từng doanh nghiệp. Mặc dù có sự khác biệt trong cách thức tổ chức thực hiện, các doanh nghiệp vẫn thực hiện theo một trình tự nghiệp vụ nhất định nhằm bảo đảm hàng hóa được giao đúng thời gian, địa điểm và yêu cầu của khách hàng.

Kế thừa quan điểm của Đoàn Thị Hồng Vân (2010), Trần Thanh Hải (2018) và các tài liệu liên quan, trong phạm vi nghiên cứu, quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ được khái quát thành 7 bước cơ bản, làm cơ sở lý luận cho việc phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình tại Công ty Tín Phát.

SƠ ĐỒ 7 BƯỚC QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ

(Theo lý thuyết)



Hình 1.1: Sơ đồ quy trình giao nhận hàng hoá nội địa bằng đường bộ

Nguồn: Khái quát trong phạm vi nghiên cứu trên cơ sở tổng hợp từ Đoàn Thị Hồng Vân (2010), Trần Thanh Hải (2018) và các tài liệu logistics liên quan.

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khách hàng

Tiếp nhận yêu cầu khách hàng là bước khởi đầu của toàn bộ quy trình giao nhận, có vai trò định hướng cho các hoạt động tiếp theo. Theo giáo trình logistics của TS. Nguyễn Xuân Quyết (2017), quá trình tiếp nhận đơn hàng không chỉ dừng lại ở việc ghi nhận thông tin mà còn bao gồm việc kiểm tra và xử lý các nội dung liên quan đến đơn đặt hàng.

Ở bước này, doanh nghiệp cần kiểm tra tính chính xác của các thông tin cơ bản như loại hàng hóa, khối lượng, kích thước, địa điểm nhận – giao, thời gian yêu cầu và các yêu cầu đặc biệt phát sinh. Đồng thời, doanh nghiệp cần xem xét khả năng đáp ứng của mình để làm cơ sở chấp nhận đơn hàng hoặc điều chỉnh phương án thực hiện khi cần thiết. Bên cạnh việc tiếp nhận thông tin đơn hàng, bước này còn gắn với việc xác

định các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến việc tổ chức vận chuyển, thể hiện qua bảng sau:

Nội dung xác định	Thành phần cụ thể	Ý nghĩa đối với kế hoạch vận chuyển
Đặc điểm lô hàng	- Loại hàng - Khối lượng - Kích thước - Tính chất hàng hóa - Yêu cầu bảo quản - Thời gian giao nhận	Cơ sở lựa chọn phương tiện, phương thức xếp dỡ và tổ chức vận chuyển phù hợp
Điều kiện vận chuyển thực tế	- Tuyến đường - Khoảng cách - Hạ tầng giao thông - Thời tiết - Tải trọng - Khả năng tiếp cận điểm giao nhận	Cơ sở lựa chọn lộ trình, đánh giá rủi ro và xác định phương án vận chuyển khả thi
Kế hoạch vận chuyển phù hợp	- Lựa chọn phương tiện - Bố trí lộ trình - Thời gian giao hàng - Phân công điều phối - Phương án xử lý phát sinh	Bảo đảm quá trình giao nhận diễn ra an toàn, đúng tiến độ và hiệu quả

Bảng 1. 1: Cơ sở xác định kế hoạch vận chuyển trong tiếp nhận yêu cầu khách hàng.

Việc tiếp nhận và xử lý thông tin chính xác ngay từ đầu giúp doanh nghiệp xây dựng kế hoạch vận chuyển phù hợp, hạn chế sai sót trong quá trình thực hiện và nâng cao hiệu quả của toàn bộ quy trình giao nhận.

Bước 2: Báo giá và ký kết hợp đồng

Theo lý thuyết về kỹ thuật ngoại thương (Đoàn Thị Hồng Vân, 2010), quá trình đàm phán và ký kết hợp đồng là bước quan trọng nhằm xác lập quyền và nghĩa vụ giữa các bên tham gia giao dịch. Trong hoạt động vận tải đường bộ nội địa, bước này còn có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả kinh doanh và mức độ rủi ro của doanh nghiệp.

Dựa trên thông tin đã tiếp nhận, doanh nghiệp tiến hành xây dựng báo giá dịch vụ vận chuyển. Về bản chất, báo giá không chỉ phản ánh chi phí mà là kết quả của quá trình cân đối giữa chi phí vận hành, khả năng khai thác phương tiện và mức độ cạnh tranh trên thị trường. Các yếu tố như quãng đường, loại hàng hóa, yêu cầu phương tiện, chi phí nhiên liệu và cầu đường đều ảnh hưởng trực tiếp đến mức giá. Đối với

hàng ghép, việc báo giá còn phụ thuộc vào khả năng tối ưu tải trọng, do đó tiềm ẩn rủi ro nếu dự báo không chính xác.

Sau khi gửi báo giá, hai bên tiến hành thương lượng các điều kiện liên quan như thời gian giao nhận, trách nhiệm đối với hàng hóa và phương thức thanh toán. Thực chất, đây là quá trình phân bổ rủi ro giữa doanh nghiệp và khách hàng, trong đó mỗi điều khoản đều có tác động đến chi phí và khả năng kiểm soát vận hành.

Việc ký kết hợp đồng dịch vụ giao nhận là cơ sở pháp lý quan trọng, đồng thời là công cụ giúp doanh nghiệp chuẩn hóa điều kiện thực hiện và hạn chế tranh chấp. Tuy nhiên, nếu báo giá chưa sát thực tế hoặc điều khoản hợp đồng thiếu chặt chẽ, các rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển sẽ khó kiểm soát và ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Bước 3: Lập kế hoạch vận chuyển

Theo quan điểm quản trị logistics (Christopher, 2016), việc hoạch định và tổ chức vận chuyển giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo hiệu quả hoạt động của toàn bộ chuỗi cung ứng. Đây là một nội dung thuộc chức năng hoạch định trong quản trị logistics, nhằm định hướng việc sử dụng các nguồn lực như phương tiện, nhân lực và lộ trình vận chuyển một cách hợp lý, qua đó góp phần tối ưu chi phí, nâng cao hiệu quả vận hành và đảm bảo tính liên tục của quá trình giao nhận hàng hóa.

Căn cứ vào hợp đồng đã ký, doanh nghiệp tiến hành xây dựng kế hoạch vận chuyển chi tiết. Nội dung của bước này bao gồm việc lựa chọn phương tiện vận tải phù hợp với đặc điểm hàng hóa, xác định tuyến đường tối ưu nhằm giảm thiểu chi phí và thời gian vận chuyển, đồng thời xây dựng lịch trình giao nhận cụ thể.

Các nội dung chính của bước này bao gồm:

- Điều phối phương tiện vận tải: lựa chọn loại phương tiện phù hợp với khối lượng, kích thước và tính chất của hàng hóa (xe tải, xe container, xe chuyên dụng...), đồng thời đảm bảo khả năng đáp ứng về thời gian và chi phí vận chuyển.
- Xây dựng lộ trình và lịch trình vận chuyển: xác định tuyến đường tối ưu dựa trên khoảng cách, tình trạng giao thông và điều kiện hạ tầng, từ đó lập kế hoạch

thời gian di chuyển, thời điểm nhận hàng và giao hàng nhằm đảm bảo tiến độ đã cam kết.

- Chuẩn bị nhân lực và nguồn lực hỗ trợ: bố trí tài xế, nhân viên giao nhận và các bộ phận liên quan, đồng thời chuẩn bị các điều kiện cần thiết như phương tiện xếp dỡ, thiết bị hỗ trợ hoặc các phương án dự phòng khi phát sinh sự cố.

Chất lượng của bước lập kế hoạch quyết định trực tiếp đến hiệu suất khai thác phương tiện và khả năng tuân thủ tiến độ giao hàng, qua đó ảnh hưởng đến toàn bộ hiệu quả vận hành của quy trình.

Bước 4: Nhận hàng và kiểm soát đầu vào

Trên cơ sở kế hoạch vận chuyển đã được xác lập, doanh nghiệp tiến hành nhận hàng tại địa điểm đã thỏa thuận. Đây là khâu kiểm soát đầu vào có ý nghĩa quyết định đến độ chính xác của toàn bộ quá trình giao nhận, bởi các sai lệch phát sinh tại giai đoạn này thường khó khắc phục khi hàng hóa đã được đưa vào vận chuyển.

Khi tiếp nhận hàng, doanh nghiệp thực hiện đối chiếu giữa thông tin thực tế và chứng từ do khách hàng cung cấp, bao gồm tên hàng, số lượng, quy cách đóng gói và tình trạng bên ngoài của hàng hóa. Việc kiểm tra không chỉ dừng lại ở số lượng mà cần chú ý đến các dấu hiệu bất thường như bao bì rách, móp méo hoặc có dấu hiệu hư hỏng. Trong trường hợp phát hiện sai lệch, cần lập biên bản xác nhận ngay tại thời điểm nhận hàng để làm căn cứ xử lý trách nhiệm giữa các bên.

Sau khi kiểm tra, hàng hóa được phân loại và tổ chức xếp dỡ lên phương tiện. Việc sắp xếp cần tuân theo nguyên tắc phù hợp với đặc điểm từng loại hàng, chẳng hạn hàng nặng xếp dưới, hàng nhẹ xếp trên, hàng dễ vỡ cần được chèn lót và cố định. Nếu bố trí không hợp lý, hàng hóa có thể bị xô lệch trong quá trình di chuyển, dẫn đến hư hỏng hoặc khó khăn khi dỡ hàng tại điểm giao. Ngoài ra, doanh nghiệp cần hoàn tất các chứng từ ban đầu như biên bản giao nhận, phiếu xuất kho hoặc các giấy tờ liên quan. Đây là căn cứ để theo dõi lô hàng trong suốt quá trình vận chuyển và đối chiếu ở các bước sau.

Bước nhận hàng không chỉ mang tính kỹ thuật mà còn là điểm kiểm soát trách nhiệm giữa các bên. Nếu việc kiểm tra và xác nhận không được thực hiện chặt chẽ, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc xử lý tranh chấp liên quan đến thiếu hụt hoặc hư hỏng hàng hóa.

Bước 5: Tổ chức giao nhận và vận chuyển hàng hóa

Sau khi hàng hóa đã sẵn sàng, phương tiện bắt đầu di chuyển theo kế hoạch đã xây dựng. Giai đoạn này chuyển từ trạng thái chuẩn bị sang thực thi, trong đó doanh nghiệp cần kiểm soát toàn bộ quá trình vận chuyển trong điều kiện thực tế.

Trong quá trình di chuyển, tài xế và bộ phận điều phối cần duy trì liên lạc thường xuyên để cập nhật tình trạng đơn hàng, bao gồm vị trí phương tiện, tiến độ vận chuyển và các vấn đề phát sinh. Doanh nghiệp cần so sánh tiến độ thực tế với kế hoạch ban đầu để kịp thời điều chỉnh, những yếu tố như ùn tắc giao thông, thời tiết xấu hoặc sự cố phương tiện có thể ảnh hưởng đến kế hoạch ban đầu.

Việc đảm bảo an toàn hàng hóa trong quá trình vận chuyển là yêu cầu bắt buộc. Tài xế cần kiểm tra định kỳ tình trạng hàng hóa, đặc biệt đối với các loại hàng dễ vỡ hoặc có yêu cầu bảo quản đặc biệt. Việc không kiểm soát tốt có thể dẫn đến hư hỏng mà chỉ được phát hiện khi giao hàng, gây khó khăn trong việc xác định nguyên nhân.

Khi đến địa điểm giao, doanh nghiệp tiến hành bàn giao hàng hóa cho bên nhận theo các nội dung đã thỏa thuận. Quá trình giao hàng bao gồm việc kiểm tra lại số lượng, tình trạng hàng hóa và xác nhận giữa các bên thông qua ký nhận. Nếu phát sinh sai lệch, cần lập biên bản ngay tại thời điểm giao hàng để làm cơ sở xử lý.

Bước 6: Kiểm tra, đối chiếu và hoàn tất chứng từ

Sau khi hoàn tất việc giao hàng, doanh nghiệp tiến hành kiểm tra, đối chiếu và xác nhận toàn bộ thông tin liên quan đến quá trình giao nhận giữa các bên tham gia, bao gồm bên gửi, bên vận chuyển và bên nhận hàng. Nội dung kiểm tra tập trung vào các yếu tố như số lượng, chủng loại, tình trạng hàng hóa tại thời điểm bàn giao, cũng như sự phù hợp giữa thực tế và các thông tin đã được ghi nhận trong chứng từ trước đó. Việc này nhằm xác định xem quá trình vận chuyển có phát sinh sai lệch hay không. Nếu có sự khác biệt, doanh nghiệp cần rà soát lại từng khâu để xác định nguyên nhân và trách nhiệm.

Theo đó, doanh nghiệp tiến hành hoàn thiện hệ thống chứng từ liên quan như biên bản giao nhận hàng hóa, bảng kê chi tiết, phiếu giao hàng và hóa đơn giá trị gia tăng. Các chứng từ này cần được lập đầy đủ, chính xác, có chữ ký xác nhận của các

bên liên quan và được lưu trữ theo đúng quy định nhằm phục vụ cho công tác quản lý và tra cứu khi cần thiết.

Bước này giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc đảm bảo tính chính xác, minh bạch và nhất quán của toàn bộ quá trình giao nhận hàng hóa. Đồng thời, đây cũng là căn cứ pháp lý quan trọng để doanh nghiệp giải quyết các tranh chấp phát sinh liên quan đến mất mát, hư hỏng hoặc sai lệch hàng hóa trong quá trình vận chuyển. Bên cạnh đó, việc hoàn thiện và lưu trữ chứng từ còn phục vụ trực tiếp cho công tác kế toán, thanh toán công nợ và kiểm soát nội bộ, góp phần nâng cao hiệu quả quản lý hoạt động logistics của doanh nghiệp.

Bước 7: Thanh toán và kết thúc đơn hàng

Sau khi hoàn tất chứng từ, doanh nghiệp tiến hành thanh toán theo các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng. Phương thức thanh toán có thể là chuyển khoản hoặc thanh toán trực tiếp khi giao hàng, tùy thuộc vào từng loại hình khách hàng và điều kiện giao dịch.

Việc thanh toán không chỉ là hoạt động tài chính mà còn liên quan đến việc đối chiếu công nợ giữa các bên. Doanh nghiệp cần kiểm tra sự phù hợp giữa giá trị dịch vụ đã thực hiện và số tiền thanh toán, đảm bảo không xảy ra sai lệch. Trong trường hợp có tranh chấp về chi phí hoặc phát sinh ngoài hợp đồng, cần có căn cứ từ chứng từ để giải quyết.

Sau khi hoàn tất thanh toán, doanh nghiệp tiến hành đánh giá hiệu quả của đơn hàng trên các tiêu chí cụ thể như chi phí vận chuyển thực tế so với dự kiến, thời gian giao hàng, mức độ tuân thủ kế hoạch và phản hồi từ khách hàng. Những thông tin này phản ánh trực tiếp chất lượng tổ chức vận hành của doanh nghiệp.

Kết quả đánh giá được sử dụng để điều chỉnh các hoạt động trong tương lai, chẳng hạn như cải thiện phương án lập kế hoạch, nâng cao khả năng kiểm soát vận chuyển hoặc điều chỉnh chính sách giá. Đây là cơ sở để doanh nghiệp hoàn thiện quy trình và nâng cao năng lực cạnh tranh trong dài hạn.

1.2.4. Hệ thống chứng từ trong quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Hệ thống chứng từ giữ vai trò quan trọng trong hoạt động giao nhận hàng hóa, là cơ sở để kiểm soát quá trình thực hiện dịch vụ, đồng thời phục vụ công tác pháp lý,

tài chính và thanh toán. Trong thực tế, hệ thống chứng từ có thể khác nhau tùy theo loại hình dịch vụ và đặc điểm của từng doanh nghiệp. Tuy nhiên, về cơ bản, hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ thường sử dụng một số nhóm chứng từ phổ biến, được trình bày như sau:

Nhóm chứng từ	Chứng từ	Mục đích sử dụng
Chứng từ giao nhận	Hợp đồng vận chuyển	Xác lập thỏa thuận giữa các bên về nội dung và điều kiện vận chuyển.
	Biên bản giao nhận hàng hóa	Xác nhận việc bàn giao hàng hóa và tình trạng hàng tại thời điểm giao nhận.
	Lệnh vận chuyển/ Lệnh điều xe	Là căn cứ phân công phương tiện và triển khai kế hoạch vận chuyển.
Chứng từ thương mại và thanh toán	Báo giá dịch vụ giao nhận	Thể hiện mức giá dịch vụ trước khi ký kết hợp đồng.
	Hóa đơn GTGT	Ghi nhận doanh thu và làm căn cứ thanh toán.
	Giấy đề nghị thanh toán	Đề xuất thực hiện thanh toán chi phí vận chuyển.
Chứng từ quản lý nội bộ	Bảng kê vận chuyển/ Phiếu theo dõi đơn hàng	Theo dõi tiến độ và tình trạng thực hiện đơn hàng.
	Biên bản xử lý sự cố	Ghi nhận các sai lệch hoặc sự cố phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Bảng 1.2: Các chứng từ phổ biến trong hoạt động giao nhận hàng hóa đường bộ

Hệ thống chứng từ được sử dụng xuyên suốt quá trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng đến thanh toán và lưu trữ hồ sơ. Các chứng từ có mối liên hệ chặt chẽ, góp phần bảo đảm tính chính xác, minh bạch và khả năng kiểm soát trong quá trình vận chuyển.

Trong đó, chứng từ giao nhận là căn cứ xác nhận trách nhiệm của các bên và tình trạng hàng hóa; chứng từ thương mại, thanh toán hỗ trợ đối chiếu công nợ và ghi nhận doanh thu; chứng từ quản lý nội bộ phục vụ theo dõi tiến độ và kiểm soát hoạt động vận chuyển.

Việc quản lý chứng từ đầy đủ và khoa học giúp hạn chế sai sót, nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận và hỗ trợ hiệu quả công tác kiểm tra, đối chiếu trong hoạt động giao nhận.

1.2.5. Xử lý các tình huống phát sinh trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Trong quá trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, các tình huống phát sinh là khó tránh khỏi do tác động của nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Những tình huống này có thể ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng, chất lượng dịch vụ và hiệu quả thực hiện đơn hàng nếu không được xử lý kịp thời.

Các tình huống phát sinh thường tập trung ở một số nhóm chính. Thứ nhất là các vấn đề liên quan đến tiến độ thực hiện đơn hàng như ùn tắc giao thông, điều kiện thời tiết bất lợi hoặc sự cố phương tiện làm chậm thời gian giao hàng. Thứ hai là các phát sinh liên quan đến hàng hóa, bao gồm thiếu hụt, hư hỏng hoặc sai lệch số lượng trong quá trình giao nhận. Thứ ba là các sai sót về chứng từ và thông tin đơn hàng, có thể gây khó khăn cho việc đối chiếu, giao nhận và thanh toán. Ngoài ra, các sự cố về phương tiện, nhân sự điều phối hoặc những thay đổi từ phía khách hàng về thời gian, địa điểm giao nhận cũng có thể ảnh hưởng đến quá trình thực hiện đơn hàng.

Khi phát sinh sự cố, doanh nghiệp cần kịp thời cập nhật thông tin, xác định nguyên nhân và phối hợp giữa các bên liên quan để đưa ra phương án xử lý phù hợp. Việc xử lý hiệu quả các tình huống phát sinh góp phần bảo đảm tiến độ giao hàng, hạn chế rủi ro, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng hiệu quả thực hiện quy trình giao nhận hàng hóa.

1.3. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa

1.3.1. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả

Để đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, cần xây dựng hệ thống tiêu chí phù hợp làm cơ sở phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện. Các tiêu chí trong nghiên cứu được kế thừa và chọn lọc từ mô hình SCOR (Supply Chain Operations Reference) cùng quan điểm đánh giá hiệu quả logistics của Lambert (2008) và Christopher (2016). Trên cơ sở đó, hiệu quả hoạt động giao nhận được xem xét thông qua các tiêu chí chủ yếu sau:

1.3.1.1. Chỉ tiêu về thời gian thực hiện đơn hàng (Lead time, OTD)

Chỉ tiêu thời gian phản ánh mức độ hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa thông qua khả năng thực hiện và đáp ứng yêu cầu giao hàng của khách hàng. Trong đó, Lead time là khoảng thời gian từ khi doanh nghiệp tiếp nhận yêu cầu của khách

hàng đến khi hoàn tất giao hàng. Chỉ tiêu này phản ánh hiệu suất của quy trình giao nhận và khả năng rút ngắn thời gian thực hiện đơn hàng.

OTD (On-time Delivery) là tỷ lệ đơn hàng được giao đúng hoặc sớm hơn thời gian đã cam kết so với tổng số đơn hàng thực hiện. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ tuân thủ kế hoạch và độ tin cậy của dịch vụ giao nhận. Việc kết hợp đánh giá Lead time và OTD giúp doanh nghiệp xem xét hiệu quả thời gian của hoạt động giao nhận một cách toàn diện, từ hiệu suất thực hiện quy trình đến khả năng đáp ứng cam kết đối với khách hàng.

1.3.1.2. Chỉ tiêu về hiệu quả sử dụng nguồn lực và chi phí

Chi phí là một trong những tiêu chí phản ánh hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa. Nội dung đánh giá bao gồm các khoản chi phí liên quan đến quá trình thực hiện đơn hàng như chi phí phương tiện, nhân công, nhiên liệu và các chi phí phát sinh khác. Việc kiểm soát chi phí giúp doanh nghiệp sử dụng nguồn lực hợp lý, nâng cao hiệu quả hoạt động và duy trì khả năng cạnh tranh. Tuy nhiên, việc đánh giá chi phí cần được xem xét đồng thời với các chỉ tiêu về thời gian giao hàng, độ chính xác và chất lượng dịch vụ nhằm đảm bảo hiệu quả tổng thể của hoạt động giao nhận.

1.3.1.3. Mức độ chính xác trong thực hiện đơn hàng

Tiêu chí này phản ánh độ tin cậy của hoạt động giao nhận hàng hóa thông qua khả năng đảm bảo hàng hóa được giao đúng số lượng, chủng loại và tình trạng. Nội dung đánh giá bao gồm tỷ lệ giao hàng chính xác, tỷ lệ sai lệch chứng từ, tỷ lệ sai lệch thông tin đơn hàng và các trường hợp hư hỏng hoặc thất thoát hàng hóa.

Việc đo lường có thể dựa trên các chỉ tiêu như tỷ lệ giao hàng chính xác hoặc tỷ lệ đơn hàng hoàn hảo, cho phép lượng hóa mức độ sai lệch trong quá trình thực hiện. Các chỉ tiêu này giúp doanh nghiệp nhận diện lỗi phát sinh và kiểm soát rủi ro trong vận hành. Kiểm soát tốt tiêu chí này góp phần hạn chế tổn thất, giảm chi phí phát sinh và nâng cao độ tin cậy của dịch vụ, qua đó đảm bảo tính ổn định của dòng hàng hóa trong chuỗi cung ứng.

1.3.1.4. Mức độ hài lòng của khách hàng

Dưới góc độ chất lượng dịch vụ, mức độ hài lòng của khách hàng là căn cứ quan trọng để xem xét hiệu quả vận hành của quy trình giao nhận. Tiêu chí này gắn

với mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng, khả năng xử lý phát sinh, chất lượng phối hợp trong quá trình giao nhận và sự thỏa mãn chung đối với dịch vụ được cung cấp.

Việc đo lường có thể thông qua các chỉ số như tỷ lệ khiếu nại, mức độ phản hồi tích cực hoặc tỷ lệ duy trì khách hàng, qua đó phản ánh cảm nhận thực tế của khách hàng đối với dịch vụ. Những chỉ số này giúp doanh nghiệp đánh giá mức độ phù hợp giữa dịch vụ cung cấp và kỳ vọng của khách hàng. Mức độ hài lòng của khách hàng phản ánh kết quả tổng hợp của toàn bộ quá trình vận hành, là chỉ báo gián tiếp về mức độ phù hợp giữa dịch vụ cung ứng và yêu cầu thị trường.

1.3.2. Một số cách tiếp cận hỗ trợ đánh giá hoạt động giao nhận hàng hóa

1.3.2.1. Mô hình 7R trong hoạt động giao nhận hàng hóa

Trong lĩnh vực logistics, mô hình 7R được xem là một trong những nguyên tắc cơ bản để đánh giá hiệu quả cung ứng dịch vụ. Theo mô hình này, hoạt động giao nhận được coi là hiệu quả khi hàng hóa được giao đúng chủng loại, đúng số lượng, đúng tình trạng, đúng địa điểm, đúng thời gian, đúng đối tượng nhận hàng và với chi phí hợp lý.

Đối với hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, mô hình 7R là cơ sở để đánh giá mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng cũng như hiệu quả thực hiện quy trình giao nhận. Các nội dung của mô hình có mối liên hệ trực tiếp với những tiêu chí đánh giá thường được sử dụng trong hoạt động giao nhận hàng hóa như thời gian giao hàng, độ chính xác trong giao nhận, khả năng kiểm soát hàng hóa, hiệu quả sử dụng nguồn lực và chất lượng dịch vụ.

Cụ thể, khả năng giao hàng đúng thời gian phản ánh mức độ hiệu quả của hoạt động điều phối và thực hiện đơn hàng; việc bảo đảm đúng số lượng và tình trạng hàng hóa thể hiện hiệu quả kiểm soát trong quá trình giao nhận; trong khi đó, giao đúng địa điểm và đúng đối tượng nhận hàng cho thấy tính chính xác trong tổ chức thực hiện dịch vụ. Đồng thời, việc sử dụng nguồn lực hợp lý góp phần nâng cao hiệu quả khai thác và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

1.3.2.2. Cách tiếp cận SCOR trong đánh giá hoạt động giao nhận hàng hóa

Mô hình SCOR (Supply Chain Operations Reference) là khung tham chiếu được sử dụng trong quản trị chuỗi cung ứng nhằm hỗ trợ đánh giá hiệu quả vận hành thông qua các nhóm tiêu chí như độ tin cậy, khả năng đáp ứng, chi phí và hiệu quả sử

dụng nguồn lực. Mô hình này cho phép doanh nghiệp xem xét hoạt động vận hành dưới góc độ tổng thể giữa các khâu trong chuỗi cung ứng.

Đối với hoạt động giao nhận hàng hóa, cách tiếp cận SCOR thường được sử dụng để đánh giá khả năng giao hàng đúng hạn, mức độ đáp ứng đơn hàng, khả năng giao hàng đúng hạn và hiệu quả tổ chức thực hiện đơn hàng. Các tiêu chí này có mối liên hệ trực tiếp với hoạt động điều phối, kiểm soát tiến độ giao hàng và quản lý vận hành trong doanh nghiệp vận tải đường bộ. Việc tiếp cận theo định hướng SCOR giúp doanh nghiệp có cơ sở đánh giá hiệu quả vận hành và nhận diện một số hạn chế trong quá trình tổ chức giao nhận hàng hóa.

1.3.2.3. Mô hình phân tích nguyên nhân lỗi quy trình (Root Cause Analysis – RCA)

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, các sai lệch như chậm giao hàng, sai sót chứng từ, sai lệch thông tin đơn hàng hoặc các vấn đề phát sinh trong quá trình điều phối có thể ảnh hưởng đến hiệu quả thực hiện đơn hàng và chất lượng dịch vụ. Vì vậy, việc xác định nguyên nhân của các sai lệch này có ý nghĩa quan trọng đối với công tác kiểm soát và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa.

Trên thực tế, một số phương pháp như phân tích nguyên nhân gốc (Root Cause Analysis – RCA) thường được sử dụng nhằm hỗ trợ nhận diện các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động vận hành. Việc xem xét nguyên nhân phát sinh không chỉ giúp doanh nghiệp xử lý các vấn đề trước mắt mà còn góp phần hạn chế tình trạng sai lệch lặp lại trong quá trình giao nhận hàng hóa.

Trong nghiên cứu này, cách tiếp cận phân tích nguyên nhân được sử dụng với vai trò tham khảo nhằm hỗ trợ xem xét các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại doanh nghiệp nghiên cứu.

1.4. Các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

1.4.1. Một số quy định pháp lý liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Việt Nam chịu sự điều chỉnh của nhiều văn bản pháp luật nhằm tạo cơ sở cho việc tổ chức, quản lý và thực hiện các hoạt động liên quan đến giao nhận, vận chuyển và cung ứng dịch vụ logistics.

Luật Đường bộ số 35/2024/QH15 là cơ sở pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động liên quan đến tổ chức vận tải đường bộ, phương tiện vận tải và điều kiện khai thác vận chuyển hàng hóa. Các quy định này có ảnh hưởng trực tiếp đến quá trình tổ chức giao nhận và thực hiện đơn hàng của doanh nghiệp.

Luật Thương mại năm 2005 quy định các nội dung liên quan đến hoạt động logistics, hợp đồng dịch vụ và quyền, nghĩa vụ của các bên tham gia giao nhận hàng hóa. Các quy định này tạo cơ sở pháp lý cho việc ký kết, thực hiện và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình cung ứng dịch vụ giao nhận.

Nghị định số 10/2020/NĐ-CP và Nghị định số 47/2022/NĐ-CP quy định về điều kiện kinh doanh vận tải bằng xe ô tô, bao gồm các yêu cầu liên quan đến phương tiện, tổ chức vận tải và hoạt động kinh doanh vận tải hàng hóa bằng đường bộ. Những quy định này góp phần tăng cường công tác quản lý hoạt động vận tải và nâng cao tính minh bạch trong quá trình kinh doanh dịch vụ vận chuyển.

Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 tạo cơ sở pháp lý cho việc sử dụng chứng từ điện tử, hợp đồng điện tử và trao đổi dữ liệu trên nền tảng số trong hoạt động vận tải và giao nhận hàng hóa. Việc áp dụng các quy định này góp phần nâng cao hiệu quả quản lý thông tin, kiểm soát chứng từ và hỗ trợ quá trình số hóa hoạt động giao nhận hàng hóa.

Các quy định pháp lý trên là cơ sở để doanh nghiệp tổ chức, thực hiện và kiểm soát hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, đồng thời bảo đảm quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia trong quá trình cung ứng dịch vụ.

1.4.2. Quy định về quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên

1.4.2.1. Quyền và nghĩa vụ của người vận tải

Căn cứ Điều 235 Luật Thương mại 2005 và Điều 62 Luật Đường bộ 2024, trường hợp có thỏa thuận khác, đơn vị cung ứng dịch vụ vận tải hoặc dịch vụ logistics có các quyền và nghĩa vụ chủ yếu sau:

- Quyền:

- + Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin hàng hóa và thanh toán cước phí theo thỏa thuận;
- + Được hưởng thù lao dịch vụ và các chi phí phát sinh hợp lý;

- + Có quyền từ chối vận chuyển đối với hàng hóa không đảm bảo điều kiện vận chuyển hoặc không đúng thỏa thuận.
- **Nghĩa vụ:**
 - + Thực hiện vận chuyển đúng thời gian, địa điểm và nội dung đã cam kết;
 - + Đảm bảo an toàn hàng hóa trong quá trình xếp dỡ và vận chuyển;
 - + Cung cấp đầy đủ chứng từ cần thiết và bồi thường thiệt hại phát sinh do lỗi của mình trong quá trình vận chuyển.

1.4.2.2. Quyền và nghĩa vụ của người gửi hàng và người nhận hàng

➤ Người gửi hàng

Căn cứ Điều 236 Luật Thương mại 2005 và các quy định liên quan trong Bộ luật Dân sự 2015, trừ trường hợp có thỏa thuận khác, người gửi hàng có các quyền và nghĩa vụ sau:

- **Quyền:**
 - + Yêu cầu bên cung ứng dịch vụ thực hiện đúng nội dung hợp đồng về thời gian, địa điểm và điều kiện giao nhận hàng hóa;
 - + Kiểm tra, giám sát quá trình vận chuyển và yêu cầu bồi thường khi phát sinh thiệt hại do vi phạm hợp đồng.
- **Nghĩa vụ:**
 - + Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin và chứng từ liên quan đến hàng hóa;
 - + Thực hiện đóng gói, ghi ký mã hiệu đúng quy cách;
 - + Thanh toán đầy đủ cước phí và chi phí phát sinh theo thỏa thuận;
 - + Bồi thường thiệt hại cho bên cung ứng dịch vụ nếu lỗi thuộc về mình.

➤ Người nhận hàng

Căn cứ các quy định về hợp đồng vận chuyển tài sản trong Bộ luật Dân sự 2015, trừ trường hợp có thỏa thuận khác, người nhận hàng có các quyền và nghĩa vụ sau:

- **Quyền:**
 - + Nhận hàng theo đúng số lượng, chất lượng và thời gian đã thỏa thuận;
 - + Kiểm tra tình trạng hàng hóa khi nhận;
 - + Từ chối nhận hàng nếu không phù hợp hợp đồng;

- + Yêu cầu bồi thường thiệt hại khi có sai lệch.
- **Nghĩa vụ:**
 - + Nhận hàng đúng thời gian và địa điểm;
 - + Kiểm tra và xác nhận việc giao nhận;
 - + Thanh toán các chi phí liên quan (nếu có thỏa thuận);
 - + Phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận.

1.4.3. Quy định về miễn trách nhiệm và giới hạn trách nhiệm

➤ Các trường hợp miễn trách nhiệm

Căn cứ Điều 237 và Điều 294 Luật Thương mại 2005, thương nhân logistics được miễn trách nhiệm trong các trường hợp sau:

- Tổn thất phát sinh do lỗi của khách hàng hoặc người được khách hàng ủy quyền;
- Thực hiện đúng chỉ dẫn của khách hàng;
- Do khuyết tật nội tại của hàng hóa;
- Các trường hợp bất khả kháng hoặc theo quy định của pháp luật;
- Không nhận được khiếu nại trong thời hạn luật định (14 ngày) hoặc không bị khởi kiện trong thời hạn quy định;
- Không phải chịu trách nhiệm đối với khoản lợi nhuận mà khách hàng lẽ ra được hưởng.

➤ Giới hạn trách nhiệm

Căn cứ Điều 238 Luật Thương mại năm 2005, trách nhiệm bồi thường của bên cung ứng dịch vụ logistics được xác định theo thỏa thuận của các bên hoặc theo giới hạn trách nhiệm do pháp luật quy định. Một số nguyên tắc cơ bản gồm:

- Trách nhiệm bồi thường thông thường không vượt quá giá trị tổn thất thực tế của hàng hóa, trừ trường hợp có thỏa thuận hoặc quy định pháp luật khác;
- Trường hợp khách hàng đã khai báo giá trị hàng hóa, trách nhiệm bồi thường có thể được xem xét trong phạm vi giá trị đã khai báo;
- Giới hạn trách nhiệm không được áp dụng trong trường hợp tổn thất phát sinh do lỗi cố ý hoặc vi phạm nghiêm trọng nghĩa vụ của bên cung ứng dịch vụ;

- Việc xác định giới hạn trách nhiệm là căn cứ phân định rủi ro, xử lý tổn thất và giải quyết tranh chấp phát sinh trong hoạt động giao nhận hàng hóa.

1.5. Các nhân tố tác động đến quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ

Quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau từ cả môi trường bên ngoài và nội bộ doanh nghiệp. Các nhân tố này tác động trực tiếp đến việc lập kế hoạch vận chuyển, điều phối phương tiện, kiểm soát thông tin và chất lượng thực hiện đơn hàng. Việc nhận diện các yếu tố ảnh hưởng giúp doanh nghiệp chủ động xây dựng phương án quản lý phù hợp và nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận.

Các nhân tố bên ngoài bao gồm điều kiện kinh tế, hạ tầng giao thông, chính sách pháp luật và mức độ cạnh tranh trên thị trường. Sự biến động của chi phí vận hành, chất lượng hệ thống giao thông, các quy định quản lý vận tải và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng đều có thể ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng, chi phí vận chuyển và chất lượng dịch vụ.

Ở góc độ nội bộ doanh nghiệp, các nhân tố bên trong như năng lực đội xe, trình độ nhân sự, nguồn lực tài chính và hệ thống quản lý nội bộ cũng có vai trò quan trọng đối với hiệu quả vận hành. Khả năng điều phối phương tiện, xử lý thông tin, kiểm soát chứng từ và phối hợp giữa các bộ phận phụ thuộc lớn vào nguồn lực và năng lực quản lý của doanh nghiệp. Do đó, việc nâng cao năng lực nội bộ là điều kiện cần thiết để cải thiện hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa.

1.6. Quản trị rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

1.6.1. Khái niệm và vai trò của quản trị rủi ro

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, rủi ro là những sự cố hoặc yếu tố phát sinh có thể ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng, chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Quản trị rủi ro là quá trình nhận diện, đánh giá và kiểm soát các rủi ro có thể xảy ra nhằm hạn chế tổn thất và bảo đảm hoạt động giao nhận diễn ra ổn định. Việc thực hiện quản trị rủi ro giúp doanh nghiệp chủ động phòng ngừa các sự cố phát sinh, nâng cao khả năng kiểm soát hoạt động vận tải, giảm thiểu gián đoạn trong quá trình thực hiện đơn hàng và góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

1.6.2. Một số rủi ro phổ biến trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, doanh nghiệp có thể đối mặt với nhiều loại rủi ro phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng. Các rủi ro này ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng, chi phí vận hành và chất lượng dịch vụ. Các rủi ro phổ biến bao gồm rủi ro vận hành như tai nạn giao thông, hỏng hóc phương tiện, ùn tắc giao thông hoặc sai sót trong điều phối vận tải. Nhóm rủi ro này có thể làm gián đoạn quá trình vận chuyển và ảnh hưởng đến khả năng giao hàng đúng hạn.

Rủi ro mất mát và hư hỏng hàng hóa thường phát sinh trong quá trình xếp dỡ, bảo quản hoặc vận chuyển do tác động từ điều kiện vận hành thực tế. Đồng thời, doanh nghiệp cũng có thể gặp phải rủi ro về chứng từ và pháp lý như sai lệch thông tin, thiếu chứng từ hoặc vi phạm các quy định liên quan đến hoạt động vận tải.

Bên cạnh các rủi ro nội tại, những yếu tố khách quan như thời tiết bất lợi, biến động giá nhiên liệu hoặc thay đổi chính sách quản lý vận tải cũng có thể ảnh hưởng đến kế hoạch và hiệu quả thực hiện đơn hàng. Việc nhận diện các nhóm rủi ro này là cơ sở để doanh nghiệp xây dựng các biện pháp kiểm soát phù hợp và nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận..

1.6.3. Quy trình quản trị rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ

Quản trị rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ được thực hiện thông qua ba bước cơ bản gồm nhận diện rủi ro, xây dựng biện pháp ứng phó và giám sát kết quả thực hiện. Trước hết, doanh nghiệp cần xác định các rủi ro có thể phát sinh trong từng khâu của quy trình giao nhận và đánh giá mức độ ảnh hưởng của chúng. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp áp dụng các biện pháp phòng ngừa, giảm thiểu hoặc chuyển giao rủi ro thông qua các công cụ quản lý và bảo hiểm phù hợp. Cuối cùng, hoạt động giám sát và đánh giá được thực hiện thường xuyên nhằm phát hiện các sai lệch, cập nhật biện pháp kiểm soát và hoàn thiện quy trình vận hành.

1.6.4. Ứng dụng công nghệ trong quản trị rủi ro

Việc ứng dụng công nghệ giúp nâng cao khả năng nhận diện và kiểm soát rủi ro trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ. Các công cụ như hệ thống định vị GPS, phần mềm quản lý vận tải (TMS) và thiết bị giám sát hành trình hỗ trợ theo dõi

phương tiện theo thời gian thực, kiểm soát lộ trình và phát hiện sớm các sai lệch trong quá trình vận chuyển.

Dữ liệu được lưu trữ và cập nhật liên tục giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát thông tin, hỗ trợ truy vết sự cố và xử lý tranh chấp khi cần thiết. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể chuyển từ cách tiếp cận xử lý sự cố sang chủ động phòng ngừa rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận.

1.7. Ứng dụng công nghệ trong quản lý hoạt động giao nhận hàng hóa

Sự phát triển của công nghệ đang làm thay đổi phương thức tổ chức và quản lý hoạt động giao nhận hàng hóa. Việc ứng dụng các công cụ số giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát thông tin, hạn chế sai sót và cải thiện hiệu quả thực hiện đơn hàng.

Trong hoạt động vận tải đường bộ, các công nghệ như hệ thống định vị GPS, phần mềm quản lý vận tải (TMS) và chứng từ điện tử hỗ trợ doanh nghiệp theo dõi phương tiện, quản lý đơn hàng, kiểm soát lộ trình và cập nhật tiến độ giao hàng theo thời gian thực. Dữ liệu được lưu trữ và chia sẻ giữa các bộ phận giúp nâng cao khả năng phối hợp, hỗ trợ điều phối vận tải và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. Ứng dụng công nghệ góp phần nâng cao tính minh bạch, khả năng kiểm soát và hiệu quả quản lý trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng hóa, đồng thời tạo nền tảng cho quá trình chuyển đổi số trong hoạt động logistics.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ và quy trình giao nhận hàng hóa trong doanh nghiệp logistics. Nội dung chương tập trung làm rõ các khái niệm cơ bản về giao nhận hàng hóa, người giao nhận và hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ; đồng thời phân tích vai trò, đặc điểm và các loại hình dịch vụ giao nhận phổ biến trong hoạt động giao nhận nội địa.

Trên cơ sở đó, chương đã trình bày các nội dung liên quan đến quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, bao gồm các bước từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, lập kế hoạch và điều phối, chuẩn bị giao nhận, tổ chức giao nhận và vận chuyển hàng hóa đến kiểm tra chứng từ và hoàn tất thanh toán. Hệ thống chứng từ sử dụng trong hoạt động giao nhận cũng được khái quát nhằm làm rõ vai trò của việc kiểm soát thông tin và quản lý dữ liệu trong quá trình thực hiện đơn hàng.

Chương này cũng đề cập đến các tiêu chí đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa như thời gian thực hiện đơn hàng, hiệu quả sử dụng nguồn lực, mức độ chính xác trong thực hiện đơn hàng và mức độ hài lòng của khách hàng. Mô hình 7R được sử dụng làm cơ sở hỗ trợ đánh giá chất lượng hoạt động giao nhận, đồng thời cách tiếp cận SCOR và RCA được đề cập với vai trò tham khảo nhằm bổ sung góc nhìn về hiệu quả vận hành và nhận diện các hạn chế trong quy trình giao nhận hàng hóa.

Các quy định pháp lý liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ cũng được khái quát thông qua Luật Đường bộ, Luật Thương mại và các quy định về giao dịch điện tử trong hoạt động logistics. Cùng với đó, chương đã phân tích một số nhân tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận như môi trường kinh doanh, cơ sở hạ tầng giao thông, nguồn nhân lực, công nghệ quản lý và quy trình quản lý nội bộ của doanh nghiệp.

Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương là nền tảng để phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát ở chương tiếp theo, từ đó làm cơ sở đánh giá các ưu điểm, hạn chế và đề xuất giải pháp hoàn thiện phù hợp với điều kiện hoạt động thực tế của doanh nghiệp.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY TNHH MTV DVTM & VẬN TẢI TÍN PHÁT

2.1. Khái quát về công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát

2.1.1. Giới thiệu chung

- Tên viết tắt	CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT
- Mã số thuế	4300853165
- Địa chỉ	Cơ sở 1: N2.15-20 Mỹ Khánh 3, khu đô thị An Phú Sinh, Phường Cẩm Thành, Thành phố Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi. Cơ sở 2: 209 Trường Chinh, Phường An Khê, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng
- Người đại diện	PHẠM QUANG MINH
- Điện thoại	0905394005
- Ngày hoạt động	20/05/2020
- Quản lý bởi	Chi cục Thuế khu vực Quảng Ngãi - Sơn Tịnh
- Loại hình DN	Công ty trách nhiệm hữu hạn ngoài NN
- Tình trạng	Đang hoạt động (đã được cấp GCN ĐKT)
- Website	https://vantaitinphat.vn/
- Email	Dvvtminhpn@gmail.com
- Hotline	19004476

Bảng 2.1: Thông tin chung về công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát



Hình 2.1: Logo của công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát được thành lập vào năm 2020, hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ. Trong giai đoạn đầu, doanh nghiệp tập trung khai thác các tuyến vận chuyển nội địa và cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa cho khách hàng doanh nghiệp.

Trong quá trình hoạt động, công ty từng bước mở rộng quy mô vận hành thông qua việc phát triển đội xe và tổ chức các bộ phận chức năng như kinh doanh, điều phối vận tải và kế toán nhằm phục vụ hoạt động giao nhận hàng hóa. Doanh nghiệp đồng thời kết hợp sử dụng phương tiện sở hữu và thuê ngoài để đáp ứng nhu cầu vận chuyển thực tế.

Hiện nay, công ty cung cấp các dịch vụ vận tải hàng hóa nội địa như vận chuyển hàng nguyên chuyến, hàng ghép và vận chuyển theo yêu cầu khách hàng. Quá trình phát triển của doanh nghiệp là cơ sở hình thành mô hình tổ chức và quy trình giao nhận hàng hóa hiện tại của công ty.

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

Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát định hướng phát triển trở thành doanh nghiệp vận tải uy tín, cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa ổn định và đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của khách hàng trong lĩnh vực vận tải nội địa bằng đường bộ. Doanh nghiệp chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, từng bước ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý và phát triển đội ngũ nhân sự có chuyên môn nhằm nâng cao hiệu quả vận hành.

Sứ mệnh của Tín Phát là cung cấp các giải pháp vận tải an toàn, hiệu quả và đáng tin cậy, hỗ trợ khách hàng tối ưu chi phí, đảm bảo tiến độ giao nhận và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Công ty cam kết hoàn thiện quy trình làm việc, phát triển đội ngũ nhân sự chuyên môn và ứng dụng công nghệ phù hợp nhằm mang đến dịch vụ vận tải chuyên nghiệp, linh hoạt, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường.

Các giá trị cốt lõi được doanh nghiệp chú trọng bao gồm uy tín trong thực hiện cam kết, đảm bảo chất lượng dịch vụ và nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng trong quá trình giao nhận hàng hóa.

2.1.4. Ngành nghề kinh doanh của công ty

Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ, đây là ngành nghề kinh doanh cốt lõi, giữ vai trò trung tâm trong hoạt động của doanh nghiệp. Việc tập trung vào lĩnh vực này phù hợp với đặc thù hoạt động của công ty và tạo cơ sở cho việc tổ chức cung ứng dịch vụ giao nhận hàng hóa trên thị trường nội địa.

Trong cơ cấu dịch vụ, công ty triển khai chủ yếu hai hình thức vận chuyển gồm vận chuyển hàng nguyên chuyến (FTL) và vận chuyển hàng lẻ, hàng ghép (LTL), nhằm đáp ứng nhu cầu vận chuyển đa dạng của khách hàng. Bên cạnh hoạt động vận tải cốt lõi, doanh nghiệp còn cung cấp một số dịch vụ hỗ trợ liên quan đến giao nhận và vận chuyển hàng hóa, góp phần hỗ trợ quá trình tổ chức và thực hiện dịch vụ.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ

➤ Sơ đồ cơ cấu tổ chức

Mô hình hoạt động của công ty được tổ chức chặt chẽ theo mô hình chức năng giúp nâng cao hiệu quả công việc và phát huy thế mạnh chuyên môn của từng bộ phận dưới sự giám sát và động viên của lãnh đạo. Sau đây là mẫu sơ đồ tổ chức của Công Ty TNHH Vận Tải Tín Phát :



Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức Công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

➤ Chức năng của từng bộ phận

Giám đốc là người đại diện theo pháp luật và giữ vai trò quản lý cao nhất của công ty, chịu trách nhiệm hoạch định chiến lược phát triển, tổ chức điều hành hoạt động kinh doanh và đưa ra các quyết định quan trọng liên quan đến nhân sự, tài chính và hoạt động vận tải. Đồng thời, Giám đốc đảm bảo mọi hoạt động của doanh nghiệp được thực hiện theo đúng quy định pháp luật và định hướng phát triển đã đề ra.

Phòng Kinh doanh là bộ phận trực tiếp làm việc với khách hàng, thực hiện tiếp nhận nhu cầu vận chuyển, tư vấn dịch vụ, báo giá và ký kết hợp đồng. Trong quy trình giao nhận hàng hóa, bộ phận này đóng vai trò đầu mối tiếp nhận đơn hàng và cung cấp thông tin cho các bộ phận liên quan để triển khai dịch vụ.

Phòng Điều phối giữ vai trò trung tâm trong hoạt động vận tải của công ty, chịu trách nhiệm lập kế hoạch vận chuyển, bố trí phương tiện và tài xế, theo dõi lộ trình giao nhận cũng như xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng. Hiệu quả của quy trình giao nhận phụ thuộc đáng kể vào năng lực điều hành và phối hợp của bộ phận này.

Phòng Nghiệp vụ thực hiện các hoạt động hỗ trợ vận hành doanh nghiệp. Trong đó, bộ phận Hành chính – Nhân sự phụ trách công tác nhân sự và hành chính văn phòng; bộ phận Kế toán đảm nhận công tác tài chính, quản lý chứng từ, công nợ, hóa đơn và thực hiện thanh toán. Trong quy trình giao nhận, bộ phận Kế toán tham gia chủ yếu ở giai đoạn hoàn thiện hồ sơ và thanh toán đơn hàng.

2.1.6. Nguồn lực của công ty

2.1.6.1. Hệ thống cơ sở vật chất và phương tiện vận tải

Để phục vụ hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát đầu tư hệ thống trang thiết bị văn phòng nhằm hỗ trợ tiếp nhận đơn hàng, xử lý chứng từ, trao đổi thông tin và quản lý dữ liệu khách hàng. Hệ thống này góp phần đảm bảo quá trình phối hợp giữa các bộ phận kinh doanh, điều phối và kế toán được thực hiện liên tục và kịp thời.

STT	Tên tài sản	Số lượng	Đơn vị
1	Máy tính	20	Cái
2	Máy in	2	Cái
3	Máy photocopy	1	Cái
4	Máy scan	1	Cái
5	Bàn làm việc	20	Bộ
6	Tủ hồ sơ	4	Cái

Bảng 2.2: Hệ thống cơ sở vật chất và trang thiết bị của Tín Phát

Đội xe vận tải gồm 14 phương tiện với nhiều mức tải trọng khác nhau là nguồn lực trực tiếp phục vụ quy trình giao nhận hàng hóa của công ty. Hệ thống phương tiện này góp phần đảm bảo khả năng đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa trên các tuyến nội địa.

STT	Loại phương tiện	Trọng tải	Công dụng chính	Số lượng
1	Xe tải thùng	8 tấn	Vận chuyển hàng lẻ (LTL), hàng nguyên chuyến (FTL) trên tuyến nội địa.	10
2	Xe tải thùng	15 tấn	Vận chuyển hàng khối lượng lớn, hàng công trình, hàng sản xuất.	2
3	Xe đầu kéo	30 tấn	Vận chuyển container hàng nguyên chuyến đường dài	2
Tổng số phương tiện:				14 Xe

Bảng 2.3: Hệ thống phương tiện vận tải (đội xe) của công ty Tín Phát.



Hình 2.3: Đội xe của Tín Phát

Ngoài đội xe hiện có, Công ty Tín Phát còn thuê thêm phương tiện từ đối tác khi khối lượng đơn hàng tăng cao hoặc phát sinh nhu cầu vận chuyển đặc thù. Hình thức kết hợp giữa phương tiện sở hữu và thuê ngoài giúp doanh nghiệp bảo đảm tiến độ giao hàng và đáp ứng linh hoạt nhu cầu vận chuyển.

Hệ thống cơ sở vật chất và đội xe được đầu tư phù hợp với quy mô hoạt động hiện tại, dù mức độ hiện đại hóa chưa cao. Doanh nghiệp hiện sử dụng phần mềm TRACKING.VN để hỗ trợ theo dõi vị trí phương tiện, giám sát lộ trình vận chuyển và phục vụ hoạt động điều phối. Việc ứng dụng phần mềm này góp phần nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao hàng và quản lý hoạt động vận tải trong quá trình vận hành. Các nguồn lực hiện có góp phần phục vụ hoạt động giao nhận, đồng thời là cơ sở để doanh nghiệp từng bước hoàn thiện quy trình và nâng cao hiệu quả vận hành trong thời gian tới.

2.1.6.2. Nguồn lực nhân sự

Nguồn nhân lực là yếu tố nội bộ giữ vai trò quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát. Với đặc thù là doanh nghiệp vận tải quy mô nhỏ, nguồn nhân lực của công ty không quá đông nhưng có vai trò then chốt trong việc đảm bảo hoạt động vận hành diễn ra liên tục và hiệu quả. Số liệu thống kê tình hình nhân sự tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ thương mại và Vận tải Tín Phát:

Năm	2022		2023		2024	
Chỉ tiêu	Số lượng	%	Số lượng	%	Số lượng	%
Tổng số lao động	17	100	19	100	20	100
Phân theo giới tính						
Nam	12	70,6	14	73,7	14	70,0
Nữ	5	29,4	5	26,3	6	30,0
Phân theo độ tuổi						
>25	3	17,6	3	15,8	4	20,0
25-30	6	35,3	8	42,1	8	40,0
30-45	8	47,1	8	42,1	8	40,0
Phân theo trình độ học vấn						
Đại học	7	41,2	9	47,4	10	50,0
Cao đẳng	6	35,2	6	31,6	6	30,0
Phổ thông	4	23,5	4	21,0	4	20,0

Bảng 2.4: Thống kê tình hình nhân sự tại công ty Tín Phát năm 2022-2024

(Nguồn: Phòng Hành chính – Nhân sự)

➤ **Nhận xét:**

Trong giai đoạn 2022–2024, số lượng lao động của Công ty Tín Phát tăng từ 17 lên 20 người, cho thấy quy mô nhân sự được mở rộng phù hợp với nhu cầu hoạt động. Lao động nam chiếm tỷ trọng chủ yếu, phù hợp với đặc thù vận tải đường bộ. Lực lượng lao động tập trung trong độ tuổi 25–45 và phần lớn có trình độ từ cao đẳng trở lên, đáp ứng yêu cầu chuyên môn trong hoạt động kinh doanh, điều phối và quản lý vận tải. Với cơ cấu nhân sự hiện có, công ty cơ bản đáp ứng được yêu cầu triển khai quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ.

2.1.6.3. Nguồn lực tài chính

Nguồn lực tài chính là cơ sở bảo đảm khả năng duy trì hoạt động kinh doanh, đầu tư phương tiện vận tải và đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động giao nhận hàng hóa của doanh nghiệp. Năng lực tài chính của Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát được phản ánh thông qua quy mô tài sản và cơ cấu nguồn vốn tại thời điểm đầu năm và cuối năm 2024.

Chỉ tiêu	Mã số	Cuối năm	Đầu năm
TÀI SẢN			
1. Tiền	110	449,97	31,69
2. Các khoản nợ phải thu	120	10.967,58	8.129,26
3. Hàng tồn kho	130	16,14	0,00
4. Giá trị còn lại của TSCĐ	140	2.877,29	4.525,41
5. Tài sản khác	150	380,88	366,13
TỔNG CỘNG TÀI SẢN (200=110+120+130+140+150)	200	14.691,86	13.051,57
NGUỒN VỐN			
I. Nợ phải trả	300	5.322,79	3.314,06
1, Các khoản nợ phải trả	310	3.534,29	270,56
2, Thuế và các khoản phải nộp Nhà nước	320	0,00	0,00
II. Vốn chủ sở hữu	400	9.369,07	9.737,51
1, Vốn đầu tư của chủ sở hữu	410	10.000,00	10.000,00
2, Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	420	(630,93)	(262,49)
TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN	500	14.691,86	13.051,57

Bảng 2.5: Cơ cấu tài sản và nguồn vốn của công ty năm 2024

Tổng tài sản của Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát cuối năm 2024 đạt 14.691,86 triệu đồng, tăng 12,57% so với đầu năm. Trong cơ cấu tài sản, các khoản phải thu chiếm tỷ trọng lớn nhất với 74,65% tổng tài sản và tăng 34,91%, phản ánh một phần vốn lưu động của doanh nghiệp đang nằm ở các khoản công nợ khách hàng. Trong khi đó, giá trị còn lại của tài sản cố định giảm 36,42%, chủ yếu do quá trình khấu hao tài sản phục vụ hoạt động kinh doanh.

Về nguồn vốn, vốn chủ sở hữu chiếm 63,77% tổng nguồn vốn, cho thấy công ty vẫn duy trì được mức độ tự chủ tài chính tương đối cao. Tuy nhiên, nợ phải trả tăng 60,61% so với đầu năm, trong đó các khoản phải trả tăng mạnh 1.206,29%, cho thấy doanh nghiệp đã sử dụng nhiều hơn nguồn vốn chiếm dụng để phục vụ hoạt động kinh doanh.

Nguồn lực tài chính của công ty tương đối ổn định với tỷ trọng vốn chủ sở hữu chiếm trên 60% tổng nguồn vốn. Đây là cơ sở quan trọng giúp doanh nghiệp duy trì hoạt động giao nhận và vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ, đáp ứng nhu cầu vận chuyển của khách hàng và bảo đảm hoạt động kinh doanh diễn ra liên tục.

2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty TNHH MTV DVTM & Vận Tải Tín Phát

2.2.1. Phân tích hoạt động kinh doanh

2.2.1.1. Lĩnh vực hoạt động của công ty

Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ, tập trung vào hai hình thức vận chuyển là hàng nguyên chuyến (FTL) và hàng lẻ, hàng ghép (LTL). Công ty cung cấp các dịch vụ vận tải Bắc – Trung – Nam, vận chuyển container, hàng siêu trường – siêu trọng, hàng công trình và dịch vụ chuyển nhà, chuyển kho xưởng.

Với đặc điểm phục vụ nhiều nhóm hàng hóa và hình thức vận chuyển khác nhau, hoạt động giao nhận của công ty đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các khâu tiếp nhận đơn hàng, điều phối phương tiện, theo dõi vận chuyển và hoàn thiện chứng từ. Đây là cơ sở quan trọng để đánh giá thực trạng quy trình giao nhận tại doanh nghiệp.

2.2.1.2. Thị trường hoạt động

Thị trường hoạt động của Công ty Tín Phát tập trung chủ yếu trên các tuyến vận tải nội địa liên tỉnh, đặc biệt là tuyến Bắc – Trung – Nam. Khách hàng của công ty chủ yếu là các doanh nghiệp có nhu cầu vận chuyển hàng hóa thường xuyên.

Đặc điểm thị trường trải rộng trên nhiều tuyến vận chuyển đòi hỏi doanh nghiệp phải thực hiện tốt công tác điều phối phương tiện, kiểm soát tiến độ giao hàng và phối hợp thông tin giữa các bộ phận. Do đó, hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty phụ thuộc đáng kể vào việc tổ chức và vận hành quy trình giao nhận hàng hóa một cách khoa học và hiệu quả.

2.2.1.3. Cơ cấu doanh thu

Chỉ tiêu	Năm 2022 (Triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Năm 2023 (Triệu đồng)	Tỷ trọng (%)	Năm 2024 (Triệu đồng)	Tỷ trọng (%)
Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	12.706,3	99,4	13.366,7	90,0	11.112,6	91,8
Doanh thu tài chính	0,057	0,0004	0,043	0,0003	0,029	0,0003
Thu nhập khác	76,1	0,6	1.394,6	10,0	500,0	4,5
Tổng	12.706,3	100	13.366,7	100	11.112,6	100

Bảng 2.5: Cơ cấu doanh thu của công ty trong giai đoạn 2022 – 2024

(Nguồn: Phòng Kế toán)

Trong giai đoạn 2022–2024, doanh thu của Công ty Tín Phát chủ yếu đến từ hoạt động bán hàng và cung cấp dịch vụ vận tải, với tỷ trọng lần lượt đạt 99,4%, 90,0% và 91,8% tổng doanh thu. Doanh thu tài chính chiếm tỷ trọng không đáng kể, trong khi thu nhập khác có biến động qua các năm nhưng không phải nguồn thu thường xuyên của doanh nghiệp.

Tổng doanh thu của công ty ghi nhận xu hướng tăng trong giai đoạn 2022–2023 trước khi giảm vào năm 2024. Cụ thể, doanh thu năm 2023 tăng khoảng 5,2% so với năm 2022, trong khi năm 2024 giảm khoảng 16,9% so với năm 2023. Cơ cấu doanh thu cho thấy hoạt động vận tải vẫn là nguồn tạo doanh thu chủ yếu của công ty. Do đó, hiệu quả thực hiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng duy trì doanh thu và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh

nghiệp. Sự sụt giảm doanh thu trong năm 2024 cho thấy doanh nghiệp cần nâng cao hiệu quả khai thác và chất lượng dịch vụ vận tải. Trong đó, việc hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa có ý nghĩa quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành, đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng và góp phần cải thiện kết quả kinh doanh.

2.2.1.4. Khách hàng

Khách hàng của Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát chủ yếu là các doanh nghiệp trong lĩnh vực vật liệu xây dựng, sản xuất công nghiệp, nông – lâm nghiệp và thương mại. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vận chuyển hàng hóa thường xuyên, chủ yếu sử dụng dịch vụ vận chuyển nguyên chuyến (FTL) và hàng ghép (LTL). Đặc điểm khách hàng doanh nghiệp với khối lượng hàng lớn và yêu cầu cao về tiến độ giao hàng, an toàn hàng hóa đã đặt ra yêu cầu chặt chẽ đối với công tác điều phối, theo dõi vận chuyển và tổ chức thực hiện quy trình giao nhận của công ty. Doanh nghiệp hiện duy trì quan hệ hợp tác với một số khách hàng lớn như:

STT	Khách hàng	Ngành nghề kinh doanh
1	Công ty Cổ phần Tập đoàn Hòa Phát	Sản xuất thép, vật liệu xây dựng, cơ khí – công nghiệp nặng.
2	Công ty Cổ phần Thép Pomina	Sản xuất thép xây dựng, thép cuộn, phôi thép.
3	Công ty TNHH Thương mại và Công nghiệp CTN	Phân phối vật liệu công nghiệp và thương mại hàng hóa.
4	Công ty Cổ phần Đồng Tâm	Sản xuất vật liệu xây dựng
5	Công ty TNHH MTV Đại Phát Steel	Kinh doanh và phân phối thép xây dựng, thép công nghiệp.
6	Công ty Cổ phần Chế tạo Điện cơ HEM	Sản xuất – chế tạo động cơ điện, máy móc, thiết bị cơ khí.
7	Tổng Công ty Cổ phần Bia - Rượu - Nước giải khát Sài Gòn	Sản xuất và phân phối bia, rượu, nước giải khát.
8	Công ty TNHH Một thành viên Thép VAS Việt Mỹ	Sản xuất thép xây dựng, phôi thép và sản phẩm thép cán nóng.

Bảng 2.6: Danh sách các đối tác khách hàng lớn của Tín Phát

Công ty Tín Phát hiện hợp tác với nhiều doanh nghiệp lớn như Hòa Phát, Pomina, Đồng Tâm, VAS Việt Mỹ, HEM và Sabeco. Nhóm khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu vận chuyển thường xuyên giúp duy trì nguồn hàng ổn định, đồng thời đòi

hội quy trình giao nhận phải đảm bảo tính chính xác, đúng tiến độ và hiệu quả trong tổ chức thực hiện.

2.2.1.5. Đối thủ cạnh tranh

Tín Phát hoạt động trong môi trường cạnh tranh cao, nơi các doanh nghiệp vận tải không chỉ cạnh tranh về giá cước mà còn về chất lượng dịch vụ và hiệu quả vận hành. Điều này đặt ra yêu cầu doanh nghiệp phải không ngừng hoàn thiện quy trình giao nhận nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và năng lực cạnh tranh. Một số đối thủ cạnh tranh tiêu biểu của công ty là Công ty CP Vận tải và Dịch vụ Phú Cường và Công ty Vận tải Đà Nẵng (Danatranco).

Tiêu chí	Tín Phát	Phú Cường	Danatranco
Mô hình hoạt động	Doanh nghiệp vận tải quy mô vừa, đội xe kết hợp thuê ngoài	Doanh nghiệp quy mô vừa – lớn, quản lý đội xe bài bản	Doanh nghiệp lớn, logistics – vận tải tổng hợp
Quy mô mạng lưới vận hành	Hoạt động tập trung tuyến Bắc – Trung – Nam, phạm vi phục vụ linh hoạt	Mạng lưới rộng, nhiều tuyến liên tỉnh và liên vùng	Phủ rộng toàn quốc, kết nối logistics tổng thể
Dịch vụ cung cấp chính	FTL, LTL, vận chuyển hàng công trình, vật liệu xây dựng	FTL, LTL, logistics trọn gói, vận tải công trình	FTL, LTL, kho bãi, logistics trọn gói
Khả năng đáp ứng tiến độ	Cao, xử lý nhanh các đơn hàng vừa và nhỏ	Cao, phù hợp đơn hàng quy mô lớn	Rất cao với hệ thống điều phối chuyên nghiệp
Giá dịch vụ	Trung bình	Trung bình – cao	Cao
Điểm mạnh	Linh hoạt, chăm sóc khách hàng tốt, thời gian giao hàng ổn định	Thương hiệu mạnh, quy mô lớn, năng lực khai thác cao	Hệ thống rộng, dịch vụ đồng bộ, uy tín cao
Điểm yếu	Quy mô đội xe còn hạn chế, nguồn lực tài chính chưa mạnh	Chi phí cao, ít linh hoạt với đơn hàng nhỏ	Giá cao, quy trình phức tạp, ít linh hoạt

Bảng 2.7: So sánh Tín Phát và Đối thủ cạnh tranh

Thông qua so sánh cho thấy Tín Phát không có lợi thế vượt trội về quy mô hay mức độ hiện đại hóa như một số đối thủ lớn, nhưng có ưu thế về tính linh hoạt trong vận hành, khả năng thích ứng và đáp ứng nhu cầu của nhóm khách hàng phù hợp với quy mô doanh nghiệp. Doanh nghiệp còn chịu áp lực cạnh tranh từ các đơn vị vận tải

nhỏ và tài xế tự do với lợi thế chi phí thấp và phản ứng nhanh, nhưng đây cũng là khoảng trống để Tín Phát tạo lợi thế dựa trên uy tín, độ tin cậy và chất lượng dịch vụ ổn định. Điều này cho thấy áp lực cạnh tranh không chỉ đến từ giá cước hay năng lực khai thác mà còn đặt ra yêu cầu nâng cao hiệu quả tổ chức hoạt động và chất lượng cung ứng dịch vụ.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh 2022-2024

2.2.2.1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh

Chỉ tiêu	Mã số	2022 (Triệu VNĐ)	2023 (Triệu VNĐ)	2024 (Triệu VNĐ)	Chênh lệch	
					2023/ 2022 %	2024/ 2023 %
1. Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	01	12.706,3	13.366,7	11.112,6	105,2	83,1
2. Các khoản giảm trừ doanh thu	02	0,0	0,0	0,0	-	-
3. Doanh thu thuần	10	12.706,3	13.366,7	11.112,6	105,2	83,1
4. Giá vốn hàng bán	11	8.064,6	8.349,3	8.652,1	103,5	103,6
5. Lợi nhuận gộp	20	4.641,7	5.017,4	2.460,5	108,1	49,0
6. Doanh thu hoạt động tài chính	21	0,1	0,0	0,0	75,2	68,1
7. Chi phí tài chính	22	148,0	262,0	227,4	177,0	86,8
Trong đó: Chi phí lãi vay	23	144,6	258,5	227,4	178,8	88,0
8. Chi phí bán hàng	25	0,0	0,0	0,0	-	-
9. Chi phí quản lý doanh nghiệp	26	4.398,4	4.689,1	1.998,1	106,6	42,6
10. Lợi nhuận thuần từ HĐKD	30	95,3	66,3	235,0	69,6	354,6
11. Thu nhập khác	31	76,1	1.394,6	500,0	1.833,4	35,9
12. Chi phí khác	32	118,9	1.334,9	887,0	1.122,2	66,4
13. Lợi nhuận khác	40	(42,9)	59,7	(387,0)	139,2	-648,7
14. Tổng LN kế toán trước thuế	50	52,4	125,9	(151,9)	240,3	-120,6
15. Chi phí thuế TNDN hiện hành	51	10,5	25,1	15,1	139,0	-39,8
16. Lợi nhuận sau thuế TNDN	60	52,4	125,9	(167,1)	240,3	-132,7

Bảng 2.8: Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong 3 năm 2022-2024

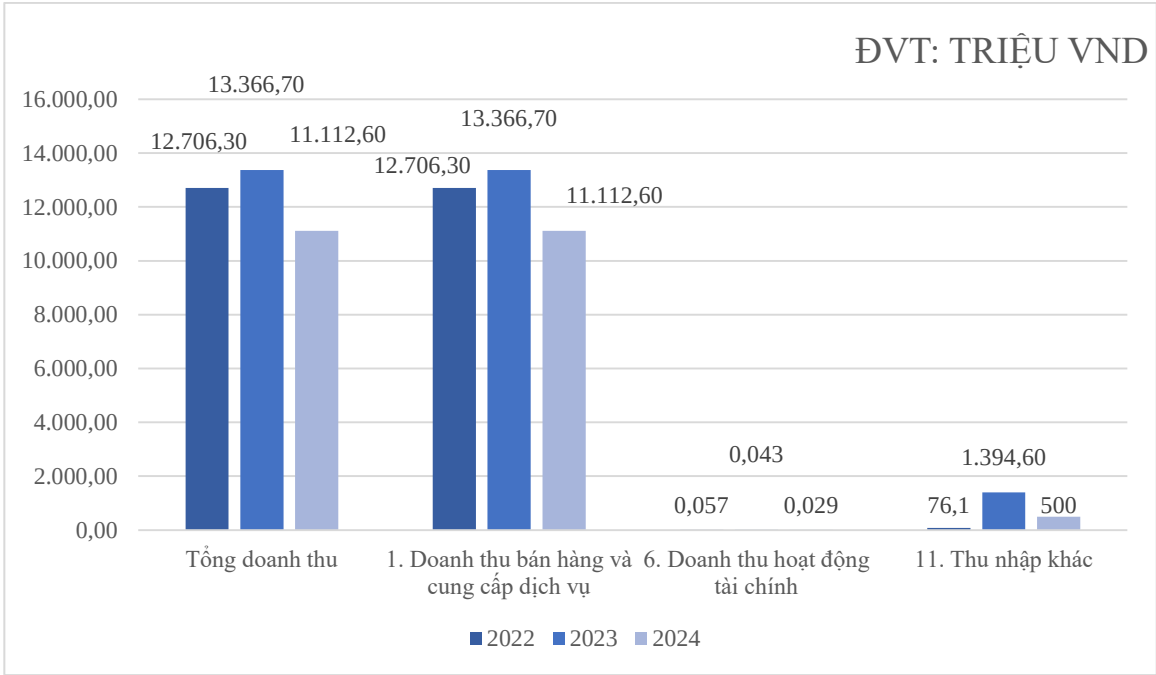
(Nguồn: Phòng Kế toán)

2.2.2.2. Phân tích kết quả hoạt động kinh doanh

➤ Doanh Thu

Chỉ tiêu	Mã số	2022 (Triệu VNĐ)	2023 (Triệu VNĐ)	2024 (Triệu VNĐ)	Chênh lệch	
					2023/2022 (%)	2024/2023 (%)
Tổng doanh thu		12.706,3	13.366,7	11.112,6	105,2	83,1
1. Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	01	12.706,3	13.366,7	11.112,6	105,2	83,1
6. Doanh thu hoạt động tài chính	21	0,057	0,043	0,029	75,2	68,1
11. Thu nhập khác	31	76,1	1.394,6	500,0	1.833,4	35,9

Bảng 2.9: Doanh thu của công ty trong giai đoạn 2022–2024



Biểu đồ 2.1: So sánh doanh thu của công ty trong 3 năm 2022 - 2024

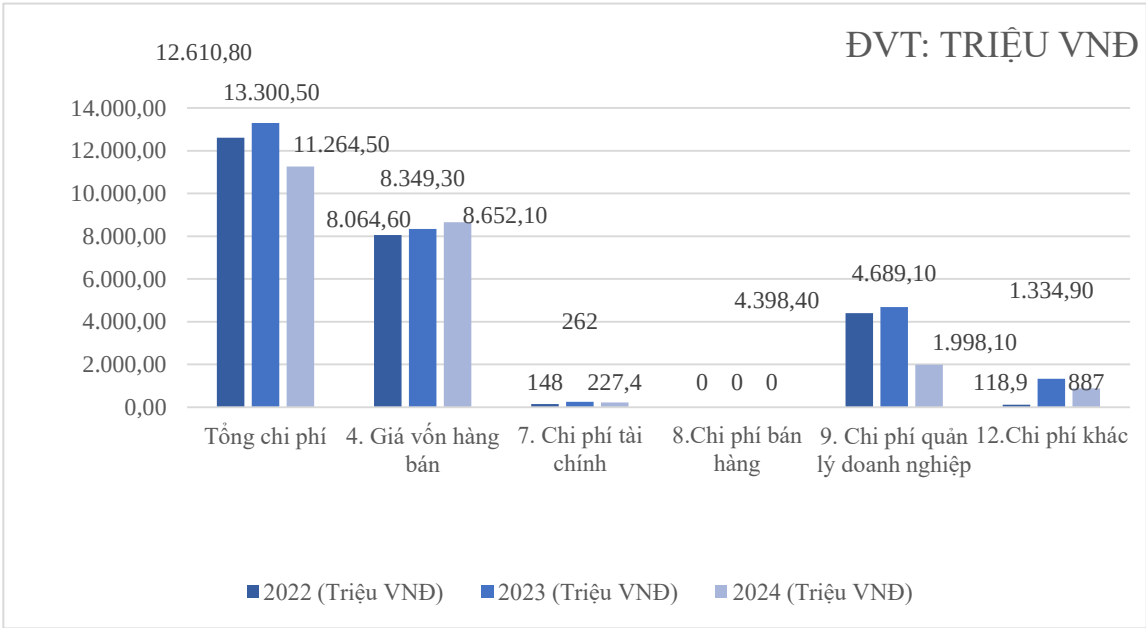
Kết quả từ bảng doanh thu và biểu đồ cho thấy, doanh thu của Công ty Tín Phát có sự biến động qua các năm. Tổng doanh thu tăng từ 12.706,3 triệu đồng năm 2022 lên 13.366,7 triệu đồng năm 2023, tương ứng tăng 5,2%, sau đó giảm xuống còn 11.112,6 triệu đồng vào năm 2024, tương ứng giảm 16,9%. Doanh thu từ bán hàng và cung cấp dịch vụ luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh thu, cho thấy hoạt

động vận tải là nguồn thu chính của doanh nghiệp. Điều này phản ánh hiệu quả kinh doanh của công ty phụ thuộc lớn vào chất lượng tổ chức và thực hiện dịch vụ giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ.

➤ Chi Phí

Chỉ tiêu	Mã số	2022 (Triệu VNĐ)	2023 (Triệu VNĐ)	2024 (Triệu VNĐ)	Chênh lệch	
					2023/2022 (%)	2024/2023 (%)
Tổng chi phí		12.610,8	13.300,5	11.264,5	105,5	84,7
4.Giá vốn hàng bán	11	8.064,6	8.349,3	8.652,1	103,5	103,6
7. Chi phí tài chính	22	148,0	262,0	227,4	177,0	86,8
8. Chi phí bán hàng	25	0,0	0,0	0,0	-	-
9.Chi phí quản lý doanh nghiệp	26	4.398,4	4.689,1	1.998,1	106,6	42,6
12.Chi phí khác	32	118,9	1.334,9	887,0	1.122,2	66,4

Bảng 2.10: Chi phí của công ty trong giai đoạn 2022–2024



Biểu đồ 2.2: So sánh chi phí của công ty trong 3 năm 2022-2024

Qua bảng và biểu đồ chi phí giai đoạn 2022–2024 cho thấy, tổng chi phí của Công ty Tín Phát biến động qua các năm, tăng mạnh năm 2023 theo quy mô hoạt động mở rộng và giảm trong năm 2024, phản ánh doanh nghiệp đã có sự điều chỉnh, kiểm soát chi phí tốt hơn. Trong cơ cấu chi phí, giá vốn hàng bán luôn chiếm tỷ trọng lớn

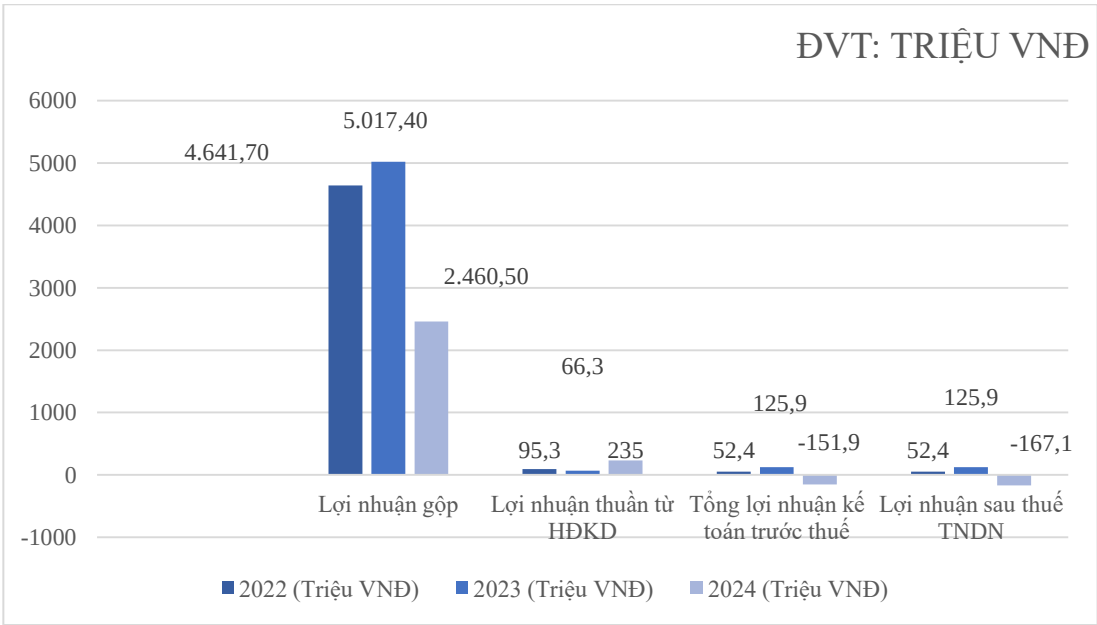
nhất và có xu hướng tăng, thể hiện đặc thù chi phí cao của hoạt động vận tải. Chi phí quản lý doanh nghiệp tăng năm 2023 nhưng giảm trong năm 2024, cho thấy hiệu quả quản lý được cải thiện. Chi phí tài chính và chi phí khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng vẫn ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh.

Sự biến động chi phí cho thấy yêu cầu nâng cao hiệu quả điều phối, kiểm soát vận chuyển và quản lý quy trình giao nhận nhằm hạn chế chi phí phát sinh và cải thiện hiệu quả hoạt động.

➤ **Lợi Nhuận**

Chỉ tiêu	Mã số	2022 (Triệu VNĐ)	2023 (Triệu VNĐ)	2024 (Triệu VNĐ)	Chênh lệch	
					2023/2022 (%)	2024/2023 (%)
Lợi nhuận gộp	20	4.641,7	5.017,4	2.460,5	108,1	49,0
Lợi nhuận thuần từ HĐKD	30	95,3	66,3	235,0	69,6	354,6
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế	50	52,4	125,9	(151,9)	240,3	-120,6
Lợi nhuận sau thuế TNDN	60	52,4	125,9	(167,1)	240,3	-132,7

Bảng 2.11: Lợi nhuận của công ty trong giai đoạn 2022–2024



Biểu đồ 2.3: So sánh lợi nhuận của công ty trong 3 năm 2022-2024

Kết quả lợi nhuận của Công ty Tín Phát có nhiều biến động trong giai đoạn 2022–2024. Năm 2023, lợi nhuận gộp đạt 5.017,4 triệu đồng, tăng 8,1% so với năm

2022. Tuy nhiên, đến năm 2024, lợi nhuận gộp giảm mạnh còn 2.460,5 triệu đồng do doanh thu giảm trong khi giá vốn vẫn ở mức cao.

Mặc dù lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh năm 2024 đạt 235,0 triệu đồng nhờ giảm chi phí quản lý doanh nghiệp, công ty vẫn ghi nhận lỗ trước thuế 151,9 triệu đồng và lỗ sau thuế 167,1 triệu đồng. Kết quả này cho thấy hiệu quả kinh doanh của doanh nghiệp chịu ảnh hưởng đáng kể từ doanh thu, chi phí vận hành và hiệu quả tổ chức hoạt động giao nhận hàng hóa.

2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại công ty

2.3.1. Sơ đồ quy trình giao nhận thực tế tại công ty

Trên cơ sở quy trình giao nhận hàng hóa theo lý thuyết gồm 7 bước đã trình bày tại Chương 1, Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát hiện triển khai quy trình giao nhận thực tế cũng gồm 7 bước, được xây dựng phù hợp với đặc điểm hoạt động và điều kiện vận hành của doanh nghiệp. Trên nền tảng khung lý thuyết chung, quy trình thực tế tại doanh nghiệp có sự cụ thể hóa về nội dung tác nghiệp và cách thức tổ chức thực hiện ở từng bước.



Hình 2.4: Quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty

Sơ đồ này phản ánh trình tự các bước tác nghiệp thực tế từ khi phát sinh nhu cầu đến khi hoàn tất đơn hàng. Quy trình bắt đầu từ hoạt động tiếp nhận yêu cầu của khách hàng và kết thúc tại bước thanh toán và hoàn tất đơn hàng. Quy trình được tổ chức theo trình tự tuyến tính, trong mỗi bước có sự tham gia của các bộ phận chức năng khác nhau như kinh doanh, điều phối, vận hành và kế toán.

2.3.2. Phân tích chi tiết từng bước của quy trình giao nhận

Để làm rõ quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ theo nghiệp vụ thực tế tại doanh nghiệp, nội dung dưới đây không chỉ dừng lại ở việc mô tả các bước mang tính khái quát mà tiến hành cụ thể hóa toàn bộ quy trình thông qua một lô hàng thực tế phát sinh của Công ty TNHH BUTRACO Việt Nam với mặt hàng cửa chớp, vận chuyển từ Nguyên Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội đến Công ty VinFast – Vũng Áng, Hà Tĩnh.

Việc bám sát một đơn hàng cụ thể cho phép phản ánh đầy đủ cách thức doanh nghiệp tổ chức thực hiện từng khâu tác nghiệp, từ tiếp nhận yêu cầu, điều phối vận chuyển đến giao hàng và thanh toán, qua đó làm rõ mối liên hệ giữa các bộ phận chức năng cũng như dòng chảy thông tin và chứng từ trong toàn bộ quy trình, đồng thời hạn chế tính chung chung trong mô tả lý thuyết và tạo cơ sở trực tiếp cho việc đánh giá hiệu quả vận hành ở các phần phân tích tiếp theo.

Đây cũng là cơ sở trực tiếp để đánh giá hiệu quả vận hành và nhận diện các hạn chế trong các phần tiếp theo.

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA THỰC TẾ BẰNG ĐƯỜNG BỘ



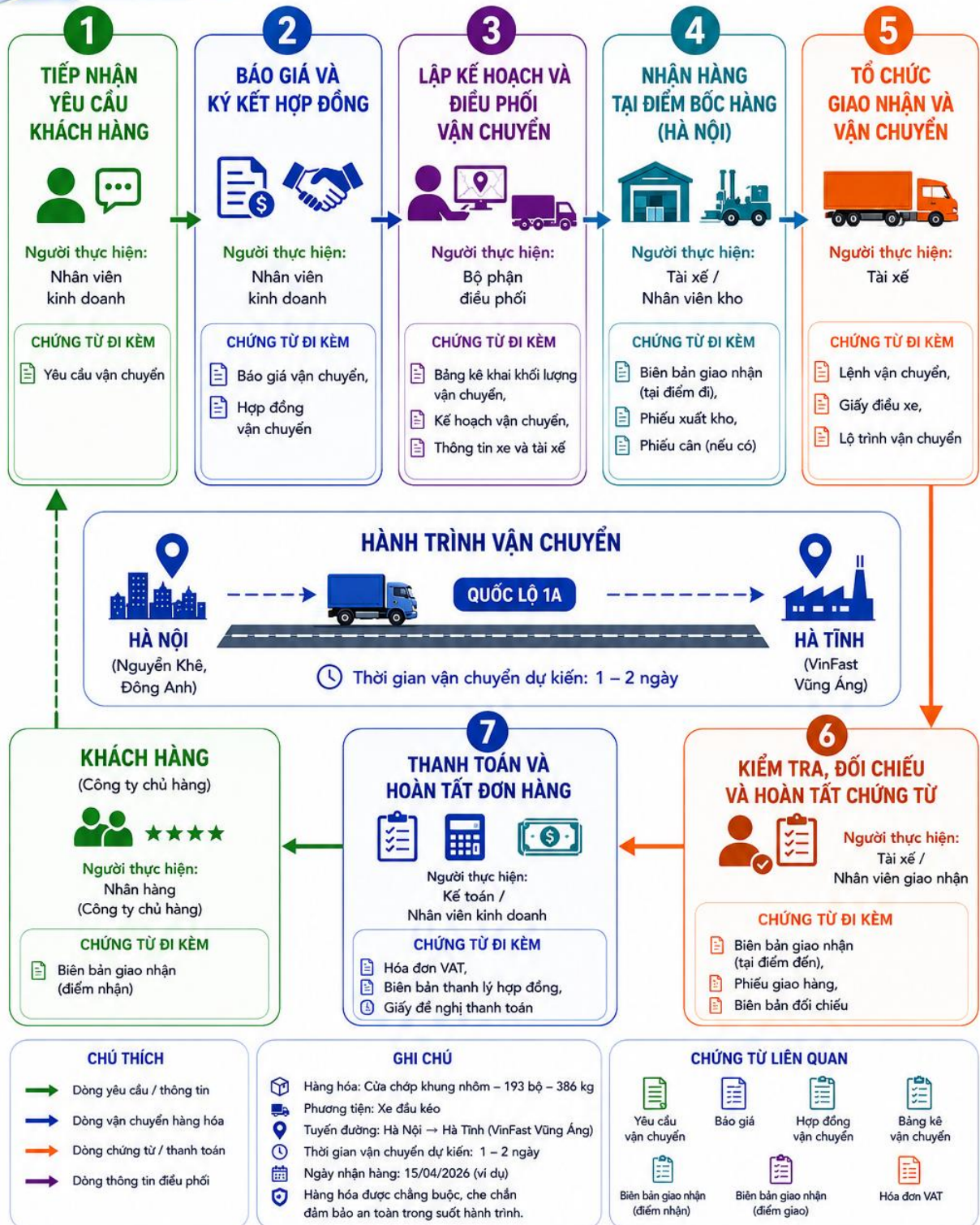
Lô hàng: Cửa chớp khung nhôm – 193 bộ – 386 kg



Tuyến vận chuyển: Hà Nội → Hà Tĩnh (VinFast Vũng Áng)



Phương thức vận chuyển: Đường bộ (Xe đầu kéo)



Hình 2.5: Sơ đồ quy trình lô hàng thực tế tại Tín Phát

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu khách hàng

(Người thực hiện: Nhân viên kinh doanh)

Quy trình giao nhận hàng hóa được khởi đầu khi Công ty TNHH BUTRACO Việt Nam tiếp nhận nhu cầu vận chuyển lô hàng cửa chớp từ khu vực Nguyên Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội đến Công ty VinFast – Vũng Áng, Hà Tĩnh. Khách hàng chủ động liên hệ thông qua hotline trên website chính thức của doanh nghiệp. Đây là điểm khởi phát thông tin của toàn bộ chuỗi hoạt động giao nhận, đồng thời đóng vai trò thiết lập các tham số đầu vào cho các công đoạn điều phối, vận hành và kiểm soát tiếp theo.

Ngay khi nhận được yêu cầu, nhân viên kinh doanh tiến hành thu thập và xác nhận các thông tin cần thiết của lô hàng phục vụ cho việc lập kế hoạch vận chuyển, bao gồm:

- Tên hàng: cửa chớp khung nhôm
- Số lượng: 193 bộ
- Khối lượng: 386.00
- Kích thước: 1000 × 2000 mm
- Điểm bốc hàng: Nguyên Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội
- Điểm giao hàng: Công ty VinFast – Vũng Áng, Hà Tĩnh
- Phương thức vận chuyển: Đường bộ
- Phương tiện vận chuyển dự kiến: Xe đầu kéo

Theo quan sát thực tế trong quá trình thực tập, thời gian tiếp nhận và xác nhận thông tin đơn hàng thường dao động từ 10–15 phút đối với khách hàng quen thuộc và có thể kéo dài hơn đối với các đơn hàng phát sinh yêu cầu đặc biệt. Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên kinh doanh đồng thời trao đổi thêm với khách hàng về thời gian giao nhận dự kiến, yêu cầu về an toàn hàng hóa, điều kiện bốc xếp và các yêu cầu đặc thù (nếu có). Việc bổ sung các yếu tố này giúp hạn chế sai lệch trong quá trình triển khai thực tế.

Về phương diện chứng từ, hoạt động tiếp nhận thông tin tại công ty chưa được chuẩn hóa thông qua các biểu mẫu thống nhất mà chủ yếu được lưu trữ dưới dạng trao đổi trực tiếp hoặc ghi nhận trên các công cụ như tin nhắn hoặc bảng tính Excel. Cách thức này tạo cơ sở cho việc tiếp nhận và chuyển thông tin phục vụ các bước tiếp theo trong quy trình.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Hoạt động tiếp nhận yêu cầu được thực hiện nhanh thông qua trao đổi trực tiếp giữa khách hàng và bộ phận kinh doanh, giúp rút ngắn thời gian phản hồi và triển khai đơn hàng ban đầu.
- Hạn chế: Trong lô hàng này, thông tin đơn hàng vẫn được ghi nhận chủ yếu bằng phương thức thủ công, chưa có biểu mẫu chuẩn hóa, dẫn đến khả năng thiếu đồng nhất giữa các đơn hàng và gây khó khăn trong việc truyền đạt thông tin sang các bước tiếp theo.

Bước 2: Báo giá và ký kết hợp đồng

(Người thực hiện: Nhân viên kinh doanh)

Dựa trên thông tin lô hàng và tuyến vận chuyển Hà Nội – Hà Tĩnh, nhân viên kinh doanh tiến hành xây dựng báo giá dịch vụ vận chuyển. Đây là bước chuyển đổi thông tin đầu vào thành đề xuất thương mại cụ thể, đồng thời thiết lập cơ sở pháp lý cho việc cung ứng dịch vụ.

Mức giá được xác định dựa trên nguyên tắc tổng hợp chi phí và biên lợi nhuận kỳ vọng. Các yếu tố cấu thành bao gồm:

- Chi phí vận hành trực tiếp: nhiên liệu, khấu hao phương tiện, chi phí tài xế
- Chi phí tuyến đường: phí cầu đường, chi phí phát sinh theo điều kiện hạ tầng tuyến Hà Nội – Hà Tĩnh
- Đặc điểm hàng hóa: cửa chớp có kích thước lớn, yêu cầu bố trí và cố định hàng hóa nhằm đảm bảo an toàn trong vận chuyển
- Loại phương tiện sử dụng: xe đầu kéo phù hợp với khối lượng và kích thước lô hàng

Dựa trên đó, doanh nghiệp đưa ra mức báo giá cho lô hàng là 20.520.000 đồng (đã bao gồm VAT 8%). Báo giá được thể hiện dưới dạng văn bản chính thức, đảm bảo tính rõ ràng về cấu phần chi phí và điều kiện áp dụng.



**CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ THƯƠNG
MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT**

Địa chỉ: N2.15-20 Mỹ Khánh 3, khu đô thị An Phú Sinh, Phường Cẩm
Thành, Thành phố Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi

Chi nhánh:

Email: Website: vantaitinphat.vn

ĐT: 0777-438-373

Mst: 4300853165 - **Fax:**

BẢO GIÁ - VẬN CHUYỂN TỪ HÀ NỘI ĐI HÀ TĨNH

Kính gửi: CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM	Người thực hiện: Văn Đạt
Người nhận: CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM	Email: dvvtatlv@gmail.com
Địa chỉ: 23.39-BT7, Dự án khu nhà ở sinh thái Xuân Phương, Phường Xuân Phương, TP Hà Nội	Số điện thoại: 0777-438-373
Điện thoại:	Ngày BG: 15/04/2026
Số báo giá: 01 (VẬN CHUYỂN TỪ HÀ NỘI ĐI HÀ TĨNH)	Lần thứ: 1

Chúng tôi trân trọng xin gửi tới Quý Khách hàng bản báo giá cho các sản phẩm như bảng đính kèm theo đây

TT	Tên sản phẩm	Đ.Vị	Đồng xe	S.Lượng	Đơn giá	VAT (%)	Thành tiền
1	Cửa chớp nóc gió	Chuyến	Xe đầu kéo	1	19,000,000	8	20,520,000

Nội dung, điều khoản đi kèm:

- Điểm lấy hàng: Nguyễn Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội

- Điểm giao hàng: Nhà máy Vinfast, Vũng Áng, Hà Tĩnh

Đơn vị Tín Phát chỉ vận chuyển không nâng hạ hai đầu.

Ghi Chú: Vì tình trạng thị trường giá dầu biến động tăng cao, Cty Tín Phát xin thông báo giá cước sẽ biến động mỗi ngày, Kính Mong Quý Khách hàng thông cảm xem xét và cân đối ạ, Xin Cảm ơn!

CÔNG TY MTV DVTM & VẬN TẢI TÍN PHÁT

Rất hân hạnh được hợp tác cùng Quý khách hàng!

Hình 2. 6: Mẫu báo giá vận chuyển tại công ty Tín Phát

(Nguồn: Phòng Kinh doanh)

Sau khi lập báo giá, nhân viên kinh doanh gửi đề xuất đến khách hàng để tiến hành thương lượng. Nội dung trao đổi tập trung vào:

- Thời gian nhận hàng (ngày 15/04/2026)
- Thời gian giao hàng (dự kiến 1-2 ngày kể từ ngày nhận hàng)
- Điều kiện bốc xếp và bàn giao hàng hóa
- Phạm vi trách nhiệm của các bên trong từng giai đoạn vận chuyển

- Điều khoản thanh toán và xử lý phát sinh

Đối với khách hàng có quan hệ lâu dài, quá trình thương lượng thường được rút gọn thông qua trao đổi trực tiếp. Trong một số trường hợp, các đơn hàng được thực hiện dựa trên hợp đồng nguyên tắc đã ký trước đó, giúp giảm thiểu thời gian đàm phán.

Khi các điều khoản được thống nhất, hai bên tiến hành ký kết:

- Hợp đồng vận chuyển (áp dụng cho đơn hàng cụ thể)
- Hợp đồng nguyên tắc (nếu có, làm khung pháp lý dài hạn)

Nội dung hợp đồng quy định rõ: phạm vi dịch vụ, tuyến vận chuyển, thời gian thực hiện, đơn giá, phương thức thanh toán và cơ chế xử lý rủi ro.

Ngày 15/04/2026, hai bên tiến hành ký kết hợp đồng vận chuyển, làm cơ sở pháp lý cho việc triển khai các bước tiếp theo trong quy trình.

 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc HỢP ĐỒNG NGUYÊN TẮC Số: 01/04/2026/HDNT/BTC-TP Căn cứ Luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015 được Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII, kỳ họp thứ 10 thông qua. Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2005 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XI, kỳ họp thứ 7 thông qua. Căn cứ nhu cầu và khả năng của các bên. Hôm nay, Ngày 15 tháng 04 năm 2026 chúng tôi gồm: BÊN A : CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM (Bên thuê vận chuyển) Mã số thuế : 0107693847 Địa chỉ : 23.39-BT7, Dự án Khu nhà ở sinh thái Xuân Phương, Phường Xuân Phương, Thành Phố Hà Nội Đại diện : Bà Trần Thị Dung Chức vụ: Tổng Giám đốc BÊN B : CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT (Bên vận chuyển) Địa chỉ : N2.15-20 Mỹ Khánh 3, khu đô thị An Phú Sinh, Phường Cẩm Thành, Tỉnh Quảng Ngãi, Việt Nam. Mã số thuế : 4300853165 Email : dauvaotinphat@gmail.com Đại diện : Ông Phạm Quang Minh Chức vụ: Giám đốc Số tài khoản : 19035983244016 Tên tài khoản: CTY DV TM VA VT TIN PHAT - tại Techcombank - CN Quảng Ngãi Kính Doanh: Lý Văn Đạt - SDT: 0777 438 373 Sau khi thoả thuận hai bên thống nhất ký hợp đồng vận chuyển nguyên tắc với các điều khoản sau: ĐIỀU 1: QUY ĐỊNH HÀNG HÓA VÀ GIAO NHẬN -Bên B nhận vận chuyển hàng hóa cho bên A gồm các mặt hàng theo chi định của bên A.	 CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc -----oO----- HỢP ĐỒNG VẬN CHUYỂN HÀNG HÓA Số: 01/04/2026/HDC/TP-BTC - Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 được Quốc Hội thông qua ngày 14/06/2005. - Căn cứ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 được Quốc Hội thông qua ngày 24/11/2015. - Căn cứ nhu cầu và khả năng của hai bên. Hôm nay, ngày 15 tháng 04 năm 2026, Chúng tôi gồm: BÊN A (Bên thuê vận chuyển): CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM - Mã số thuế : 0107693847 - Địa chỉ : 23.39-BT7, Dự án Khu nhà ở sinh thái Xuân Phương, Phường Xuân Phương, Thành Phố Hà Nội - Đại diện : Bà Trần Thị Dung Chức vụ: Giám đốc Bên B (Bên vận chuyển): CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT - Địa chỉ : N2. 15-20 Mỹ Khánh 3, Khu đô thị An Phú Sinh, Phường Nghĩa Chánh, TP Quảng Ngãi, Tỉnh Quảng Ngãi, Việt Nam - MST : 4300853165 - Đại diện : Ông Phạm Quang Minh Chức vụ: Tổng Giám đốc - Điện Thoại : 0905394005 - STK : 19035983244016 tại Techcombank - CN Quảng Ngãi (CTY DV TM VA VT TIN PHAT) - Email : dauvaotinphat@gmail.com Sau khi thỏa thuận, hai bên cùng đồng ý ký kết Hợp đồng vận chuyển hàng hóa nội địa với những điều khoản và điều kiện sau: Điều 1: Hàng Hóa Vận Chuyển, Phương Tiện Vận Chuyển: Bên A đồng ý thuê bên B vận chuyển hàng hóa với chi tiết sau: 1. Mặt hàng: Khuôn nan nhôm 2. Trọng lượng: 3. Quy cách: 4. Nơi bốc hàng: Nguyễn Khế, Phúc Thịnh, Hà Nội 5. Nơi giao hàng: Nhà Máy Vin, Vũng Áng, Hà Tĩnh 6. Phương thức vận chuyển: Đường bộ 7. Phương tiện vận chuyển: Xe đầu kéo
--	---

Hợp đồng nguyên tắc

Hợp đồng vận chuyển

Hình 2.7: Mẫu hợp đồng vận chuyển hàng hóa của Tin Phát

(Nguồn: Phòng Kinh doanh)

Các chứng từ liên quan trong bước này bao gồm báo giá vận chuyển, hợp đồng vận chuyển, các phụ lục kèm theo và các nội dung trao đổi được lưu lại dưới dạng thư điện tử hoặc tin nhắn. Bước này góp phần thiết lập cơ sở triển khai dịch vụ và tạo căn cứ cho các bước tiếp theo trong quy trình.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Hoạt động báo giá và ký kết hợp đồng có tính linh hoạt, hỗ trợ doanh nghiệp phản ứng tương đối nhanh với nhu cầu khách hàng và điều kiện thị trường. Đồng thời, việc sử dụng báo giá, hợp đồng và các chứng từ liên quan góp phần thiết lập cơ sở pháp lý và tạo căn cứ kiểm soát thống nhất cho quá trình triển khai giao nhận.
- Hạn chế: Hoạt động báo giá hiện vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm thực hiện, trong khi chưa có mức độ chuẩn hóa cao trong hỗ trợ định giá và kiểm soát tính nhất quán giữa nội dung thỏa thuận và yêu cầu vận hành. Ngoài ra, quá trình thương lượng trong một số trường hợp có thể kéo dài, ảnh hưởng đến tiến độ triển khai đơn hàng.

Bước 3: Lập kế hoạch và điều phối vận chuyển

(Người thực hiện: Bộ phận điều phối)

Căn cứ vào hợp đồng đã ký kết, thông tin đơn hàng được chuyển đến bộ phận điều phối để tiến hành lập kế hoạch vận chuyển. Đây là bước chuyển từ giai đoạn “thỏa thuận thương mại” sang “tổ chức vận hành”, đóng vai trò quyết định đến hiệu quả thực tế của hoạt động giao nhận. Trên cơ sở đặc điểm hàng hóa và yêu cầu vận chuyển, bộ phận điều phối thực hiện:

- Lựa chọn phương tiện: xe đầu kéo phù hợp với tải trọng và kích thước cửa chớp
- Bố trí tài xế: lựa chọn tài xế có kinh nghiệm chạy tuyến Bắc – Trung, đảm bảo khả năng xử lý tình huống trên đường dài (Hà Nội → Quốc lộ 1A → Hà Tĩnh → Vũng Áng)
- Xây dựng lộ trình vận chuyển: xác định tuyến đường tối ưu về thời gian và chi phí, đồng thời hạn chế các khu vực có nguy cơ ùn tắc hoặc hạn chế tải trọng
- Dự kiến thời gian thực hiện: xác định thời gian bốc hàng, thời gian di chuyển và thời điểm giao hàng

Thời gian điều phối phương tiện thường mất khoảng 20–40 phút tùy theo tình trạng phương tiện và tuyến vận chuyển thực tế. Sau khi kế hoạch được phê duyệt, bộ phận điều phối tiến hành triển khai:

- Thông báo kế hoạch cho tài xế và các bộ phận liên quan
- Kiểm tra tình trạng kỹ thuật của phương tiện trước khi xuất phát
- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc bốc xếp (dụng cụ chằng buộc, kiểm tra không gian chứa hàng)

Đồng thời, bộ phận điều phối phân công tài xế và chuẩn bị các thông tin cần thiết để cung cấp cho khách hàng, bao gồm: Biển số xe - Họ tên tài xế - Số điện thoại liên hệ - CCCD của tài xế (2 mặt). Các thông tin về lô hàng và chi phí vận chuyển được ghi nhận trong bảng kê nội bộ nhằm phục vụ đối chiếu và kiểm soát trong quá trình thực hiện.

Một nội dung quan trọng trong bước này là việc xác lập các thông tin chi tiết liên quan đến lô hàng và chi phí vận chuyển thông qua chứng từ nội bộ. Trong thực tế, Công ty Tín Phát sử dụng bảng kê khai khối lượng vận chuyển nhằm tổng hợp các thông tin như điểm đi, điểm đến, loại xe, khối lượng hàng hóa, đơn giá và tổng chi phí thanh toán. Chứng từ này đóng vai trò làm căn cứ đối chiếu giữa kế hoạch và thực tế thực hiện, đồng thời hỗ trợ kiểm soát chi phí vận chuyển.



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
BẢNG KÊ KHAI XÁC NHẬN KHỐI LƯỢNG VẬN CHUYỂN
 Số: 082025QNI/BL/VTPost – TÍN PHÁT – Theo số hoá đơn: .Ký hiệu: 1K24TVT. Ngày tháng 04 năm 2026

CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM (Bên yêu cầu vận chuyển)

Địa chỉ : 23.39-BT7, Dự án khu nhà ở sinh thái Xuân Phương, Phường Xuân Phương, Thành Phố Hà Nội
 Mã số thuế : 0107693847
 Người đại diện : Bà Trần Thị Dung

VÀ
CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT

Địa chỉ : N2.15-20 Mỹ Khánh 3, Khu đô thị An Phú Sinh, Phường Cẩm Thành, Tỉnh Quảng Ngãi
 Mã số thuế : 4300853165
 Ngân hàng : Techcombank-Chi nhánh Quảng Ngãi
 Người đại diện : Ông Phạm Quang Minh

Sau khi thực hiện công việc theo thỏa thuận, hai bên thống nhất xác nhận khối lượng vận chuyển và thanh toán chi phí vận chuyển theo Hợp đồng số: 01/042026/HĐNT/BTC-TP

STT	Điểm đi	Điểm đến	Ngày tháng	Loại xe	Trọng lượng	Số lượng	DVT	Đơn giá	Thành tiền	Bốc xếp	Tổng cộng
1	Hà Nội	Hà Tĩnh	15/04/2026	Xe đầu kéo	386.00	193(bó)	m2	19.000.000	19.000.000		19.000.000
TỔNG CƯỚC PHÍ											19.000.000
VAT(8%)											1.520.000
TỔNG THANH TOÁN											20.520.000

Bảng chữ: Hai mươi triệu năm trăm hai mươi nghìn đồng

ĐẠI DIỆN YÊU CẦU VẬN CHUYỂN

ĐẠI DIỆN BÊN VẬN CHUYỂN

(Quảng Ngãi, ngày 15 tháng 04 năm 2026)

Hình 2.8: Bảng kê khai khối lượng vận chuyển

(Nguồn: Phòng Kinh doanh)

Về mặt thực tế, hoạt động lập kế hoạch tại doanh nghiệp chủ yếu dựa trên kinh nghiệm của nhân viên điều phối, kết hợp với việc theo dõi thông tin qua điện thoại và phần mềm TRACKING.VN. Cách thức tổ chức này là cơ sở để doanh nghiệp triển khai hoạt động vận chuyển trong điều kiện vận hành hiện tại.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Công tác điều phối được thực hiện linh hoạt, dựa trên sự phối hợp trực tiếp giữa các bộ phận, giúp doanh nghiệp nhanh chóng xây dựng phương án vận chuyển phù hợp với từng đơn hàng cụ thể. Việc lựa chọn phương tiện và tài xế theo đặc thù tuyến đường góp phần nâng cao hiệu quả và độ an toàn trong vận chuyển.
- Hạn chế: Hoạt động lập kế hoạch và điều phối chưa được hỗ trợ bởi hệ thống phần mềm chuyên dụng, dẫn đến phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân. Việc truyền đạt thông tin chủ yếu thông qua các công cụ rời rạc làm gia tăng nguy cơ sai lệch hoặc thiếu đồng bộ giữa các bên, ảnh hưởng đến tính chính xác và khả năng kiểm soát trong quá trình vận hành.

Bước 4: Nhận hàng và kiểm tra hàng hóa

(Người thực hiện: Tài xế phối hợp với bên giao hàng)

Sau khi kế hoạch điều phối được triển khai, phương tiện vận chuyển di chuyển đến điểm nhận hàng tại Nguyên Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội. Đây là bước chuyển giao trách nhiệm vật chất từ bên giao hàng sang đơn vị vận chuyển, có ý nghĩa quan trọng trong việc kiểm soát rủi ro và xác lập căn cứ pháp lý ban đầu.

Tại điểm nhận, tài xế phối hợp với đại diện bên giao hàng tiến hành đối chiếu giữa thông tin thực tế và nội dung đã thống nhất trong đơn hàng/hợp đồng. Nội dung kiểm tra bao gồm:

- Đối chiếu thông tin lô hàng (tên hàng, số lượng, kích thước)
- Kiểm tra tình trạng thực tế của hàng hóa (cong vênh, trầy xước, biến dạng khung cửa)

Trong trường hợp có sai lệch, nội dung sẽ được ghi nhận trực tiếp để làm căn cứ xử lý giữa các bên. Sau khi kiểm tra, hàng hóa được sắp xếp lên xe đầu kéo theo

nguyên tắc, việc bố trí không hợp lý có thể dẫn đến xô lệch hoặc hư hỏng trong quá trình di chuyển:

- Xếp theo từng kiện hoặc bó nhằm tối ưu không gian thùng xe
- Sử dụng vật liệu chèn lót (gỗ, mút, dây chằng) để hạn chế va đập
- Cố định hàng hóa chắc chắn nhằm tránh xô lệch khi di chuyển đường dài

Chứng từ sử dụng tại bước này là biên bản giao nhận hàng hóa do khách hàng chuẩn bị. Tại điểm nhận hàng, hai bên tiến hành ký xác nhận vào biên bản, ghi nhận tình trạng hàng hóa tại thời điểm bàn giao cho đơn vị vận chuyển.



CÔNG TY TNHH BUTRACO VIỆT NAM
Địa chỉ: Phòng 312 - nhà N03, Trần Quý Kiên, Phường Cầu Giấy, Hà Nội | Nhà máy: KCN Nguyễn Khế, Đông Anh, Hà Nội
Hotline: 0979 566 468 | Email: contact@butraco.vn | Website: www.butraco.vn | MST: 0107693847

PHIẾU XUẤT KHO KIỂM BIÊN BẢN BÀN GIAO
(Đi kèm đơn hàng số: 26-0258, ngày 16/10/2025)

Khách hàng:

Địa chỉ giao hàng:

Người nhận:

Lý do xuất kho:

Xuất tại kho:

CÔNG TY CP CƠ KHÍ XÂY DỰNG THƯƠNG MẠI ĐẠI DỨNG

Nhà máy ôtô điện Vinfast, KCN TT là CN4 - 1 khu kinh tế Vũng Áng, Kỳ

Anh Nghĩa

Xuất bán

Nhà máy Butraco Việt Nam, Lô 6 - KCN Nguyễn Khế - Đông Anh - Hà Nội

Số: PKX654

Team Sale: DT

0342 212 818

STT	Mã hiệu	Diễn giải sản phẩm	Kích thước (mm)		Số lượng (bộ)	Tổng khối lượng		Ghi chú
			Rộng	Dài		DVT	Khối lượng	
Cửa chớp Nóc gió: DDC.P04100001071								
1	NG	- Khung thép dày 1,15 mm sơn tĩnh điện màu Off White - Lá chớp: Tôn Colorbond Ultra Active dày 0,63mm APT AM150, Bluescope - Lưới chắn côn trùng Inox 304, ô lưới 1x1x0.18mm	1000	2000	193	m2	386.00	193 modul 1000x2000 386 thanh nổi L1000
TỔNG HỢP:					193	m2	386.00	

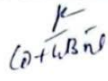
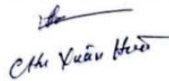
Quy cách:

- Hàng được giao đúng chủng loại, màu sắc, kích thước theo yêu cầu kỹ thuật của bên mua.

- Hàng mới 100%, chưa qua sử dụng, không móp méo

(Phiếu xuất kho kiểm biên bản bàn giao được lập thành 04 bản, mỗi bên giữ 02 bản).

Ngày 15, tháng 10, năm 2026

Vận chuyển (Ký, họ tên)	Người nhận hàng (Ký, họ tên)	Thủ kho (Ký, họ tên)	T/M Nhà máy Butraco (Ký, đóng dấu)
			

- 20 khung có lá lưới bị nổi, nung riết

- 1 số khung riết chưa kín do sản xuất



Li Văn Sơn

Hình 2.9: Biên bản giao nhận hàng hóa của Khách hàng

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Bước này giúp kiểm soát chất lượng hàng hóa ngay tại điểm nhận thông qua việc đối chiếu thực tế với chứng từ, từ đó phát hiện sớm sai lệch và hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển. Đồng thời, biên bản giao nhận có xác nhận hai bên tạo cơ sở pháp lý rõ ràng để phân định trách nhiệm khi phát sinh hư hỏng. Việc kiểm tra và sắp xếp hàng hóa đúng nguyên tắc cũng góp phần đảm bảo an toàn và ổn định trong suốt hành trình.
- Hạn chế: Quá trình kiểm tra hàng hóa phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân và chưa có tiêu chuẩn kiểm tra cụ thể theo từng loại hàng, dẫn đến nguy cơ sai lệch trong đánh giá tình trạng hàng hóa tại điểm nhận. Sai lệch này có thể trở thành nguyên nhân phát sinh tranh chấp trách nhiệm khi có hư hỏng được phát hiện tại điểm giao.

Bước 5: Tổ chức vận chuyển hàng hóa

(Người thực hiện: Tài xế và bộ phận điều phối)

Sau khi hoàn tất việc nhận hàng và ký xác nhận biên bản giao nhận tại điểm đi, phương tiện vận chuyển (xe đầu kéo) chính thức được đưa vào khai thác để thực hiện hành trình vận chuyển lô hàng cửa chớp từ Nguyên Khê, Phúc Thịnh, Hà Nội đến Công ty VinFast – Vũng Áng, Hà Tĩnh theo kế hoạch đã được thiết lập trước đó. Đây là bước mang tính triển khai trực tiếp, phản ánh năng lực tổ chức vận hành và khả năng kiểm soát quá trình vận chuyển của doanh nghiệp trong điều kiện thực tế. Trong quá trình vận chuyển, tài xế chịu trách nhiệm điều khiển phương tiện theo lộ trình và đồng thời kiểm soát tình trạng hàng hóa trên xe. Đối với lô hàng cửa chớp có kích thước lớn, việc kiểm tra độ ổn định của hàng, dây chằng buộc và khả năng xê dịch trong quá trình di chuyển là cần thiết nhằm hạn chế rủi ro hư hỏng.

Song song đó, bộ phận điều phối thực hiện giám sát tiến độ thông qua liên lạc trực tiếp với tài xế, cập nhật các thông tin về vị trí phương tiện và thời gian dự kiến giao hàng. Trong trường hợp phát sinh các yếu tố ảnh hưởng như ùn tắc giao thông hoặc sự cố phương tiện, điều phối phối hợp với tài xế để điều chỉnh phương án vận chuyển, đảm bảo tiến độ đã cam kết.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Quá trình vận chuyển được duy trì thông qua sự phối hợp giữa tài xế và bộ phận điều phối, giúp theo dõi tiến độ và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh. Đồng thời, việc kiểm tra định kỳ tình trạng hàng hóa trong quá trình di chuyển giúp hạn chế rủi ro hư hỏng, đặc biệt với hàng công kênh như cửa chớp.
- Hạn chế: Hoạt động giám sát chủ yếu dựa vào liên lạc thủ công, chưa có hệ thống theo dõi thời gian thực, làm hạn chế khả năng kiểm soát đồng thời nhiều đơn hàng. Khi quy mô đơn hàng tăng, phương thức này dễ dẫn đến quá tải thông tin, giảm khả năng phản ứng kịp thời và ảnh hưởng đến độ ổn định của chỉ tiêu giao hàng đúng hạn.

Bước 6: Giao hàng và hoàn tất biên bản giao nhận

(Người thực hiện: Tài xế phối hợp với bên nhận hàng)

Khi phương tiện đến Công ty VinFast – Vũng Áng, Hà Tĩnh, tài xế tiến hành bàn giao hàng hóa cho bên nhận. Tại thời điểm này, bên nhận phối hợp với tài xế để kiểm tra lại hàng hóa trên cơ sở thông tin đã được ghi nhận tại điểm đi, bao gồm số lượng, chủng loại và tình trạng bên ngoài. Việc kiểm tra nhằm xác nhận mức độ phù hợp giữa thực tế giao hàng và nội dung ban đầu, đồng thời phát hiện các sai lệch nếu có.

Sau khi hoàn tất kiểm tra, các bên tiến hành ký xác nhận vào phần “xác nhận tại điểm đến” trên biên bản giao nhận hàng hóa đã được lập từ bước nhận hàng. Nội dung xác nhận thể hiện kết quả cuối cùng của quá trình vận chuyển, bao gồm tình trạng hàng hóa khi giao và mức độ đầy đủ so với ban đầu. Trường hợp phát sinh thiếu hụt hoặc hư hỏng, thông tin sẽ được ghi nhận trực tiếp trên biên bản để làm căn cứ đối chiếu và xác định trách nhiệm.

Sau khi hoàn tất ký nhận, biên bản được thu hồi và lưu trữ cùng các chứng từ liên quan để phục vụ công tác kiểm tra và quản lý nội bộ.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Bước này giúp xác nhận kết quả cuối cùng của quá trình vận chuyển thông qua việc đối chiếu thực tế với thông tin tại điểm đi, qua đó đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của lô hàng. Biên bản giao nhận có xác nhận của bên nhận

tạo căn cứ pháp lý rõ ràng để kết thúc trách nhiệm của đơn vị vận chuyển. Đồng thời, việc ghi nhận trực tiếp các sai lệch (nếu có) giúp minh bạch hóa quá trình xử lý và hỗ trợ kiểm soát chất lượng dịch vụ.

- Hạn chế: Mặc dù việc ký xác nhận tại điểm đến giúp giảm thiểu rủi ro pháp lý cho đơn vị vận chuyển, nhưng trong một số trường hợp sai lệch hoặc hư hỏng chỉ được phát hiện sau khi bàn giao, việc xác định trách nhiệm vẫn có thể phát sinh tranh chấp. Đồng thời, nếu thiếu dữ liệu theo dõi xuyên suốt hành trình, doanh nghiệp vận tải gặp khó khăn trong việc chứng minh nguyên nhân và bảo vệ trách nhiệm của mình.

Bước 7: Thanh toán và chăm sóc khách hàng

(Người thực hiện: Bộ phận kế toán phối hợp với kinh doanh)

Sau khi hoàn tất giao hàng, doanh nghiệp tiến hành đối chiếu các chứng từ liên quan, bao gồm:

- Hợp đồng vận chuyển
- Biên bản giao nhận đã ký đầy đủ
- Giá trị dịch vụ: 20.520.000 đồng (bao gồm phí VAT 8%)

Trên nền tảng đó, hóa đơn giá trị gia tăng (VAT) và giấy đề nghị thanh toán được lập và gửi đến khách hàng. Hóa đơn VAT thể hiện giá trị dịch vụ vận chuyển đã cung cấp và là căn cứ pháp lý để thực hiện thanh toán, trong khi giấy đề nghị thanh toán xác nhận số tiền, thời hạn và các điều kiện thanh toán liên quan.

Khi nhận đủ chứng từ, Khách hàng thực hiện thanh toán theo phương thức chuyển khoản như đã thỏa thuận trong hợp đồng. Sau khi nhận đủ thanh toán, đơn hàng được xác nhận hoàn tất. Doanh nghiệp theo dõi công nợ và đối chiếu thanh toán nhằm đảm bảo dòng tiền được kiểm soát và hạn chế sai lệch tài chính.

Đồng thời, doanh nghiệp ghi nhận phản hồi từ khách hàng nhằm phục vụ đánh giá chất lượng dịch vụ và cải thiện quy trình trong các lần vận chuyển tiếp theo.

Đánh giá ưu điểm và hạn chế:

- Ưu điểm: Bước thanh toán và chăm sóc khách hàng góp phần hoàn tất chu trình giao nhận tương đối đầy đủ, đồng thời hỗ trợ duy trì quan hệ khách hàng và tạo đầu vào thông tin cho việc xem xét chất lượng thực hiện dịch vụ.

- Hạn chế: Việc khai thác phản hồi khách hàng phục vụ cải thiện quy trình hiện chưa phát huy đầy đủ vai trò, trong khi hoạt động hậu kiểm sau thực hiện còn hạn chế về mức độ hỗ trợ cho cải tiến quy trình.

2.4. Đánh giá quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty

2.4.1. Đánh giá theo các tiêu chí hiệu quả vận chuyển

Quy trình giao nhận được trình bày ở mục 2.3 phản ánh cách thức thực hiện một lô hàng thực tế tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát. Tuy nhiên, để đánh giá hiệu quả vận hành của quy trình giao nhận tại doanh nghiệp, cần xem xét trên nhiều đơn hàng thực tế thay vì chỉ một trường hợp cụ thể.

Trong thời gian thực tập tại công ty, hoạt động giao nhận được theo dõi thông qua 17 đơn hàng vận chuyển nội địa nhằm xem xét mức độ vận hành của quy trình giao nhận trong điều kiện thực tế. Việc theo dõi tập trung vào một số tiêu chí như tiến độ giao hàng, xử lý chứng từ, khả năng phối hợp giữa các bộ phận và phản hồi của khách hàng trong quá trình giao nhận hàng hóa.

2.4.1.1. Đánh giá về thời gian giao hàng và khả năng điều phối vận tải

Thời gian giao hàng là một trong những tiêu chí quan trọng phản ánh hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ. Trong thực tế tại công ty, thời gian vận chuyển được xây dựng dựa trên đặc điểm tuyến đường, loại hàng hóa và thời gian nhận hàng từ phía khách hàng. Đối với các tuyến vận chuyển liên tỉnh khu vực miền Trung, thời gian giao hàng thường dao động từ 1–2 ngày tùy theo địa điểm giao nhận và điều kiện vận hành thực tế. Kết quả theo dõi tiến độ giao hàng trong thời gian thực tập được tổng hợp như sau:

Chỉ tiêu theo dõi	Số lượng đơn hàng	Tỷ lệ %
Tổng đơn hàng được theo dõi	17	100
Đơn giao đúng hạn	14	82,4
Đơn giao trễ hạn	3	17,6

Bảng 2. 12: Kết quả theo dõi tiến độ giao hàng trong thời gian thực tập

Kết quả theo dõi cho thấy phần lớn đơn hàng được giao đúng tiến độ theo kế hoạch, với tỷ lệ giao đúng hạn đạt khoảng 82,4%. Điều này phản ánh hoạt động điều phối phương tiện và phối hợp giao nhận của công ty tương đối ổn định đối với các tuyến vận chuyển chính.

Các trường hợp giao hàng trễ hạn chủ yếu phát sinh do thay đổi thời gian nhận hàng từ phía khách hàng, ảnh hưởng thời tiết hoặc phát sinh trong quá trình điều phối phương tiện. Xét theo tiêu chí “đúng thời gian” trong mô hình 7R, quy trình giao nhận của doanh nghiệp nhìn chung đáp ứng tương đối tốt yêu cầu tiến độ giao hàng. Để làm rõ nguyên nhân phát sinh giao hàng trễ hạn, kết quả theo dõi được tổng hợp như sau:

Nguyên nhân	Số đơn	Tỷ lệ %
Khách thay đổi thời gian nhận hàng	1	33,3
Ảnh hưởng thời tiết	1	33,3
Điều phối xe chưa hợp lý	1	33,3
Tổng cộng	3	100

Bảng 2. 13: Nguyên nhân phát sinh giao hàng trễ hạn

Kết quả cho thấy các trường hợp giao hàng trễ hạn phát sinh từ nhiều nguyên nhân khác nhau như thay đổi thời gian nhận hàng từ phía khách hàng, ảnh hưởng của điều kiện thời tiết và hoạt động điều phối phương tiện. Điều này cho thấy khả năng kiểm soát tiến độ vận chuyển của doanh nghiệp vẫn còn chịu tác động nhất định từ các yếu tố phát sinh trong quá trình vận hành thực tế.

2.4.1.2. Đánh giá về độ chính xác trong xử lý chứng từ và thông tin

Trong quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, hoạt động xử lý chứng từ có vai trò quan trọng đối với việc xác nhận giao hàng, đối chiếu thanh toán và kiểm soát thông tin vận chuyển. Tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, các chứng từ sử dụng trong quá trình giao nhận bao gồm báo giá vận chuyển, hợp đồng vận chuyển, biên bản giao nhận, bảng kê vận chuyển và hóa đơn thanh toán. Kết quả theo dõi trong thời gian thực tập cho thấy vẫn phát sinh một số sai sót liên quan đến hoạt động xử lý chứng từ như sau:

Sai sót phát sinh	Số đơn	Tỷ lệ %
Chậm bàn giao chứng từ	1	50
Điều chỉnh thông tin thanh toán	1	50
Tổng cộng	2	100

Bảng 2. 14: Các sai sót chứng từ phát sinh trong quá trình giao nhận

Mặc dù số lượng sai sót chứng từ phát sinh không lớn, kết quả theo dõi cho thấy hoạt động xử lý và kiểm soát chứng từ tại doanh nghiệp vẫn còn một số hạn chế

nhất định. Các sai sót phát sinh liên quan đến việc xác nhận thông tin, bàn giao chứng từ và cập nhật dữ liệu thanh toán giữa các bộ phận liên quan.

Hoạt động quản lý thông tin hiện nay chủ yếu thực hiện thông qua điện thoại, tin nhắn và bảng tính Excel nên khả năng đồng bộ dữ liệu chưa cao. Xét theo tiêu chí “đúng thông tin” trong mô hình 7R, đây là nội dung doanh nghiệp cần tiếp tục cải thiện nhằm nâng cao tính chính xác và khả năng kiểm soát trong quá trình giao nhận hàng hóa.

2.4.1.3. Đánh giá về khả năng phối hợp và xử lý phát sinh trong quy trình giao nhận

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ, việc phối hợp giữa bộ phận kinh doanh, điều phối, tài xế và khách hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ thực hiện đơn hàng. Thực tế tại công ty cho thấy hoạt động điều phối có khả năng xử lý tương đối linh hoạt đối với các thay đổi phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Kết quả theo dõi thực tế cho thấy có 3 đơn hàng phải điều chỉnh kế hoạch giao nhận, chiếm khoảng 17,6% tổng số đơn hàng được theo dõi. Các trường hợp điều chỉnh chủ yếu liên quan đến thay đổi thời gian nhận hàng hoặc thay đổi lộ trình vận chuyển theo yêu cầu thực tế.

Việc phối hợp xử lý giữa các bộ phận giúp doanh nghiệp duy trì hoạt động giao nhận tương đối ổn định đối với các tuyến vận chuyển chính. Tuy nhiên, hoạt động điều phối hiện vẫn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên phụ trách, trong khi doanh nghiệp chưa ứng dụng phần mềm quản lý vận tải chuyên dụng để hỗ trợ theo dõi và cập nhật tiến độ vận chuyển theo thời gian thực.

2.4.1.4. Đánh giá về mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng

Mức độ đáp ứng yêu cầu khách hàng phản ánh khả năng thực hiện dịch vụ giao nhận của doanh nghiệp trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Thông qua trao đổi với bộ phận kinh doanh và ghi nhận phản hồi từ một số khách hàng thường xuyên, phần lớn khách hàng đánh giá tích cực về tiến độ giao hàng và khả năng phối hợp xử lý đơn hàng của công ty.

Trong quá trình theo dõi thực tế, có 2 trường hợp phát sinh phản hồi từ khách hàng liên quan đến việc cập nhật trạng thái vận chuyển chưa kịp thời trong thời điểm

phát sinh nhiều đơn hàng. Tuy nhiên, các phản hồi này đã được bộ phận phụ trách phối hợp xử lý và cập nhật lại thông tin giao nhận cho khách hàng.

Quy trình giao nhận tại công ty cơ bản đáp ứng các yêu cầu về đúng hàng hóa, đúng thời gian và đúng địa điểm giao nhận. Tuy nhiên, khả năng cập nhật thông tin và kiểm soát dữ liệu vận chuyển vẫn còn hạn chế, cần tiếp tục hoàn thiện trong thời gian tới.

2.4.2. So sánh quy trình giao nhận hàng hoá theo lý thuyết và thực tế tại Công ty Tín Phát

So với quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ theo lý thuyết, quy trình thực tế tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát có nhiều điểm tương đồng về trình tự thực hiện và nội dung nghiệp vụ. Tuy nhiên, trong quá trình vận hành vẫn tồn tại một số khác biệt nhất định do điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

- Điểm giống nhau giữa quy trình lý thuyết và quy trình thực tế

Về cơ bản, quy trình giao nhận thực tế tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát được xây dựng tương đối phù hợp với quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ theo lý thuyết. Cả hai quy trình đều được tổ chức theo trình tự gồm 7 bước từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, báo giá và ký kết hợp đồng, lập kế hoạch vận chuyển, nhận hàng, tổ chức vận chuyển, hoàn tất giao nhận đến thanh toán và kết thúc đơn hàng.

Cả hai quy trình đều chú trọng hoạt động kiểm soát thông tin hàng hóa, phối hợp giữa các bộ phận và sử dụng chứng từ làm căn cứ xác nhận trong quá trình giao nhận. Các chứng từ như báo giá, hợp đồng vận chuyển, biên bản giao nhận và hóa đơn thanh toán đều được sử dụng nhằm hỗ trợ đối chiếu thông tin và xác lập trách nhiệm giữa các bên tham gia vận chuyển.

Quy trình lý thuyết và quy trình thực tế đều hướng đến mục tiêu đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời gian, đúng địa điểm và đúng yêu cầu khách hàng theo các tiêu chí của mô hình 7R. Trong quá trình vận chuyển, hoạt động điều phối, kiểm tra hàng hóa và xử lý phát sinh đều được thực hiện nhằm duy trì tiến độ giao hàng và hạn chế rủi ro vận chuyển.

- Điểm khác biệt giữa quy trình lý thuyết và thực tế

Mặc dù có sự tương đồng về cấu trúc tổng thể, quy trình thực tế tại Công ty Tín Phát vẫn có một số khác biệt so với mô hình lý thuyết, chủ yếu thể hiện ở mức độ chuẩn hóa và phương thức tổ chức vận hành.

Trong quy trình lý thuyết, các bước được xây dựng theo hướng chuẩn hóa cao, thông tin được kiểm soát đồng bộ và hoạt động điều phối thường gắn với các công cụ hỗ trợ quản lý logistics. Trong khi đó, tại Công ty Tín Phát, nhiều hoạt động vẫn được thực hiện theo phương thức thủ công thông qua điện thoại, tin nhắn và bảng tính Excel. Việc truyền đạt và cập nhật thông tin giữa các bộ phận phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm của nhân sự phụ trách.

Đối với hoạt động lập kế hoạch vận chuyển, quy trình lý thuyết chú trọng tối ưu hóa lộ trình, chi phí và khai thác phương tiện trên cơ sở dữ liệu. Trong thực tế tại công ty, hoạt động điều phối hiện chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế của bộ phận điều phối kết hợp với phần mềm theo dõi TRACKING.VN và liên lạc trực tiếp với tài xế. Điều này giúp doanh nghiệp linh hoạt trong xử lý đơn hàng nhưng làm hạn chế khả năng kiểm soát đồng thời nhiều chuyến xe và tối ưu vận hành khi quy mô đơn hàng tăng lên.

Trong hoạt động kiểm tra hàng hóa, quy trình lý thuyết yêu cầu xây dựng tiêu chuẩn kiểm tra cụ thể nhằm hạn chế sai lệch và tranh chấp. Tuy nhiên, tại công ty, việc kiểm tra tình trạng hàng hóa vẫn phụ thuộc nhiều vào quan sát và kinh nghiệm của tài xế hoặc nhân sự thực hiện, chưa có tiêu chuẩn kiểm tra riêng cho từng nhóm hàng hóa.

Quy trình lý thuyết cũng nhấn mạnh hoạt động đánh giá sau vận chuyển và khai thác dữ liệu để cải tiến quy trình. Trong thực tế tại doanh nghiệp, mặc dù đã có hoạt động chăm sóc khách hàng và theo dõi phản hồi sau giao hàng, việc tổng hợp và phân tích dữ liệu vận hành vẫn chưa được thực hiện một cách hệ thống.

2.4.3. Ưu điểm và hạn chế của quy trình giao nhận hàng hoá

➤ *Ưu điểm của quy trình*

Quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát được tổ chức theo các bước tương đối rõ ràng từ tiếp nhận đơn hàng, điều phối phương tiện, giao nhận đến hoàn tất chứng từ và thanh toán. Các bộ phận kinh doanh, điều phối, tài xế và kế toán có sự phân công nhiệm vụ cụ thể, giúp quá trình xử lý đơn hàng diễn ra liên tục.

Hoạt động tiếp nhận đơn hàng và điều phối vận chuyển được thực hiện khá linh hoạt, đặc biệt đối với khách hàng thường xuyên. Việc kết hợp giữa phương tiện sở hữu và thuê ngoài giúp doanh nghiệp chủ động bố trí xe và xử lý các đơn hàng phát sinh trong thời gian ngắn.

Trong quá trình giao nhận, công ty có khả năng xử lý tương đối linh hoạt các tình huống phát sinh như thay đổi thời gian nhận hàng, địa điểm giao nhận hoặc lộ trình vận chuyển. Sự phối hợp giữa bộ phận điều phối và tài xế góp phần duy trì tiến độ giao hàng cho phần lớn đơn hàng. Hoạt động chứng từ được thực hiện tương đối đầy đủ thông qua các biểu mẫu như báo giá vận chuyển, bảng kê vận chuyển, biên bản giao nhận và hóa đơn thanh toán. Các chứng từ này hỗ trợ đối chiếu thông tin và thanh toán sau vận chuyển.

Kết quả theo dõi thực tế cho thấy tỷ lệ giao hàng đúng hạn đạt khoảng 84,4%, phản ánh hoạt động vận chuyển của doanh nghiệp đáp ứng tương đối tốt yêu cầu về tiến độ giao hàng. Theo mô hình 7R, quy trình giao nhận của công ty đáp ứng khá tốt yêu cầu về đúng thời gian, đúng địa điểm và đúng hàng hóa.

➤ ***Hạn chế của quy trình***

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, bao gồm:

- ***Mức độ chuẩn hóa quy trình và quản lý thông tin còn hạn chế.***

Mặc dù quy trình giao nhận được tổ chức tương đối đầy đủ, việc quản lý thông tin đơn hàng vẫn chủ yếu thực hiện bằng phương thức thủ công thông qua điện thoại, tin nhắn và bảng tính Excel. Do chưa có hệ thống dữ liệu tập trung và biểu mẫu quản lý thống nhất nên trong quá trình xử lý vẫn phát sinh các trường hợp sai lệch thông tin và điều chỉnh chứng từ, chiếm khoảng 11,8% tổng số đơn hàng được theo dõi. Điều này làm gia tăng thời gian xử lý nghiệp vụ, đồng thời ảnh hưởng đến khả năng phối hợp và kiểm soát thông tin giữa các bộ phận.

- ***Hoạt động điều phối kiểm soát việc thực hiện đơn hàng còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân***

Hoạt động lập kế hoạch và điều phối giao nhận tại Công ty Tín Phát hiện vẫn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm thực tế của nhân viên điều phối trong việc bố trí phương tiện, sắp xếp lịch giao hàng và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng. Việc cập nhật tiến độ giao hàng và trao đổi thông tin giữa bộ phận điều phối với tài xế chủ yếu được thực hiện thông qua điện thoại hoặc liên lạc trực tiếp, trong khi chưa có công cụ quản lý tập trung hỗ trợ đồng bộ thông tin giữa các bên liên quan.

Khi phát sinh các trường hợp như thay đổi địa điểm giao nhận, điều chỉnh lịch giao hàng hoặc chậm tiến độ thực hiện đơn hàng, việc cập nhật và xử lý thông tin đôi khi chưa kịp thời, phụ thuộc nhiều vào khả năng phối hợp của từng cá nhân. Điều này gây khó khăn trong việc kiểm soát đồng thời nhiều đơn hàng, đặc biệt trong những thời điểm khối lượng công việc gia tăng, đồng thời ảnh hưởng đến khả năng theo dõi tiến độ giao nhận và hiệu quả kiểm soát việc thực hiện đơn hàng của doanh nghiệp.

- ***Công tác kiểm soát và đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận chưa được thực hiện bài bản.***

Việc theo dõi kết quả thực hiện đơn hàng hiện vẫn chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế và chưa có hệ thống chỉ tiêu đánh giá cụ thể đối với từng đơn hàng vận chuyển. Doanh nghiệp cũng chưa thực hiện thường xuyên việc tổng hợp và phân tích dữ liệu vận hành như thời gian giao hàng, chi phí vận chuyển hay các trường hợp phát sinh sai lệch trong quá trình giao nhận. Điều này làm hạn chế khả năng theo dõi hiệu quả hoạt động và cải tiến quy trình trong dài hạn.

2.4.4. Nguyên nhân

2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Các hạn chế trong quy trình giao nhận tại Công ty Tín Phát chịu tác động từ một số yếu tố khách quan xuất phát từ môi trường bên ngoài doanh nghiệp. Trước hết, hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng đường bộ chịu tác động mạnh từ điều kiện hạ tầng giao thông và đặc điểm lưu thông tại Việt Nam. Tình trạng ùn tắc tại các khu vực đô thị, chất lượng một số tuyến đường chưa đồng đều và mật độ phương tiện cao làm gia tăng biến động về thời gian vận chuyển. Những yếu tố này khiến việc kiểm soát tiến độ trở nên khó khăn và làm giảm tính ổn định của chỉ tiêu giao hàng đúng hạn.

Sự biến động của các khoản chi phí đầu vào như nhiên liệu, phí cầu đường và chi phí thuê phương tiện cũng tạo áp lực lớn đối với doanh nghiệp trong quá trình kiểm soát chi phí vận chuyển. Trong điều kiện cạnh tranh cao của thị trường vận tải nội địa, doanh nghiệp thường phải duy trì mức giá dịch vụ phù hợp để giữ khách hàng, dẫn đến hạn chế khả năng đầu tư đồng bộ vào các hệ thống quản lý vận tải và công nghệ hỗ trợ vận hành.

Đối với các doanh nghiệp logistics quy mô vừa và nhỏ, việc ứng dụng các hệ thống quản lý vận tải tích hợp còn gặp nhiều khó khăn do chi phí đầu tư và yêu cầu về năng lực công nghệ. Phần lớn hoạt động vận tải vẫn được tổ chức theo phương thức truyền thống, làm hạn chế khả năng khai thác dữ liệu phục vụ quản trị và tối ưu hóa vận hành. Điều này ảnh hưởng nhất định đến khả năng chuẩn hóa quy trình và nâng cao hiệu quả quản lý giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp.

2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh các yếu tố khách quan từ môi trường vận hành, những hạn chế trong quy trình giao nhận tại Công ty Tín Phát còn xuất phát từ các nguyên nhân nội tại liên quan đến cách thức tổ chức quản lý, mức độ ứng dụng công nghệ và năng lực vận hành của doanh nghiệp.

➤ *Thiếu chuẩn hóa quy trình*

Một trong những nguyên nhân quan trọng dẫn đến các hạn chế trong quy trình giao nhận là mức độ chuẩn hóa trong tổ chức thực hiện còn thấp. Thông tin đơn hàng hiện vẫn được ghi nhận chủ yếu bằng phương thức thủ công và chưa có hệ thống biểu mẫu thống nhất giữa các bộ phận. Điều này làm cho dữ liệu đầu vào phụ thuộc nhiều vào từng cá nhân thực hiện, dễ phát sinh sai lệch hoặc thiếu đồng nhất trong quá trình xử lý thông tin.

Hoạt động kiểm tra hàng hóa và xử lý chứng từ cũng chưa được xây dựng theo tiêu chuẩn cụ thể cho từng loại hàng và từng công đoạn thực hiện. Trong quá trình theo dõi thực tế, vẫn phát sinh một số trường hợp sai lệch thông tin và điều chỉnh chứng từ, phản ánh việc kiểm soát và đối chiếu dữ liệu chưa thực sự chặt chẽ giữa các bộ phận liên quan.

➤ *Hạn chế trong ứng dụng công nghệ quản lý vận tải*

Mặc dù doanh nghiệp đã sử dụng GPS để theo dõi vị trí phương tiện, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý vận tải vẫn còn ở mức cơ bản. Dữ liệu GPS chủ yếu phục vụ theo dõi vị trí xe mà chưa được tích hợp vào hoạt động phân tích và tối ưu vận hành.

Doanh nghiệp hiện chưa ứng dụng hệ thống quản lý vận tải chuyên dụng để hỗ trợ điều phối phương tiện, theo dõi tiến độ giao hàng và quản lý dữ liệu đơn hàng theo thời gian thực. Vì vậy, hoạt động lập kế hoạch và điều phối vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên phụ trách, làm hạn chế khả năng tối ưu tuyến đường, kiểm soát chi phí và xử lý đồng thời nhiều đơn hàng phát sinh.

➤ ***Công tác quản trị dữ liệu và phối hợp vận hành chưa hiệu quả***

Hoạt động quản lý và khai thác dữ liệu vận hành tại doanh nghiệp hiện chưa được chú trọng đúng mức. Dữ liệu liên quan đến tiến độ giao hàng, chi phí vận chuyển, phản hồi khách hàng và các trường hợp phát sinh sai sót chưa được lưu trữ và phân tích một cách hệ thống. Điều này làm cho hoạt động đánh giá hiệu quả vận hành chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế thay vì dựa trên cơ sở dữ liệu cụ thể.

Khả năng phối hợp thông tin giữa các bộ phận trong quy trình giao nhận vẫn còn hạn chế. Việc cập nhật tình trạng giao hàng giữa tài xế, bộ phận điều phối và bộ phận kinh doanh trong một số trường hợp chưa kịp thời, làm ảnh hưởng đến khả năng phản hồi thông tin cho khách hàng khi phát sinh thay đổi trong quá trình vận chuyển.

Hoạt động hậu kiểm và đánh giá sau vận chuyển hiện chưa được thực hiện thường xuyên và bài bản. Doanh nghiệp chưa xây dựng cơ chế tổng hợp và phân tích các sai lệch phát sinh sau mỗi đơn hàng nhằm phục vụ cải tiến quy trình trong dài hạn. Điều này ảnh hưởng đến khả năng nâng cao chất lượng vận hành và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã khái quát thực trạng hoạt động kinh doanh và phân tích quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát trong giai đoạn nghiên cứu. Doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực vận tải hàng hóa nội địa với các tuyến vận chuyển liên tỉnh Bắc – Trung – Nam, phục vụ nhiều nhóm khách hàng thuộc lĩnh vực vật liệu xây dựng, công nghiệp và thương mại. Mặc dù quy mô chưa lớn, doanh nghiệp đã từng bước hình thành hệ thống tổ chức và vận hành phục vụ hoạt động giao nhận hàng hóa.

Kết quả phân tích giai đoạn 2022–2024 cho thấy doanh thu của doanh nghiệp vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động vận tải hàng hóa, phản ánh vai trò quan trọng của hiệu quả tổ chức vận hành và chất lượng dịch vụ giao nhận. Tuy nhiên, doanh nghiệp vẫn chịu áp lực về chi phí vận hành, cạnh tranh thị trường và yêu cầu nâng cao hiệu quả quản lý vận tải.

Trên cơ sở quy trình thực tế tại doanh nghiệp, chương này đã phân tích các bước trong quy trình giao nhận thông qua một lô hàng thực tế từ khâu tiếp nhận yêu cầu khách hàng đến thanh toán và hoàn tất đơn hàng. Kết quả đánh giá cho thấy quy trình hiện tại đáp ứng tương đối tốt các hoạt động vận hành cơ bản và đảm bảo phần lớn đơn hàng được giao đúng tiến độ. So sánh với cơ sở lý luận cho thấy quy trình thực tế tại Công ty Tín Phát có sự tương đồng về trình tự và nội dung nghiệp vụ, nhưng vẫn còn hạn chế về mức độ chuẩn hóa, xử lý thông tin, ứng dụng công nghệ và khai thác dữ liệu vận hành.

Các hạn chế này xuất phát từ cả yếu tố khách quan và chủ quan, đặc biệt là áp lực cạnh tranh của ngành vận tải, hạn chế về nguồn lực công nghệ và mức độ chuẩn hóa quy trình chưa cao. Đây cũng là cơ sở để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát trong Chương 3.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NỘI ĐỊA BẰNG ĐƯỜNG BỘ TẠI CÔNG TY TNHH MTV DỊCH VỤ THƯƠNG MẠI VÀ VẬN TẢI TÍN PHÁT

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

3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh

3.1.1.1. Phân tích môi trường vĩ mô theo các xu hướng phát triển

Trong giai đoạn hiện nay, hoạt động logistics và vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ chịu tác động mạnh từ các xu hướng như kinh tế số, kinh tế xanh và kinh tế tuần hoàn. Các xu hướng này không chỉ làm thay đổi nhu cầu vận chuyển mà còn tác động trực tiếp đến cách thức tổ chức và quản lý hoạt động giao nhận hàng hóa.

➤ Xu hướng kinh tế số

Sự phát triển của thương mại điện tử và công nghệ số làm gia tăng yêu cầu về tốc độ xử lý đơn hàng, khả năng kiểm soát tiến độ và tính chính xác của thông tin vận chuyển. Tại Việt Nam, quy mô thương mại điện tử tăng từ khoảng 20,5 tỷ USD năm 2022 lên gần 30 tỷ USD năm 2024, kéo theo nhu cầu giao nhận hàng hóa ngày càng tăng. Điều này thúc đẩy doanh nghiệp chuyển từ phương thức quản lý thủ công sang quản lý dựa trên dữ liệu và các công cụ hỗ trợ như GPS, phần mềm quản lý vận tải và chứng từ điện tử. Hiện nay, hoạt động quản lý thông tin tại công ty vẫn còn phụ thuộc nhiều vào phương thức trao đổi thủ công và dữ liệu phân tán giữa các bộ phận. Điều này làm hạn chế khả năng kiểm soát tiến độ vận chuyển và phối hợp xử lý đơn hàng. Vậy việc chuẩn hóa và số hóa dữ liệu vận tải là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý.

➤ Xu hướng kinh tế xanh

Kinh tế xanh định hướng doanh nghiệp tối ưu hóa lộ trình vận chuyển, giảm quãng đường chạy rỗng và nâng cao hiệu suất sử dụng phương tiện nhằm tiết kiệm nhiên liệu và giảm chi phí vận hành. Trong thực tế, các giải pháp tối ưu điều phối và nâng cao hệ số sử dụng phương tiện có thể giúp doanh nghiệp giảm khoảng 5–10% chi phí vận hành.

Đối với Công ty Tín Phát, hoạt động điều phối hiện vẫn dựa nhiều vào kinh nghiệm nên chưa tối ưu hoàn toàn về tuyến đường và phương tiện vận chuyển. Điều này đặt ra yêu cầu cần tăng cường kiểm soát dữ liệu và tối ưu hóa hoạt động điều phối.

➤ ***Xu hướng kinh tế tuần hoàn***

Kinh tế tuần hoàn hướng đến việc hạn chế lãng phí và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực trong toàn bộ quá trình vận hành. Trong hoạt động giao nhận, các sai lệch thông tin, điều phối chưa hợp lý hoặc xử lý chứng từ chưa đồng bộ có thể làm phát sinh chi phí và giảm hiệu quả vận hành. Việc chuẩn hóa quy trình, quản lý dữ liệu tập trung và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận sẽ góp phần hạn chế sai lệch thông tin, giảm phát sinh xử lý lại và nâng cao hiệu quả khai thác phương tiện.

3.1.1.2. Phân tích môi trường ngành – mô hình 5 lực lượng Porter

Ngành vận tải hàng hóa đường bộ nội địa có mức độ cạnh tranh cao với sự tham gia của nhiều doanh nghiệp, tạo áp lực về giá cước, chất lượng dịch vụ và khả năng duy trì khách hàng. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp còn chịu tác động từ biến động chi phí nhiên liệu, nhân công và nguy cơ gia nhập của các đối thủ mới. Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của các yếu tố cạnh tranh đến hoạt động của Công ty Tín Phát, mô hình năm lực lượng cạnh tranh của Porter được sử dụng và được thể hiện trong bảng dưới đây.

Lực lượng	Đặc điểm ngành giao nhận đường bộ	Hàm ý chiến lược đối với Tín Phát	Mức độ ảnh hưởng
Cạnh tranh nội bộ ngành	Số lượng doanh nghiệp lớn, dịch vụ tương đối đồng nhất, cạnh tranh chủ yếu về giá và thời gian giao hàng	Tăng cường khác biệt hóa dịch vụ, nâng cao độ tin cậy và tối ưu chi phí vận hành	Cao
Đối thủ tiềm ẩn	Rào cản gia nhập thấp, dễ tham gia với quy mô nhỏ, thị trường phân mảnh	Cần xây dựng quy trình chuẩn, hệ thống khách hàng ổn định để tạo lợi thế dài hạn	Trung bình – cao
Khách hàng	Khách hàng có nhiều lựa chọn, dễ so sánh giá qua nền tảng số, yêu cầu cao về thời gian và minh bạch	Xây dựng quan hệ dài hạn, tăng giá trị dịch vụ và giảm phụ thuộc vào cạnh tranh giá	Rất cao
Nhà cung cấp	Phụ thuộc vào nhiên liệu, phương tiện, nhân lực; chi phí đầu vào biến động	Tối ưu hóa tuyến vận chuyển, nâng hiệu suất sử dụng xe, giảm chi phí rỗng	Trung bình – cao
Dịch vụ thay thế	Sự tồn tại của vận tải đường sắt, đường thủy, tuy nhiên hạn chế về tính linh hoạt	Kết hợp đa phương thức khi cần thiết, khai thác lợi thế giao hàng linh hoạt của đường bộ	Trung bình

Bảng 3.1: Phân tích môi trường ngành theo Mô hình 5 lực lượng Porter tại Công ty Tín Phát.

Tổng hợp các yếu tố trên cho thấy môi trường cạnh tranh của ngành vận tải hàng hóa đường bộ nội địa có áp lực cao, đặc biệt từ khách hàng và các đối thủ cạnh tranh trực tiếp. Điều này đặt ra yêu cầu doanh nghiệp phải nâng cao năng lực cạnh tranh thông qua hoàn thiện quy trình giao nhận, tối ưu hóa chi phí vận hành và tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý vận tải nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng thích ứng với thị trường.

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

Trong những năm tới, hoạt động của Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát được phát triển theo hướng nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, tăng cường hiệu quả quản lý vận tải và từng bước hoàn thiện năng lực cạnh tranh trên thị trường. Định hướng này xuất phát từ sự thay đổi của môi

trường kinh doanh, yêu cầu ngày càng cao của khách hàng cũng như xu hướng ứng dụng công nghệ trong lĩnh vực logistics.

Sự phát triển nhanh của thương mại điện tử và hoạt động phân phối hàng hóa đang làm gia tăng nhu cầu về các dịch vụ vận chuyển có độ tin cậy cao, thời gian giao nhận ổn định và khả năng cập nhật thông tin kịp thời. Trong bối cảnh đó, chất lượng dịch vụ được xem là yếu tố giữ vai trò trung tâm đối với khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Vì vậy, quá trình phát triển trong thời gian tới gắn liền với việc hoàn thiện hoạt động giao nhận, nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ vận chuyển và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

Sự chuyển dịch mạnh mẽ của ngành logistics theo hướng số hóa cũng đặt ra yêu cầu phải nâng cao hiệu quả quản lý thông tin trong toàn bộ quá trình giao nhận. Thay vì phụ thuộc chủ yếu vào kinh nghiệm và trao đổi thủ công, việc quản lý dữ liệu cần được tổ chức chặt chẽ hơn nhằm hỗ trợ công tác điều hành và kiểm soát hoạt động vận tải. Đây là cơ sở để nâng cao tính chính xác của thông tin, giảm các sai lệch phát sinh và tăng khả năng phối hợp giữa các bộ phận liên quan.

Cùng với sự gia tăng nhu cầu vận chuyển hàng hóa nội địa, năng lực khai thác phương tiện tiếp tục là một nội dung cần được chú trọng. Trọng tâm trong giai đoạn tới không nằm ở việc mở rộng quy mô bằng mọi giá mà tập trung vào nâng cao hiệu quả sử dụng đội xe hiện có, tối ưu hóa hoạt động điều phối và khai thác tốt hơn các nguồn lực sẵn có. Khi điều kiện thị trường và khả năng tài chính cho phép, việc đầu tư bổ sung phương tiện sẽ được xem xét nhằm nâng cao năng lực phục vụ và mở rộng phạm vi hoạt động.

Xu hướng phát triển logistics bền vững cũng đang tác động ngày càng rõ nét đến hoạt động vận tải hàng hóa. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải quan tâm nhiều hơn đến hiệu quả sử dụng nguồn lực, hạn chế các lãng phí trong quá trình vận hành và nâng cao hiệu quả khai thác phương tiện. Những nội dung này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định và lâu dài của doanh nghiệp trong tương lai.

3.1.3. Mục tiêu phát triển của công ty

Trên cơ sở định hướng phát triển đã xác định, Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát đặt mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và chất lượng

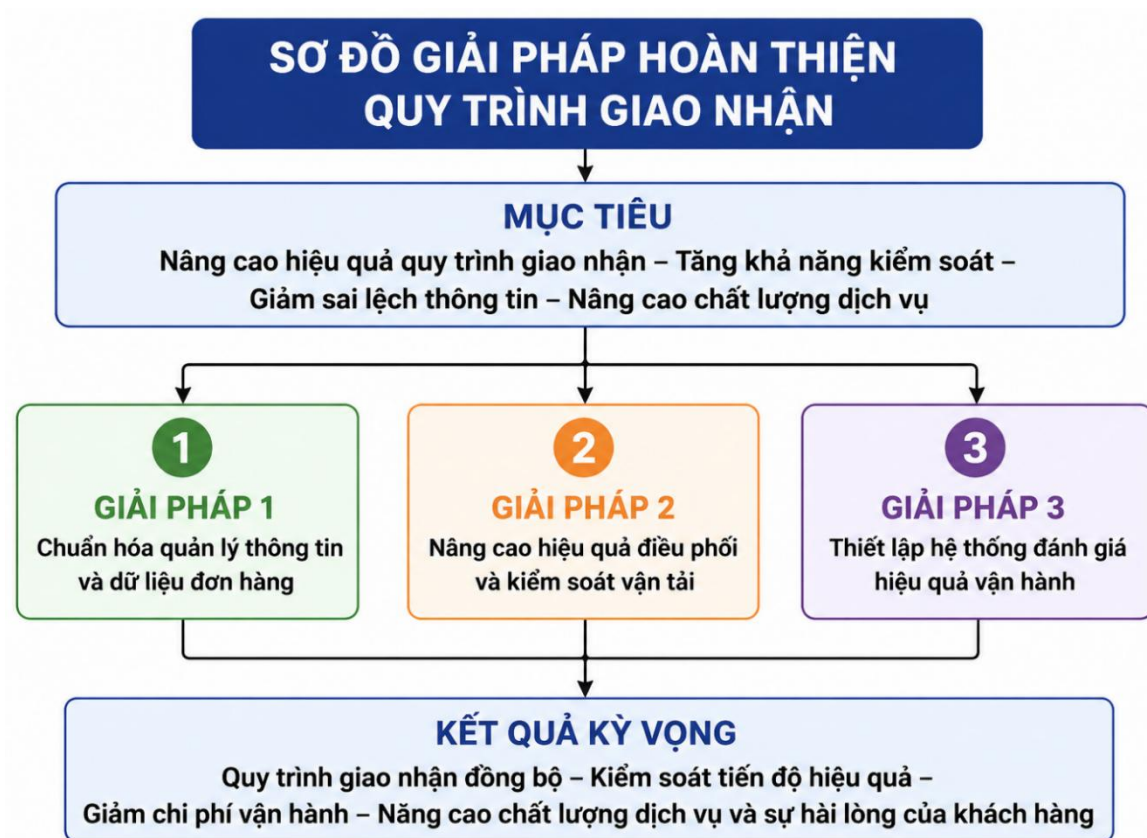
dịch vụ giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ, hướng đến xây dựng hoạt động vận tải ngày càng chuyên nghiệp, ổn định và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Việc nâng cao chất lượng dịch vụ được thực hiện thông qua tăng cường khả năng kiểm soát tiến độ vận chuyển, nâng cao độ chính xác của thông tin và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình thực hiện đơn hàng. Đây không chỉ là cơ sở để nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng mà còn góp phần duy trì và phát triển các mối quan hệ hợp tác lâu dài.

Cùng với mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, công ty chú trọng hoàn thiện công tác quản lý và tổ chức hoạt động giao nhận theo hướng đồng bộ và hiệu quả hơn. Quá trình tiếp nhận, điều phối, giao nhận và xử lý chứng từ cần được tăng cường khả năng phối hợp giữa các bộ phận, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý thông tin và kiểm soát dữ liệu trong toàn bộ quy trình. Việc tổ chức thông tin theo hướng thống nhất sẽ hỗ trợ tốt hơn cho hoạt động theo dõi, kiểm soát và đánh giá kết quả thực hiện đơn hàng, góp phần nâng cao chất lượng điều hành và khả năng xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế.

Mục tiêu phát triển của công ty cũng gắn liền với việc sử dụng hiệu quả các nguồn lực hiện có, đặc biệt là phương tiện vận tải và nguồn nhân lực. Việc nâng cao hiệu quả điều phối, tăng cường khả năng khai thác phương tiện và tổ chức hoạt động vận tải hợp lý sẽ góp phần nâng cao hiệu quả vận hành, hạn chế các chi phí phát sinh và tạo điều kiện cho doanh nghiệp phát triển ổn định trong thời gian tới. Thông qua việc thực hiện các mục tiêu này, Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát hướng đến nâng cao năng lực cạnh tranh, củng cố uy tín trên thị trường và từng bước hoàn thiện hoạt động giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ phù hợp với xu hướng phát triển của ngành logistics.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa

Các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận được đề xuất nhằm khắc phục những hạn chế hiện tại, đồng thời phù hợp với xu hướng chuyển đổi số và nâng cao hiệu quả vận hành trong ngành logistics. Việc chuẩn hóa quy trình, ứng dụng công nghệ và tối ưu hóa hoạt động vận tải góp phần nâng cao khả năng kiểm soát, tiết kiệm chi phí và sử dụng hiệu quả nguồn lực của doanh nghiệp.



Hình 3.1: Sơ đồ giải pháp hoàn thiện quy trình

3.2.1. Giải pháp chuẩn hóa thông tin và quản lý dữ liệu giao nhận

Việc quản lý thông tin đơn hàng tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát vẫn chủ yếu dựa trên phương thức thủ công, thông tin được trao đổi phân tán qua điện thoại, tin nhắn và các file lưu trữ riêng lẻ nên chưa bảo đảm tính đồng bộ giữa các bộ phận. Điều này làm phát sinh tình trạng sai lệch thông tin, điều chỉnh chứng từ và kéo dài thời gian xử lý nghiệp vụ trong quá trình giao nhận. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp cần từng bước nâng cao mức độ chuẩn hóa trong quản lý dữ liệu và tổ chức thông tin đơn hàng thông qua việc xây dựng hệ thống quản lý dữ liệu tập trung bằng Google Sheets dùng chung giữa các bộ phận. Việc sử dụng Google Sheets giúp các bộ phận có thể cập nhật và theo dõi dữ liệu trực tuyến trên cùng một hệ thống, từ đó tăng khả năng phối hợp và hạn chế tình trạng lưu trữ thông tin phân tán như hiện nay.

Hệ thống quản lý đơn hàng bằng Google Sheets có thể được xây dựng theo cấu trúc gồm nhiều sheet. Trong đó, sheet trung tâm là bảng theo dõi đơn hàng vận chuyển tổng hợp. Mỗi đơn hàng được quản lý theo một mã riêng nhằm thuận tiện cho việc tra cứu và đối chiếu thông tin. Mã đơn hàng có thể được quy định theo cấu trúc:

TP + tháng + năm + số thứ tự đơn hàng, ví dụ: TP0526015.

Mẫu cấu trúc bảng quản lý đơn hàng có thể thiết kế như sau:

QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG

Mã đơn hàng	Ngày nhận đơn	Khách hàng	Điểm nhận hàng	Điểm giao hàng	Loại hàng	Khối lượng	Tài xế phụ trách	Biển số xe	Ngày giao dự kiến	Trạng thái giao hàng	Tình trạng chứng từ	Giá cước	Thanh toán	Ghi chú
TP0526001	05/05/2026	Công ty A	Đà Nẵng	Huế	Hàng tiêu dùng	2 tấn	Nguyễn Văn B	43C-12345	06/05/2026	Đã giao	Đủ chứng từ	4.500.000	Đã thanh toán	Không phát sinh
TP0526002	05/05/2026	Công ty B	Đà Nẵng	Quảng Nam	Vật liệu xây dựng	5 tấn	Trần Văn C	43H-67890	06/05/2026	Đang giao	Thiếu biên bản	6.200.000	Chưa thanh toán	Chờ bổ sung chứng từ

Bảng 3.2: Mẫu quản lý đơn hàng

Trong đó:

- Trạng thái giao hàng có thể quy định theo các mức như: Đang xử lý, Đang giao, Đã giao, Giao chậm;
- Tình trạng chứng từ gồm: Đủ chứng từ, Thiếu biên bản giao nhận, Chưa xuất hóa đơn;
- Thanh toán gồm: Đã thanh toán, Công nợ chưa thanh toán.

Ngoài bảng quản lý đơn hàng tổng hợp, doanh nghiệp có thể xây dựng thêm các sheet chức năng liên kết nhằm hỗ trợ kiểm soát thông tin và theo dõi quá trình giao nhận hiệu quả hơn.

Sheet thứ nhất là “Quản lý đơn hàng”, đóng vai trò là bảng dữ liệu trung tâm của toàn bộ hệ thống. Sheet này dùng để cập nhật các thông tin liên quan đến khách hàng, hàng hóa, phương tiện vận chuyển, trạng thái giao hàng và tình hình thanh toán của từng đơn hàng.

Sheet thứ hai là “Quản lý chứng từ giao nhận”, dùng để theo dõi tình trạng hoàn thiện chứng từ của từng đơn hàng như biên bản giao nhận, hóa đơn giá trị gia tăng và giấy đề nghị thanh toán. Thông qua sheet này, bộ phận điều phối và kế toán có thể dễ dàng kiểm tra các đơn hàng còn thiếu chứng từ hoặc chưa hoàn tất hồ sơ thanh toán.

QUẢN LÝ CHỨNG TỪ				
Mã đơn hàng	Biên bản giao nhận	Hóa đơn GTGT	Giấy đề nghị thanh toán	Tình trạng
TP0526001	Đã nhận	Đã xuất	Đã gửi	Hoàn tất
TP0526002	Thiếu	Chưa xuất	Chưa gửi	Chờ xử lý

Bảng 3.3: Mẫu quản lý chứng từ

Sheet thứ ba là “Theo dõi công nợ khách hàng”, hỗ trợ bộ phận kế toán kiểm soát tình hình thanh toán của khách hàng, thời hạn công nợ và các khoản chưa thu hồi.

THEO DÕI CÔNG NỢ KHÁCH HÀNG					
Khách hàng	Mã đơn hàng	Giá cước	Đã thanh toán	Còn nợ	Hạn thanh toán
Công ty A	TP0526001	4.500.000	4.500.000	0	10/05/2026
Công ty B	TP0526002	6.200.000	0	6.200.000	15/05/2026

Bảng 3.4: Mẫu theo dõi công nợ Khách hàng

Việc tổ chức hệ thống dữ liệu theo nhiều sheet chức năng liên kết giúp doanh nghiệp hình thành hệ thống dữ liệu tập trung, hạn chế tình trạng lưu trữ thông tin phân tán và nâng cao khả năng phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình giao nhận hàng hóa.

➤ **Về chi phí triển khai**

Do doanh nghiệp hiện đã có sẵn các thiết bị phục vụ hoạt động văn phòng và điều phối vận tải, việc triển khai giải pháp chủ yếu tận dụng nguồn lực hiện có mà không đòi hỏi đầu tư bổ sung về phần mềm chuyên dụng hoặc cơ sở hạ tầng công nghệ. Quá trình thực hiện tập trung vào việc xây dựng biểu mẫu quản lý thống nhất và hướng dẫn các bộ phận cập nhật dữ liệu theo cùng một phương thức nhằm bảo đảm tính đồng bộ thông tin trong quá trình giao nhận.

Trong điều kiện quy mô hoạt động hiện tại của Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, việc đầu tư ngay các phần mềm quản lý chuyên sâu có thể gây áp lực về chi phí và yêu cầu nhân sự vận hành. Với mức chi phí triển khai thấp và cách thức thực hiện tương đối đơn giản, giải pháp này được đánh giá phù hợp với điều kiện vận hành và khả năng tài chính của Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát trong giai đoạn hiện nay.

3.2.2. Giải pháp hoàn thiện hoạt động điều phối và kiểm soát vận tải trong quy trình giao nhận hàng hóa

Hoạt động điều phối vận tải tại Công ty Tín Phát vẫn chủ yếu được thực hiện thông qua trao đổi trực tiếp giữa bộ phận điều phối và tài xế. Việc lập kế hoạch giao hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển và xử lý các tình huống phát sinh còn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm thực tế của nhân viên điều phối. Khi số lượng đơn hàng tăng hoặc phát sinh các trường hợp như thay đổi lộ trình, ùn tắc giao thông hoặc chậm tiến độ giao hàng, doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc kiểm soát đồng thời nhiều đơn hàng và cập nhật thông tin kịp thời giữa các bộ phận liên quan.

Mặc dù doanh nghiệp đã sử dụng hệ thống Tracking để theo dõi vị trí phương tiện vận chuyển, việc khai thác dữ liệu từ hệ thống này vẫn chưa thực sự hiệu quả cho hoạt động điều phối và kiểm soát vận tải. Các thông tin theo dõi hiện chủ yếu phục vụ mục đích giám sát vị trí xe, trong khi dữ liệu về lịch sử hành trình, thời gian vận chuyển thực tế hoặc cảnh báo sai tuyến chưa được khai thác đồng bộ nhằm hỗ trợ hoạt động điều phối vận tải.

Trên cơ sở đó, doanh nghiệp cần từng bước nâng cao hiệu quả điều phối và kiểm soát vận tải thông qua việc tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý vận chuyển. Đối với điều kiện thực tế của Công ty Tín Phát, doanh nghiệp có thể cân nhắc hai phương án triển khai phù hợp với quy mô hoạt động và khả năng tài chính hiện tại.

3.2.2.1. Phương án 1: Khai thác hiệu quả hệ thống Tracking hiện có



Hình 3.2: Logo của hệ thống TRACKING.VN

Đối với phương án này, doanh nghiệp tập trung khai thác hiệu quả hơn các chức năng sẵn có của hệ thống Tracking nhằm hỗ trợ hoạt động điều phối và kiểm soát vận tải. Đây là phương án phù hợp với điều kiện vận hành hiện nay do doanh nghiệp đã có sẵn hệ thống theo dõi phương tiện và không phải đầu tư thêm phần mềm chuyên dụng.

Doanh nghiệp có thể khai thác các chức năng hỗ trợ điều phối như:

- Theo dõi thời gian vận chuyển thực tế theo từng tuyến giao hàng nhằm hỗ trợ đánh giá tiến độ giao hàng và phát hiện các trường hợp chậm tiến độ;
- Theo dõi lịch sử hành trình phương tiện để phục vụ đối chiếu thông tin khi phát sinh sai lệch hoặc điều chỉnh lịch giao hàng;
- Cảnh báo phương tiện dừng đỗ bất thường hoặc đi sai tuyến nhằm hỗ trợ bộ phận điều phối kịp thời xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển;
- Cập nhật trạng thái giao hàng theo từng mốc vận chuyển nhằm nâng cao khả năng phối hợp giữa bộ phận điều phối và tài xế;
- Tổng hợp dữ liệu vận chuyển theo từng tuyến đường và phương tiện nhằm phục vụ hoạt động đánh giá hiệu quả điều phối vận tải.

Việc tăng cường khai thác các chức năng trên giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao hàng, hạn chế phụ thuộc quá nhiều vào kinh nghiệm cá nhân và cải thiện khả năng phối hợp thông tin giữa bộ phận điều phối với tài xế trong quá trình giao nhận hàng hóa.

➤ ***Các bước triển khai phương án 1 tại Công ty Tín Phát:***

Bước 1: Chuẩn hóa dữ liệu phục vụ điều phối vận tải

Doanh nghiệp tiến hành rà soát và cập nhật thống nhất các dữ liệu phục vụ hoạt động điều phối vận tải như:

- Tuyến đường vận chuyển;
- Thông tin phương tiện;
- Thông tin tài xế;
- Các điểm giao nhận thường xuyên;
- Thời gian giao hàng dự kiến theo từng tuyến.

Việc chuẩn hóa các dữ liệu này giúp bộ phận điều phối thuận lợi hơn trong việc theo dõi lịch trình vận chuyển và kiểm soát tiến độ giao hàng giữa các tuyến vận tải.

Bước 2: Tăng cường khai thác dữ liệu từ hệ thống Tracking

Bộ phận điều phối thực hiện theo dõi tiến độ vận chuyển thông qua dữ liệu từ hệ thống Tracking nhằm kiểm soát:

- Vị trí phương tiện;
- Thời gian vận chuyển thực tế;
- Tình trạng di chuyển theo từng tuyến;
- Các trường hợp dừng đỗ bất thường hoặc đi sai lộ trình.

Khi phát sinh các tình huống như thay đổi lộ trình, ùn tắc giao thông hoặc chậm tiến độ giao hàng, bộ phận điều phối có thể nhanh chóng trao đổi với tài xế để điều chỉnh phương án vận chuyển phù hợp.

Bước 3: Tổng hợp và lưu trữ dữ liệu vận chuyển

Sau quá trình giao hàng, bộ phận điều phối tiến hành tổng hợp các dữ liệu liên quan như:

- Thời gian vận chuyển thực tế;
- Tình trạng giao hàng;
- Các trường hợp phát sinh trong quá trình vận chuyển;
- Tình hình sử dụng phương tiện theo từng tuyến giao hàng.

Các dữ liệu này được lưu trữ và tổng hợp định kỳ nhằm phục vụ hoạt động đánh giá hiệu quả điều phối vận tải, theo dõi tiến độ giao hàng và hỗ trợ cải thiện hoạt động kiểm soát vận tải trong thời gian tiếp theo.

➤ Chi phí triển khai phương án 1

Đối với phương án khai thác hệ thống Tracking hiện có, chi phí triển khai tương đối thấp do doanh nghiệp đã có sẵn phần mềm theo dõi phương tiện và các thiết bị phục vụ hoạt động điều phối. Giải pháp chủ yếu tập trung vào việc chuẩn hóa dữ liệu tuyến đường, thống nhất cách thức cập nhật thông tin giữa bộ phận điều phối và tài xế, đồng thời hướng dẫn nhân sự khai thác hiệu quả hơn các chức năng sẵn có của hệ thống.

Do không phải đầu tư thêm phần mềm chuyên dụng hoặc cơ sở hạ tầng công nghệ mới, doanh nghiệp hầu như không phát sinh chi phí lớn trong quá trình triển khai. Chi phí thực hiện chủ yếu liên quan đến thời gian rà soát dữ liệu, tổ chức cập nhật thông tin nội bộ và hướng dẫn nhân sự sử dụng thống nhất hệ thống Tracking trong hoạt động điều phối vận tải.

3.2.2.2. Phương án 2: Ứng dụng phần mềm hỗ trợ điều phối vận tải Abivin vRoute

Bên cạnh việc khai thác hệ thống Tracking hiện có, doanh nghiệp cũng có thể xem xét ứng dụng phần mềm quản lý vận tải Abivin vRoute nhằm nâng cao khả năng điều phối và kiểm soát vận tải theo hướng tập trung hơn.



Hình 3. 3: Phần mềm Abivin vRoute

Abivin vRoute là phần mềm quản lý vận tải (Transportation Management System – TMS) hỗ trợ doanh nghiệp quản lý tập trung thông tin đơn hàng, phương tiện, tài xế và tiến độ giao hàng trên cùng một hệ thống. Phần mềm hỗ trợ doanh nghiệp trong các hoạt động:

- Quản lý đơn hàng vận chuyển;
- Điều phối phương tiện và tài xế;
- Theo dõi tiến độ giao hàng theo thời gian thực;
- Quản lý lộ trình vận chuyển;
- Tổng hợp báo cáo và dữ liệu vận tải.

Việc ứng dụng phần mềm giúp bộ phận điều phối thuận lợi hơn trong việc quản lý đồng thời nhiều đơn hàng, cập nhật tiến độ giao hàng kịp thời và hạn chế phụ thuộc vào kinh nghiệm cá nhân trong quá trình điều phối vận tải. Phương án này đòi hỏi doanh nghiệp phải đầu tư thêm chi phí triển khai hệ thống, chi phí sử dụng phần mềm định kỳ và đào tạo nhân sự vận hành. Đối với doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ như Công ty Tín Phát, việc triển khai toàn bộ hệ thống ngay trong giai đoạn hiện tại có thể tạo áp lực nhất định về chi phí và khả năng thích ứng trong quá trình vận hành.

➤ Các bước triển khai phương án 2

Bước 1: Chuẩn hóa dữ liệu vận chuyển

Doanh nghiệp tiến hành chuẩn hóa dữ liệu khách hàng, tuyến đường, phương tiện và tài xế nhằm phục vụ việc quản lý tập trung trên hệ thống phần mềm.

Bước 2: Triển khai theo dõi và điều phối vận tải trên hệ thống

Khi phát sinh kế hoạch vận chuyển, bộ phận điều phối thực hiện cập nhật lịch trình vận tải, phân công phương tiện và theo dõi tiến độ giao hàng trực tiếp trên hệ thống.

Bước 3: Theo dõi và điều chỉnh hoạt động vận chuyển

Trong quá trình vận chuyển, bộ phận điều phối theo dõi trạng thái giao hàng trên hệ thống và kịp thời điều chỉnh kế hoạch vận chuyển khi phát sinh các tình huống như chậm tiến độ hoặc thay đổi lộ trình.

Bước 4: Tổng hợp và đánh giá dữ liệu vận tải

Dữ liệu vận chuyển được lưu trữ trên hệ thống nhằm phục vụ theo dõi tỷ lệ giao hàng đúng hạn, đánh giá hiệu quả vận chuyển và hỗ trợ cải thiện hoạt động điều phối.

➤ Chi phí triển khai phương án 2

Đối với phương án ứng dụng phần mềm Abivin vRoute, doanh nghiệp cần đầu tư chi phí triển khai hệ thống, chi phí sử dụng phần mềm theo tháng và chi phí đào tạo nhân sự vận hành. Tùy theo quy mô sử dụng và số lượng phương tiện quản lý, chi phí có thể dao động khoảng từ 3–10 triệu đồng/tháng đối với các gói cơ bản.

Ngoài chi phí sử dụng phần mềm, doanh nghiệp còn cần thời gian để đào tạo nhân sự và thích ứng với phương thức quản lý mới. Vì vậy, phương án này phù hợp hơn khi doanh nghiệp mở rộng quy mô hoạt động và phát sinh nhu cầu quản lý vận tải tập trung ở mức cao hơn.

3.2.2.3. Lựa chọn phù hợp đối với Công ty Tín Phát

Với quy mô hoạt động hiện nay của Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, phương án khai thác hiệu quả hệ thống Tracking hiện có được đánh giá là phù hợp hơn trong giai đoạn trước mắt. Phương án này giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát vận tải và cải thiện hoạt động điều phối mà không làm phát sinh áp lực lớn về chi phí đầu tư. Đồng thời, việc tăng cường khai thác dữ liệu từ hệ thống Tracking cũng tạo nền tảng để doanh nghiệp từng bước chuẩn hóa hoạt động điều phối và hình thành cơ sở dữ liệu vận tải phục vụ cho công tác quản lý trong tương lai.

Trong giai đoạn tiếp theo, khi quy mô đơn hàng và nhu cầu quản lý vận tải tăng lên, doanh nghiệp có thể xem xét triển khai thêm các phần mềm quản lý vận tải chuyên sâu như Abivin vRoute nhằm nâng cao mức độ tự động hóa và tối ưu hoạt động điều phối vận tải.

3.2.3. Giải pháp thiết lập hệ thống đánh giá hiệu quả vận hành

Giải pháp này được đề xuất nhằm khắc phục những hạn chế trong công tác quản trị hoạt động giao nhận tại Công ty Tín Phát như chưa có hệ thống chỉ tiêu đánh giá cụ thể, việc theo dõi kết quả thực hiện đơn hàng còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm và doanh nghiệp chưa đánh giá được hiệu quả vận hành theo từng đơn hàng vận chuyển. Trọng tâm của giải pháp là xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả vận hành nhằm hỗ trợ kiểm soát hoạt động giao nhận và nâng cao hiệu quả điều phối vận tải.

Hiện nay, hiệu quả hoạt động giao nhận tại công ty chủ yếu được đánh giá thông qua mức độ hoàn thành đơn hàng và phản hồi từ khách hàng. Cách đánh giá này giúp doanh nghiệp nhận diện tình trạng thực hiện đơn hàng nhưng chưa phản ánh đầy đủ hiệu quả vận hành và chưa tạo cơ sở để so sánh giữa các chuyến vận chuyển hoặc các tuyến giao hàng khác nhau.

Để khắc phục tình trạng thiếu dữ liệu đánh giá, doanh nghiệp cần xây dựng bảng theo dõi các sai sót và sai lệch phát sinh trong quá trình giao nhận. Việc ghi nhận thường xuyên các trường hợp phát sinh giúp bộ phận điều phối thuận lợi trong việc tổng hợp dữ liệu vận hành, xác định nguyên nhân sai lệch và đánh giá mức độ ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng. Bảng theo dõi sai sót phát sinh có thể được xây dựng theo cấu trúc sau:

THEO DÕI SAI SÓT PHÁT SINH							
Mã đơn hàng	chuyến	Sai sót phát sinh	Nguyên nhân	Bộ phận liên quan	Bộ phận liên quan	Hướng xử lý	Kết quả xử lý
TP0526001	Đà Nẵng – Hà Nội	Giao hàng chậm	Chậm 5 giờ, phát sinh chi phí lưu kho	Điều phối	Điều phối	Điều chỉnh thời gian giao và cập nhật khách hàng	Hoàn thành
TP0526005	Đà Nẵng – TP.HCM	Báo lệch giá vận chuyển	Báo sai giá vận chuyển	Kinh doanh	Kinh doanh	Rà soát dữ liệu và xác nhận lại với khách hàng	Đã cập nhật
TP0526009	Huế – Hà Nội	Điều chỉnh lịch giao	Phát sinh thời gian chờ giao hàng	Điều phối	Điều phối	Sắp xếp lại lịch trình và thông báo tài xế	Hoàn thành

Bảng 3.5: Mẫu theo dõi sai sót phát sinh

Thông tin từ bảng theo dõi sai lệch có thể được tổng hợp định kỳ theo tuần hoặc theo tháng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp đánh giá các vấn đề thường phát sinh trong quá trình giao nhận như giao hàng chậm, sai lệch thông tin hoặc phát sinh chi phí ngoài kế

hoạch. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp có thể xác định nguyên nhân chủ yếu, điều chỉnh phương án điều phối phù hợp hơn và nâng cao hiệu quả kiểm soát hoạt động giao nhận.

➤ ***Các chỉ tiêu KPI kiểm soát hiệu quả triển khai giải pháp***

Trên cơ sở dữ liệu thu thập từ quá trình theo dõi thực tế các đơn hàng trong thời gian thực tập, kết hợp với bảng theo dõi sai lệch phát sinh và kết quả thực hiện đơn hàng, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống KPI nhằm theo dõi và đánh giá hiệu quả hoạt động giao nhận một cách cụ thể và định lượng.

Các chỉ tiêu KPI được xây dựng dựa trên những hạn chế đã ghi nhận trong thực tế vận hành như giao hàng chậm, sai lệch thông tin đơn hàng, điều chỉnh kế hoạch vận chuyển, phát sinh chi phí ngoài kế hoạch và việc cập nhật tiến độ giao nhận chưa đồng bộ. Việc lượng hóa các chỉ tiêu này giúp doanh nghiệp thuận lợi hơn trong hoạt động kiểm soát, đánh giá hiệu quả điều phối và cải thiện chất lượng vận hành giao nhận hàng hóa.

Chỉ tiêu KPI	Thực trạng hiện tại	Mục tiêu sau cải thiện
Tỷ lệ giao hàng đúng hạn (OTD)	14/17 đơn đúng hạn (82,4%)	$\geq 95\%$
Tỷ lệ giao hàng trễ hạn	3/17 đơn trễ hạn (17,6%)	$\leq 5\%$
Tỷ lệ sai lệch chứng từ/thông tin đơn hàng	2/17 đơn phát sinh sai lệch (11,8%)	$< 2\%$
Tỷ lệ đơn hàng phải điều chỉnh kế hoạch vận chuyển	3/17 đơn phải điều chỉnh (17,6%)	$< 5\%$
Khả năng cập nhật trạng thái đơn hàng	Chủ yếu thông qua điện thoại và Zalo, chưa đồng bộ	Cập nhật đầy đủ theo từng mốc vận chuyển
Thời gian xử lý và phối hợp thông tin	Xử lý thủ công qua nhiều bộ phận	Giảm khoảng 15–20% thời gian xử lý
Hiệu quả điều phối và sử dụng phương tiện	Chưa tối ưu, còn phát sinh quãng đường chạy rỗng	Nâng cao hiệu quả sử dụng phương tiện và hạn chế quãng đường chạy rỗng
Chi phí vận hành	Chịu ảnh hưởng bởi điều phối và xử lý thủ công	Hỗ trợ kiểm soát và hạn chế phát sinh chi phí ngoài kế hoạch

Bảng 3.4: Các chỉ tiêu KPI kiểm soát hiệu quả triển khai giải pháp

Các chỉ tiêu KPI trên giúp doanh nghiệp theo dõi mức độ cải thiện của hoạt động giao nhận sau khi triển khai các giải pháp hoàn thiện quy trình. Tuy nhiên, để việc đánh giá đạt hiệu quả, doanh nghiệp cần thực hiện ghi nhận thường xuyên các sai lệch và vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành. Đây sẽ là cơ sở để bộ phận điều phối tổng hợp dữ liệu, đánh giá nguyên nhân ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng, chi phí vận chuyển và hiệu quả điều phối phương tiện.

3.3. Điều kiện và cách thức thực hiện giải pháp

3.3.1. Điều kiện thực hiện

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa được triển khai hiệu quả tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, doanh nghiệp cần bảo đảm một số điều kiện về nguồn nhân lực, cơ sở dữ liệu, hạ tầng công nghệ và khả năng tài chính. Đây là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng triển khai và duy trì hiệu quả các giải pháp trong thực tế vận hành.

➤ Điều kiện về nguồn nhân lực và nhận thức quản lý

Để triển khai hiệu quả các giải pháp đã đề xuất, doanh nghiệp cần từng bước chuyển từ phương thức quản lý chủ yếu dựa vào kinh nghiệm sang quản lý dựa trên dữ liệu và thông tin được cập nhật thống nhất giữa các bộ phận. Điều này đòi hỏi bộ phận điều phối, kế toán, kinh doanh và tài xế phải có sự thống nhất trong cách thức cập nhật và xử lý thông tin liên quan đến đơn hàng, chứng từ và tiến độ giao hàng.

Doanh nghiệp cần nâng cao nhận thức của nhân sự về vai trò của việc chuẩn hóa dữ liệu trong hoạt động giao nhận và điều phối vận tải. Việc cập nhật thông tin đầy đủ, đúng thời điểm và theo cùng một phương thức không chỉ giúp hạn chế sai lệch dữ liệu mà còn hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao hàng và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Nhân sự tham gia vận hành cần được hướng dẫn sử dụng thống nhất các biểu mẫu quản lý, bảng theo dõi dữ liệu vận tải và hệ thống Google Sheets dùng chung nhằm bảo đảm khả năng phối hợp dữ liệu giữa các bộ phận. Đối với bộ phận điều phối, cần tăng cường kỹ năng theo dõi tiến độ vận tải, khai thác dữ liệu từ hệ thống Tracking và xử lý thông tin phát sinh trong quá trình giao hàng. Đối với tài xế, cần

nâng cao ý thức phối hợp cập nhật tình trạng giao hàng và phản hồi kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Việc triển khai các giải pháp cũng đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa bộ phận điều phối, kế toán, kinh doanh và tài xế trong toàn bộ quá trình giao nhận hàng hóa. Bộ phận điều phối cần thực hiện cập nhật thường xuyên tiến độ giao hàng và các tình huống phát sinh nhằm bảo đảm dữ liệu được theo dõi liên tục trong quá trình vận chuyển. Bộ phận kế toán cần phối hợp kiểm tra chứng từ và công nợ dựa trên dữ liệu được cập nhật trên hệ thống nhằm hạn chế sai lệch thông tin trong quá trình đối chiếu và thanh toán. Đối với tài xế, việc phản hồi kịp thời về tình trạng giao hàng và các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển có vai trò quan trọng đối với hoạt động điều phối và kiểm soát vận tải của doanh nghiệp.

Doanh nghiệp cũng cần thống nhất phương thức trao đổi và cập nhật thông tin giữa các bộ phận nhằm hạn chế tình trạng xử lý thông tin không đồng bộ hoặc phụ thuộc quá nhiều vào trao đổi cá nhân như trước đây.

➤ ***Điều kiện về cơ sở dữ liệu và hạ tầng công nghệ***

Việc triển khai các giải pháp yêu cầu doanh nghiệp phải xây dựng được hệ thống dữ liệu quản lý tập trung phục vụ cho hoạt động giao nhận và điều phối vận tải. Các dữ liệu liên quan đến khách hàng, tuyến đường, phương tiện vận chuyển, tài xế, thời gian giao hàng và tình trạng vận chuyển cần được rà soát và cập nhật thống nhất giữa các bộ phận nhằm bảo đảm tính đồng bộ trong quá trình vận hành.

Đối với giải pháp chuẩn hóa quản lý thông tin đơn hàng, doanh nghiệp cần bảo đảm việc sử dụng đồng bộ hệ thống Google Sheets dùng chung giữa bộ phận điều phối, kế toán và các bộ phận liên quan. Việc cập nhật dữ liệu trực tuyến trên cùng một hệ thống giúp hạn chế tình trạng lưu trữ thông tin phân tán qua điện thoại, tin nhắn hoặc file riêng lẻ như trước đây, đồng thời hỗ trợ doanh nghiệp thuận lợi hơn trong việc tra cứu, đối chiếu và theo dõi tiến độ xử lý đơn hàng.

Doanh nghiệp cần xây dựng các bảng theo dõi phục vụ hoạt động quản lý như:

- Bảng quản lý đơn hàng;
- Bảng quản lý chứng từ giao nhận;
- Bảng theo dõi công nợ khách hàng;

- Bảng theo dõi sai sót và phát sinh trong quá trình giao nhận;

Đối với giải pháp nâng cao hiệu quả điều phối vận tải, doanh nghiệp cần khai thác hiệu quả hơn hệ thống Tracking hiện có để phục vụ hoạt động theo dõi lịch trình vận chuyển, tiến độ giao hàng và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình vận tải. Các dữ liệu như vị trí phương tiện, thời gian vận chuyển thực tế, lịch sử hành trình và các trường hợp dừng đỗ bất thường cần được theo dõi thường xuyên nhằm hỗ trợ bộ phận điều phối nâng cao khả năng kiểm soát vận tải.

Khi doanh nghiệp mở rộng quy mô hoạt động, doanh nghiệp có thể xem xét đầu tư thêm các phần mềm hỗ trợ điều phối vận tải chuyên sâu như Abivin vRoute nhằm nâng cao khả năng quản lý tập trung dữ liệu vận tải và hỗ trợ tối ưu hoạt động điều phối.

➤ **Điều kiện về khả năng tài chính**

Các giải pháp được đề xuất chủ yếu tập trung vào việc tận dụng hệ thống và nguồn lực hiện có của doanh nghiệp nên không tạo áp lực lớn về chi phí đầu tư trong giai đoạn hiện tại. Điều này phù hợp với quy mô hoạt động của Công ty Tín Phát trong bối cảnh doanh nghiệp vẫn đang vận hành theo mô hình doanh nghiệp vận tải vừa và nhỏ.

Đối với giải pháp chuẩn hóa dữ liệu và khai thác hệ thống Tracking hiện có, doanh nghiệp chủ yếu phát sinh chi phí liên quan đến việc rà soát dữ liệu, xây dựng biểu mẫu quản lý và hướng dẫn nhân sự sử dụng thống nhất hệ thống. Phần lớn hoạt động triển khai có thể thực hiện thông qua nguồn lực nội bộ mà không cần đầu tư lớn về cơ sở hạ tầng công nghệ.

Trong quá trình mở rộng quy mô hoạt động hoặc khi nhu cầu quản lý vận tải tăng lên, doanh nghiệp có thể cần đầu tư thêm các phần mềm hỗ trợ điều phối vận tải chuyên sâu, nâng cấp hạ tầng dữ liệu hoặc tăng cường khả năng lưu trữ và quản lý thông tin vận hành. Vì vậy, doanh nghiệp cần xây dựng kế hoạch đầu tư phù hợp với khả năng tài chính và lộ trình phát triển trong từng giai đoạn nhằm bảo đảm tính khả thi trong quá trình triển khai thực tế.

3.3.2. Cách thức triển khai các giải pháp đề xuất

Để bảo đảm các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận được triển khai phù hợp với điều kiện vận hành thực tế của Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát, doanh nghiệp cần thực hiện theo từng giai đoạn cụ thể. Việc triển khai theo lộ trình giúp doanh nghiệp hạn chế gây xáo trộn lớn trong hoạt động vận hành, đồng thời tạo điều kiện để các bộ phận thích ứng dần với phương thức quản lý mới.

Giai đoạn 1: Chuẩn hóa dữ liệu và phương thức quản lý thông tin (0–3 tháng)

Trong giai đoạn đầu, doanh nghiệp tập trung xây dựng nền tảng quản lý dữ liệu và thống nhất phương thức cập nhật thông tin giữa các bộ phận liên quan. Bộ phận kinh doanh, điều phối và kế toán tiến hành rà soát các thông tin đang sử dụng trong quá trình giao nhận như: Mã đơn hàng; Thông tin khách hàng; Tuyến vận chuyển; Thông tin phương tiện; Thông tin tài xế; Tình trạng chứng từ và thanh toán.

Trên cơ sở đó, doanh nghiệp triển khai hệ thống Google Sheets dùng chung nhằm hỗ trợ cập nhật và theo dõi dữ liệu tập trung giữa các bộ phận. Đồng thời, doanh nghiệp tiến hành xây dựng:

- Bảng quản lý đơn hàng;
- Bảng quản lý chứng từ;
- Bảng theo dõi công nợ khách hàng;
- Bảng theo dõi sai sót và sai lệch phát sinh.

Trong giai đoạn này, doanh nghiệp đồng thời thống nhất trách nhiệm cập nhật dữ liệu đối với từng bộ phận nhằm hạn chế tình trạng sai lệch thông tin và lưu trữ dữ liệu phân tán như trước đây.

Giai đoạn 2: Nâng cao kiểm soát vận tải và theo dõi tiến độ giao hàng (3–6 tháng)

Sau khi hệ thống dữ liệu được tổ chức ổn định, doanh nghiệp chuyển sang giai đoạn tăng cường kiểm soát hoạt động vận tải và theo dõi tiến độ giao hàng. Trong giai đoạn này, bộ phận điều phối bắt đầu khai thác hiệu quả hơn dữ liệu từ hệ thống Tracking hiện có nhằm phục vụ hoạt động điều phối vận tải. Các thông tin được theo dõi bao gồm:

- Vị trí phương tiện;
- Thời gian vận chuyển thực tế;

- Trạng thái giao hàng;
- Tình trạng di chuyển theo từng tuyến;
- Các trường hợp dừng đỗ bất thường hoặc thay đổi lộ trình.

Bộ phận điều phối phối hợp với tài xế để cập nhật thường xuyên các tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển nhằm hỗ trợ điều chỉnh kế hoạch giao hàng kịp thời khi cần thiết. Việc kết hợp dữ liệu vận tải với trạng thái giao hàng giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao nhận, đồng thời hạn chế phụ thuộc quá nhiều vào liên lạc thủ công giữa điều phối và tài xế như trước đây.

Giai đoạn 3: Đánh giá hiệu quả vận hành và cải thiện hoạt động giao nhận (6–12 tháng)

Khi dữ liệu vận hành đã được tích lũy tương đối đầy đủ, doanh nghiệp tiếp tục triển khai hoạt động đánh giá hiệu quả vận hành thông qua hệ thống KPI. Bộ phận điều phối và kế toán thực hiện tổng hợp định kỳ các dữ liệu liên quan đến:

- Tỷ lệ giao hàng đúng hạn;
- Các trường hợp giao hàng chậm;
- Sai lệch thông tin đơn hàng;
- Các trường hợp điều chỉnh kế hoạch vận chuyển;
- Tình trạng cập nhật tiến độ giao hàng;
- Các chi phí phát sinh ngoài kế hoạch.

Các dữ liệu này được tổng hợp theo tuần hoặc theo tháng nhằm hỗ trợ doanh nghiệp đánh giá hiệu quả điều phối vận tải, xác định các vấn đề thường phát sinh trong quá trình giao nhận và điều chỉnh phương án vận chuyển phù hợp hơn. Doanh nghiệp đồng thời thực hiện hậu kiểm đối với các trường hợp giao hàng chậm, phát sinh sai lệch hoặc phát sinh chi phí ngoài kế hoạch nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát hoạt động giao nhận.

Giai đoạn 4: Từng bước mở rộng ứng dụng công nghệ quản lý vận tải (Sau 12 tháng)

Sau khi doanh nghiệp đã hình thành được hệ thống dữ liệu vận hành tương đối ổn định và hoạt động điều phối được kiểm soát tốt hơn, doanh nghiệp có thể xem xét từng bước mở rộng mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý vận tải. Trong trường

hợp số lượng đơn hàng và nhu cầu điều phối vận tải tăng lên, doanh nghiệp có thể cân nhắc triển khai thêm các phần mềm quản lý vận tải chuyên sâu như Abivin vRoute nhằm:

- Quản lý tập trung dữ liệu vận tải;
- Hỗ trợ điều phối phương tiện;
- Theo dõi tiến độ giao hàng theo thời gian thực;
- Tổng hợp dữ liệu vận hành;
- Hỗ trợ tối ưu hoạt động điều phối vận tải.

Tuy nhiên, việc triển khai các phần mềm chuyên sâu cần được thực hiện từng bước phù hợp với quy mô hoạt động và khả năng tài chính của doanh nghiệp nhằm bảo đảm tính khả thi trong quá trình vận hành thực tế.

➤ **Hiệu quả kỳ vọng theo từng giai đoạn**

Việc triển khai các giải pháp theo lộ trình trên dự kiến giúp doanh nghiệp cải thiện đáng kể khả năng quản lý và kiểm soát hoạt động giao nhận hàng hóa. Trong giai đoạn đầu, khi dữ liệu và phương thức quản lý thông tin được chuẩn hóa, tình trạng sai lệch thông tin giữa các bộ phận có thể được hạn chế đáng kể. Điều này giúp doanh nghiệp giảm thời gian xử lý nghiệp vụ và nâng cao khả năng phối hợp trong quá trình giao nhận. Khi chuyển sang giai đoạn tăng cường kiểm soát vận tải, doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ giao hàng liên tục thông qua dữ liệu từ hệ thống Tracking thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào liên lạc trực tiếp với tài xế như trước đây. Khả năng quản lý đồng thời nhiều đơn hàng và nhiều tuyến vận chuyển cũng được cải thiện rõ rệt.

Ở giai đoạn đánh giá và cải thiện vận hành, dữ liệu vận hành được tổng hợp thường xuyên sẽ hỗ trợ doanh nghiệp đánh giá hiệu quả điều phối, xác định các vấn đề thường phát sinh và điều chỉnh kế hoạch vận chuyển phù hợp hơn. Trong dài hạn, việc từng bước mở rộng ứng dụng công nghệ quản lý vận tải sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng quản lý tập trung, hỗ trợ tối ưu hoạt động điều phối và tạo nền tảng cho việc mở rộng quy mô hoạt động trong tương lai.

3.4. Kiến nghị

3.4.1. Đối với Công ty Tín Phát

Hoạt động vận hành tại Công ty Tín Phát hiện vẫn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm của nhân sự, đặc biệt ở khâu điều phối vận chuyển. Điều này giúp doanh nghiệp linh hoạt trong xử lý tình huống thực tế nhưng còn hạn chế khi số lượng đơn hàng tăng hoặc cần kiểm soát đồng thời nhiều tuyến vận chuyển. Vì vậy, doanh nghiệp cần từng bước chuẩn hóa quy trình, tổ chức hệ thống thông tin theo hướng tập trung và tăng cường quản lý dựa trên dữ liệu.

Công tác điều phối cần được hỗ trợ bằng dữ liệu thực tế về thời gian giao hàng, chi phí vận chuyển và các sai lệch phát sinh nhằm nâng cao hiệu quả lập kế hoạch và kiểm soát vận hành. Doanh nghiệp cần ưu tiên triển khai các giải pháp phù hợp với quy mô vận hành hiện tại, đồng thời từng bước mở rộng ứng dụng công nghệ và xây dựng cơ chế quản lý dựa trên dữ liệu nhằm nâng cao hiệu quả điều phối và kiểm soát hoạt động giao nhận.

3.4.2. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

Để hoạt động vận tải và giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ được tổ chức hiệu quả hơn, cơ quan quản lý nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống hạ tầng giao thông và tăng cường hỗ trợ hoạt động chuyển đổi số trong lĩnh vực logistics.

Trước hết, cần tiếp tục đầu tư và nâng cấp hệ thống giao thông đường bộ, đặc biệt tại các tuyến vận chuyển liên tỉnh, khu công nghiệp và khu vực tập trung hoạt động logistics nhằm giảm tình trạng ùn tắc và nâng cao hiệu quả vận chuyển hàng hóa. Đồng thời, cơ quan quản lý cần khuyến khích và hỗ trợ doanh nghiệp vận tải ứng dụng công nghệ trong quản lý vận tải và giao nhận hàng hóa thông qua các chương trình hỗ trợ chuyển đổi số, đào tạo kỹ năng quản lý dữ liệu và ứng dụng phần mềm vận tải phù hợp với doanh nghiệp vừa và nhỏ.

Cần tăng cường hỗ trợ chia sẻ thông tin và thúc đẩy kết nối dữ liệu trong hoạt động logistics nhằm tạo điều kiện cho các doanh nghiệp vận tải vừa và nhỏ nâng cao khả năng quản lý và kiểm soát vận hành.

3.5. Bài học rút ra từ thực tiễn và giá trị đóng góp của nghiên cứu

3.5.1. Bài học rút ra từ quá trình thực tập và nghiên cứu

Quá trình nghiên cứu tại Công ty Tín Phát cho thấy quy trình giao nhận trong thực tế có tính linh hoạt cao hơn so với lý thuyết. Mặc dù các bước nghiệp vụ cơ bản vẫn được thực hiện đầy đủ, cách thức triển khai thường được điều chỉnh tùy theo đặc điểm đơn hàng và điều kiện vận chuyển. Điều này cho thấy một quy trình hiệu quả không chỉ cần được xây dựng hợp lý mà còn phải phù hợp với thực tiễn hoạt động của doanh nghiệp.

Thông tin đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính chính xác và liên tục của quy trình giao nhận. Khi thông tin đơn hàng chưa được chuẩn hóa hoặc được truyền đạt qua nhiều hình thức khác nhau, nguy cơ sai lệch và phát sinh trong quá trình điều phối sẽ gia tăng. Vì vậy, việc chuẩn hóa và quản lý thông tin là điều kiện cần thiết để nâng cao hiệu quả vận hành.

Quá trình thực tập cũng cho thấy vai trò của dữ liệu trong hoạt động điều phối vận tải. Việc ghi nhận và khai thác có hệ thống các thông tin về thời gian vận chuyển, chi phí và các sai lệch phát sinh sẽ hỗ trợ doanh nghiệp nâng cao chất lượng ra quyết định và cải thiện hiệu quả thực hiện đơn hàng. Đồng thời, công tác kiểm soát thực hiện và đánh giá sau vận chuyển có ý nghĩa quan trọng trong việc phát hiện sai lệch, rút kinh nghiệm và từng bước hoàn thiện quy trình. Những bài học rút ra cho thấy việc nâng cao hiệu quả giao nhận cần được thực hiện đồng bộ giữa chuẩn hóa thông tin, khai thác dữ liệu, tăng cường kiểm soát và duy trì tính linh hoạt trong quá trình vận hành.

3.5.2. Giá trị đóng góp của khóa luận đối với doanh nghiệp

Hệ thống hóa quy trình giao nhận theo cấu trúc rõ ràng và dễ theo dõi. Khóa luận đã hệ thống hóa quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty Tín Phát theo từng công đoạn từ tiếp nhận đơn hàng đến thanh toán. Qua đó làm rõ trách nhiệm của các bộ phận, hỗ trợ kiểm soát tiến độ, đối chiếu chứng từ và từng bước chuẩn hóa hoạt động giao nhận.

Nhận diện các hạn chế mang tính cốt lõi trong vận hành. Trên cơ sở khảo sát thực tế, khóa luận đã chỉ ra những hạn chế ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động như thông tin đơn hàng chưa được chuẩn hóa, công tác kiểm soát thực hiện chưa đồng bộ

và việc khai thác dữ liệu vận hành còn hạn chế. Đây là cơ sở để doanh nghiệp xác định đúng nguyên nhân và xây dựng giải pháp phù hợp.

Đề xuất hệ thống giải pháp có khả năng triển khai theo lộ trình. Các giải pháp được xây dựng theo hướng chuẩn hóa quy trình, nâng cao khả năng kiểm soát và tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý vận tải. Lộ trình triển khai phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp, giúp hạn chế xáo trộn trong quá trình vận hành.

Định hướng chuyển đổi từ vận hành theo kinh nghiệm sang quản trị dựa trên dữ liệu. Khóa luận góp phần định hướng doanh nghiệp từng bước chuyển từ quản lý dựa trên kinh nghiệm sang quản lý dựa trên dữ liệu, qua đó nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ, tối ưu chi phí và cải thiện hiệu quả khai thác phương tiện.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở định hướng phát triển của doanh nghiệp và các hạn chế đã được phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV DVTM & Vận tải Tín Phát theo hướng nâng cao hiệu quả vận hành, tăng cường khả năng kiểm soát và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Các giải pháp được đề xuất tập trung vào ba nội dung trọng tâm gồm chuẩn hóa quản lý thông tin và dữ liệu giao nhận, nâng cao hiệu quả điều phối và kiểm soát vận tải, đồng thời tăng cường hoạt động đánh giá hiệu quả vận hành. Việc xây dựng hệ thống dữ liệu tập trung, sử dụng mã đơn hàng thống nhất và tăng cường phối hợp giữa các bộ phận giúp hạn chế sai lệch thông tin và nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao nhận. Bên cạnh đó, việc khai thác hiệu quả hệ thống Tracking hiện có kết hợp với định hướng từng bước ứng dụng các công cụ quản lý vận tải phù hợp góp phần nâng cao hiệu quả điều phối và hỗ trợ kiểm soát hoạt động vận tải trong thực tế.

Chương này đồng thời xây dựng hệ thống KPI và lộ trình triển khai dựa trên điều kiện vận hành thực tế của doanh nghiệp nhằm nâng cao tính khả thi cho các giải pháp đề xuất. Các chỉ tiêu như tỷ lệ giao hàng đúng hạn, tỷ lệ sai lệch chứng từ và thông tin đơn hàng, hiệu quả sử dụng phương tiện và thời gian xử lý thông tin được sử dụng làm cơ sở theo dõi và đánh giá hiệu quả cải thiện quy trình giao nhận trong thực tế.

Bên cạnh các giải pháp cụ thể, nội dung chương còn đề cập đến điều kiện triển khai, chi phí dự kiến và một số rủi ro có thể phát sinh trong quá trình thực hiện nhằm giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong tổ chức triển khai và kiểm soát hoạt động vận hành.

Các giải pháp được đề xuất phù hợp với điều kiện thực tế và quy mô hoạt động của Công ty Tín Phát, đồng thời có mối liên hệ trực tiếp với các hạn chế đã được xác định trong quá trình phân tích thực trạng. Đây là cơ sở để doanh nghiệp từng bước hoàn thiện quy trình giao nhận, nâng cao chất lượng dịch vụ, tăng hiệu quả vận hành và cải thiện năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh hoạt động vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ ngày càng giữ vai trò quan trọng trong hệ thống logistics và chuỗi cung ứng tại Việt Nam, việc tổ chức và quản lý hiệu quả quy trình giao nhận hàng hóa trở thành yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến năng lực vận hành và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Trên cơ sở đó, đề tài đã tập trung nghiên cứu, phân tích và đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nội địa bằng đường bộ tại Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát.

Kết quả nghiên cứu đã hệ thống hóa có chọn lọc cơ sở lý luận về hoạt động giao nhận và quy trình vận chuyển hàng hóa bằng đường bộ, đồng thời làm rõ vai trò của quy trình giao nhận trong việc tổ chức, kiểm soát dòng hàng hóa và dòng thông tin trong hoạt động logistics. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả quy trình được xác định trên các khía cạnh như thời gian vận chuyển, chi phí, độ chính xác thông tin và khả năng đáp ứng yêu cầu khách hàng, tạo cơ sở cho việc phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp với điều kiện hoạt động của doanh nghiệp.

Thông qua quá trình khảo sát và phân tích thực tế tại Công ty Tín Phát, đề tài đã nhận diện một số hạn chế còn tồn tại trong hoạt động giao nhận như mức độ chuẩn hóa thông tin chưa cao, hoạt động điều phối vận tải còn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm thực tế của nhân sự và công tác đánh giá hiệu quả vận hành chưa được thực hiện đồng bộ. Việc phân tích nguyên nhân cho thấy các hạn chế này không chỉ chịu tác động từ điều kiện hạ tầng và biến động trong hoạt động vận tải mà còn gắn với phương thức tổ chức dữ liệu, mức độ ứng dụng công nghệ và khả năng quản lý vận hành của doanh nghiệp.

Trên cơ sở đó, đề tài đã đề xuất các giải pháp theo hướng chuẩn hóa quản lý thông tin và dữ liệu giao nhận, nâng cao hiệu quả điều phối và kiểm soát vận tải, đồng thời tăng cường hoạt động đánh giá hiệu quả vận hành thông qua hệ thống KPI. Bên cạnh đó, đề tài cũng xây dựng lộ trình triển khai, phân tích điều kiện thực hiện, chi phí dự kiến và các rủi ro có thể phát sinh nhằm nâng cao tính khả thi của các giải pháp trong điều kiện thực tế của doanh nghiệp.

Các giải pháp được đề xuất không chỉ hướng đến khắc phục các hạn chế đã được xác định mà còn góp phần hỗ trợ doanh nghiệp từng bước chuyển từ phương

thức vận hành dựa chủ yếu vào kinh nghiệm sang quản trị dựa trên dữ liệu và kiểm soát vận hành có hệ thống. Đây được xem là định hướng cần thiết đối với các doanh nghiệp vận tải vừa và nhỏ trong bối cảnh hoạt động logistics ngày càng yêu cầu cao về khả năng kiểm soát thông tin, tiến độ giao hàng và hiệu quả sử dụng nguồn lực.

Tổng thể, đề tài đã đạt được mục tiêu nghiên cứu đề ra, đồng thời cung cấp cơ sở tham khảo cho việc hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty Tín Phát cũng như các doanh nghiệp vận tải đường bộ có quy mô và đặc điểm hoạt động tương tự. Mặc dù vẫn còn một số hạn chế nhất định về phạm vi nghiên cứu và điều kiện tiếp cận dữ liệu thực tế, kết quả nghiên cứu vẫn có ý nghĩa cả về mặt lý luận và thực tiễn đối với hoạt động quản lý giao nhận và vận tải hàng hóa nội địa bằng đường bộ hiện nay.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Đặng Đình Đào (đồng chủ biên), Nguyễn Thị Bạch Tuyết, Đặng Thị Thúy Hồng, Nguyễn Ngọc Long, Nguyễn Thái Bình,(2023). *Giáo trình Quản trị logistics căn bản*, Nhà xuất bản Lao động.
2. Đoàn Thị Hồng Vân (2005), *Giáo trình Kỹ thuật ngoại thương*, Nhà xuất bản Thống kê, Hà Nội.
3. Đoàn Thị Hồng Vân (2010), *Logistics – Những vấn đề cơ bản*
4. Nguyễn Hồng Đàm (chủ biên) (2003), *Vận tải và giao nhận trong ngoại thương*, Nhà xuất bản Giao thông Vận tải, Hà Nội.
5. Phùng Trọng Quế (2021), “Hoàn thiện pháp luật về điều kiện kinh doanh dịch vụ giao nhận vận tải đường bộ theo pháp luật Việt Nam hiện nay”, *Tạp chí Khoa học Kiểm sát*, số 03/2021.
6. Trần Nguyên Hợp Châu (chủ biên), *Logistics và vận tải quốc tế*, Nhà xuất bản Hồng Đức.
7. Trần Thanh Hải (2018), *Hỏi đáp về Logistics*, Nhà xuất bản Công Thương.
8. Công ty TNHH MTV Dịch vụ Thương mại và Vận tải Tín Phát (2022–2024), *Báo cáo tài chính, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và tài liệu nội bộ phục vụ nghiên cứu*.
9. Ballou, R.H. (2004), *Business Logistics/Supply Chain Management*, Pearson Education.
10. Bowersox, D.J., Closs, D.J. and Cooper, M.B. (2013), *Supply Chain Logistics Management*, McGraw-Hill.
11. Christopher, M. (2016), *Logistics and Supply Chain Management*, Pearson Education.
12. FIATA (2019), *FIATA Model Rules for Freight Forwarding Services*.
13. ISO (2015), *ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements*.
14. Lambert, D.M. (2008), *Supply Chain Management: Processes, Partnerships, Performance*.
15. World Bank (2025), *Vietnam Economic Update*.

16. Quốc hội (2008), *Luật Giao thông đường bộ số 23/2008/QH12*, Hà Nội.
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Giao-thong-Van-tai/Luat-giao-thong-duong-bo-2008-23-2008-QH12-82203.aspx>
17. Quốc hội (2005), *Luật Thương mại số 36/2005/QH11*, Hà Nội.
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-Thuong-mai-2005-36-2005-QH11-2633.aspx>
18. Quốc hội (2024). *Luật Đường bộ số 35/2024/QH15*.
<https://vanban.chinhphu.vn/?pageid=27160&docid=211193>