

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ
NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG BỘ TUYẾN TRUNG - VIỆT
TẠI CÔNG TY TNHH AN AN HOA NGŨ**

Sinh viên thực hiện : Lưu Thị Thanh Thảo

MSSV: 2254050099

Khoá học: 2022-2026

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ
NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG BỘ TUYẾN TRUNG - VIỆT
TẠI CÔNG TY TNHH AN AN HOA NGŨ**

Giáo viên hướng dẫn : Th.S Lê Thị Quỳnh Anh

Sinh viên thực hiện : Lưu Thị Thanh Thảo

MSSV: 2254050099

Khoá học: 2022-2026

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

Đà Nẵng, ngày 02 tháng 03 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: Lưu Thị Thanh Thảo
- 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 nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung - Việt tại Công ty TNHH An An Hoa Ngừ”

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

- Các tài liệu nội bộ của Công ty TNHH An An Hoa Ngừ
- Các số liệu ban đầu liên quan đến hoạt động giao nhận của công ty TNHH An An Hoa Ngừ

4. Các bảng biểu

- Các bảng biểu sử dụng trong khóa luận được tổng hợp, xây dựng từ số liệu thực tế của Công ty TNHH An An Hoa Ngừ và kết quả nghiên cứu, được trình bày tại Danh mục bảng (trang vii).

5. Cán bộ hướng dẫn

- Th.S Lê Thị Quỳnh Anh

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 31/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026

ĐƠN KHAI BÁO SỬ DỤNG AI

Khai báo của Sinh viên về việc Sử dụng Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh có Trách nhiệm

Tôi,, cam đoan rằng tôi đã sử dụng có trách nhiệm các công cụ Trí tuệ Nhân tạo Tạo sinh (GenAI) trong quá trình chuẩn bị Khoa luận này.

Bằng việc ký vào đơn này, tôi xác nhận các nội dung sau:

1. Khai báo sử dụng AI

Vui lòng cho biết bạn có sử dụng bất kỳ công cụ AI tạo sinh nào (ví dụ: ChatGPT, Gemini, v.v.) trong việc tạo ra bài làm này hay không:

- ☐ **Có**, tôi có sử dụng các công cụ AI trong bài đánh giá này.
- ☐ **Không**, tôi không sử dụng bất kỳ công cụ AI nào.

2. Chi tiết về việc sử dụng AI (Nếu bạn chọn "Có" ở trên)

- Các công cụ AI đã sử dụng:**

.....
.....
.....

- Mục đích sử dụng AI** (ví dụ: tìm ý tưởng, soạn thảo, tóm tắt, chỉnh sửa):

.....
.....
.....

- Các phần cụ thể có sự hỗ trợ của AI:**

.....
.....

.....
.....
.....

• Tôi xác nhận rằng tôi đã xem xét kỹ lưỡng và xác thực tất cả nội dung do AI tạo ra về tính chính xác, tính nguyên bản và sự phù hợp.

○ ☐ Có

3. Liêm chính, Trách nhiệm Học thuật và Tuân thủ Đạo đức và Pháp luật

- Tôi chịu trách nhiệm hoàn toàn về nội dung của bài nộp này và xác nhận rằng AI chỉ được sử dụng như một công cụ hỗ trợ, không phải là tác giả chính cho bài làm của tôi.
- Tôi xác nhận rằng AI không được sử dụng để ngụy tạo, làm giả hoặc thao túng dữ liệu.
- Tôi đã đảm bảo rằng không có dữ liệu bí mật hoặc riêng tư nào được chia sẻ với các công cụ AI mà không có sự cho phép thích hợp.
- Tôi đã tuân thủ tất cả các yêu cầu pháp lý liên quan đến bảo vệ dữ liệu và sở hữu trí tuệ, đồng thời đã trích dẫn nguồn một cách thích hợp.
- Bài đánh giá này phản ánh nỗ lực trí tuệ cá nhân của tôi, và trách nhiệm đối với bài làm này hoàn toàn thuộc về cá nhân tôi.

Cam kết

- Tôi hiểu rằng bất kỳ sự thiếu tuân thủ nào đối với việc sử dụng AI có trách nhiệm, bao gồm việc không khai báo sử dụng AI hoặc trình bày sai sự thật, có thể dẫn đến việc Khóa luận tốt nghiệp của tôi bị từ chối mà không cần xem xét thêm.
- Bằng việc ký vào đơn này, tôi khẳng định rằng bài nộp này phản ánh trung thực bài làm của tôi và tôi đã tuân thủ các nguyên tắc sử dụng AI có trách nhiệm.

Chữ ký: _____ Ngày: _____

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng và thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài “Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ”, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ từ quý thầy cô, doanh nghiệp, gia đình và bạn bè. Đây là nguồn động viên rất lớn giúp em có thêm động lực để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp của mình.

Trước hết, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô Bộ môn Logistics và Quản lý chuỗi cung ứng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn và kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường. Những kiến thức đó là nền tảng quan trọng giúp em vận dụng vào quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài khóa luận.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến cô Th.S Lê Thị Quỳnh Anh – giảng viên hướng dẫn đã luôn tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những nhận xét và định hướng của cô đã giúp em hoàn thiện bài khóa luận cả về nội dung lẫn hình thức trình bày.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh/chị nhân viên tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ đã tạo điều kiện thuận lợi, hỗ trợ cung cấp thông tin và chia sẻ kinh nghiệm thực tế để em có cơ hội tìm hiểu hoạt động giao nhận hàng hóa tại doanh nghiệp trong suốt thời gian thực tập và nghiên cứu đề tài.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè và những người thân đã luôn động viên, hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập cũng như hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình thực hiện, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP

VỀ ĐỢT THỰC TẬP KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Lưu Thị Thanh Thảo
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 2254050099
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH An An Hoa Ngữ
- Vị trí thực tập: Sales Logistics

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

Trong quá trình thực tập tại công ty từ tháng 12 đến hiện tại, em Thanh Thảo đã hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

- Về thái độ: lễ phép với sếp, hòa nhã với đồng nghiệp, thân thiện với khách hàng.

- Kỹ năng: đã cố gắng học hỏi & giải quyết kỹ năng có sự tiến bộ đáng kể.

- Chuyên môn: cần lưu ý nhiều hơn về năng lực chuyên môn ứng dụng thực tế.

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Ngọc Tịnh

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP VỀ ĐỢT THỰC TẬP KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	iii
MỤC LỤC	iv
DANH MỤC BẢNG	vii
DANH MỤC HÌNH	viii
DANH MỤC VIẾT TẮT	ix
PHẦN MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
3.1. Đối tượng nghiên cứu.....	2
3.2. Phạm vi nghiên cứu	2
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu khóa luận	3
CHƯƠNG 1.CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU.....	4
1.1. Khái quát về giao nhận hàng hóa nhập khẩu.....	4
1.1.1. Khái niệm hàng hóa nhập khẩu	4
1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hóa	5
1.1.3. Khái niệm người giao nhận	5
1.1.4. Vai trò của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu đối với doanh nghiệp ..	6
1.1.5. Đặc điểm của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu	7
1.1.6. Phân loại hoạt động giao nhận hàng hóa.....	7
1.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu	9
1.2.1. Khái niệm quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu.....	9
1.2.2. Vai trò của quy trình giao nhận hàng hóa	9
1.2.3. Các bước trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ....	10
1.2.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả giao nhận hàng hoá	19
1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu	20

1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ liên quan đến giao nhận hàng hóa nhập khẩu	22
1.3.1. Các quy định pháp lý trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu	22
1.3.2. Hệ thống chứng từ trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu.....	23
CHƯƠNG 2.THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU TUYẾN TRUNG - VIỆT TẠI CÔNG TY	28
2.1. Khái quát về Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	28
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty	28
2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.....	29
2.1.3. Ngành nghề kinh doanh.....	30
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ	31
2.1.5. Nguồn lực của công ty.....	34
2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty	38
2.2.1. Phân tích lĩnh vực kinh doanh.....	38
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 3 năm gần nhất.....	42
2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hoá nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại công ty	44
2.3.1. Thực trạng về công tác giao nhận tại công ty TNHH An An Hoa Ngữ	44
2.3.2. Thực trạng về quy trình giao nhận tại doanh nghiệp.....	50
2.4. Đánh giá quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại công ty	64
2.4.1. Ưu điểm của quy trình.....	64
2.4.2. Hạn chế của quy trình.....	65
2.4.3. Nguyên nhân của các hạn chế	66
CHƯƠNG 3.Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hoá nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.	69
3.1. Căn cứ để đưa đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình	69
3.1.1. Căn cứ mục tiêu kinh doanh và định hướng của công ty trong giai đoạn tới.	69
3.1.2. Căn cứ vào sự biến đổi của môi trường kinh doanh.....	70
3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ	74
3.2.1. Chuẩn hoá quy trình giao nhận hàng hoá	74

3.2.2. Thiết kế lại công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên ...	77
3.2.3. Cải thiện hiệu quả phối hợp với đối tác logistics	79
3.2.4. Ứng dụng AMIS CRM trong quản lý đơn hàng và phối hợp xử lý sự cố phát sinh	81
KẾT LUẬN	83
PHỤ LỤC	
TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1. Nguồn lực về cơ sở vật chất tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	34
Bảng 2.2. Nguồn nhân lực năm 2025-2026 tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	35
Bảng 2.3. Bảng cân đối kế toán Công ty TNHH An An Hoa Ngữ 2022 - 2024 (Rút gọn).....	37
Bảng 2.4. So sánh ưu và nhược điểm giữa các doanh nghiệp.....	41
Bảng 2.5. Tình hình kinh doanh của An An Hoa Ngữ năm 2022 - 2024 (Rút gọn).....	43
Bảng 2.6. Thông tin liên quan đến tỷ lệ lô hàng ước tính của công ty.....	61
Bảng 3.1. Quy trình chuẩn hoá hoạt động giao nhận hàng hoá tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	76
Bảng 3.2. Ma trận phân công trách nhiệm công việc của Công ty.....	78

DANH MỤC HÌNH

Hình 1.1. Hợp đồng ngoại thương.....	24
Hình 1.2. Hóa đơn thương mại.....	25
Hình 1.3. Phiếu đóng gói.....	25
Hình 1.4. Giấy vận tải.....	26
Hình 1.5. Giấy chứng nhận xuất xứ.....	27
Hình 1.6. Tờ khai hàng hóa nhập khẩu.....	27
Hình 2.1. Logo Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	28
Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.....	31
Hình 2.3. Sơ đồ quy trình giao nhận tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ	46
Hình 2.4. Khảo sát tần suất sử dụng dịch vụ của Công ty TNHH.....	47
Hình 2.5. Khảo sát mức độ hài lòng về thời gian vận chuyển	48
Hình 2.6. Khảo sát mức độ chính xác của đơn hàng	48
Hình 2.7. Khảo sát tình trạng thiếu hàng, sai hàng và chậm hàng	49
Hình 2.8. Đánh giá chung dịch vụ giao nhận của Công ty TNHH.....	50
Hình 2.9. Nội dung tin nhắn xác nhận thông tin đơn hàng với quản lý	55
Hình 2.10. Khảo sát tình trạng thiếu hàng, sai hàng và chậm hàng	59
Hình 2.11. Biên bản giao nhận giữa công ty với đối tác	62

DANH MỤC VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
VAT	Value Added Tax (Thuế giá trị gia tăng)
EXW	Ex Works (Giao tại xưởng)
FCA	Free Carrier (Giao cho người chuyên chở)
DAP	Delivered At Place (Giao tại địa điểm đến)
DDP	Delivered Duty Paid (Giao hàng đã nộp thuế)
FIATA	International Federation of Freight Forwarders Associations (Liên đoàn các Hiệp hội Giao nhận Vận tải Quốc tế)
HS code	Harmonized System Code (Mã số hàng hóa)
CRM	Customer Relationship Management (Quản lý quan hệ khách hàng)

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh thương mại quốc tế ngày càng mở rộng, việc nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc vào Việt Nam đang trở nên phổ biến hơn, đặc biệt là các sản phẩm phục vụ hoạt động kinh doanh trực tuyến và bán lẻ trên các nền tảng thương mại điện tử. Sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử đã kéo theo nhu cầu lớn đối với các dịch vụ logistics, đặc biệt là dịch vụ giao nhận và vận chuyển hàng hóa xuyên biên giới.

Trong chuỗi hoạt động logistics, quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra liên tục, an toàn và đúng thời gian. Khi quy trình giao nhận được tổ chức khoa học và hợp lý sẽ giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt quá trình vận chuyển, nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng, giảm thiểu chi phí logistics và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Nhận thấy được tầm quan trọng đó, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ đã phát triển các hoạt động cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu tuyến Trung Quốc - Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu đặt hàng và vận chuyển hàng hóa của khách hàng trong nước. Trong quá trình hoạt động, công ty đã xây dựng hệ thống tiếp nhận và xử lý đơn hàng, đồng thời thiết lập mối quan hệ hợp tác với các kho của đơn vị vận chuyển tại Trung Quốc để tiếp nhận và tập kết hàng hóa từ nhà cung cấp. Sau đó, hàng hóa được vận chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam chủ yếu thông qua tuyến vận tải đường bộ. Khi hàng hóa được vận chuyển về Việt Nam, tiến hành kiểm tra tình trạng hàng hoá, đối chiếu số lượng kiện hàng và phân loại theo từng đơn hàng trước khi tiếp tục xử lý.

Tuy nhiên, trong quá trình vận hành, quy trình giao nhận hàng hóa của công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như thời gian vận chuyển chưa ổn định, quá trình theo dõi đơn hàng còn phụ thuộc nhiều vào các đơn vị vận chuyển hợp tác và việc phối hợp giữa các khâu trong quy trình chưa thực sự tối ưu. Trước bối cảnh nhu cầu nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc vào Việt Nam ngày càng tăng và yêu cầu của khách hàng đối với dịch vụ logistics ngày càng cao, đặc biệt về thời gian giao hàng, chi phí dịch vụ và khả năng theo dõi tình trạng đơn hàng, việc rà soát và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa là cần thiết.

Xuất phát từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu đề tài “ *Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hoá nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung - Việt tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ*” và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu

bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại An An Hoa Ngữ có ý nghĩa quan trọng, góp phần tăng cường hiệu quả hoạt động logistics, tối ưu hóa quy trình vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động logistics và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa các cơ sở lý luận liên quan đến quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu trong doanh nghiệp.
- Phân tích và đánh giá thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung - Việt tại công ty TNHH An An Hoa Ngữ.
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại công ty TNHH An An Hoa Ngữ.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là các vấn đề lý luận và thực tiễn liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ. Trong đó, đề tài tập trung nghiên cứu các hoạt động trong quy trình giao nhận như tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng, báo giá và xác nhận vận chuyển với khách hàng, phối hợp với đối tác logistics trong quá trình vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho Việt Nam, theo dõi tình trạng vận chuyển, xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận và tổ chức giao hàng cho khách hàng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian:

Đề tài được thực hiện tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ, tập trung nghiên cứu quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tuyến Trung Quốc - Việt Nam trong hoạt động kinh doanh của công ty.

- Phạm vi thời gian:

Các số liệu và thông tin phục vụ cho quá trình nghiên cứu cho đề tài được thu thập trong giai đoạn 3 năm gần nhất.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng kết hợp nhiều phương pháp nghiên cứu nhằm phân tích hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại doanh nghiệp. Phương pháp thu thập và tổng hợp tài liệu được áp dụng để hệ thống hóa cơ sở lý luận liên quan đến giao nhận hàng hóa và quy trình giao nhận. Bên cạnh đó, phương pháp thu thập và thống kê dữ liệu được sử dụng để khai thác các báo cáo, tài liệu về hoạt động giao nhận của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ trong giai đoạn 3 năm gần nhất, làm cơ sở cho việc phân tích thực trạng. Đồng thời, phương pháp điều tra khảo sát bằng bảng hỏi được thực hiện nhằm thu thập ý kiến khách hàng, phục vụ đánh giá mức độ hài lòng và hiệu quả dịch vụ. Ngoài ra, đề tài sử dụng phân tích định tính kết hợp so sánh, đối chiếu giữa lý luận và thực tiễn để đánh giá ưu điểm, hạn chế và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa.

5. Kết cấu khóa luận

Kết cấu khóa luận đáp ứng 3 chương theo yêu cầu. Cụ thể:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu trong doanh nghiệp.

Chương 2: Thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.

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

1.1. Khái quát về giao nhận hàng hóa nhập khẩu

1.1.1. Khái niệm hàng hóa nhập khẩu

Trong hoạt động thương mại và logistics, hàng hóa được hiểu là các sản phẩm hữu hình hoặc vô hình có thể trao đổi, mua bán trên thị trường và đáp ứng nhu cầu của con người. Hàng hóa là đối tượng chính của các hoạt động vận chuyển, lưu kho và giao nhận trong chuỗi cung ứng.

Trong hoạt động thương mại quốc tế, hàng hóa thường được lưu chuyển giữa các quốc gia thông qua hoạt động nhập khẩu nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sản xuất và kinh doanh trong nước. Nhập khẩu được định nghĩa là “Quá trình đưa hàng hóa, dịch vụ từ nước ngoài vào trong nước thông qua các thủ tục thương mại và hải quan nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng, sản xuất hoặc kinh doanh” (Nguyễn Thị Minh Trang & Đỗ Thị Thùy Tiên, 2020, Giáo trình Quản trị Logistics và chuỗi cung ứng, NXB Lao động - Xã hội).

Về mặt pháp lý, khái niệm nhập khẩu hàng hóa được quy định cụ thể trong Luật Thương mại Việt Nam 2005. Theo Điều 28 của luật này, “nhập khẩu hàng hóa là việc hàng hóa được đưa vào lãnh thổ Việt Nam từ nước ngoài hoặc từ khu vực đặc biệt nằm trên lãnh thổ Việt Nam được coi là khu vực hải quan riêng theo quy định của pháp luật”.

Theo giáo trình Quản trị Logistics và Chuỗi cung ứng của Nguyễn Thị Minh Trang và Đỗ Thị Thùy Tiên (2020), hàng hóa nhập khẩu được định nghĩa là: “Những sản phẩm vật chất hoặc phi vật chất được sản xuất từ nước ngoài và được đưa vào lãnh thổ quốc gia thông qua hoạt động thương mại nhằm mục đích tiêu dùng, sản xuất, kinh doanh hoặc tái xuất.” Giáo trình này cũng cho rằng hoạt động nhập khẩu là một bộ phận quan trọng trong chuỗi cung ứng toàn cầu, giúp các doanh nghiệp tiếp cận nguồn hàng hóa, nguyên vật liệu và công nghệ từ thị trường quốc tế.

Từ những quan điểm trên có thể thấy rằng, hàng hóa nhập khẩu là các loại hàng hóa được đưa từ nước ngoài vào lãnh thổ quốc gia thông qua hoạt động thương mại quốc tế nhằm phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng, sản xuất hoặc kinh doanh. Quá trình nhập khẩu hàng hóa không chỉ đơn thuần là hoạt động mua bán quốc tế mà còn liên quan đến nhiều khâu khác nhau như vận tải quốc tế, giao nhận hàng hóa, khai báo hải quan, kiểm tra chuyên ngành và thực hiện nghĩa vụ thuế đối với nhà nước.

1.1.2. Khái niệm giao nhận hàng hóa

Giao nhận hàng hóa là một hoạt động thiết yếu trong lĩnh vực logistics và vận tải quốc tế, đóng vai trò làm cầu nối giữa người gửi hàng, người nhận hàng và các đơn vị vận tải nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển từ điểm xuất phát đến điểm nhận một cách an toàn, đúng thời gian và đúng quy định pháp luật. Hoạt động giao nhận không chỉ bao gồm việc vận chuyển hàng hóa mà còn liên quan đến nhiều công việc khác như tổ chức vận tải, lưu kho, làm thủ tục hải quan, xử lý chứng từ và giao hàng cho người nhận.

Theo quy tắc mẫu của Liên đoàn các Hiệp hội Giao nhận Quốc tế (FIATA), “dịch vụ giao nhận hàng hóa được định nghĩa như là bất kỳ loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hay phân phối hàng hoá cũng như các dịch vụ trên, kể cả các vấn đề hải quan, tài chính, mua bảo hiểm, thanh toán, thu thập chứng từ liên quan đến hàng hoá”

Theo Luật Thương mại Việt Nam 1997, dịch vụ giao nhận hàng hóa được xem là một “hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận thực hiện các công việc như nhận hàng, tổ chức vận chuyển, lưu kho, lưu bãi và làm các thủ tục giấy tờ liên quan để giao hàng theo sự ủy thác của chủ hàng, của người vận tải hoặc của người làm dịch vụ giao nhận khác (gọi chung là khách hàng). Tuy nhiên, trong Luật Thương mại Việt Nam 2005, khái niệm này đã được thay thế và mở rộng bằng thuật ngữ dịch vụ logistics, bao gồm các hoạt động như nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, làm thủ tục và các dịch vụ liên quan nhằm tổ chức quá trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa một cách hiệu quả hơn.

Từ những khái niệm trên có thể thấy rằng giao nhận hàng hóa là quá trình tổ chức và thực hiện các hoạt động liên quan đến việc vận chuyển hàng hóa từ người gửi đến người nhận, bao gồm các công việc như tiếp nhận hàng hóa, lưu kho, làm thủ tục hải quan, thuê phương tiện vận tải và giao hàng cho khách hàng theo thỏa thuận.

1.1.3. Khái niệm người giao nhận

Người giao nhận là người thực hiện các dịch vụ giao nhận theo sự ủy thác của khách hàng hoặc người chuyên chở. Nói cách khác, người kinh doanh các dịch vụ giao nhận gọi là người giao nhận. Người giao nhận có thể là chủ hàng, chủ tàu, công ty xếp dỡ hay kho hàng hoặc người giao nhận chuyên nghiệp hay bất kỳ một người nào khác thực hiện dịch vụ đó.

Theo khái niệm của Liên đoàn hiệp hội giao nhận (FIATA): “Người giao nhận (Forwarder, Freight forwarder hay Forwarding agent) là người thu xếp chuyên chở toàn bộ hàng hóa theo hợp đồng ủy thác và hoạt động vì lợi ích của người ủy thác mà bản thân họ không phải là người chuyên chở. Người giao nhận cũng đảm bảo thực hiện mọi công việc liên quan đến hợp đồng giao nhận như đảm bảo lưu kho, trung chuyển, làm thủ tục hải quan kiểm hóa...”.

Theo định nghĩa giao nhận vận tải do Ủy ban kinh tế, xã hội Châu Á Thái Bình Dương (ESCAP) đưa ra như sau: “Người giao nhận vận tải là đại lý uỷ thác thay mặt nhà xuất nhập khẩu thực hiện những nhiệm vụ đơn giản như lưu cước, làm thủ tục thuế cho đến làm trọn gói các dịch vụ cả toàn bộ quá trình vận tải và phân phối hàng”.

Theo điều 234 Luật thương mại Việt Nam 2005 thì: “Người giao nhận là người làm dịch vụ giao nhận, là các thương nhân có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hoá. Người giao nhận có thể là các công ty giao nhận, chủ hàng, chủ tàu hoặc bất kỳ thương nhân nào khác”.

1.1.4. Vai trò của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu đối với doanh nghiệp

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu có vai trò then chốt đối với các doanh nghiệp tham gia thương mại quốc tế. Qua việc tổ chức vận chuyển và thực hiện các thủ tục liên quan đến hàng hóa nhập khẩu, doanh nghiệp có thể đảm bảo quá trình đưa hàng hóa từ nước ngoài về thị trường trong nước được thực hiện thuận lợi, an toàn và hiệu quả. Vai trò của hoạt động giao nhận được thể hiện qua các nội dung như sau:

- *Đảm bảo tiến độ vận chuyển:* Hoạt động giao nhận giúp tổ chức và điều phối quá trình vận chuyển hàng hóa từ nước ngoài về trong nước đúng thời gian và địa điểm theo kế hoạch, góp phần duy trì nguồn cung ổn định cho hoạt động sản xuất và kinh doanh.
- *Kiểm soát chi phí trong quá trình nhập khẩu:* Thông qua việc sắp xếp vận chuyển hợp lý, lựa chọn tuyến đường và phương thức phù hợp, hoạt động giao nhận giúp doanh nghiệp hạn chế các chi phí phát sinh và nâng cao hiệu quả sử dụng chi phí.
- *Tổ chức và xử lý chứng từ, thủ tục:* Hoạt động giao nhận đảm nhận việc chuẩn bị và xử lý các chứng từ liên quan, phối hợp thực hiện các thủ tục cần thiết, góp phần đảm bảo quá trình nhập khẩu diễn ra chính xác và hạn chế rủi ro.

- *Nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh:* Việc tổ chức giao nhận hiệu quả giúp hàng hoá được vận chuyển nhanh chóng, an toàn, từ đó nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường.

1.1.5. Đặc điểm của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu là một phần quan trọng trong hệ thống logistics quốc tế. So với hoạt động vận chuyển hàng hóa trong nước, hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu có một số đặc điểm cơ bản sau:

- *Liên quan đến nhiều chủ thể tham gia:* Quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu thường có sự tham gia của nhiều bên như người xuất khẩu, người nhập khẩu, doanh nghiệp giao nhận, đơn vị vận tải, cơ quan hải quan và các cơ quan kiểm tra chuyên ngành. Sự phối hợp giữa các chủ thể này là yếu tố then chốt để đảm bảo quá trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa diễn ra thuận lợi.
- *Chịu sự kiểm soát nghiêm ngặt của pháp luật:* Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu phải tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến thương mại và hải quan. Doanh nghiệp giao nhận cần thực hiện đầy đủ các thủ tục như khai báo hải quan, nộp thuế nhập khẩu và chuẩn bị bộ chứng từ theo quy định của pháp luật, đặc biệt theo Luật Hải quan Việt Nam 2014 và Luật Thương mại Việt Nam 2005.
- *Gắn liền với hệ thống chứng từ trong xuất nhập khẩu:* Trong quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu, doanh nghiệp cần sử dụng nhiều loại chứng từ khác nhau như hợp đồng thương mại, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, vận đơn và tờ khai hải quan. Các chứng từ này đóng vai trò quan trọng trong việc xác nhận thông tin về lô hàng và phục vụ cho quá trình thông quan hàng hóa.
- *Tiềm ẩn nhiều rủi ro trong quá trình vận chuyển:* Hàng hóa nhập khẩu thường phải trải qua nhiều công đoạn khác nhau như vận chuyển quốc tế, làm thủ tục hải quan và vận chuyển nội địa. Trong quá trình này có thể phát sinh các rủi ro như chậm trễ giao hàng, hư hỏng hàng hóa hoặc sai sót trong chứng từ. Vì vậy, doanh nghiệp giao nhận cần xây dựng quy trình quản lý chặt chẽ để hạn chế các rủi ro có thể xảy ra.

1.1.6. Phân loại hoạt động giao nhận hàng hóa

- ❖ Phân loại theo phạm vi vận chuyển

- Giao nhận hàng hóa nội địa là hoạt động tổ chức vận chuyển và giao nhận hàng hóa trong phạm vi lãnh thổ của một quốc gia, không phát sinh thủ tục xuất nhập khẩu hay hải quan.
- Giao nhận hàng hóa quốc tế là hoạt động tổ chức vận chuyển hàng hóa giữa các quốc gia hoặc vùng lãnh thổ khác nhau, kèm theo các thủ tục như chuẩn bị chứng từ, khai báo hải quan và thực hiện các quy định liên quan nên có mức độ phức tạp cao hơn giao nhận nội địa. Đối với đề tài này, hoạt động giao nhận chủ yếu thuộc hình thức giao nhận quốc tế bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam.

❖ Phân loại theo phương thức vận tải

- Giao nhận hàng hóa bằng đường biển là phương thức phổ biến trong thương mại quốc tế nhờ khả năng vận chuyển khối lượng hàng hóa lớn với chi phí tương đối thấp.
- Giao nhận hàng hóa bằng đường hàng không thường được áp dụng cho các loại hàng hóa có giá trị cao hoặc cần vận chuyển nhanh.
- Giao nhận hàng hóa bằng đường bộ có tính linh hoạt cao và được sử dụng phổ biến trong vận chuyển nội địa cũng như vận chuyển giữa các quốc gia có chung đường biên giới. Hiện nay, hoạt động nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam bằng đường bộ được sử dụng khá phổ biến đối với các đơn hàng nhỏ lẻ, hàng thương mại điện tử hoặc hàng ghép nhờ thời gian vận chuyển tương đối nhanh và thuận tiện trong quá trình giao nhận hàng hóa.
- Giao nhận hàng hóa bằng đường sắt là hình thức vận chuyển thông qua hệ thống đường sắt trong nước hoặc liên vận quốc tế, vận chuyển khối lượng lớn, chi phí ổn định nhưng kém linh hoạt do phụ thuộc tuyến cố định.

❖ Phân loại theo phạm vi dịch vụ giao nhận

- Giao nhận từng phần là hình thức doanh nghiệp giao nhận chỉ thực hiện một hoặc một số công đoạn trong quá trình vận chuyển như khai báo hải quan, vận chuyển nội địa hoặc lưu kho hàng hóa.
- Giao nhận trọn gói là hình thức trong đó doanh nghiệp giao nhận thực hiện toàn bộ các công việc liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận như tiếp nhận hàng, tổ chức vận chuyển, làm thủ tục hải quan và giao hàng cho người nhận. Trong hoạt động nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam hiện nay, nhiều doanh nghiệp logistics còn kết hợp thêm các hoạt động như theo

dõi mã vận đơn, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ xử lý thông tin đơn hàng nhằm phục vụ tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

1.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu

1.2.1. Khái niệm quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu

Quy trình được hiểu là trình tự các bước công việc được sắp xếp theo một thứ tự nhất định nhằm thực hiện một hoạt động cụ thể và đạt được mục tiêu đề ra. Các bước trong quy trình có mối liên hệ chặt chẽ và được tổ chức một cách logic nhằm đảm bảo hiệu quả thực hiện.

Giao nhận hàng hoá là một hoạt động thiết yếu trong lĩnh vực logistics và vận tải quốc tế, đóng vai trò làm cầu nối giữa người gửi hàng, người nhận hàng và các đơn vị vận tải nhằm đảm bảo hàng hoá được vận chuyển từ điểm xuất phát đến điểm nhận một cách an toàn, đúng thời gian và đúng quy định pháp luật. Hoạt động giao nhận không chỉ bao gồm việc vận chuyển hàng hoá mà còn liên quan đến nhiều công việc khác như tổ chức vận tải, lưu kho, làm thủ tục hải quan, xử lý chứng từ và giao hàng cho người nhận.

Từ đó, quy trình giao nhận hàng hoá được hiểu là trình tự các bước nghiệp vụ được tổ chức và thực hiện nhằm đưa hàng hoá từ người gửi đến người nhận theo thoả thuận giữa các bên. Quy trình này bao gồm các công đoạn có sự liên kết chặt chẽ như tiếp nhận thông tin hàng hoá, tổ chức vận chuyển, xử lý chứng từ và giao hàng cho người nhận.

1.2.2. Vai trò của quy trình giao nhận hàng hóa

Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ giữ vai trò quan trọng trong hoạt động logistics và thương mại quốc tế. Quy trình này bao gồm các bước từ tiếp nhận thông tin lô hàng, kiểm tra chứng từ, tổ chức vận chuyển, thực hiện thủ tục hải quan tại cửa khẩu cho đến khi hàng hóa được giao cho khách hàng tại địa điểm nhận hàng trong nước. Việc xây dựng quy trình giao nhận rõ ràng giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt quá trình vận chuyển và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Thứ nhất, quy trình giao nhận giúp đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng thời gian và địa điểm theo kế hoạch. Khi các bước trong quy trình được xác định cụ thể, doanh nghiệp có thể theo dõi tiến độ vận chuyển, phối hợp hiệu quả giữa các bộ phận và các bên liên quan như nhà cung cấp, đơn vị vận tải và cơ quan hải quan. Điều này giúp quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra thuận lợi và hạn chế các sai sót phát sinh.

Thứ hai, quy trình giao nhận góp phần tối ưu chi phí logistics cho doanh nghiệp. Khi quy trình được tổ chức hợp lý, doanh nghiệp có thể sắp xếp hoạt động vận chuyển, lưu kho và làm thủ tục hải quan một cách khoa học, từ đó giảm thiểu các chi phí phát sinh không cần thiết. Đồng thời, quy trình rõ ràng cũng giúp doanh nghiệp thực hiện đúng các quy định về xuất nhập khẩu và hạn chế rủi ro pháp lý trong quá trình nhập khẩu hàng hóa.

Thứ ba, quy trình giao nhận giúp nâng cao chất lượng dịch vụ và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển. Việc thực hiện đầy đủ các bước như kiểm tra chứng từ, theo dõi quá trình vận chuyển và tổ chức giao nhận hàng hóa giúp hạn chế tình trạng hư hỏng hoặc thất lạc hàng hóa. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể đảm bảo hàng hóa được giao đúng số lượng, đúng chất lượng và đúng thời gian, góp phần nâng cao uy tín và mức độ hài lòng của khách hàng.

1.2.3. Các bước trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ

Trong thương mại quốc tế, giao nhận hàng hóa nhập khẩu qua đường bộ là quá trình tổ chức và thực hiện các công việc liên quan đến vận chuyển, làm thủ tục hải quan và tiếp nhận hàng hóa từ nước xuất khẩu vào thị trường nội địa qua cửa khẩu biên giới. Phương thức vận tải này được sử dụng phổ biến giữa Việt Nam và Trung Quốc nhờ ưu điểm về tính linh hoạt, thời gian vận chuyển nhanh và chi phí hợp lý, đặc biệt phù hợp với các lô hàng thương mại điện tử hoặc hàng hóa có quy mô vừa và nhỏ.

Hoạt động giao nhận hàng hóa không chỉ đơn thuần là vận chuyển mà còn bao gồm nhiều nghiệp vụ liên quan đến tổ chức và quản lý quá trình lưu chuyển hàng hóa từ nơi gửi đến nơi nhận. Các hoạt động này có sự liên kết chặt chẽ nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng tiến độ, đúng thông tin và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình nhập khẩu. Trong logistics quốc tế, quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ thường bao gồm các bước như tiếp nhận thông tin đơn hàng, tổ chức vận chuyển, theo dõi tiến độ giao hàng, kiểm tra hàng hóa và bàn giao hàng cho khách hàng.

❖ Bước 1: Tiếp nhận và kiểm tra thông tin lô hàng

Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ bắt đầu khi doanh nghiệp giao nhận tiếp nhận yêu cầu vận chuyển từ khách hàng hoặc doanh nghiệp nhập khẩu. Đây là bước đầu tiên và có vai trò quan trọng vì toàn bộ hoạt động giao nhận phía sau đều phụ thuộc vào tính chính xác của thông tin ban đầu. Ở bước này, doanh nghiệp cần thu thập và kiểm tra các thông tin liên quan đến lô hàng nhằm phục vụ cho hoạt động

vận chuyển và khai báo hải quan sau này. Các thông tin cần tiếp nhận và kiểm tra thường bao gồm:

- Tên hàng hóa
- Chung loại hàng hóa
- Số lượng kiện hàng
- Trọng lượng và kích thước hàng hóa
- Giá trị lô hàng
- Địa điểm giao nhận hàng
- Thông tin người gửi và người nhận
- Mã vận đơn hoặc mã đơn hàng
- Thời gian vận chuyển dự kiến

Sau khi tiếp nhận thông tin, doanh nghiệp giao nhận tiến hành đối chiếu và kiểm tra tính đầy đủ, chính xác của dữ liệu nhằm hạn chế các sai sót trong quá trình vận chuyển và thông quan hàng hóa. Đối với hàng hóa thương mại điện tử nhập khẩu từ Trung Quốc, nhiều lô hàng thường bao gồm nhiều đơn hàng nhỏ lẻ từ các nhà cung cấp khác nhau nên việc kiểm tra thông tin người nhận, mã vận đơn và số lượng kiện hàng có vai trò quan trọng trong hoạt động quản lý hàng hóa. Nếu thông tin lô hàng không đầy đủ hoặc không chính xác, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong quá trình khai báo hải quan hoặc phát sinh sai sót trong hoạt động giao nhận hàng hóa sau này.

❖ Bước 2: Xác định loại hàng hóa và tuyến vận chuyển

Sau khi tiếp nhận thông tin lô hàng từ khách hàng, doanh nghiệp giao nhận tiến hành xác định loại hàng hóa nhằm đánh giá tính chất hàng hóa, điều kiện nhập khẩu và lựa chọn phương án vận chuyển phù hợp đối với từng lô hàng cụ thể. Đây là bước quan trọng trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ bởi vì mỗi loại hàng hóa sẽ có quy định khác nhau liên quan đến thủ tục hải quan, chính sách thuế, điều kiện bảo quản và mức độ kiểm tra khi thông quan.

Doanh nghiệp cần kiểm tra hàng hóa có thuộc diện được phép nhập khẩu vào Việt Nam hay không. Theo quy định hiện hành, một số mặt hàng thuộc danh mục cấm nhập khẩu gồm vũ khí quân dụng, đạn dược, pháo nổ, chất ma túy, hóa chất độc hại, văn hóa phẩm phản động, thuốc lá điện tử, tinh dầu thuốc lá điện tử, động vật hoang dã quý hiếm hoặc các sản phẩm từ động vật thuộc danh mục cấm. Việc xác định nhóm hàng hóa này

giúp giảm thiểu các rủi ro pháp lý và tránh tình trạng hàng hóa bị giữ hoặc tịch thu tại cửa khẩu.

Nhiều loại hàng hóa còn thuộc diện quản lý chuyên ngành và phải thực hiện thêm các thủ tục kiểm tra trước khi thông quan. Chẳng hạn, mỹ phẩm thường phải thực hiện công bố mỹ phẩm, thực phẩm, thịt đông lạnh hoặc hải sản đông lạnh có thể phải kiểm dịch động vật và kiểm tra an toàn thực phẩm, thiết bị điện tử hoặc thiết bị phát sóng có thể phải kiểm tra chất lượng hoặc chứng nhận hợp quy trước khi nhập khẩu. Đối với pin lithium, hóa chất hoặc hàng dễ cháy nổ, doanh nghiệp cần tuân thủ các quy định riêng về an toàn trong vận tải đường bộ nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển.

Song song với việc xác định điều kiện nhập khẩu, doanh nghiệp giao nhận cũng phải kiểm tra chính sách thuế áp dụng đối với từng loại hàng hóa. Trong hoạt động nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, hàng hóa thường phải chịu thuế nhập khẩu và thuế giá trị gia tăng (VAT). Mức thuế được xác định dựa trên mã HS code của hàng hóa theo biểu thuế xuất nhập khẩu do nhà nước quy định. Ví dụ, quần áo hoặc hàng tiêu dùng thông thường thường chịu VAT ở mức 10%, trong khi một số mặt hàng đặc thù có thể phát sinh thêm thuế tiêu thụ đặc biệt hoặc chi phí kiểm tra chuyên ngành. Việc xác định đúng mã hàng và chính sách thuế giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong việc tính toán chi phí nhập khẩu, chuẩn bị hồ sơ và hạn chế sai sót khi khai báo hải quan.

Sau khi xác định loại hàng hóa, doanh nghiệp tiếp tục lựa chọn tuyến vận chuyển và phương tiện vận tải phù hợp. Trong hoạt động giao nhận hàng hóa bằng đường bộ giữa Trung Quốc và Việt Nam, hàng hóa thường được vận chuyển qua các cửa khẩu như Hữu Nghị, Móng Cái hoặc Tân Thanh. Đối với các mặt hàng thông thường như quần áo, phụ kiện hoặc hàng tiêu dùng, doanh nghiệp thường sử dụng xe tải thùng hoặc container hàng khô để vận chuyển. Đối với các mặt hàng cần bảo quản nhiệt độ như thịt đông lạnh, thực phẩm đông lạnh hoặc hải sản đông lạnh, doanh nghiệp sẽ sử dụng container lạnh nhằm đảm bảo chất lượng hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển. Những mặt hàng dễ vỡ hoặc có giá trị cao thường được yêu cầu đóng gói kỹ hơn và sắp xếp riêng nhằm hạn chế va đập, hư hỏng trong quá trình di chuyển.

Doanh nghiệp cũng cần đánh giá mức độ rủi ro của từng loại hàng hóa trong quá trình thông quan. Những mặt hàng thuộc diện quản lý chuyên ngành, hàng có giá trị cao hoặc hàng dễ phát sinh nghi vấn về khai báo thường có khả năng bị kiểm hóa thực tế hoặc phân vào luồng vàng, luồng đỏ cao hơn so với hàng hóa thông thường. Vì vậy, việc

xác định đúng loại hàng hóa ngay từ đầu giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong việc chuẩn bị hồ sơ, lựa chọn phương tiện vận chuyển phù hợp và hạn chế các rủi ro phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ.

❖ **Bước 3: Báo giá và thỏa thuận phương án giao nhận**

Sau khi xác định loại hàng hóa và tuyến vận chuyển phù hợp, doanh nghiệp giao nhận tiến hành báo giá dịch vụ và thỏa thuận phương án giao nhận với khách hàng. Đây là bước quan trọng trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu vì giúp các bên thống nhất về chi phí, phương thức vận chuyển, thời gian giao nhận và trách nhiệm liên quan trước khi thực hiện vận chuyển hàng hóa.

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ giữa Trung Quốc và Việt Nam, mức giá dịch vụ thường phụ thuộc vào nhiều yếu tố như loại hàng hóa, khối lượng hàng, kích thước kiện hàng, tuyến vận chuyển, cửa khẩu nhập hàng và điều kiện bảo quản hàng hóa. Đối với các mặt hàng thông thường như quần áo, phụ kiện hoặc hàng tiêu dùng, doanh nghiệp thường áp dụng hình thức vận chuyển hàng ghép nhằm tối ưu chi phí logistics.

Đối với các mặt hàng đặc thù, doanh nghiệp cần lựa chọn phương tiện vận chuyển phù hợp với tính chất hàng hóa. Ví dụ, hàng đông lạnh thường sử dụng xe lạnh để đảm bảo nhiệt độ bảo quản trong quá trình vận chuyển, hàng dễ vỡ cần được đóng gói chuyên dụng nhằm hạn chế va đập, trong khi một số mặt hàng điện tử có thể thuộc diện kiểm tra chuyên ngành trước khi thông quan.

Chi phí giao nhận hàng hóa nhập khẩu thường bao gồm nhiều khoản khác nhau như cước vận chuyển nội địa tại Trung Quốc từ nơi bán đến kho tập kết, cước vận chuyển quốc tế từ Trung Quốc về Việt Nam, cùng với các chi phí phát sinh tại cửa khẩu và kho bãi như phí bốc xếp hàng hóa, phí sang tải, phí lưu kho, lưu bãi và phí thực hiện thủ tục hải quan trong quá trình nhập khẩu hàng hóa.

Đối với hàng hóa nhập khẩu vào Việt Nam, doanh nghiệp hoặc chủ hàng còn phải thực hiện nghĩa vụ thuế theo quy định của pháp luật như thuế nhập khẩu và thuế giá trị gia tăng (VAT). Một số mặt hàng thuộc diện quản lý chuyên ngành như mỹ phẩm, thực phẩm chức năng hoặc thiết bị y tế có thể phát sinh thêm chi phí kiểm tra chuyên ngành hoặc chi phí xin giấy phép nhập khẩu.

Sau khi xác định tổng chi phí dự kiến, doanh nghiệp tiến hành trao đổi và thống nhất phương án giao nhận với khách hàng. Nội dung thỏa thuận thường bao gồm:

- Loại hàng hóa và số lượng hàng hóa
- Tuyến vận chuyển và cửa khẩu nhập hàng
- Phương thức vận tải phù hợp
- Thời gian dự kiến vận chuyển
- Chi phí vận chuyển và các khoản phí liên quan
- Phương thức thanh toán
- Điều kiện giao nhận hàng hóa
- Trách nhiệm của các bên khi phát sinh thiếu hàng, chậm hàng hoặc hư hỏng hàng hóa

Trong quá trình thỏa thuận và tiếp nhận hàng hóa, doanh nghiệp giao nhận thường sử dụng các chứng từ xác nhận như phiếu giao nhận hàng hóa, phiếu tiếp nhận hàng hoặc biên bản giao nhận nhằm xác nhận việc bàn giao và tiếp nhận hàng hóa giữa các bên liên quan. Các chứng từ này giúp doanh nghiệp thuận lợi hơn trong việc đối chiếu thông tin hàng hóa, kiểm soát quá trình vận chuyển và làm căn cứ xử lý khi phát sinh tranh chấp hoặc sự cố liên quan đến hàng hóa.

Việc báo giá và thỏa thuận rõ ràng ngay từ đầu giúp doanh nghiệp và khách hàng chủ động hơn trong quá trình tổ chức giao nhận hàng hóa, đồng thời hạn chế các rủi ro phát sinh trong hoạt động nhập khẩu. Sau khi khách hàng đồng ý với mức giá và phương án giao nhận, doanh nghiệp sẽ xác nhận đơn hàng và triển khai các bước tiếp theo trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu.

❖ **Bước 4: Chuẩn bị hồ sơ, chứng từ phục vụ thông quan**

Sau khi xác định loại hàng hóa và tuyến vận chuyển, doanh nghiệp giao nhận tiến hành chuẩn bị hồ sơ và chứng từ cần thiết phục vụ cho hoạt động khai báo hải quan nhập khẩu. Trong hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế, chứng từ đóng vai trò là cơ sở pháp lý để cơ quan hải quan kiểm tra tính hợp pháp của lô hàng và xác định nghĩa vụ thuế đối với doanh nghiệp nhập khẩu.

Các chứng từ thường được sử dụng trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu gồm:

- Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)
- Phiếu đóng gói hàng hóa (Packing List)
- Vận đơn hoặc mã vận chuyển
- Hợp đồng ngoại thương (Sales Contract)

- Giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O)
- Tờ khai hải quan nhập khẩu
- Bảng kê hàng hóa

Đối với các mặt hàng thuộc diện quản lý chuyên ngành, doanh nghiệp có thể cần bổ sung thêm:

- Giấy phép nhập khẩu
- Giấy kiểm định chất lượng
- Giấy công bố mỹ phẩm
- Chứng nhận kiểm tra chuyên ngành
- Giấy chứng nhận hợp quy

Sau khi chuẩn bị hồ sơ, doanh nghiệp tiếp tục kiểm tra sự thống nhất giữa chứng từ và hàng hóa thực tế như:

- Tên hàng hóa
- Chung loại sản phẩm
- Số lượng kiện hàng
- Trọng lượng
- Giá trị khai báo

Việc chuẩn bị đầy đủ và chính xác hồ sơ chứng từ giúp doanh nghiệp hạn chế các sai sót trong quá trình khai báo hải quan và giảm nguy cơ phát sinh kiểm tra bổ sung hoặc kéo dài thời gian thông quan tại cửa khẩu.

❖ **Bước 5: Tổ chức lấy hàng tại Trung Quốc**

Khi hoàn tất việc báo giá và thống nhất phương án giao nhận với khách hàng, doanh nghiệp giao nhận tiến hành tổ chức lấy hàng tại Trung Quốc. Bước này nhằm tiếp nhận hàng hóa từ người gửi hoặc kho hàng của nhà cung cấp để đưa về kho tập kết trước khi thực hiện vận chuyển về Việt Nam.

Trước khi lấy hàng, doanh nghiệp cần xác định chính xác địa chỉ lấy hàng, thông tin người gửi, mã đơn hàng và thời gian nhận hàng nhằm hạn chế các sai sót trong quá trình tiếp nhận hàng hóa. Việc này giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong việc điều phối phương tiện vận chuyển và sắp xếp lịch trình nhận hàng phù hợp.

Khi tiếp nhận hàng hóa, nhân viên kho hoặc đơn vị vận chuyển sẽ tiến hành kiểm tra sơ bộ lô hàng để đối chiếu với thông tin đơn hàng đã được cung cấp. Nội dung kiểm

tra thường tập trung vào ba nhóm chính gồm kiểm tra số lượng hàng hóa, kiểm tra tình trạng hàng hóa và kiểm tra thông tin liên quan đến lô hàng. Trong đó, việc kiểm tra số lượng giúp đối chiếu số kiện hàng thực tế với thông tin đơn hàng, kiểm tra tình trạng hàng hóa nhằm phát hiện các trường hợp bao bì rách, móp méo hoặc hư hỏng, còn kiểm tra thông tin hàng hóa giúp đối chiếu mã vận đơn, ký hiệu hàng hóa, trọng lượng và thể tích của lô hàng.

Đối với các mặt hàng dễ vỡ, hàng điện tử hoặc hàng có giá trị cao, doanh nghiệp thường thực hiện ghi nhận hình ảnh hàng hóa và bao bì trong quá trình tiếp nhận. Việc ghi nhận hình ảnh giúp doanh nghiệp có cơ sở đối chiếu khi phát sinh tranh chấp, thiếu hàng hoặc hư hỏng trong quá trình vận chuyển.

Sau khi hoàn tất kiểm tra, doanh nghiệp hoặc đơn vị vận chuyển thường lập phiếu hoặc biên bản nhận hàng để xác nhận việc tiếp nhận hàng hóa từ phía người gửi. Biên bản nhận hàng thường thể hiện các nội dung như thông tin người gửi, số lượng kiện hàng, tình trạng hàng hóa và thời gian nhận hàng. Đây là cơ sở để doanh nghiệp theo dõi quá trình vận chuyển và kiểm soát hàng hóa trước khi đưa về kho tập kết.

Việc tổ chức lấy hàng và kiểm tra hàng hóa khi tiếp nhận giúp doanh nghiệp giảm thiểu các rủi ro như thiếu kiện, nhầm lẫn hoặc hư hỏng trong quá trình giao nhận quốc tế. Đồng thời, đây cũng là bước quan trọng để doanh nghiệp kiểm soát chính xác thông tin lô hàng trước khi tập kết và đưa vào vận chuyển quốc tế.

❖ **Bước 6: Theo dõi vận chuyển hàng hóa đến cửa khẩu nhập khẩu**

Sau khi hoàn tất việc chuẩn bị hồ sơ và chứng từ, hàng hóa được vận chuyển bằng đường bộ đến cửa khẩu nhập khẩu tại Việt Nam thông qua xe tải hoặc container đường bộ. Trong giai đoạn này, doanh nghiệp giao nhận cần thường xuyên theo dõi quá trình vận chuyển nhằm kiểm soát tiến độ và hạn chế các rủi ro phát sinh trong hoạt động giao nhận hàng hóa.

Các nội dung cần theo dõi gồm:

- Lộ trình xe vận chuyển
- Thời gian hàng đến cửa khẩu
- Tình trạng hàng hóa
- Tình trạng giao thông
- Tình trạng ùn tắc tại cửa khẩu
- Thời gian dự kiến thông quan

Đối với hàng hóa thương mại điện tử hoặc hàng vận chuyển theo line, nhiều đơn hàng nhỏ lẻ thường được ghép chung trên cùng một chuyến xe nhằm tối ưu chi phí logistics và nâng cao hiệu quả vận chuyển. Tuy nhiên, tiến độ vận chuyển của các lô hàng này có thể bị ảnh hưởng bởi lưu lượng phương tiện, điều kiện giao thông hoặc quá trình thông quan tại cửa khẩu. Vì vậy, doanh nghiệp giao nhận cần thường xuyên theo dõi quá trình vận chuyển nhằm chủ động phối hợp thực hiện thủ tục hải quan, cập nhật tình trạng hàng hóa và xử lý kịp thời các tình huống phát sinh như chậm tiến độ hoặc ùn tắc tại khu vực biên giới.

❖ **Bước 7: Thực hiện thủ tục hải quan nhập khẩu**

Khi hàng hóa được vận chuyển đến cửa khẩu nhập khẩu, doanh nghiệp giao nhận hoặc đơn vị logistics tiến hành thực hiện thủ tục hải quan theo quy định của pháp luật. Đây là bước bắt buộc trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu và có ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian hàng hóa được đưa vào lưu thông tại thị trường nội địa.

Quy trình thực hiện thủ tục hải quan thường bao gồm:

- Khai báo hải quan điện tử
- Nộp hồ sơ nhập khẩu
- Kiểm tra hồ sơ hải quan
- Kiểm tra thực tế hàng hóa (nếu cần)
- Nộp thuế nhập khẩu
- Nộp các khoản phí liên quan
- Thông quan hàng hóa

Sau khi tiếp nhận hồ sơ khai báo, hệ thống hải quan sẽ tự động phân luồng tờ khai để quyết định mức độ kiểm tra đối với lô hàng nhập khẩu. Đối với luồng xanh, hàng hóa thường được thông quan nhanh chóng mà không cần kiểm tra thực tế hoặc kiểm tra chi tiết hồ sơ. Đối với luồng vàng, cơ quan hải quan sẽ tiến hành kiểm tra hồ sơ và các chứng từ liên quan trước khi quyết định thông quan hàng hóa. Trong trường hợp tờ khai thuộc luồng đỏ, cơ quan hải quan sẽ thực hiện kiểm tra thực tế hàng hóa nhằm đối chiếu giữa hàng hóa thực tế với nội dung khai báo trên hồ sơ và chứng từ hải quan.

Đối với một số mặt hàng đặc thù như mỹ phẩm, thực phẩm chức năng hoặc thiết bị điện tử, doanh nghiệp có thể phải thực hiện thêm các thủ tục kiểm tra chuyên ngành trước khi hàng hóa được phép thông quan. Vì vậy, việc chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, khai báo chính xác và phối hợp chặt chẽ với cơ quan hải quan có ý nghĩa quan trọng trong việc

rút ngắn thời gian xử lý tại cửa khẩu và hạn chế các rủi ro phát sinh trong hoạt động nhập khẩu hàng hóa.

❖ **Bước 8: Tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho Việt Nam**

Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan, hàng hóa được vận chuyển từ cửa khẩu nhập khẩu về kho tại Việt Nam để tiếp tục xử lý và chuẩn bị cho hoạt động giao nhận trong nước. Đây là bước cuối cùng trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ trước khi hàng hóa được đưa vào lưu thông hoặc giao cho khách hàng.

Tại kho, doanh nghiệp tiến hành:

- Kiểm đếm số lượng kiện hàng
- Đối chiếu với bảng kê hàng hóa
- Kiểm tra tình trạng bao bì
- Phân loại hàng hóa theo từng đơn hàng
- Sắp xếp và lưu trữ hàng hóa trong kho

Các nội dung thường được kiểm tra gồm:

- Thiếu hàng
- Sai hàng
- Hư hỏng bao bì
- Móp méo kiện hàng
- Thất lạc kiện hàng

Sau khi hoàn tất kiểm tra, hàng hóa được phân loại theo từng đơn hàng để phục vụ cho hoạt động giao nhận tiếp theo. Đối với hàng hóa thương mại điện tử, việc phân loại chính xác theo từng mã đơn hàng có vai trò quan trọng trong việc hạn chế nhầm lẫn và nâng cao hiệu quả quản lý hàng hóa. Việc tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt hơn tình trạng hàng hóa nhập khẩu, hạn chế sai sót trong hoạt động giao nhận và nâng cao hiệu quả quản lý logistics.

❖ **Bước 9: Quyết toán, lưu hồ sơ và chăm sóc khách hàng sau khi giao hàng**

Sau khi hoàn tất quá trình giao hàng cho khách, doanh nghiệp giao nhận tiến hành quyết toán chi phí, lưu trữ hồ sơ và thực hiện hoạt động chăm sóc khách hàng sau giao hàng. Đây là bước cuối cùng trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu nhằm hoàn thiện chứng từ, kiểm soát công nợ và duy trì mối quan hệ với khách hàng.

Trong hoạt động quyết toán, doanh nghiệp tiến hành đối chiếu các khoản chi phí phát sinh trong quá trình giao nhận như cước vận chuyển, chi phí bốc xếp, lưu kho, phí

hải quan hoặc các khoản chi phí phát sinh khác liên quan đến lô hàng. Sau khi đối chiếu, doanh nghiệp thực hiện xác nhận thanh toán với khách hàng hoặc các bên liên quan theo thỏa thuận trước đó.

Sau khi hoàn tất quyết toán, doanh nghiệp tiến hành lưu trữ hồ sơ và chứng từ liên quan đến lô hàng nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý, đối chiếu và kiểm tra khi cần thiết. Hồ sơ lưu trữ thường bao gồm:

- Hóa đơn thương mại
- Phiếu đóng gói hàng hóa
- Vận đơn hoặc mã vận chuyển
- Tờ khai hải quan
- Phiếu giao nhận hàng hóa
- Biên bản giao nhận hoặc biên bản nhận hàng
- Chứng từ thanh toán và quyết toán chi phí

Việc lưu trữ hồ sơ giúp doanh nghiệp thuận lợi hơn trong công tác quản lý chứng từ, theo dõi lịch sử giao dịch và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến hàng hóa sau giao nhận.

Doanh nghiệp cũng thực hiện chăm sóc khách hàng sau khi giao hàng nhằm tiếp nhận phản hồi về chất lượng dịch vụ, thời gian vận chuyển và tình trạng hàng hóa. Thông qua hoạt động này, doanh nghiệp có thể đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng, kịp thời xử lý các khiếu nại phát sinh và cải thiện chất lượng dịch vụ giao nhận trong những lần vận chuyển tiếp theo.

Việc thực hiện tốt công tác quyết toán, lưu hồ sơ và chăm sóc khách hàng sau giao hàng giúp doanh nghiệp kiểm soát hoạt động giao nhận hiệu quả hơn, đồng thời góp phần duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng trong hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics.

1.2.4. Các tiêu chí đánh giá hiệu quả giao nhận hàng hóa

Hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu có thể được đánh giá thông qua nhiều tiêu chí khác nhau. Những tiêu chí này giúp doanh nghiệp đánh giá mức độ hợp lý của quy trình giao nhận, khả năng tổ chức vận chuyển cũng như chất lượng dịch vụ logistics. Một số tiêu chí thường được sử dụng để đánh giá hiệu quả giao nhận bao gồm:

Thứ nhất, tỷ lệ sai sót trong quá trình giao nhận phản ánh mức độ chính xác của quy trình giao nhận hàng hóa. Các sai sót có thể xảy ra như sai chứng từ, giao nhầm

hàng, thiếu hàng hoặc hư hỏng hàng hóa. Khi tỷ lệ sai sót thấp, điều đó cho thấy quy trình giao nhận được tổ chức hiệu quả và được kiểm soát tốt.

Thứ hai, thời gian vận chuyển hàng hóa là tiêu chí quan trọng phản ánh hiệu quả của hoạt động giao nhận. Khi hàng hóa được vận chuyển và giao nhận đúng thời gian theo kế hoạch, doanh nghiệp có thể đảm bảo tiến độ cung ứng hàng hóa cho hoạt động kinh doanh.

Thứ ba, tỷ lệ khiếu nại của khách hàng phản ánh mức độ phát sinh các vấn đề trong quá trình giao nhận như giao hàng chậm, sai thông tin đơn hàng hoặc hư hỏng hàng hóa. Tỷ lệ khiếu nại thấp cho thấy doanh nghiệp đã tổ chức tốt hoạt động giao nhận và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.

Thứ tư, mức độ hài lòng của khách hàng là tiêu chí phản ánh chất lượng dịch vụ giao nhận. Khi doanh nghiệp đảm bảo giao hàng đúng thời gian, đúng địa điểm và đúng yêu cầu, khách hàng sẽ có mức độ hài lòng cao hơn, từ đó góp phần nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp.

Ngoài ra, hiệu quả giao nhận hàng hóa còn được đánh giá thông qua khả năng phối hợp giữa doanh nghiệp giao nhận với các đối tác logistics, đơn vị vận tải và cơ quan hải quan trong quá trình vận chuyển và thông quan hàng hóa. Việc phối hợp hiệu quả giữa các bên giúp hạn chế tình trạng chậm hàng, ùn tắc hoặc kéo dài thời gian xử lý tại cửa khẩu.

1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu

Trong hoạt động logistics và thương mại quốc tế, quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu chịu tác động của nhiều yếu tố khác nhau. Những yếu tố này có thể ảnh hưởng đến thời gian vận chuyển, chi phí logistics cũng như hiệu quả của hoạt động giao nhận. Các yếu tố ảnh hưởng đến quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu có thể được xem xét từ nhiều khía cạnh như yếu tố pháp lý, cơ sở hạ tầng vận tải, nguồn nhân lực và công nghệ quản lý logistics.

1.2.5.1. Yếu tố pháp lý và chính sách quản lý nhập khẩu

Yếu tố pháp lý và chính sách quản lý nhập khẩu có ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình giao nhận hàng hóa. Hàng hóa khi nhập khẩu vào Việt Nam phải tuân thủ các quy định về thủ tục hải quan, thuế và kiểm tra quản lý nhà nước. Các quy định này được quy định trong Luật Hải quan 2014 và Luật Thương mại 2005, trong đó quy định về quyền

và nghĩa vụ của doanh nghiệp cũng như quy trình kiểm tra và giám sát hàng hóa tại cửa khẩu.

Trong quá trình giao nhận, doanh nghiệp cần chuẩn bị đầy đủ các chứng từ như hợp đồng thương mại, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và vận đơn để thực hiện khai báo hải quan. Một số mặt hàng còn phải thực hiện kiểm tra chuyên ngành như kiểm dịch, kiểm tra chất lượng hoặc an toàn sản phẩm trước khi được phép lưu thông trên thị trường. Những quy định này có thể ảnh hưởng đến thời gian thông quan và chi phí giao nhận hàng hóa.

1.2.5.2. Yếu tố cơ sở hạ tầng và phương tiện vận tải

Cơ sở hạ tầng và phương tiện vận tải là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu. Hệ thống cơ sở hạ tầng logistics bao gồm đường bộ, cảng biển, sân bay, cửa khẩu biên giới và hệ thống kho bãi. Khi hệ thống giao thông và cửa khẩu hoạt động hiệu quả, quá trình vận chuyển và thông quan hàng hóa sẽ diễn ra thuận lợi. Ngược lại, nếu xảy ra tình trạng ùn tắc giao thông hoặc quá tải tại cửa khẩu, thời gian vận chuyển có thể bị kéo dài và làm tăng chi phí logistics cho doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc lựa chọn phương tiện vận tải phù hợp như xe tải, container hoặc xe chuyên dụng cũng góp phần đảm bảo an toàn cho hàng hóa và nâng cao hiệu quả vận chuyển.

1.2.5.3. Yếu tố nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng quyết định hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu. Nhân viên giao nhận cần có kiến thức chuyên môn về vận tải quốc tế, thủ tục hải quan và các quy định pháp luật liên quan đến xuất nhập khẩu. Đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và kinh nghiệm thực tế sẽ giúp doanh nghiệp xử lý hiệu quả các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận như sai sót chứng từ, chậm trễ vận chuyển hoặc các vấn đề liên quan đến thủ tục hải quan.

1.2.5.4. Yếu tố công nghệ và hệ thống quản lý logistics

Sự phát triển của công nghệ thông tin đã góp phần nâng cao hiệu quả của hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu. Việc ứng dụng các hệ thống công nghệ giúp doanh nghiệp quản lý đơn hàng, theo dõi quá trình vận chuyển và kiểm soát hàng hóa chính xác hơn. Nhiều doanh nghiệp sử dụng hệ thống quản lý kho để quản lý quá trình nhập, lưu trữ và xuất kho hàng hóa, đồng thời sử dụng hệ thống quản lý vận tải để lập kế hoạch

và theo dõi lộ trình vận chuyển. Ngoài ra, hệ thống khai báo hải quan điện tử cũng giúp doanh nghiệp rút ngắn thời gian thông quan và giảm sai sót trong quá trình khai báo.

1.3. Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ liên quan đến giao nhận hàng hóa nhập khẩu

1.3.1. Các quy định pháp lý trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật liên quan đến thương mại, hải quan, vận tải và quản lý ngoại thương nhằm đảm bảo quá trình vận chuyển, thông quan và giao nhận hàng hóa được thực hiện đúng quy định. Đối với hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam, doanh nghiệp cần tuân thủ các quy định pháp luật của Việt Nam và các quy định liên quan đến hoạt động vận tải hàng hóa qua biên giới.

Một số văn bản pháp lý quan trọng liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bao gồm:

- Luật Thương mại 2005: Quy định về hoạt động thương mại, dịch vụ logistics và quyền, nghĩa vụ của các bên trong quá trình cung ứng dịch vụ giao nhận hàng hóa.
- Luật Hải quan 2014: Quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất nhập khẩu và trách nhiệm của các bên trong quá trình thông quan hàng hóa.
- Luật Quản lý ngoại thương 2017: Quy định về hoạt động quản lý nhà nước đối với hàng hóa xuất nhập khẩu và các chính sách quản lý ngoại thương.
- Luật Thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu 2016: Quy định về việc áp dụng thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu và căn cứ tính thuế đối với hàng hóa xuất nhập khẩu.
- Luật Đường bộ 2024: Quy định về hoạt động vận tải đường bộ, kết cấu hạ tầng đường bộ và các điều kiện bảo đảm an toàn trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

Bên cạnh các quy định pháp luật của Việt Nam, hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế còn tham khảo một số quy tắc và thông lệ quốc tế nhằm hỗ trợ quá trình tổ chức vận chuyển và giao nhận hàng hóa, tiêu biểu như:

Incoterms 2020 do Phòng Thương mại Quốc tế (ICC) ban hành nhằm quy định trách nhiệm, chi phí và rủi ro giữa người mua và người bán trong quá trình giao nhận hàng hóa quốc tế. Một số điều kiện thường được sử dụng gồm:

- EXW: Người bán giao hàng tại địa điểm của mình, người mua chịu trách nhiệm tổ chức vận chuyển và các công đoạn tiếp theo.
- FCA: Người bán giao hàng cho đơn vị vận tải tại địa điểm đã thỏa thuận.
- DAP: Người bán chịu trách nhiệm vận chuyển hàng hóa đến địa điểm nhận hàng đã chỉ định.
- DDP: Người bán chịu trách nhiệm giao hàng đến địa điểm nhận hàng và hoàn thành các nghĩa vụ về thuế, phí theo thỏa thuận.

Quy tắc nghiệp vụ của FIATA: Là hệ thống quy tắc và thông lệ được sử dụng trong hoạt động giao nhận và vận tải hàng hóa quốc tế, góp phần hỗ trợ doanh nghiệp tổ chức và thực hiện các hoạt động logistics hiệu quả hơn.

Ngoài ra, hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng đường bộ tuyến Trung Quốc -Việt Nam còn chịu sự điều chỉnh của các quy định liên quan đến vận tải đường bộ qua biên giới, hoạt động cửa khẩu và kiểm tra, giám sát hàng hóa xuất nhập khẩu giữa hai nước. Những quy định pháp lý và thông lệ quốc tế này là cơ sở giúp doanh nghiệp tổ chức hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu đúng quy định, hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

1.3.2. Hệ thống chứng từ trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu, hệ thống chứng từ là cơ sở để thực hiện giao dịch thương mại, tổ chức vận chuyển và làm thủ tục hải quan. Các chứng từ cung cấp thông tin về hàng hóa, giá trị lô hàng, điều kiện giao hàng và trách nhiệm của các bên tham gia giao dịch.

Hợp đồng ngoại thương (Sales Contract) là chứng từ thể hiện sự thỏa thuận mua bán giữa doanh nghiệp nhập khẩu và nhà cung cấp nước ngoài. Nội dung của hợp đồng thường bao gồm tên hàng hóa, số lượng, đơn giá, tổng giá trị hợp đồng, điều kiện giao hàng và phương thức thanh toán. Điều kiện giao hàng trong hợp đồng thường được áp dụng theo bộ quy tắc Incoterms nhằm xác định trách nhiệm và chi phí của người bán và người mua trong quá trình vận chuyển và giao nhận hàng hóa.

SALES CONTRACT

Contract No.: 2007/10/KP
Date 20 July 2010

Between

SELLER:

- Add :
- Tel:
- Fax:
- Email
- Signatory:

And

BUYER:

- Add
- Tel:
- Fax: Email:
- Signatory:

After discussion both parties have agreed to sign this contract on following terms and conditions:

Article 1. COMMODITY – QUANTITY – U/PRICE - AMOUNT

No.	Description of goods	Quantity	Unit	Unit Price (SGD)	Amount (SGD)
					CFR HAIPHONG

Hình 1.1. Hợp đồng ngoại thương

Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice) là chứng từ do người bán phát hành đề yêu cầu người mua thanh toán tiền hàng. Nội dung của hóa đơn thường bao gồm thông tin về người bán, người mua, tên hàng hóa, số lượng, đơn giá, tổng giá trị lô hàng và các điều kiện giao hàng liên quan. Đây là một trong những chứng từ quan trọng trong hoạt động xuất nhập khẩu và được sử dụng trong quá trình khai báo hải quan, tính thuế và thanh toán quốc tế.

Trong hoạt động nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, hóa đơn thương mại còn được sử dụng để đối chiếu thông tin đơn hàng và kiểm tra giá trị hàng hóa trong quá trình giao nhận.

Hình 1.2. Hóa đơn thương mại

PACKING LIST					
Exporter		Invoice No. & Date		Exporter Ref.	
		Buyer's Order No. & Date			
		Other reference(s)			
		Buyer (if other than consignee)			
Consignee					
		Country of origin of goods		Country of final destination	
		Handling information if any:			
Pre-Carriage by	Place of Receipt by pre-carrier				
Vessel / Flight No.	Port of Loading				
NA	Mumbai (BOM)				
Port of Discharge	Final Destination		Net weight:	Gross weight :	
Marks & Numbers.	No. & kind of Packages	Description of Goods		Quantity	Remarks
Container No.					

Giấy vận tải đường bộ (Road Waybill) là chứng từ do đơn vị vận tải hoặc doanh nghiệp logistics phát hành khi tiếp nhận hàng hóa để vận chuyển bằng đường bộ. Chứng từ này thể hiện các thông tin như người gửi hàng, người nhận hàng, tên hàng hóa, số lượng kiện hàng, phương tiện vận chuyển và địa điểm giao nhận hàng hóa. Đây là căn

cứ giúp các bên liên quan theo dõi, kiểm tra và đối chiếu thông tin hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

Đối với hoạt động nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam bằng đường bộ, giấy vận tải đường bộ thường được sử dụng để xác nhận thông tin vận chuyển hàng hóa và hỗ trợ đối chiếu dữ liệu trong quá trình giao nhận hàng hóa tại kho hoặc cửa khẩu.

GIẤY VẬN TẢI - ROAD WAYBILL

Số: Có giá trị đến.....

Biển kiểm soát xe:.....

1. Thông tin về đơn vị kinh doanh	2. Thông tin về người lái xe
Đơn vị vận tải:	Họ tên lái xe:
Địa chỉ:	Giấy phép lái xe số:
Số điện thoại liên hệ:	Số điện thoại liên hệ:
3. Thông tin về người thuê vận tải (Dành cho đơn vị kinh doanh vận tải hàng hóa kê khai)	4. Thông tin về hợp đồng vận tải (Dành cho đơn vị kinh doanh vận tải)
Tên người thuê vận chuyển:	Số hợp đồng:
Địa chỉ:	Ngày... tháng... năm.....
5. Thông tin về chuyến đi	6. Thông tin về hàng hóa
Tuyến vận chuyển:	Tên hàng hóa:
Điểm xếp hàng:	Khối lượng hàng hóa:
Điểm giao hàng:	Thông tin khác:

Hình 1.4. Giấy vận tải

Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin - C/O) là chứng từ do cơ quan có thẩm quyền của nước xuất khẩu hoặc tổ chức được ủy quyền cấp, nhằm xác nhận nơi sản xuất hoặc nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa. C/O có vai trò quan trọng trong việc xác định mức thuế nhập khẩu ưu đãi theo các hiệp định thương mại tự do (FTA), đồng thời giúp cơ quan hải quan kiểm soát xuất xứ hàng hóa. Nội dung của C/O thường bao gồm tên hàng hóa, số lượng, nước xuất khẩu, nước nhập khẩu, thông tin nhà sản xuất và nhà xuất khẩu, cùng xác nhận của cơ quan cấp.

Certificate of Origin Template

Certificate of Origin

Exporter Name and Address		Blanket Period: (DD/MM/YYYY)			
Tax Identification Number		FROM:			
Producer Name and Address		TO:			
Tax Identification Number:		Importer Name and Address:			
Tax Identification Number:		Tax Identification Number:			
Description of Good(s)	TARIFF CLASSIFICATION NUMBER	PREFERENCE CRITERION	PRODUCER	NET COST	COUNTRY OF ORIGIN

Hình 1.5. Giấy chứng nhận xuất xứ

Tờ khai hải quan nhập khẩu là chứng từ do doanh nghiệp lập để khai báo thông tin về lô hàng với cơ quan hải quan khi hàng hóa được nhập khẩu vào Việt Nam. Nội dung của tờ khai bao gồm tên hàng hóa, mã số HS code, số lượng, trị giá hàng hóa và mức thuế phải nộp. Việc khai báo tờ khai hải quan hiện nay được thực hiện thông qua hệ thống hải quan điện tử của Tổng cục Hải quan Việt Nam.

HẢI QUAN VIỆT NAM
Cục Hải quan:

TỜ KHAI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU



HQ/2015/NK

Chỉ cục Hải quan đăng ký tờ khai:			Số tham chiếu: Ngày, giờ gửi:		Số tờ khai: Ngày, giờ đăng ký:		Cổng chức năng ký tờ khai		
Chỉ cục Hải quan cửa khẩu nhập:			Số lượng phụ lục tờ khai:						
1. Người xuất khẩu:			5. Loại hình:						
2. Người nhập khẩu:			6. Hóa đơn thương mại:		7. Giấy phép số: Ngày Ngày hết hạn		8. Hợp đồng: Ngày Ngày hết hạn		
MST			9. Vận đơn (số/ngày):		10. Cảng xếp hàng:		11. Cảng dỡ hàng:		
3. Người ủy thác/người được ủy quyền:			12. Phương tiện vận tải:		Tên, số hiệu:		13. Nước xuất khẩu:		
MST			14. Điều kiện giao hàng:		15. Phương thức thanh toán:				
4. Đại lý Hải quan:			16. Đồng tiền thanh toán:		17. Tỷ giá tính thuế:				
MST									
Số	18. Mô tả hàng hóa	19. Mã số hàng hóa	20. Xuất xứ	21. Chế độ ưu đãi	22. Lượng hàng	23. Đơn vị tính	24. Đơn giá nguyên tệ	25. Trị giá nguyên tệ	
TT									
1									
Loại thuế			Trị giá tính thuế/ Số lượng chịu thuế		Thuế suất (%) / Mức thuế		Tiền thuế		

Hình 1.6. Tờ khai hàng hóa nhập khẩu

Hệ thống chứng từ trong giao nhận hàng hóa nhập khẩu giúp xác định rõ thông tin của lô hàng, hỗ trợ cơ quan hải quan trong quá trình kiểm tra và tạo cơ sở pháp lý để thực hiện việc vận chuyển và giao nhận hàng hóa quốc tế.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA NHẬP KHẨU TUYẾN TRUNG - VIỆT TẠI CÔNG TY

2.1. Khái quát về Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của công ty

Công ty TNHH An An Hoa Ngữ được thành lập vào năm 2020 trong bối cảnh hoạt động thương mại điện tử và nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam ngày càng phát triển mạnh mẽ. Sự phổ biến của các nền tảng thương mại điện tử như Taobao và 1688 đã tạo điều kiện cho nhiều cá nhân và hộ kinh doanh tại Việt Nam tiếp cận nguồn hàng đa dạng với mức giá cạnh tranh để phục vụ hoạt động kinh doanh online và bán lẻ. Xuất phát từ nhu cầu thực tế đó, công ty được thành lập với định hướng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam như tư vấn nguồn hàng, hỗ trợ đặt hàng, thanh toán hộ và vận chuyển hàng hóa xuyên biên giới. Trong giai đoạn đầu hoạt động, khách hàng chủ yếu của công ty là các cá nhân kinh doanh online, chủ shop bán hàng trên các sàn thương mại điện tử và các hộ kinh doanh nhỏ lẻ.

Trong quá trình hoạt động, công ty tham gia vào nhiều khâu trong chuỗi nhập hàng như tiếp nhận thông tin đơn hàng, hỗ trợ tìm kiếm nguồn hàng, làm việc với nhà cung cấp tại Trung Quốc và phối hợp với đối tác logistics trong hoạt động vận chuyển hàng hóa về Việt Nam. Thông qua quá trình này, doanh nghiệp từng bước tích lũy kinh nghiệm thực tiễn trong quản lý đơn hàng, phối hợp vận chuyển và xử lý các vấn đề phát sinh trong hoạt động nhập hàng từ Trung Quốc. Bên cạnh hoạt động order và vận chuyển hàng hóa, công ty cũng mở rộng thêm hoạt động tư vấn và đào tạo kiến thức nhập hàng nhằm hỗ trợ các cá nhân và hộ kinh doanh hiểu rõ hơn về quy trình tìm kiếm nguồn hàng, đặt hàng và tổ chức vận chuyển hàng hóa. Hiện nay, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ phát triển theo mô hình kết hợp giữa dịch vụ logistics, hỗ trợ nhập hàng và đào tạo kiến thức nhập hàng Trung Quốc nhằm cung cấp giải pháp hỗ trợ nhập hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng.



Hình 2.1. Logo Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

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

2.1.2.1. Tầm nhìn

Về tầm nhìn, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hướng tới trở thành đơn vị cung cấp giải pháp logistics và nhập hàng Trung Quốc- Việt Nam uy tín, kết hợp giữa dịch vụ vận chuyển, hỗ trợ order và đào tạo kiến thức nhập hàng. Dựa trên nền tảng chuyên môn logistics và năng lực tiếng Trung, công ty định hướng xây dựng mô hình trợ khách hàng chủ động trong việc tìm nguồn hàng, giao dịch và vận chuyển xuyên biên giới, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển bền vững.

2.1.2.2. Sứ mệnh

Với sứ mệnh cung cấp giải pháp nhập hàng Trung Quốc tận gốc gắn liền với dịch vụ logistics Trung- Việt, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn hàng hiệu quả, tối ưu chi phí và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển. Bên cạnh đó, công ty đồng hành cùng các cá nhân và hộ kinh doanh trong việc phát triển mô hình kinh doanh order thông qua tư vấn quy trình nhập hàng và logistics.

2.1.2.3. Giá trị cốt lõi

Các giá trị cốt lõi là nền tảng định hướng cho toàn bộ hoạt động kinh doanh và quá trình phát triển dịch vụ của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ trong lĩnh vực logistics và hỗ trợ nhập hàng từ Trung Quốc. Trên cơ sở tầm nhìn và sứ mệnh đã xác định, công ty xây dựng hệ thống giá trị cốt lõi nhằm định hướng cách thức vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo sự phát triển ổn định trong dài hạn. Những giá trị này không chỉ định hướng hoạt động nội bộ của doanh nghiệp mà còn góp phần xây dựng niềm tin và mối quan hệ hợp tác bền vững với khách hàng.

- ***Minh bạch và uy tín***

Công ty luôn đề cao tính minh bạch trong toàn bộ quy trình cung cấp dịch vụ nhập hàng và logistics tuyến Trung- Việt. Từ khâu tư vấn nguồn hàng, báo giá dịch vụ, chi phí vận chuyển cho đến việc theo dõi tiến độ đơn hàng đều được thực hiện rõ ràng và công khai với khách hàng. Việc đảm bảo tính minh bạch trong quá trình cung cấp dịch vụ giúp khách hàng dễ dàng kiểm soát chi phí và tình trạng đơn hàng, đồng thời góp phần xây dựng uy tín và niềm tin đối với khách hàng trong quá trình hợp tác lâu dài.

- ***Khách hàng làm trung tâm***

Trong hoạt động kinh doanh, doanh nghiệp luôn đặt nhu cầu và lợi ích của khách hàng làm trọng tâm. Các giải pháp nhập hàng và vận chuyển được tư vấn dựa trên nhu

cầu thực tế, quy mô kinh doanh và đặc điểm hàng hóa của từng khách hàng. Đặc biệt, công ty tập trung hỗ trợ các cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ trong việc tiếp cận nguồn hàng từ Trung Quốc, giúp khách hàng lựa chọn phương án nhập hàng phù hợp và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- ***Hiệu quả và tối ưu chi phí***

Công ty chú trọng tối ưu hóa quy trình logistics nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và giảm thiểu chi phí cho khách hàng. Thông qua việc tổ chức gom hàng, lựa chọn phương thức vận chuyển phù hợp và phối hợp với các đơn vị vận chuyển, công ty góp phần rút ngắn thời gian giao hàng và nâng cao hiệu quả của hoạt động nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam. Điều này giúp khách hàng giảm chi phí logistics và tăng khả năng cạnh tranh trong hoạt động kinh doanh.

- ***Đồng hành và phát triển bền vững***

Bên cạnh việc cung cấp dịch vụ logistics và hỗ trợ nhập hàng, công ty còn chú trọng đồng hành cùng khách hàng trong quá trình phát triển hoạt động kinh doanh. Thông qua việc tư vấn, chia sẻ kinh nghiệm và đào tạo kiến thức nhập hàng, doanh nghiệp hỗ trợ khách hàng nâng cao kỹ năng tìm kiếm nguồn hàng và quản lý hoạt động nhập hàng. Qua đó, hướng tới mục tiêu xây dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài và phát triển bền vững giữa doanh nghiệp và khách hàng.

2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

- ❖ **Vận tải hàng hóa tuyến Trung - Việt**

Công ty TNHH An An Hoa Ngữ cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam thông qua các tuyến logistics xuyên biên giới. Dịch vụ bao gồm hỗ trợ nhận hàng từ nhà cung cấp tại Trung Quốc, tập kết hàng tại kho trung chuyển, thực hiện các thủ tục vận chuyển và đưa hàng về Việt Nam. Đồng thời còn hỗ trợ khách hàng trong việc theo dõi tình trạng đơn hàng, kiểm tra thông tin vận chuyển và tư vấn phương án vận chuyển phù hợp nhằm đảm bảo hàng hóa được giao nhận đúng thời gian và an toàn.

- ❖ **Bán lẻ theo yêu cầu đặt hàng qua bưu điện hoặc internet**

Công ty thực hiện hoạt động bán lẻ hàng hóa theo yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh đặt hàng trực tuyến. Sau khi tiếp nhận yêu cầu, công ty hỗ trợ khách hàng đặt hàng, thanh toán với nhà cung cấp và tổ chức vận chuyển hàng hóa về Việt Nam.

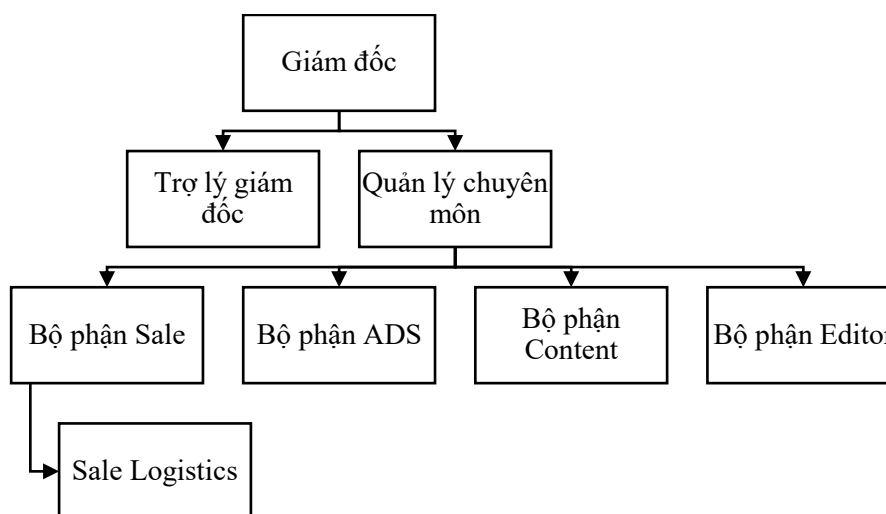
Hình thức này giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các sản phẩm từ thị trường Trung Quốc mà không cần trực tiếp thực hiện các thủ tục mua hàng.

❖ Đào tạo định hướng nhập hàng Trung Quốc và tiếng Trung thực hành

Ngoài ra, công ty còn cung cấp các chương trình đào tạo về nhập hàng Trung Quốc và tiếng Trung thực hành. Nội dung đào tạo bao gồm hướng dẫn tìm nguồn hàng, quy trình đặt hàng và vận chuyển hàng hóa về Việt Nam, đồng thời giúp học viên nâng cao khả năng giao tiếp và làm việc với nhà cung cấp Trung Quốc.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ

2.1.4.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức



Hình 2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

2.1.4.2. Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận

- Giám đốc:

Giám đốc là người đứng đầu doanh nghiệp, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động của công ty. Giám đốc thực hiện việc xây dựng chiến lược phát triển, định hướng hoạt động kinh doanh và ban hành các quyết định quan trọng liên quan đến hoạt động của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, giám đốc tổ chức phân công nhiệm vụ cho các bộ phận, kiểm soát việc triển khai công việc và đánh giá hiệu quả hoạt động của từng phòng ban. Trong lĩnh vực logistics và giao nhận hàng hóa nhập khẩu, giám đốc định hướng phát triển dịch vụ nhập hàng, vận chuyển và giao nhận hàng hóa, đồng thời thiết lập mối quan hệ hợp tác với các đối tác vận tải và khách hàng.

- Trợ lý giám đốc:

Trợ lý giám đốc có chức năng hỗ trợ giám đốc trong quá trình quản lý và điều hành hoạt động của doanh nghiệp. Bộ phận này thực hiện việc tổng hợp thông tin, chuẩn bị báo cáo và hỗ trợ theo dõi tiến độ thực hiện công việc của các phòng ban. Trợ lý giám

độc cũng tham gia điều phối thông tin giữa ban lãnh đạo và các bộ phận chuyên môn nhằm đảm bảo các kế hoạch và hoạt động của doanh nghiệp được triển khai đúng định hướng.

- Quản lý chuyên môn:

Quản lý chuyên môn chịu trách nhiệm giám sát và điều phối hoạt động nghiệp vụ của các bộ phận trong công ty. Bộ phận này đảm bảo các công việc được thực hiện theo đúng quy trình và quy định của doanh nghiệp. Quản lý chuyên môn thực hiện việc kiểm tra chất lượng công việc, hướng dẫn nghiệp vụ cho nhân viên và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ.

- Bộ phận Sale:

Bộ phận Sale có chức năng tìm kiếm và phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty. Nhân viên của bộ phận thực hiện việc tiếp cận khách hàng tiềm năng, giới thiệu dịch vụ và tư vấn các giải pháp phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Hoạt động của bộ phận Sale góp phần mở rộng thị trường và gia tăng số lượng khách hàng cho doanh nghiệp.

- Bộ phận Sale Logistics:

Bộ phận Sale Logistics giữ vai trò trung tâm trong hoạt động cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa nhập khẩu của doanh nghiệp. Bộ phận này thực hiện chức năng tư vấn dịch vụ logistics, tiếp nhận và quản lý đơn hàng nhập khẩu, đồng thời nghiên cứu thị trường nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Nhân viên của bộ phận tiếp nhận thông tin về nhu cầu nhập hàng của khách hàng, tiến hành kiểm tra các thông tin liên quan đến loại hàng hóa, số lượng, địa điểm giao nhận và yêu cầu vận chuyển. Trên cơ sở các thông tin đã thu thập, bộ phận thực hiện báo giá dịch vụ, tư vấn phương thức vận chuyển phù hợp và hướng dẫn khách hàng thực hiện các bước đặt hàng theo quy trình của công ty.

Trong quá trình thực hiện đơn hàng, bộ phận Sale Logistics chịu trách nhiệm theo dõi và quản lý tiến độ vận chuyển hàng hóa từ nước ngoài về Việt Nam. Nhân viên của bộ phận thường xuyên cập nhật tình trạng đơn hàng, kiểm tra thông tin vận chuyển và thông báo cho khách hàng về tiến độ giao nhận hàng hóa. Việc theo dõi và quản lý đơn hàng giúp đảm bảo quá trình vận chuyển được thực hiện đúng kế hoạch và hạn chế các sai sót phát sinh. Bộ phận này cũng thực hiện việc thu thập và phân tích thông tin thị trường liên quan đến nhu cầu nhập khẩu hàng hóa, xu hướng vận chuyển và mức độ

cạnh tranh trong lĩnh vực logistics. Các thông tin nghiên cứu được sử dụng làm cơ sở để doanh nghiệp điều chỉnh chính sách dịch vụ, cải thiện quy trình giao nhận và nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

- Bộ phận ADS:

Bộ phận ADS chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động quảng cáo và truyền thông nhằm quảng bá dịch vụ của doanh nghiệp. Bộ phận này thực hiện việc xây dựng và triển khai các chiến dịch quảng cáo trên các nền tảng trực tuyến nhằm thu hút khách hàng tiềm năng và hỗ trợ hoạt động kinh doanh của công ty.

- Bộ phận Content:

Bộ phận Content đảm nhiệm việc xây dựng nội dung truyền thông phục vụ hoạt động marketing của doanh nghiệp. Nội dung được xây dựng nhằm giới thiệu dịch vụ, cung cấp thông tin cho khách hàng và hỗ trợ hoạt động quảng bá thương hiệu.

- Bộ phận Editor:

Bộ phận Editor chịu trách nhiệm thiết kế và chỉnh sửa các sản phẩm truyền thông như hình ảnh, video và các nội dung trực quan phục vụ hoạt động quảng bá dịch vụ của doanh nghiệp.

- ❖ Nhận xét chung:

Cơ cấu tổ chức của công ty được xây dựng theo mô hình quản lý tập trung với sự phân công nhiệm vụ tương đối rõ ràng giữa các bộ phận. Mô hình này giúp doanh nghiệp dễ dàng quản lý và điều hành các hoạt động kinh doanh, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc phối hợp giữa các phòng ban trong quá trình thực hiện công việc. Trong cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp, bộ phận Sale Logistics giữ vai trò quan trọng trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu. Bộ phận này trực tiếp làm việc với khách hàng, tiếp nhận và quản lý đơn hàng, theo dõi quá trình vận chuyển và cung cấp thông tin liên quan đến tiến độ giao nhận hàng hóa. Hiệu quả hoạt động của bộ phận này có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng. Cơ cấu tổ chức hiện tại phù hợp với đặc điểm của doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ trong lĩnh vực logistics và dịch vụ nhập hàng Trung Quốc. Mô hình tổ chức này giúp doanh nghiệp duy trì sự linh hoạt trong hoạt động kinh doanh và dễ dàng thích ứng với sự thay đổi của thị trường. Trong quá trình phát triển, doanh nghiệp có thể tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

2.1.5. Nguồn lực của công ty

2.1.5.1. Nguồn lực về cơ sở vật chất

Nội dung	Mô tả
Địa chỉ văn phòng công ty	Văn phòng đặt tại địa chỉ 49 Phần Lãng 2, Quận Thanh Khê, Thành phố Đà Nẵng, gần trục đường lớn Điện Biên Phủ, thuận tiện cho việc di chuyển.
Kho hàng hoá	Không sở hữu kho riêng, sử dụng kho của đối tác tại Trung Quốc để tập kết hàng và kho trung chuyển tại Hà nội để kiểm tra, phân loại và điều phối giao hàng.
Phương tiện vận tải	Không sở hữu phương tiện vận tải, sử dụng phương tiện vận tải của đối tác để vận chuyển hàng hoá từ Trung Quốc về Việt Nam.
Hạ tầng vận chuyển	Tuyến vận chuyển chủ yếu qua Cửa khẩu Hữu Nghị và Cửa khẩu Móng Cái
Trang thiết bị tại văn phòng	Được trang bị máy tính, điện thoại, các trang thiết bị cơ bản để phục vụ cho việc xử lý đơn hàng và giao dịch với khách hàng.
Công cụ quản lý đơn hàng	Sử dụng Excel, Google Sheets để lưu trữ thông tin khách hàng và quản lý đơn hàng, đồng thời kết hợp với nền tảng trao đổi trực tuyến như Zalo để theo dõi tình trạng đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ chăm sóc khách hàng.

Bảng 2.1. Nguồn lực về cơ sở vật chất tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Nguồn lực cơ sở vật chất của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ được tổ chức theo hướng tinh gọn, không đầu tư sở hữu kho bãi và phương tiện vận tải riêng mà chủ yếu khai thác hệ thống của các đối tác logistics. Cách thức này giúp doanh nghiệp giảm đáng kể chi phí đầu tư ban đầu, phù hợp với quy mô hoạt động và đặc điểm kinh doanh chủ yếu là các đơn hàng nhỏ lẻ với tần suất giao dịch tương đối thường xuyên. Hệ thống kho hiện được bố trí thông qua đối tác tại Trung Quốc và kho trung chuyển tại Việt Nam, hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình tập kết, kiểm tra và phân loại hàng hóa trước khi giao đến khách hàng. Việc lựa chọn các tuyến vận chuyển qua cửa khẩu Hữu Nghị và Móng

Cái cũng góp phần đảm bảo tính ổn định và thuận lợi trong hoạt động vận chuyển hàng hóa giữa Trung Quốc và Việt Nam.

Trang thiết bị văn phòng và công cụ quản lý đơn hàng của công ty hiện ở mức cơ bản, tập trung vào các phương tiện hỗ trợ xử lý thông tin như máy tính, điện thoại, Excel và Google Sheets. Điều này phù hợp với mô hình hoạt động chủ yếu dựa trên xử lý dữ liệu và giao dịch trực tuyến với khách hàng. Tuy nhiên, việc không sở hữu cơ sở hạ tầng riêng cũng khiến doanh nghiệp phụ thuộc khá lớn vào năng lực của các đối tác vận chuyển và kho bãi. Trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi phát sinh các yếu tố khách quan như ùn tắc cửa khẩu hoặc thay đổi chính sách thông quan, hoạt động vận chuyển có thể bị ảnh hưởng về thời gian và chi phí. Nhìn chung, mô hình cơ sở vật chất hiện tại vẫn phù hợp với quy mô và định hướng phát triển của doanh nghiệp, giúp tối ưu chi phí và duy trì tính linh hoạt trong hoạt động vận hành. Trong dài hạn, doanh nghiệp có thể cân nhắc nâng cao mức độ chủ động đối với hệ thống kho và hoạt động vận chuyển nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ.

2.1.5.2. Nguồn lực về nhân lực

Chỉ tiêu	Năm 2025	Năm 2026
1.Theo bộ phận		
<i>Trợ lý giám đốc & Quản lý chuyên môn</i>	2	2
<i>Bộ phận sales</i>	8	9
<i>Bộ phận Marketing</i>	4	4
2.Theo trình độ học vấn		
<i>Đại học/ sau đại học</i>	12	13
<i>Cao đẳng</i>	2	2
<i>Trung cấp</i>	0	0
3.Theo giới tính		
<i>Nam</i>	4	4
<i>Nữ</i>	10	11
Tổng	14	15

Bảng 2.2. Nguồn nhân lực năm 2025-2026 tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Dựa trên bảng số liệu, quy mô nhân sự của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ có sự tăng nhẹ, từ 14 người năm 2025 lên 15 người năm 2026, tương đương tăng thêm 1 nhân

sự. Mức tăng này tuy không lớn nhưng cho thấy doanh nghiệp duy trì xu hướng mở rộng hoạt động một cách ổn định và phù hợp với quy mô kinh doanh hiện tại.

Xét về cơ cấu nhân sự theo bộ phận, phần lớn lao động tập trung ở bộ phận sales với 8 người năm 2025 và tăng lên 9 người năm 2026, chiếm khoảng 60% tổng số nhân viên. Đây là bộ phận then chốt trong hoạt động kinh doanh, chịu trách nhiệm tư vấn dịch vụ, chăm sóc khách hàng, theo dõi đơn hàng và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa. Bộ phận Marketing duy trì ổn định 4 nhân sự qua hai năm, phản ánh hoạt động quảng bá và truyền thông chưa có nhiều thay đổi. Bộ phận trợ lý giám đốc và quản lý chuyên môn giữ nguyên 2 người, thể hiện mô hình quản lý tinh gọn, phù hợp với doanh nghiệp nhỏ.

Về trình độ học vấn, lao động có trình độ đại học và sau đại học chiếm tỷ trọng lớn, tăng từ 12 người năm 2025 lên 13 người năm 2026, tương ứng khoảng 86% tổng số nhân viên. Điều này cho thấy công ty chú trọng tuyển dụng nhân sự có trình độ chuyên môn cao để đáp ứng yêu cầu công việc liên quan đến xử lý đơn hàng, chăm sóc khách hàng và sử dụng các nền tảng thương mại điện tử. Số lao động trình độ cao đẳng duy trì 2 người, không có lao động trình độ trung cấp, cho thấy cơ cấu nhân sự tập trung vào nhóm có trình độ tương đối cao.

Về cơ cấu lao động theo giới tính, lao động nữ chiếm tỷ trọng lớn, tăng từ 10 người năm 2025 lên 11 người năm 2026, chiếm khoảng 73% tổng nhân sự, trong khi lao động nam duy trì ổn định ở mức 4 người. Cơ cấu này phù hợp với đặc thù công việc, khi phần lớn hoạt động liên quan đến tư vấn khách hàng, chăm sóc đơn hàng và xử lý các vấn đề phát sinh, đòi hỏi sự tỉ mỉ, kiên nhẫn và kỹ năng giao tiếp.

Mặc dù tổ chức nguồn nhân lực khá hợp lý, nhưng do số lượng nhân sự còn ít và tập trung chủ yếu ở bộ phận sales, nhân viên thường phải kiêm nhiệm nhiều công việc trong xử lý đơn hàng và giao nhận. Vào các giai đoạn cao điểm, áp lực công việc tăng cao khi nhân viên phải đồng thời tư vấn khách hàng, theo dõi tiến độ đơn hàng và xử lý phát sinh liên quan đến vận chuyển, có thể ảnh hưởng đến tốc độ xử lý và chất lượng dịch vụ.

Tổng thể, nguồn nhân lực của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ có quy mô nhỏ nhưng cơ cấu phù hợp với mô hình hoạt động hiện tại, tập trung vào bộ phận tạo doanh thu với đội ngũ nhân sự có trình độ chuyên môn cao. Tuy nhiên, công ty cần cân đối và

bổ sung thêm nhân sự trong tương lai để giảm tải áp lực công việc, đặc biệt trong những thời điểm có lượng đơn hàng tăng cao.

2.1.5.3. Nguồn lực về tài chính

Dưới đây là bảng cân đối kế toán của Công ty An An Hoa Ngữ giai đoạn 2022 - 2024, phản ánh tình hình tài sản và nguồn vốn của doanh nghiệp trong ba năm gần đây, qua đó cho thấy quy mô tài chính, cơ cấu vốn và mức độ tự chủ tài chính của công ty.

(ĐVT: đồng)

Mã số	TÀI SẢN	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
110	I.Tiền và các khoản tương đương tiền	295.920.000	293.420.000	284.390.420
180	II.Tài sản khác	3.002.222	2.068.886	1.135.552
181	1.Thuế GTGT được khấu trừ	280.000	280.000	280.000
	2.Tài sản khác	2.722.222	1.788.886	855.552
200	TỔNG CỘNG TÀI SẢN (200=110+120 +130+140+150+160+170 +180)	298.922.222	295.488.886	285.525.972
	NGUỒN VỐN			
300	I.Nợ phải trả	0	0	0
400	II.Vốn chủ sở hữu	298.922.222	295.488.886	285.525.972
411	1.Vốn góp chủ sở hữu	300.000.000	300.000.000	300.000.000
417	2.Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	1.077.778	4.511.114	14.474.028
500	TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN (500=300+400)	298.922.222	295.488.886	285.525.972

Bảng 2.3. Bảng cân đối kế toán Công ty TNHH An An Hoa Ngữ 2022 - 2024
(Rút gọn)

Qua bảng cân đối kế toán giai đoạn 2022 - 2024, quy mô tài sản của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ có xu hướng giảm nhẹ theo thời gian. Tổng tài sản giảm từ 298,9 triệu đồng năm 2022 xuống còn 295,4 triệu đồng năm 2023 và tiếp tục giảm về 285,5 triệu đồng năm 2024. Nguyên nhân chính của sự giảm này là do các khoản tiền và tương đương tiền cùng các tài sản khác giảm dần.

Về cơ cấu tài sản, tiền và các khoản tương đương tiền chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản, lần lượt là 295,9 triệu đồng (2022), 293,4 triệu đồng (2023) và 284,3 triệu đồng (2024), cho thấy công ty chủ yếu sử dụng tài sản lưu động để phục vụ hoạt động kinh doanh. Đồng thời, các tài sản khác có xu hướng giảm, phản ánh việc doanh nghiệp đã thu hồi hoặc phân bổ dần các chi phí liên quan.

Về nguồn vốn, trong suốt giai đoạn 2022 - 2024, công ty không phát sinh nợ phải trả, toàn bộ tài sản đều được hình thành từ vốn chủ sở hữu. Điều này cho thấy mức độ tự chủ tài chính của doanh nghiệp khá cao và không phụ thuộc vào vay nợ bên ngoài. Vốn góp của chủ sở hữu được giữ ổn định ở mức 300 triệu đồng trong cả ba năm.

Ngoài ra, lợi nhuận sau thuế chưa phân phối tăng dần từ 1,07 triệu đồng năm 2022 lên 4,51 triệu đồng năm 2023 và đạt 14,47 triệu đồng năm 2024, phản ánh sự cải thiện tích cực trong hoạt động kinh doanh.

Tổng thể, cơ cấu tài chính của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ khá ổn định, phù hợp với mô hình doanh nghiệp quy mô nhỏ, chủ yếu dựa vào vốn chủ sở hữu và tài sản lưu động. Do công ty không đầu tư trực tiếp vào kho bãi hay phương tiện vận tải mà phối hợp với các đối tác logistics, nhu cầu sử dụng tài sản cố định và vốn vay của doanh nghiệp là không lớn.

2.2. Thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty

2.2.1. Phân tích lĩnh vực kinh doanh

2.2.1.1. Dịch vụ chính của công ty

Ngành nghề kinh doanh chính của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ là vận tải hàng hoá tuyến Trung - Việt và bán lẻ theo yêu cầu đặt hàng qua bưu điện hoặc internet có liên quan trực tiếp đến hoạt động giao nhận và vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam. Thông qua dịch vụ này, công ty hỗ trợ khách hàng nhập khẩu hàng hóa từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc và tổ chức quá trình vận chuyển hàng hóa về Việt Nam.

Trong chuỗi hoạt động giao nhận, công ty chủ yếu đóng vai trò là đơn vị trung gian tổ chức và điều phối quá trình vận chuyển hàng hóa giữa khách hàng, nhà cung cấp tại Trung Quốc và các đơn vị vận tải. Các hoạt động chính của công ty bao gồm:

- Tiếp nhận thông tin đơn hàng từ khách hàng: Khách hàng cung cấp thông tin sản phẩm hoặc đường link sản phẩm trên các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc.

- Hỗ trợ đặt hàng với nhà cung cấp: Công ty tiến hành đặt hàng và thanh toán với nhà cung cấp theo yêu cầu của khách hàng.
- Tổ chức vận chuyển hàng hóa về Việt Nam: Công ty phối hợp với các đơn vị vận tải để vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam thông qua tuyến đường bộ.
- Theo dõi quá trình vận chuyển: Công ty hỗ trợ khách hàng theo dõi tình trạng đơn hàng và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển.
- Giao hàng cho khách tại Việt Nam: Sau khi hàng hóa được vận chuyển về Việt Nam, công ty tiến hành giao hàng cho khách hoặc thông báo để khách đến nhận hàng tại kho.

Thông qua các hoạt động trên, công ty góp phần hỗ trợ khách hàng thực hiện quá trình nhập khẩu hàng hóa từ Trung Quốc một cách thuận tiện hơn. Các khâu như tổ chức vận chuyển xuyên biên giới và giao hàng tại Việt Nam là những bước quan trọng trong quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu của công ty. Vì vậy, việc nghiên cứu quy trình giao nhận hàng hóa tại công ty sẽ giúp làm rõ cách thức tổ chức và thực hiện hoạt động giao nhận trong thực tế, từ đó đánh giá hiệu quả và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

2.2.1.2. Thị trường khách hàng

Khách hàng của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ chủ yếu là các cá nhân kinh doanh trực tuyến và các hộ kinh doanh nhỏ lẻ có nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam để phục vụ hoạt động kinh doanh của mình. Nhóm khách hàng này tập trung nhiều tại các thành phố lớn như Đà Nẵng, Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, và thường hoạt động trên các nền tảng thương mại điện tử cũng như mạng xã hội như Facebook, TikTok Shop và Shopee.

Về mặt nhân khẩu học, đa số khách hàng nằm trong độ tuổi từ 22 đến 40, với nhóm 25 đến 35 tuổi chiếm tỷ lệ cao nhất. Đây là nhóm đối tượng có trình độ sử dụng công nghệ tốt và tham gia tích cực vào kinh doanh trực tuyến. Thu nhập của họ thường ở mức trung bình đến khá, do đó giá trị mỗi đơn hàng thường dao động từ 3 triệu đến 30 triệu đồng. Mặc dù giá trị đơn hàng không quá lớn, nhưng tần suất đặt hàng lại khá đều đặn, khoảng từ 2 đến 4 lần mỗi tháng, trong các giai đoạn cao điểm như đợt khuyến mãi, tần suất có thể tăng lên 5 đến 7 đơn mỗi tháng.

Về nhu cầu, khách hàng chú trọng vào ba yếu tố chính: chi phí vận chuyển, thời gian giao hàng và sự ổn định của dịch vụ. Cụ thể, họ quan tâm đến mức giá vận chuyển tính theo kg, thường dao động từ 32.000 đến 36.000 đồng/kg tùy loại hàng. Do đặc điểm đơn hàng nhỏ lẻ, sự chênh lệch khoảng 2.000 đến 3.000 đồng/kg giữa các đơn vị vận chuyển cũng có thể quyết định lựa chọn của khách hàng. Về thời gian giao hàng, khách hàng mong muốn nhận hàng trong vòng 7 đến 10 ngày, nếu thời gian kéo dài hơn 10 ngày sẽ ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh và khả năng xoay vòng vốn. Bên cạnh đó, tính ổn định của tuyến vận chuyển và khả năng hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh như thiếu hàng, sai mẫu hay chậm thông quan cũng được khách hàng đánh giá cao.

Về hành vi, đa số khách hàng còn thiếu kinh nghiệm khi sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam và chưa hiểu rõ quy trình giao nhận quốc tế. Thông thường, họ cung cấp thông tin đơn hàng hoặc mã vận đơn để nhận tư vấn về chi phí vận chuyển, thời gian giao hàng và lựa chọn tuyến vận chuyển phù hợp. Nhiều khách hàng chưa phân biệt rõ các loại chi phí như phí vận chuyển nội địa Trung Quốc, phí vận chuyển quốc tế cũng như các khoản phụ phí phát sinh, đồng thời chưa nắm rõ các bước trong quá trình vận chuyển từ kho ở Trung Quốc về Việt Nam. Vì vậy, họ thường dựa nhiều vào doanh nghiệp để được tư vấn về phương án vận chuyển, theo dõi tiến trình đơn hàng và giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận.

Trong quá trình vận chuyển, khách hàng thường xuyên theo dõi tình trạng đơn hàng và có xu hướng liên hệ để cập nhật thông tin, đặc biệt khi thời gian giao hàng bị kéo dài. Đối với tuyến vận chuyển đường bộ Trung - Việt, thời gian giao hàng trung bình từ 5 đến 10 ngày, tuy nhiên, trong các trường hợp phát sinh như ùn tắc cửa khẩu, thay đổi chính sách thông quan hoặc cao điểm mùa vụ, thời gian có thể kéo dài lên đến 12-15 ngày. Những biến động này ảnh hưởng trực tiếp đến kế hoạch kinh doanh, nhất là với những khách hàng cần xoay vòng vốn nhanh.

Từ những đặc điểm trên, có thể thấy khách hàng của công ty không chỉ cần dịch vụ vận chuyển hàng hóa mà còn mong muốn được hỗ trợ toàn diện trong quá trình nhập hàng. Vì vậy, việc cung cấp dịch vụ kết hợp giữa vận chuyển và tư vấn nhập hàng là yếu tố quan trọng giúp nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của khách hàng.

2.2.1.3. Đối thủ cạnh tranh

Doanh nghiệp	Ưu điểm	Nhược điểm
Tín Phong logistics	Giá vận chuyển tương đối thấp (21.000-30.000đ/kg), thời gian vận chuyển tương đối ổn định (khoảng 3-7 ngày), phù hợp với khách hàng đã có kinh nghiệm do có thể tự tính toán chi phí và xử lý phát sinh.	Chi phí thực tế có thể phát sinh thêm phụ phí tùy theo loại hàng hóa và một số dịch vụ đi kèm trong quá trình vận chuyển.
Giang Huy Logistics	Giá vận chuyển tương đối thấp (22.000 - 30.000đ/kg), thời gian vận chuyển ổn định (5-7 ngày), phù hợp với khách hàng nhập số lượng lớn vì phí dịch vụ (~3% với đơn ≤ 2 triệu) không ảnh hưởng nhiều đến đơn hàng giá trị cao.	Đối với các đơn hàng nhỏ (≤ 2 triệu), phí dịch vụ khoảng 3% có thể làm tổng chi phí tăng và chưa thật sự phù hợp với khách hàng nhập số lượng ít.
An An Hoa Ngữ	Giá vận chuyển cao hơn so với các doanh nghiệp khác (32.00-36.000đ/kg), ít phát sinh chi phí khác, hỗ trợ nhanh qua zalo, phù hợp với khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ và người mới.	Giá cao hơn khoảng 2.000-5.000đ/kg so với các doanh nghiệp khác, việc điều chỉnh thông tin đơn hàng phụ thuộc vào trạng thái vận chuyển và đơn vị vận tải nên không phải lúc nào cũng thực hiện được, quản lý đơn hàng còn thủ công nên khi nhiều đơn có thể cập nhật chậm.

Bảng 2.4. So sánh ưu và nhược điểm giữa các doanh nghiệp

Mức giá vận chuyển của Tín Phong Logistics và Giang Huy Logistics thường thấp hơn so với Công ty TNHH An An Hoa Ngữ. Tuy nhiên, mức giá này chưa phản ánh đầy đủ tổng chi phí thực tế do trong quá trình vận chuyển có thể phát sinh thêm các khoản phí tùy theo loại hàng hóa hoặc dịch vụ đi kèm. Đối với Giang Huy Logistics, các đơn

hàng có giá trị từ 2.000.000 đồng trở xuống còn phát sinh thêm phí dịch vụ khoảng 3%, làm tổng chi phí tăng lên đối với khách hàng nhập số lượng ít. Trong khi đó, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ có mức giá vận chuyển cao hơn nhưng chi phí tương đối minh bạch, ít phát sinh thêm phụ phí và khách hàng được báo giá cụ thể trước khi vận chuyển.

Ngoài ra, các doanh nghiệp logistics lớn thường áp dụng quy trình vận hành theo các bước cố định nhằm đảm bảo tính đồng bộ trong hoạt động giao nhận. Vì vậy, khi khách hàng cần thay đổi thông tin đơn hàng như địa chỉ giao hàng hoặc người nhận trong lúc hàng đang vận chuyển thì khả năng xử lý thường bị hạn chế. Công ty TNHH An An Hoa Ngữ cũng chịu ảnh hưởng từ trạng thái vận chuyển và đơn vị logistics hợp tác nên không phải lúc nào cũng có thể điều chỉnh thông tin đơn hàng. Tuy nhiên, doanh nghiệp có lợi thế ở khả năng trao đổi và hỗ trợ khách hàng nhanh qua Zalo, giúp khách hàng dễ dàng cập nhật tiến độ đơn hàng và phản hồi kịp thời khi phát sinh vấn đề. Đây là điểm phù hợp với nhóm khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ và khách hàng mới nhập hàng Trung Quốc chưa có nhiều kinh nghiệm.

Qua đó có thể thấy, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ không cạnh tranh trực tiếp bằng mức giá thấp như các doanh nghiệp logistics lớn mà tập trung vào khả năng hỗ trợ nhanh, trao đổi trực tiếp thuận tiện và sự minh bạch trong báo giá. Điều này giúp doanh nghiệp tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình giao nhận hàng hóa, đặc biệt đối với nhóm khách hàng nhỏ lẻ hoặc khách hàng cần được hỗ trợ thường xuyên trong quá trình nhập hàng Trung Quốc.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 3 năm gần nhất

(ĐVT: đồng)

STT	Chỉ tiêu	Mã số	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	01	357.895.000	896.321.400	1.125.647.000
2	Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ (10=01-02)	10	357.895.000	896.321.400	1.125.647.000
3	Giá vốn hàng bán	11	304.210.750	761.873.190	956.799.950
4	Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ (20=10-11)	20	53.684.250	134.448.210	168.847.050

5	Doanh thu hoạt động tài chính	21	1.243	5.687	9.257
6	Chi phí quản lý kinh doanh	24	35.789.500	89.632.140	112.564.700
7	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh (30=20+21-22-24)	30	17.895.993	44.821.757	56.291.607
8	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50=30+40)	50	17.895.993	44.821.757	56.291.607
9	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	51	3.579.199	8.964.351	11.258.321
10	Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60=50-51)	60	14.316.794	35.857.406	45.033.286

Bảng 2.5. Tình hình kinh doanh của An An Hoa Ngữ năm 2022 - 2024 (Rút gọn)

Trong giai đoạn 2022 - 2024, tình hình hoạt động kinh doanh liên quan đến lĩnh vực vận tải hàng hoá tuyến Trung - Việt và bán lẻ theo yêu cầu đặt hàng của An An Hoa Ngữ có xu hướng tăng trưởng rõ rệt, phản ánh sự mở rộng quy mô và hiệu quả khai thác thị trường logistics tuyến Trung Quốc - Việt Nam của doanh nghiệp. Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ tăng mạnh qua các năm, từ 357,9 triệu đồng năm 2022 lên 896,3 triệu đồng năm 2023, tương ứng mức tăng 150,5%. Đến năm 2024, doanh thu tiếp tục đạt 1.125,6 triệu đồng, tăng thêm 25,6% so với năm 2023. Diễn biến này cho thấy doanh nghiệp đã từng bước mở rộng tệp khách hàng, gia tăng tần suất đơn hàng và tận dụng tốt nhu cầu nhập hàng Trung Quốc ngày càng tăng của nhóm khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ.

Song song với sự gia tăng doanh thu, giá vốn hàng bán cũng có xu hướng tăng tương ứng, từ 304,2 triệu đồng năm 2022 lên 761,9 triệu đồng năm 2023 và 956,8 triệu đồng năm 2024. Tuy nhiên, tốc độ tăng của giá vốn nhìn chung thấp hơn tốc độ tăng của doanh thu, cho thấy doanh nghiệp đã từng bước cải thiện hiệu quả trong chi phí vận chuyển, kho bãi và các dịch vụ khác.

Nhờ đó, lợi nhuận gộp tăng đều qua các năm, từ 53,7 triệu đồng năm 2022 lên 134,4 triệu đồng năm 2023 và đạt 168,8 triệu đồng năm 2024. Điều này phản ánh khả năng duy trì biên lợi nhuận ở mức ổn định trong bối cảnh quy mô kinh doanh mở rộng.

Về chi phí, chi phí quản lý kinh doanh gia tăng đáng kể, từ 35,8 triệu đồng năm 2022 lên 89,6 triệu đồng năm 2023 và 112,6 triệu đồng năm 2024. Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ việc mở rộng hoạt động kinh doanh, tăng cường nhân sự sales logistics, marketing và chi phí phục vụ chăm sóc khách hàng. Tuy nhiên, mức tăng chi phí quản lý vẫn nằm trong giới hạn kiểm soát và phù hợp với tốc độ tăng doanh thu, qua đó không tạo áp lực quá lớn lên hiệu quả kinh doanh chung của doanh nghiệp.

Kết quả là lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh của An An Hoa Ngữ liên tục được cải thiện, từ 17,9 triệu đồng năm 2022 lên 44,8 triệu đồng năm 2023 và đạt 56,3 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng lần lượt 150,5% và 25,6%. Sau khi thực hiện nghĩa vụ thuế thu nhập của doanh nghiệp, lợi nhuận sau thuế tăng từ 14,3 triệu đồng năm 2022 lên 35,9 triệu đồng năm 2023 và 45,0 triệu đồng năm 2024. Mặc dù tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu chưa cao, nhưng xu hướng tăng trưởng ổn định của lợi nhuận cho thấy doanh nghiệp đang đi đúng hướng trong việc mở rộng thị trường đi kèm với kiểm soát chi phí.

Tổng thể, kết quả kinh doanh giai đoạn 2022 - 2024 cho thấy An An Hoa Ngữ đang trong giai đoạn tăng trưởng tích cực, với doanh thu và lợi nhuận tăng đều qua các năm. Đây là nền tảng quan trọng để doanh nghiệp tiếp tục đầu tư nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tuyến Trung Quốc - Việt Nam, mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường trong thời gian tới.

2.3. Thực trạng quy trình giao nhận hàng hoá nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại công ty

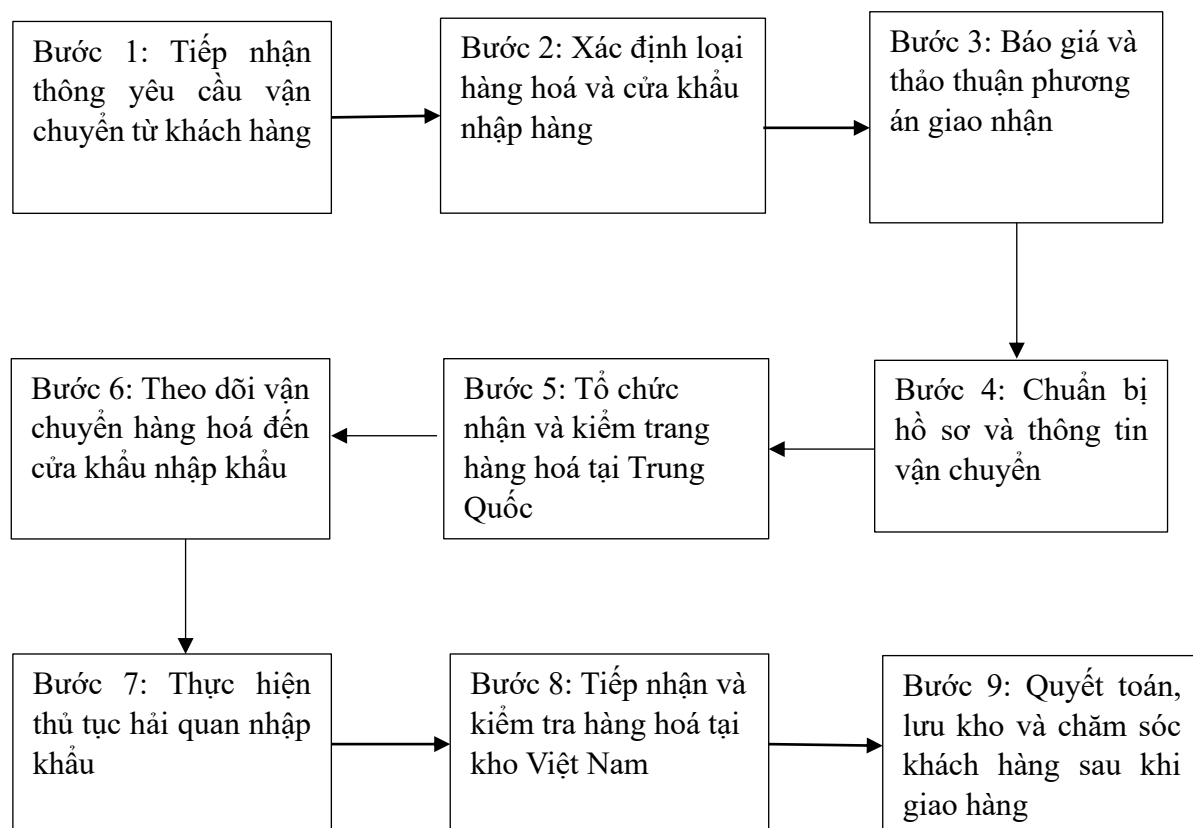
2.3.1. Thực trạng về công tác giao nhận tại công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hiện nay chủ yếu tập trung vào tuyến vận chuyển đường bộ từ Trung Quốc về Việt Nam, phục vụ phần lớn khách hàng là các cá nhân kinh doanh online và hộ kinh doanh nhỏ lẻ có nhu cầu nhập hàng thường xuyên từ Trung Quốc. Các mặt hàng được nhập khẩu chủ yếu gồm quần áo, phụ kiện, hàng tiêu dùng và các sản phẩm đặt mua từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc.

Do đặc điểm hàng hóa phần lớn là các đơn hàng nhỏ lẻ với tần suất nhập hàng tương đối thường xuyên nên dịch vụ giao nhận của công ty được tổ chức theo hướng linh hoạt, chú trọng tối ưu chi phí vận chuyển và đảm bảo tiến độ giao hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Hiện nay, mặc dù Công ty TNHH An An Hoa Ngữ chưa xây dựng quy trình giao nhận chính thức dưới dạng văn bản cụ thể nhưng các nghiệp vụ vẫn được triển khai theo trình tự tương đối ổn định và chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế của nhân viên trong quá trình làm việc. Hoạt động đào tạo nghiệp vụ hiện chủ yếu được thực hiện thông qua hình thức hướng dẫn nội bộ và chia sẻ kinh nghiệm thực tế giữa các nhân viên.

Trong quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu, công ty giữ vai trò là đơn vị trung gian tổ chức dịch vụ giao nhận hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam cho khách hàng. Công ty thực hiện việc tiếp nhận thông tin đơn hàng, tư vấn phương án vận chuyển, theo dõi tiến độ hàng hóa và phối hợp với các đối tác logistics tại Trung Quốc và Việt Nam nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng tiến độ cũng như hạn chế các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển. Đối với hoạt động vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, công ty không trực tiếp sở hữu phương tiện vận tải hay thực hiện vận chuyển quốc tế mà chủ yếu phối hợp với các đối tác logistics tại Trung Quốc và Việt Nam để tổ chức vận chuyển hàng hóa về nước. Công ty hiện cũng không trực tiếp thực hiện toàn bộ thủ tục hải quan mà chủ yếu phối hợp với phía đối tác logistics trong quá trình khai báo và thông quan hàng hóa tại cửa khẩu. Điều này cho thấy mô hình hoạt động của doanh nghiệp hiện chủ yếu tập trung vào vai trò tổ chức, theo dõi và hỗ trợ quá trình giao nhận thông qua hệ thống đối tác.



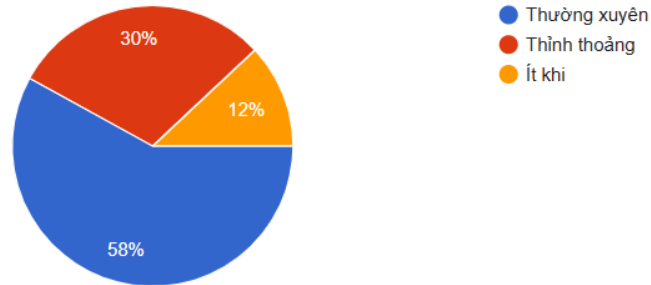
Hình 2.3. Sơ đồ quy trình giao nhận tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Đối với khâu tiếp nhận và xử lý đơn hàng, công ty chủ yếu sử dụng nền tảng trực tuyến như Zalo để trao đổi thông tin với khách hàng. Sau khi khách hàng gửi thông tin đơn hàng, nhân viên sales tiến hành kiểm tra thông tin hàng hóa, báo giá cước vận chuyển và cập nhật dữ liệu vào file quản lý nội bộ để theo dõi đơn hàng. Kết quả khảo sát cho thấy có 58% khách hàng sử dụng dịch vụ thường xuyên, 30% sử dụng thỉnh thoảng và 12% ít khi sử dụng dịch vụ. Điều này cho thấy công ty đã hình thành được nhóm khách hàng tương đối ổn định, chủ yếu là các cá nhân kinh doanh online và hộ kinh doanh nhỏ lẻ. Tuy nhiên, do phần lớn hoạt động quản lý đơn hàng hiện vẫn được thực hiện thủ công nên khi số lượng đơn hàng tăng cao vẫn có thể phát sinh các sai sót như nhầm mã đơn hàng, thiếu thông tin khách hàng hoặc chậm cập nhật tình trạng vận chuyển.

Câu 1. Anh/Chị sử dụng dịch vụ của công ty với tần suất như thế nào?

 Sao chép biểu đồ

50 câu trả lời



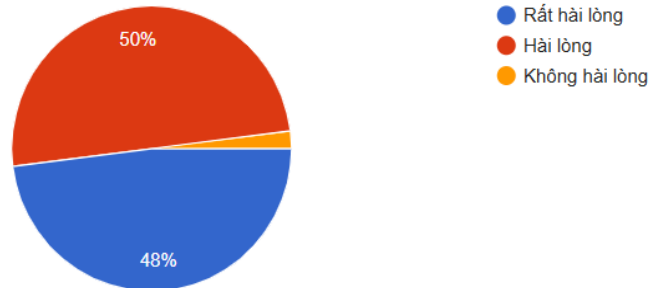
Hình 2.4. Khảo sát tần suất sử dụng dịch vụ của Công ty TNHH

Sau khi tiếp nhận đơn hàng, hàng hóa được vận chuyển về Việt Nam chủ yếu thông qua các tuyến cửa khẩu đường bộ như Hữu Nghị hoặc Móng Cái. Việc theo dõi tiến độ vận chuyển và tình trạng hàng hóa được thực hiện thông qua thông tin do các đối tác logistics cung cấp. Thời gian vận chuyển thông thường đối với các đơn hàng nhập khẩu từ Trung Quốc về Việt Nam dao động khoảng từ 5-7 ngày tùy theo thời điểm và tình hình vận chuyển thực tế. Trong các giai đoạn cao điểm như cuối năm, các đợt khuyến mãi lớn của các sàn thương mại điện tử hoặc thời điểm cận Tết, lượng hàng hóa nhập khẩu thường tăng nhanh khiến thời gian vận chuyển và thông quan tại cửa khẩu có thể kéo dài lên khoảng 7-10 ngày. Trong những trường hợp này, nhân viên của công ty thường chủ động dự kiến thời gian giao hàng và thông báo trước cho khách hàng để khách thuận tiện hơn trong việc theo dõi và sắp xếp kế hoạch nhận hàng. Tuy nhiên, kết quả khảo sát cho thấy có 48% khách hàng đánh giá rất hài lòng và 50% khách hàng đánh giá hài lòng về thời gian vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam. Điều này cho thấy quá trình vận chuyển của công ty nhìn chung vẫn đáp ứng tương đối tốt yêu cầu về tiến độ giao hàng đối với phần lớn đơn hàng.

Câu 3. Anh/Chị đánh giá như thế nào về thời gian vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam?

[Sao chép biểu đồ](#)

50 câu trả lời



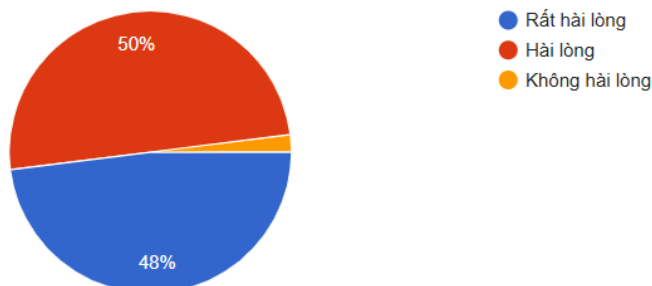
Hình 2.5. Khảo sát mức độ hài lòng về thời gian vận chuyển

Bên cạnh việc theo dõi tiến độ vận chuyển, công ty cũng thực hiện kiểm tra và đối chiếu thông tin hàng hóa nhằm hạn chế tình trạng thiếu hàng, sai hàng hoặc thất lạc kiện hàng trong quá trình giao nhận. Kết quả khảo sát cho thấy có 48% khách hàng đánh giá rất hài lòng và 50% đánh giá hài lòng về độ chính xác của đơn hàng. Điều này phản ánh việc kiểm tra và đối chiếu thông tin hàng hóa hiện đang được thực hiện tương đối hiệu quả, góp phần hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

Câu 2. Anh/Chị đánh giá như thế nào về độ chính xác của đơn hàng (đúng hàng, đủ số lượng, đúng thông tin)?

[Sao chép biểu đồ](#)

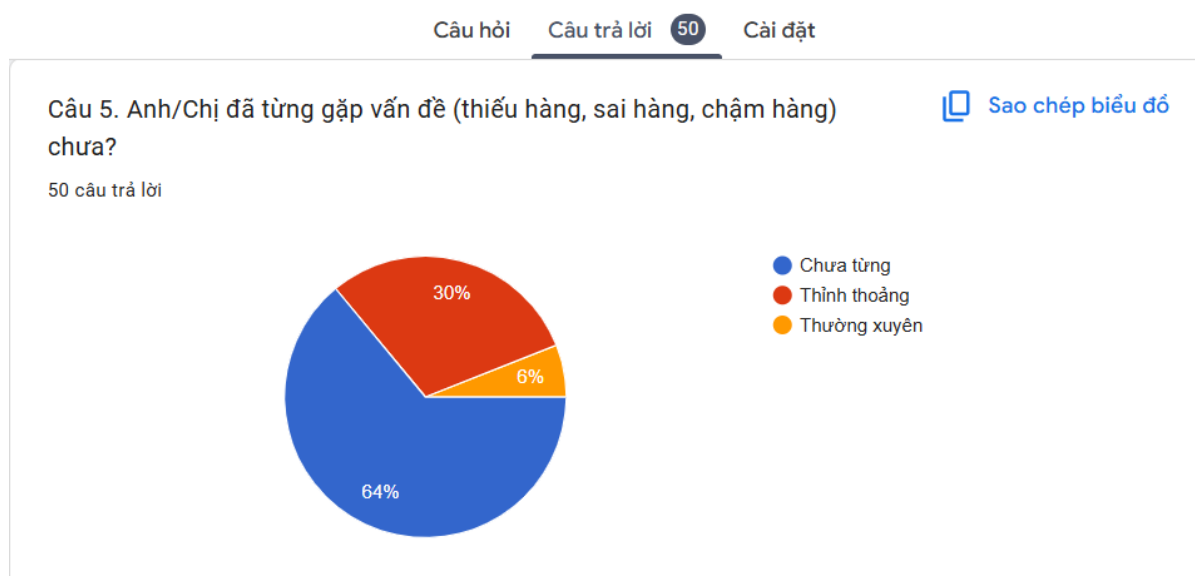
50 câu trả lời



Hình 2.6. Khảo sát mức độ chính xác của đơn hàng

Mặc dù vậy, trong thực tế vẫn còn phát sinh một số sự cố nhất định trong quá trình giao nhận hàng hóa. Kết quả khảo sát cho thấy có 64% khách hàng cho biết chưa từng gặp các vấn đề như thiếu hàng, sai hàng hoặc chậm hàng, trong khi 30% khách hàng cho

biết thỉnh thoảng gặp phải và 6% đánh giá tình trạng này xảy ra thường xuyên. Trên thực tế, các trường hợp phát sinh sự cố thường xuất hiện vào thời điểm lượng hàng hóa tăng cao, lưu lượng xe tập trung đông tại cửa khẩu hoặc thời gian kiểm tra hải quan kéo dài. Điều này cho thấy dịch vụ giao nhận của công ty vẫn chịu ảnh hưởng nhất định từ quá trình vận chuyển, hoạt động thông quan và sự phối hợp giữa các bên liên quan trong chuỗi logistics.



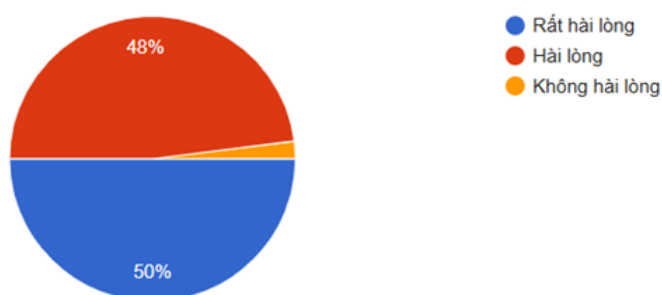
Hình 2.7. Khảo sát tình trạng thiếu hàng, sai hàng và chậm hàng

Trong quá trình hỗ trợ khách hàng, nhân viên sales trực tiếp trao đổi với khách thông qua Zalo hoặc các nền tảng liên hệ trực tuyến khác nhằm cập nhật tình trạng đơn hàng và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh. Phần lớn khách hàng đều đánh giá tích cực đối với thái độ hỗ trợ của nhân viên cũng như mức chi phí dịch vụ mà công ty đang áp dụng. Do quy mô doanh nghiệp còn nhỏ nên công ty hiện chưa tách riêng bộ phận giao nhận mà chủ yếu giao cho bộ phận sales đảm nhiệm nhiều công việc cùng lúc như tiếp nhận đơn hàng, theo dõi vận chuyển, hỗ trợ khách hàng và xử lý các vấn đề phát sinh. Ngoài ra, công ty hiện không trực tiếp sở hữu kho bãi hay phương tiện vận tải riêng mà chủ yếu sử dụng hệ thống kho và phương tiện của các đối tác logistics nhằm tiết kiệm chi phí đầu tư ban đầu. Tuy nhiên, điều này cũng làm giảm khả năng chủ động của doanh nghiệp trong việc kiểm soát tiến độ hàng hóa.

Câu 9. Nhìn chung, Anh/Chị đánh giá như thế nào về dịch vụ giao nhận của công ty?

Sao chép biểu đồ

50 câu trả lời



Hình 2.8. Đánh giá chung dịch vụ giao nhận của Công ty TNHH

Nhìn chung, hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hiện đang đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của khách hàng về thời gian vận chuyển, độ chính xác đơn hàng và khả năng hỗ trợ trong quá trình giao nhận. Tuy nhiên, hoạt động quản lý đơn hàng hiện vẫn mang tính thủ công và doanh nghiệp còn phụ thuộc nhiều vào các đối tác logistics trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Đây sẽ là cơ sở để đề xuất các giải pháp hoàn thiện hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu của công ty trong chương tiếp theo.

2.3.2. Thực trạng về quy trình giao nhận tại doanh nghiệp

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu vận chuyển từ khách hàng

Hoạt động tiếp nhận đơn hàng tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hiện nay chủ yếu được thực hiện thông qua các kênh trực tuyến như Zalo để trao đổi với khách hàng. Bộ phận sales là người trực tiếp tiếp nhận thông tin, đồng thời cũng là đầu mối trao đổi với khách hàng trong suốt quá trình vận chuyển hàng hóa. Khi khách hàng gửi yêu cầu vận chuyển, nhân viên sẽ tiếp nhận các thông tin cơ bản như mã vận đơn nội địa Trung Quốc, tên hàng hóa, số lượng kiện hàng, địa chỉ nhận hàng tại Việt Nam, số điện thoại người nhận và các yêu cầu liên quan đến vận chuyển. Đối với các khách hàng tự đặt hàng trên sàn thương mại điện tử Trung Quốc, nhân viên sales cũng sẽ cung cấp địa chỉ kho nhận hàng tại Trung Quốc và mã nhận diện hàng hóa riêng để khách hàng sử dụng khi đặt mua sản phẩm. Mã nhận diện này được sử dụng để đối tác logistics xác định đây là hàng hóa của công ty trong quá trình tiếp nhận và phân loại hàng tại kho Trung Quốc. Sau đó, các thông tin đơn hàng như mã vận đơn, tên hàng hóa, số lượng kiện hàng, thông tin người nhận và địa chỉ nhận hàng tại Việt Nam sẽ được lưu lại trên Zalo và cập nhật vào file Excel hoặc Google Sheets quản lý nội bộ của công ty để thuận tiện cho việc tra cứu và theo dõi đơn hàng khi cần thiết.

Hiện nay, doanh nghiệp chưa sử dụng phần mềm quản lý chuyên biệt nên việc lưu trữ và kiểm tra dữ liệu vẫn còn mang tính thủ công. Hồ sơ theo dõi đơn hàng hiện chủ yếu gồm mã vận đơn Trung Quốc, hình ảnh đơn hàng, thông tin người nhận, lịch sử trao đổi trên Zalo và file Excel hoặc Goodgle Sheet quản lý nội bộ do bộ phận sales cập nhật. Cách quản lý này giúp doanh nghiệp tiết kiệm chi phí đầu tư ban đầu nhưng đồng thời cũng khiến quá trình xử lý đơn phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm và sự cẩn thận của nhân viên.

Trong thực tế, một số sai lệch dữ liệu vẫn có thể phát sinh như khách hàng gửi thiếu mã vận đơn, sai số điện thoại người nhận, thay đổi địa chỉ nhận hàng nhưng chưa cập nhật hoặc gửi nhầm thông tin kiện hàng. Những sai lệch này nếu không được phát hiện sớm có thể ảnh hưởng trực tiếp đến việc theo dõi tiến độ hàng hóa hoặc gây khó khăn trong quá trình phối hợp với đối tác logistics. Ví dụ: Đã từng xảy ra trường hợp khách hàng nhập 5 kiện hàng quần áo từ Trung Quốc nhưng chỉ cung cấp 3 mã vận đơn cho công ty. Khi hàng về Việt Nam, khách hàng phản ánh tình trạng thiếu kiện và nghi ngờ phát sinh thất lạc trong quá trình giao nhận. Lúc này, nhân viên sales phải kiểm tra lại lịch sử trao đổi trên Zalo, đối chiếu file quản lý nội bộ và xác nhận với kho Trung Quốc mới phát hiện khách chưa cung cấp đầy đủ mã kiện ngay từ đầu. Trong trường hợp nguyên nhân xuất phát từ phía khách hàng cung cấp thiếu dữ liệu, công ty sẽ hỗ trợ kiểm tra và tìm lại kiện hàng nhưng không thực hiện bồi thường chi phí.

Ngược lại, nếu sai sót xuất phát từ phía công ty hoặc đối tác vận chuyển như nhập nhầm mã đơn, giao nhầm kiện hoặc thất lạc hàng hóa trong quá trình giao nhận thì công ty sẽ phối hợp với đối tác logistics để xác minh trách nhiệm và đưa ra phương án hỗ trợ cho khách hàng. Tùy từng trường hợp cụ thể, doanh nghiệp có thể hỗ trợ đền bù một phần giá trị hàng hóa, hoàn lại phí vận chuyển hoặc tiếp tục tìm kiếm kiện hàng nhằm hạn chế ảnh hưởng đến khách hàng.

Để hạn chế các rủi ro phát sinh, nhân viên sales thường chủ động xác nhận lại toàn bộ dữ liệu đơn hàng với khách hàng trước khi chuyển sang bước vận chuyển. Việc xác nhận này giúp giảm tình trạng nhầm mã đơn hàng, thiếu kiện hoặc giao sai địa chỉ nhận hàng. Hiện nay, công tác tiếp nhận đơn hàng của công ty nhìn chung vẫn đáp ứng được các yêu cầu cơ bản trong hoạt động giao nhận hàng hóa và tương đối phù hợp với quy mô doanh nghiệp hiện tại. Phần lớn các đơn hàng đều được cập nhật và theo dõi khá đầy đủ, các dữ liệu liên quan vẫn có thể truy xuất khi khách hàng cần kiểm tra tiến độ hoặc

phản ánh sự cố phát sinh. Tuy nhiên, do hoạt động quản lý vẫn mang tính thủ công và phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của nhân viên nên khi số lượng đơn hàng tăng cao, doanh nghiệp vẫn có nguy cơ xảy ra tình trạng nhầm lẫn dữ liệu hoặc chậm cập nhật thông tin trong quá trình xử lý đơn hàng.

Bước 2: Xác định loại hàng hóa và cửa khẩu nhập hàng

Sau khi tiếp nhận thông tin đơn hàng, nhân viên sales sẽ tiến hành kiểm tra đặc điểm hàng hóa và phối hợp với đối tác logistics để xác định tuyến vận chuyển phù hợp trước khi hàng được vận chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam. Đây là bước quan trọng nhằm hạn chế các rủi ro phát sinh liên quan đến chậm hàng, phát sinh chi phí hoặc khó khăn trong quá trình thông quan tại cửa khẩu.

Hiện nay, công ty chủ yếu nhận vận chuyển các mặt hàng được đặt mua từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 hoặc Tmall. Các nhóm hàng phổ biến gồm quần áo, giày dép, phụ kiện thời trang, hàng tiêu dùng, mỹ phẩm và một số thiết bị điện tử nhỏ. Trong quá trình kiểm tra thông tin hàng hóa, nhân viên sales thường dựa trên link sản phẩm, hình ảnh hàng hóa, mã vận đơn nội địa Trung Quốc và thông tin mô tả sản phẩm do khách hàng cung cấp để trao đổi với đối tác logistics trước khi xác nhận phương án vận chuyển.

Do đặc thù hàng thương mại điện tử chủ yếu là các đơn hàng nhỏ lẻ nên khách hàng và công ty thường không có đầy đủ các giấy tờ chuyên ngành hoặc hồ sơ kỹ thuật chi tiết như đối với hàng nhập khẩu chính ngạch. Vì vậy, ở bước này, công ty chủ yếu tập trung xác định hàng hóa có phù hợp để vận chuyển hay không, đồng thời trao đổi với đơn vị vận chuyển về khả năng tiếp nhận hàng hóa trước khi hàng được đưa về Việt Nam.

Trong thực tế, một số nhóm hàng như mỹ phẩm, nước hoa, hàng chứa chất lỏng hoặc thiết bị điện tử có pin thường cần được kiểm tra kỹ hơn trước khi nhận vận chuyển vì đây là các mặt hàng dễ phát sinh yêu cầu kiểm tra tại cửa khẩu hoặc có thể ảnh hưởng đến quá trình vận chuyển chung của xe hàng. Nếu khách hàng cung cấp thông tin hàng hóa không đầy đủ hoặc mô tả sai đặc điểm sản phẩm, đối tác logistics có thể yêu cầu bổ sung thêm thông tin trước khi tiếp tục sắp xếp vận chuyển nhằm tránh rủi ro phát sinh trong quá trình thông quan.

Hiện nay, hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam chủ yếu được vận chuyển bằng đường bộ thông qua các tuyến cửa khẩu như Hữu Nghị hoặc Móng Cái do đối tác

logistics khai thác. Trong quá trình vận chuyển, công ty sẽ phối hợp với đối tác logistics để lựa chọn tuyến phù hợp dựa trên tình hình thực tế tại cửa khẩu như lưu lượng xe, thời gian thông quan và mức độ ùn tắc hàng hóa. Vào các giai đoạn cao điểm như cuối năm hoặc các đợt khuyến mãi lớn của sàn thương mại điện tử, nếu một số cửa khẩu xảy ra tình trạng quá tải hoặc thời gian thông quan kéo dài, đối tác logistics có thể chủ động điều chỉnh sang tuyến vận chuyển khác nhằm hạn chế nguy cơ chậm hàng và giảm thời gian chờ tại cửa khẩu.

Trong trường hợp phát hiện hàng hóa có nguy cơ phát sinh vấn đề trong quá trình vận chuyển, nhân viên sales sẽ chủ động liên hệ lại với khách hàng để xác nhận thêm thông tin sản phẩm cũng như thông báo trước về khả năng chậm hàng. Việc trao đổi trước với khách hàng giúp công ty hạn chế các tranh chấp phát sinh khi thời gian giao hàng kéo dài hoặc khi cần xử lý lại thông tin hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

Việc xác định loại hàng hóa và tuyến vận chuyển hiện giúp công ty chủ động hơn trong quá trình tiếp nhận và xử lý đơn hàng, đồng thời hỗ trợ lựa chọn phương án vận chuyển phù hợp với đặc điểm của từng nhóm hàng hóa. Tuy nhiên, do hoạt động kiểm tra hiện vẫn chủ yếu dựa trên kinh nghiệm thực tế của nhân viên và thông tin do khách hàng cung cấp nên doanh nghiệp vẫn có thể gặp khó khăn đối với một số mặt hàng đặc thù hoặc trong các giai đoạn lượng hàng tăng cao tại cửa khẩu.

Bước 3: Báo giá và thỏa thuận phương án giao nhận

Khi tiếp nhận đơn hàng, nhân viên sales của công ty sẽ tiến hành trao đổi chi phí vận chuyển và thống nhất phương án giao nhận hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam với khách hàng. Đây là bước ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định sử dụng dịch vụ của khách hàng cũng như hạn chế các tranh chấp liên quan đến cước phí và thời gian giao hàng.

Hiện nay, công ty chưa xây dựng bảng giá cố định mà chủ yếu báo giá trực tiếp thông qua Zalo dựa trên loại hàng hóa, số lượng kilogram và thời điểm vận chuyển. Đối với các mặt hàng thông thường như quần áo, phụ kiện thời trang hoặc hàng tiêu dùng, mức giá hiện dao động khoảng từ 32.000 đồng đến 36.000 đồng/kg. Đây là mức giá do công ty áp dụng đối với hoạt động vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về kho tại Việt Nam. Đối với một số khách hàng có nhu cầu nhận hàng tại nhà, công ty sẽ hỗ trợ gửi hàng qua đơn vị vận chuyển nội địa và khách hàng sẽ thanh toán thêm chi phí giao hàng nếu có phát sinh.

Do đa số đơn hàng có số lượng nhỏ nên công ty hiện chưa sử dụng hợp đồng dịch vụ hoặc biên bản giao nhận riêng với khách hàng mà chủ yếu xác nhận thông tin cước phí, thời gian hàng về dự kiến và phương án nhận hàng thông qua tin nhắn Zalo. Sau khi hàng được giao, các thông tin xác nhận thường được lưu lại thông qua lịch sử trao đổi giữa nhân viên sales và khách. Đặc điểm hàng hóa chủ yếu là hàng lẻ nên các kiện hàng của nhiều khách thường được gom chung để tối ưu chi phí vận chuyển. Về phương án vận chuyển, khách hàng thường không yêu cầu cụ thể hàng phải đi qua cửa khẩu nào mà chủ yếu do đối tác logistics sắp xếp dựa trên tình hình thực tế tại từng thời điểm như lưu lượng xe, thời gian thông quan hoặc mức độ ùn tắc tại cửa khẩu.

Trong quá trình trao đổi, nhân viên sales cũng sẽ thông báo về thời gian hàng về dự kiến, khả năng chậm hàng vào các giai đoạn cao điểm và hình thức nhận hàng sau khi hàng về Việt Nam. Vào các thời điểm như cận Tết hoặc khi lượng hàng tập trung nhiều tại cửa khẩu, thời gian hàng về có thể kéo dài hơn so với dự kiến ban đầu nên công ty thường chủ động thông báo trước để người mua sắp xếp kế hoạch nhận hàng phù hợp.

Trong quá trình tính cước và cập nhật thông tin đơn hàng, một số sai sót vẫn có thể phát sinh do dữ liệu chủ yếu được nhập và tính toán thủ công. Ví dụ, nhân viên có thể nhập sai trọng lượng hàng hóa từ 12kg thành 21kg hoặc áp dụng nhầm mức giá của nhóm hàng khác dẫn đến chênh lệch chi phí khi báo cho khách. Một số trường hợp khác có thể xảy ra tình trạng cập nhật thiếu kiện hàng khi người mua gửi nhiều mã vận đơn cùng lúc. Các sai sót này thường không gây thiệt hại lớn nhưng có thể làm chậm quá trình xác nhận đơn hàng, phát sinh tranh cãi về cước phí và ảnh hưởng đến uy tín của công ty nếu xảy ra nhiều lần. Vì vậy, nhân viên sales thường chủ động trao đổi và xác nhận lại các nội dung liên quan trước khi hàng được vận chuyển.

Bước 4: Chuẩn bị hồ sơ thông tin vận chuyển

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ không trực tiếp thực hiện khai báo hải quan mà chủ yếu phối hợp với đơn vị vận chuyển trung gian trong quá trình xử lý hàng hóa tại cửa khẩu. Vì vậy, trước khi hàng được vận chuyển, công ty sẽ thực hiện bước chuẩn bị hồ sơ và thông tin hàng hóa cần thiết nhằm hỗ trợ quá trình vận chuyển và xử lý hàng hóa tại cửa khẩu thuận lợi hơn.

Hiện nay, người trực tiếp thực hiện bước này tại công ty là giám đốc doanh nghiệp. Sau khi bộ phận sales tiếp nhận đơn hàng, giám đốc sẽ kiểm tra và tổng hợp các thông

tin cần thiết trước khi chuyển cho đơn vị vận chuyển xử lý hàng hóa. Hồ sơ và thông tin phục vụ vận chuyển được sử dụng trong bước này chủ yếu gồm:

- Mã vận đơn nội địa Trung Quốc
- Tên hàng hóa
- Link sản phẩm trên sàn thương mại điện tử
- Hình ảnh sản phẩm
- Số lượng kiện hàng
- Thông tin người nhận
- Mô tả đặc điểm sản phẩm như có pin, chất lỏng hoặc mỹ phẩm



Hình 2.9. Nội dung tin nhắn xác nhận thông tin đơn hàng với quản lý

Các thông tin này chủ yếu được sử dụng để hỗ trợ đơn vị vận chuyển kiểm tra thông tin hàng hóa, xử lý vận chuyển và hạn chế phát sinh sai sót trong quá trình hàng hóa di chuyển qua cửa khẩu. Ngoài ra, các thông tin này cũng được tổng hợp và lưu lại để phục vụ cho quá trình đối chiếu thông tin hàng hóa khi cần thiết.

Trong bước này, công ty sẽ kiểm tra thông tin hàng hóa do khách hàng cung cấp như tên sản phẩm, hình ảnh, link hàng hóa và mô tả sản phẩm để xác định thông tin đã đầy đủ chưa và hàng hóa có thuộc nhóm dễ phát sinh kiểm tra trong quá trình vận chuyển hay không. Khác với bước xác định loại hàng hóa và tuyến vận chuyển, bước này chủ yếu tập trung vào việc kiểm tra và chuẩn bị đầy đủ thông tin phục vụ quá trình xử lý vận chuyển hàng hóa.

Tần suất phát sinh lỗi hiện nay không quá lớn nhưng vẫn xuất hiện vào những thời điểm số lượng đơn hàng tăng cao hoặc khi khách hàng cung cấp thông tin sản phẩm chưa đầy đủ. Các lỗi này thường xuất hiện nhiều hơn vào các giai đoạn cao điểm khi số lượng đơn hàng tăng nhanh và thời gian xử lý đơn hàng ngắn hơn bình thường. Các lỗi phổ biến chủ yếu gồm:

- Khai báo sai tên hàng
- Mô tả hàng hóa quá chung chung
- Thiếu hình ảnh sản phẩm
- Gửi sai link hàng hóa
- Không ghi rõ đặc điểm sản phẩm

Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc khách hàng chỉ cung cấp thông tin cơ bản của sản phẩm, trong khi nhiều mặt hàng trên sàn thương mại điện tử có tên gọi và mẫu mã khá giống nhau nên dễ xảy ra nhầm lẫn trong quá trình kiểm tra thông tin. Ngoài ra, hoạt động kiểm tra hiện vẫn phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm thực tế của người xử lý đơn hàng nên khi số lượng đơn tăng cao vẫn có thể phát sinh sai sót. Những lỗi này có thể làm kéo dài thời gian xử lý hàng hóa hoặc phát sinh thêm chi phí trong quá trình vận chuyển. Khi phát hiện hồ sơ hoặc thông tin hàng hóa chưa chính xác, công ty sẽ chủ động liên hệ lại với khách hàng để bổ sung hình ảnh sản phẩm, link hàng hóa hoặc xác nhận lại thông tin trước khi tiếp tục xử lý vận chuyển.

Đối với các trường hợp sai sót xuất phát từ phía công ty như nhập sai thông tin hàng hóa, gửi nhầm link sản phẩm hoặc chuyển thiếu thông tin hàng hóa, công ty sẽ chủ động điều chỉnh lại thông tin và cập nhật tình hình cho khách hàng trong thời gian sớm nhất. Trong một số trường hợp phát sinh chậm hàng do lỗi từ phía công ty, công ty có thể sẽ chịu toàn bộ hoặc hỗ trợ một phần chi phí phát sinh, tùy theo từng trường hợp cụ thể nhằm hạn chế ảnh hưởng đến khách hàng. Việc kiểm tra và chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, thông tin hàng hóa cũng giúp công ty hạn chế một phần các trường hợp chậm xử lý hàng hóa do sai thông tin sản phẩm hoặc thiếu thông tin vận chuyển trong quá trình giao nhận hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam. Đồng thời, độ chính xác của mã vận đơn, mức độ đầy đủ của thông tin hàng hóa và khả năng cập nhật thông tin kịp thời cũng giúp quá trình xử lý vận chuyển diễn ra ổn định hơn.

Bước 5: Tổ chức nhận và kiểm tra hàng hoá tại Trung Quốc

Sau khi khách hàng đặt mua hàng trên các sàn thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 hoặc Tmall, nhà cung cấp sẽ giao hàng đến kho nhận hàng của đối tác logistics trước khi hàng được vận chuyển về Việt Nam. Hiện nay, bước nhận và kiểm tra hàng tại Trung Quốc không do doanh nghiệp trực tiếp thực hiện mà chủ yếu do bộ phận xử lý hàng của đối tác logistics đảm nhận, còn công ty chủ yếu theo dõi tình trạng đơn hàng và phối hợp xử lý khi phát sinh sự cố trong quá trình nhận hàng. Trước khi khách hàng đặt hàng, bộ phận sales thường cung cấp mã nhận diện hàng hóa riêng để khách hàng ghi kèm khi đặt mua sản phẩm trên sàn thương mại điện tử. Khi hàng được giao đến kho xử lý tại Trung Quốc, nhân viên kho sẽ dựa vào mã nhận diện hàng hóa riêng, mã vận đơn nội địa Trung Quốc và thông tin người nhận đã được xác nhận ở các bước trước để kiểm tra, phân loại và xác nhận kiện hàng trước khi sắp xếp vận chuyển về Việt Nam. Việc sử dụng mã nhận diện riêng giúp đối tác logistics thuận tiện hơn trong quá trình nhận diện kiện hàng của khách do công ty tiếp nhận vận chuyển, đồng thời hỗ trợ quản lý và xử lý số lượng lớn kiện hàng của nhiều khách hàng khác nhau tại cùng một kho hàng.

Khi hàng được giao đến kho, nhân viên xử lý hàng sẽ tiến hành kiểm tra mã vận đơn, số lượng kiện hàng, thông tin người nhận và tình trạng bao bì bên ngoài trước khi xác nhận nhập kho. Đối với các kiện hàng có dấu hiệu móp méo, rách bao bì hoặc thấm nước, nhân viên kho thường sẽ chụp ảnh tình trạng thực tế và gửi lại cho công ty để thông báo cho khách hàng trước khi tiếp tục vận chuyển. Trong một số trường hợp, bộ phận xử lý hàng cũng sẽ chụp ảnh kiện hàng sau khi nhập kho nhằm hỗ trợ đối chiếu khi phát sinh tình trạng thiếu hàng, nhầm hàng hoặc thất lạc trong quá trình vận chuyển. Trong thực tế, các lỗi phát sinh ở bước này chủ yếu gồm nhận thiếu kiện hàng, nhập sai mã vận đơn, lấy nhầm hàng của khách khác, thất lạc kiện hàng hoặc sai thông tin người nhận. Nguyên nhân chủ yếu do số lượng hàng tập kết khá lớn, nhiều kiện hàng có bao bì và thông tin tương đối giống nhau nên dễ xảy ra nhầm lẫn trong quá trình phân loại và sắp xếp kiện hàng, đặc biệt vào các giai đoạn cao điểm khi số lượng kiện hàng tập kết tăng nhanh.

Khi phát hiện nhầm hàng hoặc sai mã vận đơn, nhân viên kho sẽ tiến hành kiểm tra lại thông tin kiện hàng, đối chiếu mã vận đơn và phối hợp với công ty để xác nhận lại thông tin khách hàng trước khi tiếp tục vận chuyển. Đối với các trường hợp hàng bị giao nhầm hoặc thất lạc trong quá trình nhận hàng tại kho Trung Quốc, phía đối tác logistics sẽ tiến hành kiểm tra và xác minh lại thông tin kiện hàng trước khi tiếp tục vận

chuyển. Công ty chủ yếu tiếp nhận thông tin từ phía logistics và thông báo lại cho khách hàng khi phát sinh sự cố liên quan đến kiện hàng. Các tiêu chí thường được sử dụng để đánh giá bước này chủ yếu gồm độ chính xác trong quá trình nhận hàng, khả năng phân loại đúng kiện hàng, tỷ lệ nhầm hàng hoặc thiếu kiện và tốc độ cập nhật tình trạng hàng hóa khi phát sinh sự cố. Việc kiểm tra và xác nhận kiện hàng tại kho Trung Quốc hiện giúp doanh nghiệp đối chiếu thông tin vận chuyển với thực tế kiện hàng trước khi hàng được vận chuyển về Việt Nam, đồng thời hạn chế một phần các trường hợp nhầm hàng, thiếu kiện hoặc sai thông tin trong quá trình giao nhận.

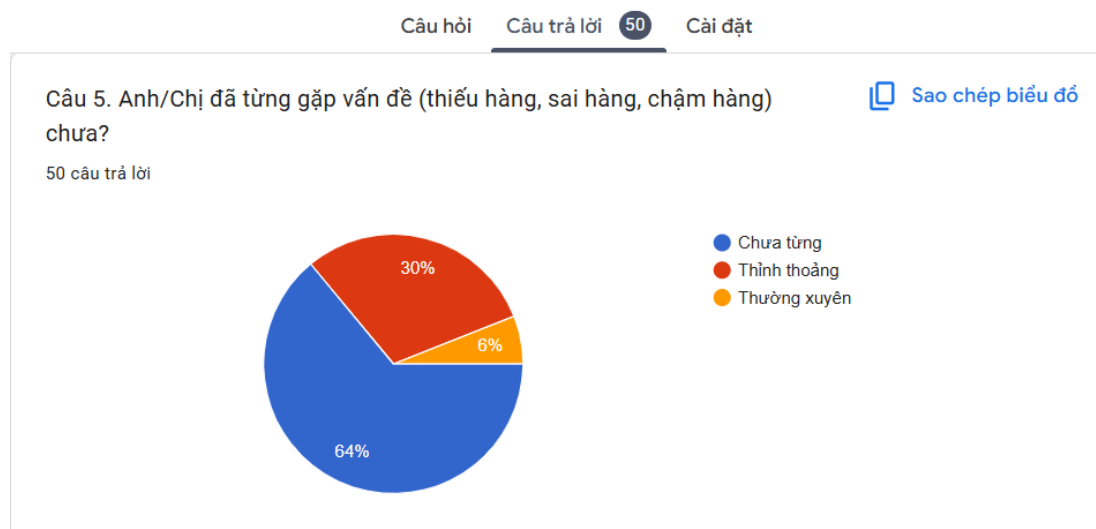
Bước 6: Theo dõi vận chuyển hàng hoá đến cửa khẩu nhập khẩu

Hàng hóa từ kho tại Trung Quốc sẽ được đối tác logistics sắp xếp vận chuyển bằng đường bộ về các cửa khẩu nhập khẩu tại Việt Nam như Hữu Nghị hoặc Móng Cái. Trong bước này, doanh nghiệp không trực tiếp điều phối phương tiện vận chuyển mà chủ yếu theo dõi tình trạng hàng hóa và phối hợp với đối tác logistics để cập nhật tiến độ vận chuyển khi cần thiết. Bộ phận sales là người trực tiếp theo dõi đơn hàng và hỗ trợ phản hồi cho khách hàng trong quá trình hàng hóa di chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam. Việc cập nhật thông tin vận chuyển hiện chủ yếu được thực hiện thông qua Zalo giữa công ty và phía đối tác logistics. Sau khi xe hàng xuất phát từ kho tại Trung Quốc, phía đối tác thường sẽ gửi thông tin liên quan đến tình trạng xe hàng, tuyến vận chuyển hoặc thời gian dự kiến hàng về Việt Nam để nhân viên sales thông báo lại cho khách hàng khi cần thiết. Trong một số trường hợp, phía đối tác cũng sẽ thông báo khi xe hàng đã đến cửa khẩu hoặc đang chờ xử lý tại khu vực cửa khẩu để công ty nắm tình hình vận chuyển thực tế của lô hàng. Đối với các đơn hàng cần kiểm tra gấp, nhân viên sales sẽ chủ động nhắn tin hoặc gọi điện trực tiếp cho phía đối tác để hỏi tiến độ vận chuyển và thời gian hàng dự kiến về kho tại Việt Nam.

Trong quá trình vận chuyển, hàng hóa của nhiều khách hàng thường được sắp xếp vận chuyển chung trên cùng một xe nhằm tối ưu chi phí vận chuyển. Bộ phận sales sẽ theo dõi tình trạng xe hàng, tiến độ vận chuyển và tình trạng đơn hàng thông qua các thông tin cập nhật từ phía đối tác logistics nhằm hỗ trợ khách hàng theo dõi tình trạng đơn hàng khi cần thiết. Hiện nay, thời gian vận chuyển hàng hóa từ kho Trung Quốc đến cửa khẩu Việt Nam thường dao động khoảng từ 1-3 ngày tùy theo tình hình giao thông, tuyến vận chuyển và thời điểm vận chuyển thực tế.

Vào các giai đoạn cao điểm như cuối năm, các đợt khuyến mãi lớn trên sàn thương mại điện tử hoặc thời điểm lượng hàng nhập tăng mạnh, khu vực cửa khẩu thường xảy ra tình trạng ùn tắc xe hàng khiến thời gian vận chuyển kéo dài hơn bình thường. Một số xe có thể phải chờ tại khu vực cửa khẩu trong nhiều giờ hoặc vài ngày trước khi tiếp tục xử lý hàng hóa. Khi thời gian chờ kéo dài, quá trình vận chuyển cũng có thể phát sinh thêm một số chi phí liên quan đến điều phối hoặc lưu xe. Tuy nhiên, đối với mô hình vận chuyển hàng thương mại điện tử nhỏ lẻ hiện nay, các khoản chi phí phát sinh trong quá trình vận chuyển chủ yếu do phía đối tác logistics xử lý và chi trả.

Thời gian giao hàng hiện nay có thể chậm thêm khoảng từ 2-5 ngày so với dự kiến ban đầu vào các giai đoạn cao điểm. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ lượng xe tập trung quá lớn tại cửa khẩu, thời gian xử lý hàng kéo dài, thời tiết xấu hoặc hoạt động kiểm tra hàng hóa diễn ra lâu hơn bình thường. Theo khảo sát khách hàng tại doanh nghiệp, khoảng 30% khách hàng cho biết thỉnh thoảng gặp tình trạng chậm hàng, trong khi khoảng 6% khách hàng cho rằng tình trạng này xảy ra thường xuyên trong quá trình giao nhận hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam.



Hình 2.10. Khảo sát tình trạng thiếu hàng, sai hàng và chậm hàng

Khi phát sinh tình trạng chậm hàng, bộ phận sales sẽ chủ động liên hệ với đối tác logistics để cập nhật tình hình thực tế và thông báo lại thời gian vận chuyển cho khách hàng. Đối với các khách hàng thường xuyên kiểm tra tình trạng đơn hàng hoặc phản ánh về thời gian giao hàng, công ty sẽ ưu tiên cập nhật thông tin vận chuyển kịp thời nhằm hạn chế ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng và giảm tình trạng khiếu nại phát sinh. Một số trường hợp chậm hàng kéo dài cũng có thể làm khách hàng lo ngại về nguy cơ thất lạc hàng hóa, do đó việc cập nhật thông tin thường xuyên là yếu tố khá quan

trọng trong quá trình xử lý vận chuyển. Việc theo dõi tình trạng vận chuyển thường xuyên giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong quá trình phối hợp xử lý chậm hàng, cập nhật tiến độ đơn hàng và hỗ trợ khách hàng theo dõi tình trạng hàng hóa trong quá trình vận chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam.

Bước 7: Thực hiện thủ tục hải quan nhập khẩu

Khi hàng hóa được vận chuyển đến cửa khẩu nhập khẩu tại Việt Nam, đối tác logistics sẽ trực tiếp thực hiện kê khai và xử lý thủ tục hải quan để hàng hóa được thông quan và tiếp tục vận chuyển về Việt Nam. Trong bước này, doanh nghiệp chủ yếu theo dõi tình trạng xử lý thông quan và phối hợp hỗ trợ khi phát sinh yêu cầu từ phía đối tác logistics hoặc cơ quan hải quan.

Đối tác logistics sẽ sử dụng các thông tin hàng hóa đã được chuẩn bị từ các bước trước như mã vận đơn, tên hàng hóa, số lượng kiện hàng và thông tin người nhận để thực hiện kê khai hải quan tại cửa khẩu. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, hệ thống hải quan điện tử sẽ tiến hành phân luồng kiểm tra gồm luồng xanh, luồng vàng và luồng đỏ. Theo thông tin thực tế từ phía đối tác logistics, phần lớn các lô hàng hiện nay được phân vào luồng xanh do hàng hóa chủ yếu là các đơn thương mại điện tử nhỏ lẻ và có thông tin tương đối đầy đủ.

Phân luồng hải quan	Tỷ lệ lô hàng ước tính	Đặc điểm xử lý	Ảnh hưởng đến thời gian thông quan
Luồng xanh	Tỷ lệ lô hàng ước tính 85%	Hàng hóa được xử lý tự động trên hệ thống và thường không phải kiểm tra thêm hồ sơ hoặc kiểm tra thực tế hàng hóa.	Thời gian xử lý thường từ vài giờ đến khoảng 1 ngày
Luồng vàng	Tỷ lệ lô hàng ước tính 15%	Hải quan yêu cầu kiểm tra thêm hồ sơ hoặc bổ sung thông tin liên quan đến hàng hóa như tên hàng, số lượng, giá trị hàng hóa hoặc nội dung khai báo.	Có thể kéo dài thêm từ vài giờ đến khoảng 1 ngày
Luồng đỏ	Tỷ lệ lô hàng ước tính 0%	Hiện nay doanh nghiệp hầu như chưa phát sinh trường hợp bị phân vào luồng đỏ.	Ít ảnh hưởng đến thời gian thông quan

Bảng 2.6. Thông tin liên quan đến tỷ lệ lô hàng ước tính của công ty

(Nguồn: Tổng hợp thực tế dựa trên thông tin của công ty TNHH An An Hoa Ngữ)

Đối với các lô hàng bị phân vào luồng vàng, phía đối tác logistics thường sẽ chủ động xử lý và bổ sung các thông tin cần thiết theo yêu cầu của cơ quan hải quan. Do hàng hóa trên cùng một chuyến xe thường bao gồm nhiều đơn hàng của nhiều khách và nhiều đơn vị khác nhau nên công ty không trực tiếp tham gia xử lý hồ sơ hải quan cho từng lô hàng cụ thể. Trong một số trường hợp cần xác nhận thêm thông tin liên quan đến đơn hàng của khách, phía đối tác logistics sẽ liên hệ với công ty thông qua Zalo hoặc điện thoại để kiểm tra lại nội dung hàng hóa hoặc thông tin vận chuyển trước khi tiếp tục xử lý thủ tục thông quan. Quá trình xử lý bổ sung thông tin có thể làm thời gian thông quan kéo dài hơn so với dự kiến ban đầu và ảnh hưởng đến tiến độ hàng về.

Thời gian thông quan hàng hóa hiện nay thường dao động từ vài giờ đến khoảng 1 ngày đối với các lô hàng được xử lý thuận lợi. Tuy nhiên, vào các giai đoạn cao điểm hoặc khi lượng hàng nhập tăng mạnh, thời gian xử lý vẫn có thể kéo dài hơn bình thường do lượng xe tập trung nhiều tại cửa khẩu hoặc thời gian xử lý hồ sơ tăng cao. Hoạt động xử lý thủ tục hải quan hiện phụ thuộc khá nhiều vào kinh nghiệm và khả năng xử lý tình huống của phía đối tác logistics trong quá trình kê khai, xử lý phân luồng và phối hợp

với cơ quan hải quan tại cửa khẩu. Điều này ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian thông quan cũng như tiến độ vận chuyển hàng hóa về Việt Nam.

Bước 8: Tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho Việt Nam

Sau khi hoàn tất thủ tục thông quan, hàng hóa sẽ được vận chuyển từ cửa khẩu về kho tại Việt Nam để tiếp tục xử lý. Trong bước này, đối tác logistics sẽ trực tiếp tiếp nhận, phân loại và kiểm tra kiện hàng tại kho Việt Nam, còn công ty chủ yếu phối hợp xử lý các trường hợp phát sinh liên quan đến đơn hàng.

Khi hàng được đưa về kho, nhân viên kho của đối tác logistics sẽ tiến hành kiểm đếm số lượng kiện hàng, kiểm tra mã vận đơn và đối chiếu bảng kê hàng hóa với dữ liệu đơn hàng đã được cập nhật từ các bước trước nhằm xác nhận kiện hàng đã được vận chuyển đúng mã vận đơn, đúng số lượng và đúng thông tin vận chuyển. Đồng thời, nhân viên kho cũng sẽ kiểm tra tình trạng bao bì bên ngoài của kiện hàng để phát hiện các trường hợp móp méo, rách bao bì hoặc hư hỏng trong quá trình vận chuyển. Sau khi hàng hóa được kiểm đếm và phân loại tại kho Việt Nam, phía đối tác logistics sẽ gửi bảng kê hoặc biên bản giao nhận hàng hóa thể hiện số lượng kiện hàng, mã vận đơn và khối lượng hàng hóa của từng đơn hàng để công ty đối chiếu dữ liệu.

CÔNG TY..... CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Số: ngày.....tháng.....năm

BIÊN BẢN GIAO NHẬN
Căn cứ Hợp đồng mua bán giữa
Căn cứ Đơn đặt hàng ngày.....của Công ty
Hôm nay, ngày.....tháng.....năm.....tại,
chúng tôi gồm:

BÊN A (Bên nhận hàng):
- Địa chỉ :
- Điện thoại :
- Đại diện Ông/bà..... Chức vụ:

BÊN B (Bên giao hàng):
- Địa chỉ:
- Điện thoại:
- Đại diện Ông/bà..... Chức vụ:

Hai bên cùng nhau thống nhất số lượng giao hàng như sau:

STT	Tên hàng	Quy cách	ĐVT	Số lượng	Ghi chú

Hình 2.11. Biên bản giao nhận giữa công ty với đối tác

Các thông tin này cũng được sử dụng để kiểm tra các trường hợp thiếu kiện, sai mã vận đơn hoặc chênh lệch khối lượng hàng hóa nếu phát sinh trong quá trình giao nhận. Trước khi bàn giao cho khách hoặc chuyển qua đơn vị vận chuyển nội địa, phía kho sẽ kiểm tra lại số lượng hàng, mã vận đơn và tình trạng bao bì nhằm hạn chế các

trường hợp giao thiếu, giao nhầm hoặc bàn giao hàng hóa bị hư hỏng. Đối với các kiện hàng bị móp méo hoặc rách bao bì, nhân viên kho sẽ chụp ảnh tình trạng thực tế của kiện hàng để lưu lại tình trạng kiện hàng phục vụ quá trình đối chiếu và xử lý khi phát sinh khiếu nại hoặc thiếu hàng. Một số trường hợp phát hiện sai lệch thông tin, thiếu kiện hàng hoặc sai mã vận đơn sẽ được cập nhật lại cho bộ phận sales để phối hợp xử lý.

Trong quá trình tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho Việt Nam, vẫn có thể xảy ra các trường hợp như thiếu hàng, nhầm lẫn giữa các đơn, sai thông tin vận chuyển, hàng hóa bị móp méo hoặc thất lạc trong quá trình tiếp nhận tại kho. Do đặc điểm hàng hóa chủ yếu là các đơn hàng lẻ và nhiều đơn của nhiều khách khác nhau được xử lý cùng thời điểm nên nguy cơ nhầm lẫn hoặc thất lạc vẫn có thể xảy ra nếu việc kiểm đếm và phân loại không được thực hiện cẩn thận.

Khi phát hiện sai sót, công ty sẽ phối hợp với đối tác logistics để đối chiếu lại mã vận đơn, kiểm tra bảng kê hàng hóa và xác định nguyên nhân phát sinh. Đối với các trường hợp thiếu kiện hoặc nhầm lẫn kiện hàng giữa các đơn, phía kho sẽ tiến hành rà soát lại quá trình phân loại và tiếp nhận hàng hóa để tìm lại kiện hàng. Nếu xảy ra thất lạc hàng hóa trong quá trình giao nhận và xác định nguyên nhân xuất phát từ phía đối tác vận chuyển hoặc công ty, phía đối tác logistics sẽ thực hiện hỗ trợ bồi thường cho công ty theo thỏa thuận hợp tác giữa hai bên. Còn về phía công ty, doanh nghiệp sẽ thực hiện đền bù lại cho khách hàng số tiền tương ứng với giá trị thực tế của đơn hàng bị mất hoặc phần hàng hóa bị thiệt hại. Việc kiểm đếm và đối chiếu hàng hóa tại kho Việt Nam cũng giúp công ty hạn chế một phần các trường hợp thiếu kiện, nhầm lẫn đơn hàng hoặc sai thông tin hàng hóa trong quá trình xử lý hàng tại kho.

Bước 9: Quyết toán, lưu hồ sơ và chăm sóc khách hàng sau khi giao hàng

Sau khi hàng hóa được giao cho khách hàng hoặc hoàn tất quá trình nhận hàng tại kho, nhân viên phụ trách sẽ tiến hành xác nhận tình trạng thanh toán của đơn hàng. Việc quyết toán hiện nay chủ yếu được thực hiện thông qua chuyển khoản ngân hàng. Nhân viên sales sẽ dựa trên số kilogram thực tế và cước phí đã thỏa thuận trước đó để tính tổng chi phí vận chuyển rồi gửi lại cho khách hàng xác nhận qua Zalo. Sau khi thanh toán, khách hàng thường gửi hình ảnh chuyển khoản để công ty đối chiếu và xác nhận đã hoàn tất thanh toán. Đối với các trường hợp còn thiếu phí vận chuyển hoặc phát sinh thêm chi phí giao hàng nội địa, nhân viên phụ trách sẽ chủ động liên hệ lại để thông báo

và xác nhận khoản phí cần thanh toán bổ sung. Đồng thời, công ty cũng sẽ đối chiếu bảng kê, biên bản giao nhận hàng hóa và khối lượng vận chuyển do phía đối tác logistics cung cấp để xác nhận chi phí vận chuyển cần thanh toán giữa hai bên.

Thông tin giao nhận sau đó sẽ được lưu trữ bằng file Excel, Google Sheets quản lý nội bộ và lịch sử trao đổi trên Zalo nhằm phục vụ quá trình tra cứu khi cần thiết. Các dữ liệu được lưu chủ yếu gồm mã vận đơn, thông tin người nhận, số lượng kiện hàng, cước phí vận chuyển, tình trạng thanh toán, bảng kê hoặc biên bản giao nhận hàng hóa từ phía đối tác logistics và các thông tin cần thiết liên quan đến đơn hàng trong quá trình giao nhận. Sau khi khách nhận hàng, nhân viên sales cũng sẽ chủ động nhắn tin hỏi khách đã nhận đủ hàng hay chưa và tiếp nhận các phản hồi liên quan đến tình trạng đơn hàng. Một số trường hợp khách hàng phản ánh thiếu kiện hàng, giao nhầm hàng hoặc hàng hóa bị móp méo trong quá trình vận chuyển. Khi phát sinh khiếu nại, nhân viên phụ trách sẽ yêu cầu khách hàng gửi hình ảnh kiện hàng, mã vận đơn hoặc thông tin liên quan để đối chiếu lại với phía đối tác logistics. Nếu xác định phát sinh sai sót trong quá trình vận chuyển hoặc giao nhận, công ty sẽ phối hợp với đối tác logistics để hỗ trợ xử lý cho khách hàng tùy theo từng trường hợp cụ thể.

Một số khách hàng thường phản hồi sau nhiều ngày kể từ thời điểm nhận hàng nên quá trình rà soát thông tin đôi khi mất nhiều thời gian hơn do phải tìm lại dữ liệu đơn hàng và lịch sử trao đổi cũ. Ngoài ra, do hoạt động lưu trữ hiện vẫn được thực hiện chủ yếu bằng Excel, Google Sheets và Zalo nên khi số lượng đơn hàng tăng cao vẫn có thể phát sinh tình trạng cập nhật chậm dữ liệu hoặc nhầm lẫn thông tin giữa các đơn hàng. Khi phát hiện sai sót liên quan đến thanh toán hoặc dữ liệu lưu trữ, nhân viên phụ trách sẽ rà soát lại thông tin đơn hàng và lịch sử trao đổi để cập nhật dữ liệu chính xác hơn, đồng thời hỗ trợ quá trình tra cứu và xử lý các vấn đề phát sinh sau giao nhận hàng hóa.

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

2.4.1. Ưu điểm của quy trình

Thứ nhất, quy trình giao nhận tại công ty được tổ chức tương đối đơn giản và phù hợp với quy mô nhỏ của doanh nghiệp và lĩnh vực vận chuyển hàng thương mại điện tử Trung Quốc - Việt Nam. Các bước xử lý đơn hàng từ tiếp nhận thông tin khách hàng, theo dõi hàng hóa đến phối hợp thông quan và tiếp nhận hàng tại Việt Nam được triển khai theo trình tự tương đối ổn định, giúp công ty thuận tiện hơn trong quá trình quản lý và xử lý đơn hàng

Thứ hai, công ty chủ yếu sử dụng phương thức vận tải đường bộ nên giúp rút ngắn thời gian vận chuyển và duy trì sự ổn định trong giao nhận. So với các hình thức vận tải khác, vận chuyển đường bộ từ Trung Quốc về Việt Nam đáp ứng tốt nhu cầu nhập hàng thường xuyên của nhóm khách hàng kinh doanh online. Đây cũng là một trong những yếu tố giúp công ty duy trì được lượng khách hàng tương đối ổn định trong thời gian qua.

Thứ ba, mặc dù công ty không sở hữu kho bãi riêng nhưng việc hợp tác với các đối tác logistics có hệ thống kho tập kết tại cả hai nước đã hỗ trợ thuận lợi cho quá trình giao nhận hàng hóa. Các hoạt động tập kết, kiểm tra và phân loại hàng hóa trước khi vận chuyển về Việt Nam chủ yếu được thực hiện bởi phía đối tác logistics, góp phần hạn chế tình trạng thất lạc hoặc nhầm lẫn đơn hàng trong quá trình vận chuyển.

Thứ tư, nhân viên sales của công ty trực tiếp hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình giao nhận hàng hóa. Từ khâu tiếp nhận đơn hàng, theo dõi tiến độ vận chuyển đến cập nhật tình trạng hàng hóa, nhân viên đều chủ động trao đổi với khách hàng thông qua Zalo nhằm hỗ trợ xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh nếu có.

Cuối cùng, chi phí vận chuyển của công ty tương đối phù hợp với nhóm khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ. Việc vận chuyển theo hình thức hàng gom giúp tối ưu chi phí logistics, từ đó tạo lợi thế cạnh tranh cho công ty trên thị trường vận chuyển hàng thương mại điện tử Trung Quốc - Việt Nam.

2.4.2. Hạn chế của quy trình

Bên cạnh những ưu điểm đạt được, quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định.

Thứ nhất, quy trình giao nhận hiện nay chưa được chuẩn hóa thành văn bản cụ thể mà chủ yếu được thực hiện dựa trên kinh nghiệm thực tế của nhân viên. Các công việc như tiếp nhận thông tin đơn hàng, báo giá vận chuyển, theo dõi tiến độ hàng hóa hay xử lý các trường hợp phát sinh hiện vẫn chưa có hướng dẫn thống nhất giữa các nhân viên. Công ty hiện chưa xây dựng đầy đủ các biểu mẫu quản lý và quy trình xử lý công việc cụ thể cho từng bước trong hoạt động giao nhận hàng hóa. Điều này khiến việc kiểm tra, đối chiếu và phối hợp xử lý thông tin đôi khi còn gặp khó khăn khi số lượng đơn hàng tăng cao hoặc phát sinh sai sót trong quá trình giao nhận.

Thứ hai, nhân viên sales hiện phải đảm nhiệm nhiều công việc trong quá trình giao nhận hàng hóa như tư vấn khách hàng, theo dõi đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển

và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh. Việc kiêm nhiệm nhiều công việc cùng lúc khiến áp lực công việc khá lớn, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm khi số lượng đơn hàng tăng nhanh, từ đó dễ phát sinh sai sót hoặc chậm cập nhật thông tin cho khách hàng.

Thứ ba, hoạt động giao nhận của công ty phụ thuộc khá lớn vào đối tác logistics và tình hình thông quan tại cửa khẩu. Do công ty không trực tiếp sở hữu phương tiện vận tải, kho bãi hay tự thực hiện khai báo hải quan nên khả năng chủ động kiểm soát tiến độ vận chuyển còn hạn chế. Khi xảy ra tình trạng ùn tắc, chậm trễ hoặc thay đổi chính sách nhập khẩu, công ty khó can thiệp trực tiếp để xử lý nhanh các vấn đề phát sinh liên quan đến tiến độ vận chuyển hàng hóa.

Thứ tư, công tác quản lý đơn hàng tại công ty hiện vẫn chủ yếu được thực hiện thủ công thông qua file Excel, Google Sheets nội bộ và nền tảng liên lạc Zalo. Công ty hiện chưa sử dụng phần mềm quản lý đơn hàng hoặc hệ thống quản lý dữ liệu chuyên dụng nên việc cập nhật thông tin đôi khi chưa đồng bộ khi số lượng đơn hàng tăng cao. Một số trường hợp vẫn xảy ra tình trạng nhập nhầm mã đơn, thiếu thông tin khách hàng hoặc chậm cập nhật tiến độ vận chuyển do dữ liệu còn được lưu trữ phân tán giữa nhiều file khác nhau. Điều này cho thấy mức độ ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý đơn hàng tại công ty vẫn còn hạn chế.

Thứ năm, khi phát sinh các sự cố như thất lạc hàng hóa, chậm hàng hoặc sai sót trong quá trình phân loại kiện hàng, công ty thường phải phối hợp kiểm tra và chờ phản hồi từ phía đối tác logistics do không trực tiếp thực hiện toàn bộ quá trình vận chuyển. Điều này phần nào làm giảm tính chủ động trong quá trình xử lý khiếu nại, cập nhật thông tin và hỗ trợ khách hàng khi phát sinh các vấn đề liên quan đến đơn hàng.

2.4.3. Nguyên nhân của các hạn chế

a. Nguyên nhân chủ quan

Nguyên nhân chủ quan trước hết xuất phát từ quy mô hoạt động của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ còn tương đối nhỏ nên nguồn lực tài chính, nhân sự và cơ sở vật chất vẫn còn hạn chế. Công ty chưa đủ điều kiện đầu tư hệ thống kho bãi, phương tiện vận tải hoặc phần mềm quản lý vận chuyển chuyên nghiệp nên phần lớn hoạt động quản lý đơn hàng, cập nhật thông tin và theo dõi tiến độ vận chuyển vẫn được thực hiện thủ công thông qua file nội bộ và các nền tảng nhắn tin như Zalo. Việc quản lý dữ liệu theo hình thức thủ công khiến quá trình cập nhật và kiểm tra thông tin đôi khi chưa đồng bộ, nhất là trong các giai đoạn số lượng đơn hàng tăng cao hoặc phát sinh nhiều đơn hàng cùng lúc.

Doanh nghiệp cũng chưa có sự chuyên môn hóa rõ ràng giữa các vị trí công việc. Nhân viên sales không chỉ thực hiện các công việc liên quan đến tư vấn và chăm sóc khách hàng mà còn tham gia theo dõi đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận. Việc kiêm nhiệm nhiều công việc cùng lúc khiến khối lượng công việc của nhân viên khá lớn, dễ dẫn đến tình trạng chậm cập nhật thông tin hoặc phát sinh sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng khi lượng hàng tăng nhanh vào các giai đoạn cao điểm.

Công ty vẫn chưa xây dựng quy trình giao nhận hàng hóa theo văn bản cụ thể mà chủ yếu thực hiện dựa trên kinh nghiệm thực tế của nhân viên. Các bước tiếp nhận thông tin khách hàng, theo dõi tiến độ vận chuyển, kiểm tra hàng hóa hoặc phối hợp xử lý các trường hợp phát sinh hiện chưa có hướng dẫn thống nhất cho từng vị trí công việc nên việc phối hợp giữa các nhân viên đôi khi còn chưa đồng bộ và làm giảm khả năng kiểm soát hoạt động giao nhận khi số lượng đơn hàng tăng cao.

Mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động quản lý đơn hàng tại công ty cũng còn hạn chế. Doanh nghiệp chưa sử dụng phần mềm quản lý vận chuyển hoặc hệ thống quản lý dữ liệu chuyên dụng mà chủ yếu lưu trữ thông tin qua file Excel, Google Sheets và trao đổi qua Zalo. Việc dữ liệu được lưu trữ phân tán giữa nhiều file khác nhau khiến quá trình tra cứu, cập nhật và kiểm tra thông tin đơn hàng đôi khi còn mất nhiều thời gian, đồng thời dễ phát sinh tình trạng thiếu hoặc nhầm thông tin giữa các đơn hàng.

b. Nguyên nhân khách quan

Hoạt động giao nhận hàng hóa của công ty còn chịu ảnh hưởng đáng kể từ nhiều yếu tố khách quan bên ngoài. Tình trạng ùn tắc tại các cửa khẩu biên giới Trung Quốc - Việt Nam thường xuyên xảy ra vào các thời điểm cao điểm hoặc khi cơ quan chức năng tăng cường kiểm tra hàng hóa nhập khẩu. Khi thời gian thông quan kéo dài hơn bình thường, tiến độ vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam cũng bị ảnh hưởng đáng kể, làm tăng nguy cơ chậm hàng hoặc phát sinh tình trạng tồn đọng hàng hóa tại cửa khẩu. Sự phát triển mạnh của hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới trong những năm gần đây cũng khiến khối lượng hàng hóa vận chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam tăng nhanh, tạo áp lực lên hệ thống kho bãi, phương tiện vận chuyển và hoạt động thông quan, đặc biệt trong các giai đoạn cuối năm hoặc các đợt cao điểm mua sắm. Điều này làm gia tăng nguy cơ chậm tiến độ vận chuyển, quá tải trong khâu xử lý hàng hóa và ảnh hưởng đến thời gian giao nhận thực tế của doanh nghiệp.

Các chính sách quản lý hàng hóa nhập khẩu và quy định kiểm tra hải quan cũng có thể thay đổi theo từng thời điểm. Việc thay đổi quy định về kiểm tra hàng hóa, kiểm soát nguồn gốc hoặc siết chặt hoạt động thông quan có thể khiến doanh nghiệp khó chủ động hoàn toàn trong việc kiểm soát thời gian giao nhận hàng hóa. Công ty cũng phụ thuộc khá lớn vào năng lực vận hành của các đối tác logistics do không trực tiếp thực hiện toàn bộ quá trình vận chuyển. Nếu phía đối tác cập nhật thông tin chậm, xử lý hàng hóa chưa kịp thời hoặc xảy ra sai sót trong quá trình vận chuyển thì tiến độ giao nhận và khả năng hỗ trợ khách hàng của công ty cũng sẽ bị ảnh hưởng. Điều này khiến doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc chủ động kiểm soát toàn bộ hoạt động giao nhận hàng hóa, nhất là khi phát sinh các vấn đề ngoài phạm vi xử lý trực tiếp của công ty.

CHƯƠNG 3. Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hoá nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ.

3.1. Căn cứ để đưa đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình

3.1.1. Căn cứ mục tiêu kinh doanh và định hướng của công ty trong giai đoạn tới.

Trong bối cảnh nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam tiếp tục tăng cùng với sự phát triển của thương mại điện tử và hoạt động kinh doanh online, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ định hướng tiếp tục duy trì và phát triển hoạt động vận chuyển hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam. Doanh nghiệp tiếp tục tập trung vào nhóm khách hàng là các cá nhân kinh doanh online và hộ kinh doanh nhỏ lẻ có nhu cầu nhập hàng thường xuyên từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 và Tmall. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu nhập hàng tương đối ổn định và có xu hướng tiếp tục tăng trong thời gian tới cùng với sự phát triển của hoạt động kinh doanh online tại Việt Nam.

Dựa trên thực trạng hoạt động hiện nay, công ty định hướng tập trung cải thiện tính ổn định trong quá trình vận chuyển và hoàn thiện hiệu quả xử lý đơn hàng nhằm hạn chế các sai sót phát sinh khi số lượng đơn hàng tăng cao. Trong quá trình hoạt động, doanh nghiệp hiện vẫn phụ thuộc khá lớn vào phía đối tác logistics trong vận chuyển hàng hóa, xử lý tại cửa khẩu và cập nhật tiến độ vận chuyển. Hoạt động quản lý đơn hàng tại công ty hiện vẫn chủ yếu được thực hiện bằng Excel, Google Sheets và Zalo nên khi số lượng đơn hàng tăng nhanh vẫn có thể phát sinh tình trạng chậm cập nhật thông tin hoặc nhầm lẫn dữ liệu giữa các đơn hàng. Vì vậy, trong thời gian tới, công ty định hướng hoàn thiện hoạt động quản lý, cải thiện hiệu quả xử lý thông tin và tăng cường khả năng phối hợp với các đối tác logistics nhằm hỗ trợ hoạt động vận chuyển diễn ra ổn định hơn, đồng thời cải thiện khả năng cập nhật tình trạng đơn hàng và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến chậm hàng hoặc thay đổi thời gian giao hàng.

Công ty cũng định hướng cải thiện chất lượng hỗ trợ khách hàng và nâng cao hiệu quả phối hợp trong quá trình xử lý đơn hàng. Hiện nay, nhân viên sales tại công ty vẫn phải xử lý nhiều công việc liên quan đến tiếp nhận đơn hàng, cập nhật thông tin vận chuyển và hỗ trợ khách hàng nên khi lượng đơn hàng tăng nhanh dễ phát sinh áp lực trong quá trình xử lý công việc. Do đó, doanh nghiệp hướng đến hoàn thiện hiệu quả vận hành và cải thiện khả năng phối hợp trong hoạt động xử lý đơn hàng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Từ những định hướng trên, mục tiêu của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ trong thời gian tới là cải thiện hiệu quả hoạt động vận chuyển hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam, hạn chế các sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng và nâng cao khả năng cập nhật thông tin vận chuyển cho khách hàng. Doanh nghiệp hướng đến mục tiêu cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao hiệu quả hỗ trợ khách hàng, duy trì lượng khách hàng ổn định và từng bước tăng khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực logistics và hỗ trợ nhập hàng Trung Quốc - Việt Nam.

3.1.2. Căn cứ vào sự biến đổi của môi trường kinh doanh

a. Yếu tố kinh tế (Economic)

Hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ từ Trung Quốc về Việt Nam của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ chịu ảnh hưởng lớn từ tốc độ phát triển thương mại điện tử, chi phí logistics, tỷ giá ngoại tệ và nhu cầu tiêu dùng trên thị trường. Trong những năm gần đây, hoạt động mua sắm trực tuyến và kinh doanh online tại Việt Nam phát triển mạnh đã làm gia tăng nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc, đặc biệt đối với các mặt hàng như quần áo, phụ kiện thời trang và hàng tiêu dùng. Hiện nay, nhiều cá nhân và hộ kinh doanh tại Việt Nam có xu hướng nhập hàng trực tiếp từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 hoặc Tmall để kinh doanh. Đây cũng là nhóm khách hàng chính của công ty trong hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp mở rộng lượng khách hàng và duy trì hoạt động vận chuyển ổn định.

Hoạt động logistics hiện cũng chịu ảnh hưởng từ biến động giá nhiên liệu, chi phí vận tải và tỷ giá hối đoái giữa đồng Việt Nam và Nhân dân tệ. Khi giá nhiên liệu hoặc chi phí vận tải tăng cao thì giá cước vận chuyển hàng hóa cũng bị ảnh hưởng theo, làm tăng chi phí hoạt động của doanh nghiệp. Ví dụ, trong thời gian gần đây, tình hình xung đột và chiến tranh tại khu vực Trung Đông đã làm giá dầu thế giới có nhiều biến động, kéo theo giá nhiên liệu và chi phí vận tải tăng cao. Điều này khiến giá cước vận chuyển hàng hóa tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại nhiều thời điểm tăng lên so với bình thường, buộc nhiều doanh nghiệp giao nhận phải điều chỉnh mức cước vận chuyển để phù hợp với tình hình thực tế. Nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc hiện vẫn đang có xu hướng tăng cùng với sự phát triển của thương mại điện tử xuyên biên giới và hoạt động kinh doanh online tại Việt Nam. Tuy nhiên, điều này cũng làm mức độ cạnh tranh trong lĩnh

vực giao nhận hàng hóa ngày càng cao, đòi hỏi doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng dịch vụ và duy trì mức giá vận chuyển phù hợp để giữ chân khách hàng.

b. Yếu tố chính trị và pháp luật (Political and Legal)

Hoạt động vận chuyển hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ từ Trung Quốc về Việt Nam chịu ảnh hưởng trực tiếp từ quan hệ hợp tác thương mại giữa Việt Nam và Trung Quốc, chính sách quản lý hàng hóa nhập khẩu và các quy định pháp luật liên quan đến vận chuyển hàng hóa, thương mại điện tử xuyên biên giới và hoạt động thông quan tại cửa khẩu. Trong những năm gần đây, quan hệ thương mại giữa hai quốc gia tiếp tục được duy trì và phát triển, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động trao đổi hàng hóa và lưu thông hàng hóa qua các tuyến cửa khẩu đường bộ. Điều này góp phần giúp hoạt động nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam diễn ra ổn định hơn, đồng thời tạo điều kiện để các doanh nghiệp logistics và hỗ trợ nhập hàng phát triển hoạt động kinh doanh.

Các chính sách liên quan đến thuế nhập khẩu, kiểm tra hải quan, kiểm tra nguồn gốc hàng hóa, kiểm tra chất lượng sản phẩm và điều tiết lưu lượng phương tiện tại cửa khẩu có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động của doanh nghiệp. Trong các giai đoạn cận Tết hoặc cao điểm mua sắm trực tuyến, lượng hàng hóa tập trung lớn tại các cửa khẩu như Hữu Nghị hoặc Móng Cái thường làm thời gian thông quan kéo dài hơn bình thường. Việc kiểm tra nguồn gốc hàng hóa, thông tin sản phẩm hoặc thủ tục hải quan chặt chẽ hơn cũng có thể làm ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng của công ty. Các quy định về quản lý hàng hóa thương mại điện tử xuyên biên giới và kiểm soát hàng hóa không rõ nguồn gốc hiện cũng được thực hiện chặt chẽ hơn so với trước đây, yêu cầu doanh nghiệp phải nâng cao tính chính xác trong quá trình tiếp nhận và quản lý thông tin đơn hàng. Trong thời gian tới, các quy định liên quan đến hoạt động thương mại điện tử xuyên biên giới và quản lý hàng hóa nhập khẩu được dự báo sẽ tiếp tục hoàn thiện và kiểm soát chặt chẽ hơn, đòi hỏi doanh nghiệp phải chủ động phối hợp với phía đối tác logistics để hạn chế các rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Ngoài ra, hoạt động nhập khẩu hàng hóa hiện nay cũng chịu ảnh hưởng từ việc điều chỉnh chính sách kiểm tra đối với một số nhóm hàng hóa nhất định như mỹ phẩm, thực phẩm hoặc hàng hóa có pin. Khi các quy định kiểm tra thay đổi hoặc được siết chặt hơn, thời gian xử lý hàng hóa tại cửa khẩu có thể kéo dài hơn so với bình thường và ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ giao hàng của doanh nghiệp.

c. Yếu tố xã hội (Social)

Hoạt động mua sắm trực tuyến và kinh doanh online tại Việt Nam hiện nay phát triển mạnh, làm gia tăng đáng kể nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam. Nhiều cá nhân và hộ kinh doanh hiện có xu hướng nhập hàng trực tiếp từ các nền tảng thương mại điện tử Trung Quốc như Taobao, 1688 hoặc Tmall để kinh doanh. Đây cũng là nhóm khách hàng chính sử dụng dịch vụ của An An Hoa Ngữ, chủ yếu là các cá nhân kinh doanh online và hộ kinh doanh nhỏ lẻ có nhu cầu nhập hàng với tần suất khá thường xuyên, giúp doanh nghiệp duy trì lượng đơn hàng tương đối ổn định trong quá trình hoạt động.

Khách hàng hiện nay không chỉ quan tâm đến giá cước vận chuyển mà còn chú trọng nhiều hơn đến tốc độ giao hàng, khả năng cập nhật thông tin vận chuyển và độ chính xác của đơn hàng. Đối với các mặt hàng thời trang hoặc hàng hóa theo xu hướng, nhiều khách hàng thường yêu cầu thời gian giao hàng nhanh và cập nhật tiến độ vận chuyển thường xuyên nhằm chủ động trong hoạt động kinh doanh. Vì vậy, khách hàng thường quan tâm nhiều đến thời gian hàng về và chủ động liên hệ với nhân viên sales để cập nhật tiến độ vận chuyển khi hàng hóa di chuyển từ Trung Quốc về Việt Nam. Xu hướng kinh doanh online hiện nay cũng làm số lượng đơn hàng nhỏ lẻ ngày càng tăng, tạo áp lực lớn hơn đối với hoạt động theo dõi mã vận đơn, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ khách hàng khi phát sinh sự cố. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp phải nâng cao chất lượng dịch vụ, khả năng hỗ trợ khách hàng và hiệu quả quản lý đơn hàng trong quá trình xử lý vận chuyển.

Bên cạnh đó, thói quen mua sắm và kinh doanh online hiện nay thay đổi khá nhanh theo xu hướng thị trường. Nhiều mặt hàng có tính xu hướng thường yêu cầu thời gian nhập hàng nhanh để kịp thời phục vụ nhu cầu kinh doanh của khách hàng. Điều này khiến áp lực về tốc độ vận chuyển và khả năng cập nhật thông tin đơn hàng đối với doanh nghiệp ngày càng lớn hơn so với trước đây.

d. Yếu tố công nghệ (Technological)

Sự phát triển của công nghệ hiện nay tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động quản lý vận chuyển và theo dõi đơn hàng trong lĩnh vực logistics. Nhiều doanh nghiệp hiện đã ứng dụng phần mềm quản lý đơn hàng, hệ thống tracking vận đơn và các nền tảng lưu trữ dữ liệu trực tuyến nhằm nâng cao hiệu quả quản lý thông tin và hạn chế sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng. Việc ứng dụng công nghệ giúp doanh nghiệp thuận tiện hơn trong việc lưu trữ dữ liệu khách hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển, kiểm tra thông

tin đơn hàng khi phát sinh sự cố và đồng bộ dữ liệu vận chuyển một cách nhanh chóng, chính xác hơn.

Trong khi đó, An An Hoa Ngữ hiện vẫn chủ yếu quản lý thông tin đơn hàng bằng file Excel nội bộ, Google Sheets và trao đổi thông tin qua Zalo nên mức độ ứng dụng công nghệ vẫn còn hạn chế. Vào các thời điểm lượng đơn hàng tăng nhanh, việc quản lý thủ công bằng Excel, Google Sheets và Zalo đôi khi có thể làm phát sinh tình trạng chậm cập nhật thông tin hoặc nhầm lẫn mã đơn hàng trong quá trình xử lý dữ liệu. Hoạt động logistics hiện nay cũng đang có xu hướng ứng dụng công nghệ ngày càng mạnh hơn trong quản lý vận chuyển và xử lý đơn hàng, đặc biệt là các công cụ hỗ trợ tracking đơn hàng và quản lý dữ liệu vận chuyển. Điều này tạo áp lực cho doanh nghiệp trong việc từng bước nâng cao mức độ ứng dụng công nghệ nhằm cải thiện hiệu quả quản lý thông tin và nâng cao chất lượng dịch vụ logistics trong thời gian tới. Nếu số lượng đơn hàng tiếp tục tăng trong tương lai, doanh nghiệp có thể gặp khó khăn trong việc quản lý dữ liệu nếu vẫn duy trì hình thức xử lý thủ công như hiện nay.

Việc lưu trữ và quản lý dữ liệu bằng Google Sheets hiện giúp doanh nghiệp thuận tiện hơn trong việc chia sẻ dữ liệu nội bộ và hỗ trợ nhiều nhân viên cùng theo dõi thông tin đơn hàng. Tuy nhiên, khi số lượng đơn hàng ngày càng tăng, việc quản lý dữ liệu bằng nhiều file theo dõi khác nhau có thể khiến quá trình tra cứu, cập nhật trạng thái và kiểm tra thông tin đơn hàng mất nhiều thời gian hơn. Trong khi đó, việc sử dụng phần mềm quản lý giúp doanh nghiệp lưu trữ dữ liệu tập trung hơn, thuận tiện trong quá trình theo dõi tình trạng đơn hàng, kiểm tra lịch sử xử lý và hỗ trợ phối hợp thông tin giữa các nhân viên.

e. Yếu tố môi trường (Environmental)

Hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng đường bộ chịu ảnh hưởng trực tiếp từ điều kiện thời tiết, tình trạng giao thông và lưu lượng phương tiện tại cửa khẩu. Trong các giai đoạn thời tiết xấu, mưa lớn hoặc lưu lượng xe tăng cao, thời gian vận chuyển hàng hóa thường kéo dài hơn so với dự kiến ban đầu. Tình trạng ùn tắc tại các cửa khẩu đường bộ giữa Việt Nam và Trung Quốc hiện vẫn thường xuyên xảy ra vào các giai đoạn cao điểm như cuối năm hoặc cận Tết, đặc biệt khi lượng hàng hóa nhập khẩu tăng mạnh phục vụ nhu cầu mua sắm cuối năm. Ví dụ, tại nhiều khu vực cửa khẩu phía Bắc như Hữu Nghị hoặc Móng Cái thường xảy ra tình trạng xe vận chuyển tập trung với số lượng

lớn khiến thời gian giao nhận hàng hóa kéo dài hơn bình thường và ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động giao nhận hàng hóa của doanh nghiệp.

Ngoài ra, biến đổi khí hậu và các hiện tượng thời tiết cực đoan hiện nay cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động vận tải đường bộ và làm gia tăng nguy cơ chậm trễ trong quá trình giao nhận hàng hóa. Áp lực từ lượng hàng hóa nhập khẩu ngày càng tăng hiện cũng tiếp tục gây áp lực lên hoạt động vận tải và thông quan tại cửa khẩu. Điều này đòi hỏi doanh nghiệp cần nâng cao khả năng phối hợp với các đối tác logistics nhằm hạn chế ảnh hưởng đến thời gian giao hàng.

3.2. Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung Quốc - Việt Nam tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Từ kết quả phân tích môi trường kinh doanh và đánh giá thực trạng hoạt động của doanh nghiệp ở chương 2, Công ty TNHH An An Hoa Ngữ cần từng bước hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ. Dựa trên những hạn chế như quy trình giao nhận chưa được chuẩn hóa bằng văn bản, hoạt động quản lý đơn hàng còn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, dữ liệu đơn hàng chưa được tổ chức đồng bộ, nhân sự còn kiêm nhiệm nhiều công việc và đơn vị phụ thuộc khá lớn vào các đối tác logistics, công ty cần xây dựng các giải pháp phù hợp với quy mô hoạt động thực tế. Việc hoàn thiện quy trình không chỉ giúp hoạt động giao nhận được thực hiện ổn định hơn mà còn góp phần giảm sai lệch dữ liệu, hỗ trợ kiểm soát đơn hàng hiệu quả hơn và cải thiện khả năng cạnh tranh trong bối cảnh nhu cầu nhập hàng từ Trung Quốc ngày càng tăng.

3.2.1. Chuẩn hoá quy trình giao nhận hàng hoá

Đối với hạn chế quy trình giao nhận hiện nay chủ yếu được thực hiện dựa trên kinh nghiệm làm việc thực tế của nhân viên và trao đổi qua Zalo, công ty cần xây dựng quy trình giao nhận bằng văn bản cụ thể để thống nhất cách xử lý công việc giữa các nhân viên. Hiện nay, nhiều nội dung như tiếp nhận đơn hàng, theo dõi tình trạng hàng hóa, cập nhật tiến độ vận chuyển hoặc lưu trữ thông tin thanh toán vẫn chưa có hướng dẫn rõ ràng nên khi số lượng đơn hàng tăng cao dễ phát sinh tình trạng thiếu thông tin, nhập sai dữ liệu hoặc cập nhật chậm tiến độ cho khách hàng. Điều này làm ảnh hưởng đến khả năng kiểm soát hoạt động giao nhận và hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình xử lý đơn hàng.

Trong thời gian tới, công ty cần xây dựng quy trình giao nhận bằng văn bản theo 5 bước chính phù hợp với hoạt động thực tế của doanh nghiệp gồm: tiếp nhận thông tin đơn hàng, báo giá và xác nhận phương án giao nhận, theo dõi tình trạng vận chuyển hàng hóa, tiếp nhận hàng về kho Việt Nam và thanh toán, lưu trữ thông tin đơn hàng. Đối với mỗi bước, doanh nghiệp cần quy định rõ nội dung công việc, thời gian xử lý, biểu mẫu sử dụng và nhân sự phụ trách nhằm giúp nhân viên thực hiện công việc thống nhất thay vì xử lý theo kinh nghiệm cá nhân như hiện nay.

Bước thực hiện	Quy trình	Diễn biến thực hiện	Người thực hiện	Biểu mẫu sử dụng
Bước 1	Tiếp nhận thông tin hàng hoá	Tiếp nhận thông tin khách hàng, mã vận đơn, loại hàng hóa và số lượng kiện hàng. Nếu thông tin chưa đầy đủ hoặc sai mã vận đơn thì nhân viên liên hệ khách hàng để bổ sung, sau đó kiểm tra lại trước khi chuyển sang bước báo giá	Nhân viên sales	Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển (phụ lục 10)
Bước 2	Báo giá và xác nhận phương án giao nhận	Báo giá vận chuyển, thông báo thời gian giao hàng dự kiến và xác nhận sử dụng dịch vụ với khách hàng. Nếu khách hàng chưa xác nhận hoặc cần điều chỉnh thông tin đơn hàng thì quay lại bước 1 để cập nhật lại thông tin	Nhân viên sales	Phiếu báo giá vận chuyển (phụ lục 11)
Bước 3	Theo dõi tình trạng vận chuyển hàng hóa	Theo dõi tiến độ vận chuyển, thời gian thông quan và cập nhật tình trạng hàng hóa. Nếu phát sinh chậm hàng, sai thông tin vận đơn hoặc thiếu dữ liệu vận chuyển thì kiểm tra lại với phía đối tác trước khi cập nhật cho khách hàng	Nhân viên sales	Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển (phụ lục 10)

Bước 4	Tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa tại kho Việt Nam	Đối chiếu thông tin đơn hàng, kiểm tra số lượng kiện hàng và tình trạng hàng hóa. Nếu thiếu kiện, sai thông tin hoặc hàng hóa có dấu hiệu hư hỏng thì quay lại bước 3 để kiểm tra lại thông tin vận chuyển và phối hợp với phía đối tác xử lý	Nhân viên sales	Biên bản giao nhận (phụ lục 9)
Bước 5	Thanh toán và lưu trữ thông tin đơn hàng	Xác nhận thanh toán với khách hàng và lưu trữ thông tin đơn hàng. Nếu thông tin chi phí hoặc thanh toán chưa khớp thì quay lại bước 2 để đối chiếu lại báo giá và các khoản phí liên quan	Nhân viên sales	Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển (phụ lục 10)

Bảng 3.1. Quy trình chuẩn hoá hoạt động giao nhận hàng hoá tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ

Để hỗ trợ quá trình chuẩn hóa quy trình giao nhận, doanh nghiệp cần xây dựng và áp dụng thống nhất một số biểu mẫu quản lý nội bộ như bảng báo giá vận chuyển, biểu mẫu quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển, biên bản giao nhận hàng hóa với đối tác logistics. Các biểu mẫu này giúp doanh nghiệp kiểm soát thông tin đơn hàng đồng bộ hơn, hạn chế sai sót trong quá trình cập nhật dữ liệu và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình xử lý đơn hàng.

Trong khoảng 1 đến 2 tháng đầu triển khai, công ty có thể áp dụng thử quy trình mới đối với nhóm khách hàng thường xuyên hoặc các đơn hàng có số lượng lớn nhằm đánh giá hiệu quả thực tế trước khi áp dụng đồng bộ cho toàn bộ hoạt động giao nhận hàng hóa. Người quản lý sẽ trực tiếp theo dõi quá trình áp dụng quy trình và rà soát các lỗi còn phát sinh như nhập sai thông tin, cập nhật chậm tiến độ vận chuyển hoặc nhầm dữ liệu giữa các đơn hàng để tiếp tục điều chỉnh phù hợp hơn với hoạt động thực tế của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có thể đánh giá hiệu quả của quy trình mới thông qua các tiêu chí như tốc độ cập nhật thông tin vận chuyển, tỷ lệ sai sót dữ liệu, số lượng phản hồi chậm từ khách hàng và tỷ lệ đơn hàng được xử lý đúng tiến độ. Giải pháp này giúp

doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát hoạt động giao nhận và cải thiện hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên trong thời gian tới.

3.2.2. Thiết kế lại công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên

Hiện nay, bộ phận sales tại Công ty TNHH An An Hoa Ngữ vẫn phải xử lý nhiều công việc cùng lúc như tiếp nhận thông tin khách hàng, báo giá vận chuyển, theo dõi đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ xử lý các vấn đề phát sinh. Việc một nhân viên phải xử lý quá nhiều công việc khiến khối lượng công việc khá lớn, đặc biệt trong các giai đoạn cao điểm khi số lượng đơn hàng tăng nhanh. Điều này dễ dẫn đến tình trạng cập nhật chậm thông tin vận chuyển, nhầm lẫn dữ liệu giữa các đơn hàng hoặc phản hồi khách hàng chưa kịp thời. Vì vậy, công ty cần thiết kế lại công việc theo hướng phân chia rõ nhiệm vụ giữa các nhân viên để giảm áp lực xử lý công việc và cải thiện hiệu quả phối hợp trong quá trình xử lý đơn hàng.

❖ Bước 1: Tổng hợp và rà soát các công việc hiện tại

Công ty cần tiến hành rà soát toàn bộ các công việc mà bộ phận sales đang thực hiện trong quá trình vận chuyển hàng hóa như tiếp nhận thông tin khách hàng, báo giá vận chuyển, theo dõi đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển, hỗ trợ khách hàng và xử lý các vấn đề phát sinh. Việc rà soát giúp doanh nghiệp xác định các công việc còn chồng chéo, những nội dung chưa được phân chia rõ trách nhiệm và khối lượng công việc thực tế mà mỗi nhân viên đang phải xử lý trong quá trình làm việc. Đây cũng là cơ sở để công ty xác định những công việc cần tách riêng để tránh tình trạng một nhân viên phải xử lý gần như toàn bộ quy trình như hiện nay. Để việc rà soát đạt hiệu quả, người quản lý cần phối hợp với các nhân viên liên quan trong việc thống kê công việc và đánh giá khối lượng công việc thực tế của từng vị trí.

❖ Bước 2: Phân chia lại cơ cấu nhiệm vụ giữa các nhân viên

Sau khi rà soát công việc, công ty cần tiến hành phân chia lại nhiệm vụ theo từng nhóm công việc cụ thể để nâng cao hiệu quả xử lý công việc và hạn chế tình trạng quá tải cho bộ phận sales. Công ty có thể chia thành hai nhóm công việc chính gồm nhóm nhân viên sales và nhóm nhân viên điều phối vận chuyển.

Đối với nhóm nhân viên sales, nhiệm vụ sẽ tập trung vào các công việc liên quan trực tiếp đến khách hàng như tiếp nhận thông tin đơn hàng, tư vấn dịch vụ, báo giá vận chuyển, hỗ trợ giải đáp thắc mắc và cập nhật thông tin cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Việc tập trung vào các công việc liên quan đến khách hàng giúp nhân

viên sales chủ động hơn trong quá trình hỗ trợ khách hàng và nâng cao tốc độ phản hồi thông tin.

Đối với nhóm nhân viên điều phối vận chuyển, nhiệm vụ sẽ tập trung vào theo dõi tiến độ vận chuyển, kiểm tra tình trạng hàng hóa, theo dõi thời gian thông quan, kiểm tra thông tin vận đơn và làm việc với phía đối tác logistics khi phát sinh các vấn đề liên quan đến vận chuyển hàng hóa. Việc tách riêng nhóm công việc điều phối giúp hạn chế tình trạng nhiều nhân viên cùng liên hệ với đối tác vận chuyển gây chồng chéo thông tin như hiện nay, đồng thời giúp quá trình theo dõi vận chuyển được thực hiện ổn định hơn.

❖ **Bước 3: Quy định rõ trách nhiệm xử lý công việc**

Sau khi phân chia nhiệm vụ, công ty cần quy định rõ trách nhiệm xử lý của từng nhân viên để tránh tình trạng nhiều người cùng xử lý một nội dung gây sai lệch thông tin. Đối với các trường hợp phát sinh như chậm hàng, sai thông tin vận đơn hoặc thiếu kiện hàng, nhân viên sales sẽ là người tiếp nhận phản hồi từ khách hàng và chuyển thông tin cho nhân viên điều phối kiểm tra với phía vận chuyển. Sau khi có kết quả xử lý, nhân viên điều phối sẽ cập nhật lại thông tin để nhân viên sales hỗ trợ và phản hồi lại cho khách hàng. Cách phân chia trách nhiệm này giúp quá trình xử lý thông tin được thực hiện thống nhất hơn và hạn chế sai sót trong quá trình phối hợp giữa các nhân viên.

Để việc phân công trách nhiệm được thực hiện rõ ràng và hạn chế tình trạng chồng chéo công việc, công ty cần xây dựng ma trận phân công trách nhiệm giữa các vị trí công việc như sau:

Công việc	Sales	Điều phối vận chuyển	Quản lý
Tiếp nhận thông tin đơn hàng	C		K
Báo giá vận chuyển	C		K
Xác nhận đơn hàng	C		K
Theo dõi tiến độ vận chuyển	P	C	
Làm việc với đối tác logistics		C	
Cập nhật trạng thái đơn hàng	P	C	
Tiếp nhận phản hồi khách hàng	C		
Xử lý sự cố phát sinh	P	C	K
Kiểm tra kết quả xử lý		P	C

Bảng 3.2. Ma trận phân công trách nhiệm công việc của Công ty

Ghi chú: C - Chịu trách nhiệm chính, P - Phối hợp thực hiện; K - Kiểm tra

❖ **Bước 4: Thống nhất cách phối hợp và cập nhật thông tin**

Sau khi phân công nhiệm vụ và quy định rõ trách nhiệm của từng vị trí, công ty cần thống nhất cơ chế phối hợp giữa các nhân viên trong quá trình xử lý đơn hàng nhằm hạn chế tình trạng thiếu thông tin hoặc xử lý trùng lặp công việc. Theo đó, nhân viên sales sẽ là đầu mối tiếp nhận và trao đổi thông tin với khách hàng, trong khi nhân viên điều phối vận chuyển chịu trách nhiệm theo dõi tiến độ vận chuyển và làm việc với đối tác logistics. Khi phát sinh các trường hợp như chậm hàng, thiếu kiện hoặc sai thông tin vận đơn, nhân viên sales sẽ tiếp nhận phản hồi từ khách hàng và chuyển thông tin cho nhân viên điều phối kiểm tra với phía vận chuyển. Sau khi có kết quả xử lý, nhân viên điều phối sẽ cập nhật lại thông tin để nhân viên sales phản hồi cho khách hàng.

Để hỗ trợ quá trình phối hợp, công ty có thể sử dụng Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển (Phụ lục 10) nhằm cập nhật và theo dõi thông tin đơn hàng một cách thống nhất. Các thông tin như mã vận đơn, số lượng kiện hàng, trạng thái vận chuyển, tình trạng thanh toán và các vấn đề phát sinh trong quá trình xử lý đơn hàng sẽ được cập nhật trên cùng một bảng dữ liệu, giúp các nhân viên dễ dàng theo dõi, trao đổi thông tin và nâng cao hiệu quả xử lý đơn hàng.

❖ **Bước 5: Theo dõi và đánh giá hiệu quả thực hiện**

Trong giai đoạn đầu triển khai, công ty có thể áp dụng trước đối với nhóm khách hàng thường xuyên hoặc các thời điểm có lượng đơn hàng lớn để đánh giá hiệu quả thực tế của cách phân chia công việc mới. Người quản lý sẽ trực tiếp theo dõi việc thực hiện theo ma trận phân công trách nhiệm công việc, đồng thời kiểm tra các thông tin được cập nhật trên Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển nhằm đánh giá khả năng phối hợp giữa các nhân viên, tốc độ xử lý công việc và số lượng sai sót phát sinh. Trên cơ sở kết quả theo dõi, doanh nghiệp có thể kịp thời điều chỉnh những nội dung chưa phù hợp để nâng cao hiệu quả thực hiện giải pháp. Hiệu quả của giải pháp được đánh giá thông qua các tiêu chí như tốc độ hỗ trợ khách hàng, tỷ lệ cập nhật chậm thông tin vận chuyển, số lượng sai sót giữa các đơn hàng, khả năng xử lý công việc đúng tiến độ và mức độ hài lòng của khách hàng sau giao nhận hàng hóa.

3.2.3. Cải thiện hiệu quả phối hợp với đối tác logistics

Hoạt động giao nhận hàng hóa của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ hiện phụ thuộc khá lớn vào phía đối tác logistics và tình hình thông quan tại cửa khẩu do doanh nghiệp không trực tiếp sở hữu phương tiện vận tải, kho bãi hay tự thực hiện khai báo hải quan.

Vì vậy, khi xảy ra ùn tắc cửa khẩu, chậm tiến độ vận chuyển hoặc thay đổi chính sách nhập khẩu, doanh nghiệp thường gặp khó khăn trong việc chủ động kiểm soát tiến độ hàng hóa và cập nhật kịp thời cho khách hàng. Điều này làm giảm khả năng chủ động trong quá trình xử lý đơn hàng, ảnh hưởng đến tốc độ phản hồi khách hàng và chất lượng dịch vụ giao nhận. Do đó, việc nâng cao hiệu quả phối hợp với đối tác logistics là cần thiết nhằm giúp doanh nghiệp cập nhật thông tin nhanh hơn, xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng.

Để khắc phục hạn chế trên, doanh nghiệp cần thống nhất với đối tác logistics về cơ chế trao đổi thông tin, thời gian cập nhật tiến độ vận chuyển, đầu mối liên hệ và trách nhiệm phối hợp trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Cụ thể, phía Công ty TNHH An An Hoa Ngữ sẽ phân công nhân sự điều phối vận chuyển là người trực tiếp tiếp nhận và trao đổi thông tin với đối tác logistics, trong khi phía đối tác logistics cần chỉ định nhân viên phụ trách theo dõi đơn hàng để cung cấp thông tin liên quan đến tiến độ vận chuyển, tình trạng thông quan và các vấn đề phát sinh của lô hàng. Trong điều kiện hoạt động bình thường, phía logistics sẽ cập nhật tiến độ vận chuyển ít nhất 2 lần/ngày vào đầu giờ chiều và cuối ngày làm việc thông qua Zalo. Riêng trong các giai đoạn cao điểm hoặc khi có dấu hiệu ùn tắc cửa khẩu, nhân sự điều phối sẽ chủ động liên hệ với phía logistics vào đầu mỗi ngày làm việc để cập nhật tình trạng cửa khẩu, thời gian hàng dự kiến về kho Việt Nam và các vấn đề có thể ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng. Đối với các trường hợp phát sinh như ùn tắc cửa khẩu, chậm hàng, thiếu kiện hoặc sai mã vận đơn, đối tác logistics cần thông báo kịp thời cho doanh nghiệp để hai bên phối hợp xử lý và chủ động thông tin cho khách hàng.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cũng cần xây dựng file theo dõi vận chuyển nội bộ (Phụ lục 10) để lưu lại dữ liệu của từng đơn hàng thay vì chỉ trao đổi qua Zalo như hiện nay. Sau khi tiếp nhận dữ liệu từ phía logistics, nhân sự điều phối sẽ cập nhật lại lên file theo dõi để bộ phận sales thuận tiện tra cứu và hỗ trợ khách hàng khi cần thiết. Đối với các trường hợp phát sinh như chậm hàng, thiếu kiện hoặc sai mã vận đơn, nhân sự điều phối sẽ trực tiếp trao đổi lại với phía logistics để kiểm tra nguyên nhân trước khi cập nhật kết quả xử lý cho bộ phận sales. Nhân sự điều phối có trách nhiệm theo dõi quá trình xử lý sự cố, cập nhật kết quả lên file theo dõi và chuyển thông tin cho bộ phận sales để phản hồi khách hàng. Hiệu quả phối hợp giữa doanh nghiệp và đối tác logistics có thể được đánh giá thông qua các tiêu chí như tốc độ cập nhật thông tin vận chuyển,

thời gian phản hồi khi xảy ra sự cố, tỷ lệ xử lý sự cố đúng tiến độ và mức độ hài lòng của khách hàng đối với quá trình hỗ trợ sau bán hàng.

3.2.4. Ứng dụng AMIS CRM trong quản lý đơn hàng và phối hợp xử lý sự cố phát sinh

Hiện nay, hoạt động quản lý đơn hàng tại Công ty TNHH An An Hoa Ngũ chủ yếu được thực hiện thông qua Excel, Google Sheets và trao đổi qua Zalo. Cách quản lý này phù hợp khi số lượng đơn hàng còn ít, tuy nhiên khi lượng hàng tăng nhanh dễ phát sinh tình trạng cập nhật chậm tiến độ vận chuyển, nhầm dữ liệu giữa các đơn hàng hoặc khó tra cứu dữ liệu khi cần thiết. Một số thời điểm, nhân viên sales phải tìm lại dữ liệu đơn hàng qua nhiều file lưu trữ hoặc tin nhắn Zalo nên mất khá nhiều thời gian phản hồi khách hàng. Đối với các trường hợp phát sinh như chậm hàng, thiếu kiện hoặc sai mã vận đơn, doanh nghiệp hiện vẫn chưa có hệ thống lưu trữ tập trung để theo dõi quá trình xử lý nên việc phối hợp giữa sales và nhân sự điều phối đôi lúc còn chậm hoặc thiếu đồng bộ.

Để nâng cao hiệu quả quản lý đơn hàng và hỗ trợ xử lý sự cố thuận tiện hơn, doanh nghiệp đề xuất triển khai phần mềm AMIS CRM (Customer Relationship Management - hệ thống quản lý quan hệ khách hàng) nhằm quản lý tập trung dữ liệu khách hàng, đơn hàng và các thông tin liên quan đến quá trình giao nhận hàng hóa. Trong khoảng 1 đến 2 tháng đầu doanh nghiệp cần rà soát lại toàn bộ dữ liệu đơn hàng hiện đang lưu trữ trên Excel, Google Sheets và Zalo trước khi triển khai hệ thống quản lý mới. Người quản lý sẽ trực tiếp kiểm tra các file dữ liệu cũ, loại bỏ nội dung trùng lặp và yêu cầu nhân viên bổ sung những đơn hàng còn thiếu dữ liệu. Đồng thời, doanh nghiệp sẽ thống nhất các nội dung cần lưu trữ trên hệ thống như mã vận đơn, tên khách hàng, số điện thoại, địa chỉ giao hàng, số lượng kiện hàng và trạng thái đơn hàng nhằm hạn chế tình trạng thiếu dữ liệu hoặc cập nhật không đồng nhất giữa các đơn hàng như hiện nay. Sau khi hoàn tất quá trình chuẩn hóa dữ liệu, doanh nghiệp sẽ đăng ký tài khoản AMIS CRM và bắt đầu triển khai thử nghiệm đối với các đơn hàng phát sinh mới trong ngày trước khi áp dụng cho toàn bộ hoạt động giao nhận.

Trong khoảng 2 đến 4 tuần đầu triển khai, nhân viên sales sẽ trực tiếp nhập dữ liệu khách hàng, mã vận đơn và nội dung đơn hàng lên hệ thống ngay khi tiếp nhận yêu cầu vận chuyển từ khách hàng. Đối với các đơn hàng đang vận chuyển, nhân sự điều phối sẽ cập nhật trạng thái đơn hàng như “đang vận chuyển”, “đang xử lý sự cố”, “đã về kho Việt Nam” hoặc “đã giao hàng thành công” để bộ phận sales thuận tiện theo dõi và hỗ

trợ khách hàng khi cần thiết. Đối với các trường hợp phát sinh như chậm hàng, thiếu kiện hoặc sai mã vận đơn, nhân viên sales sẽ cập nhật nội dung phát sinh trực tiếp lên hệ thống thay vì trao đổi riêng lẻ qua Zalo như trước đây. Sau đó, nhân sự điều phối sẽ kiểm tra lại với phía logistics và cập nhật kết quả xử lý lên hệ thống để bộ phận sales thuận tiện theo dõi và phản hồi lại cho khách hàng. Trong giai đoạn đầu, doanh nghiệp vẫn sẽ duy trì song song Google Sheets và AMIS CRM để nhân viên làm quen với hệ thống mới và hạn chế rủi ro mất dữ liệu khi chuyển đổi. Người quản lý sẽ trực tiếp kiểm tra quá trình cập nhật dữ liệu nhằm rà soát các lỗi còn phát sinh như nhập sai mã vận đơn, cập nhật thiếu dữ liệu hoặc cập nhật chậm trạng thái đơn hàng. Sau khi hệ thống vận hành ổn định, doanh nghiệp sẽ chuyển toàn bộ dữ liệu quản lý đơn hàng sang AMIS CRM thay vì tiếp tục quản lý rời rạc qua nhiều file như trước đây.

Về chi phí triển khai, phần mềm AMIS CRM hiện có mức chi phí khoảng từ 6.600.000 đến 14.400.000 đồng/năm tùy theo số lượng người dùng và tính năng sử dụng của doanh nghiệp. Ngoài chi phí phần mềm, trong giai đoạn đầu triển khai doanh nghiệp sẽ cần thêm thời gian để rà soát, sắp xếp và nhập lại dữ liệu đơn hàng cũ lên hệ thống mới nên khối lượng công việc của nhân viên có thể tăng trong thời gian đầu áp dụng. Sau khi hệ thống vận hành ổn định, doanh nghiệp có thể giảm đáng kể thời gian tra cứu dữ liệu đơn hàng, hạn chế sai sót giữa các nhân viên và nâng cao tốc độ phản hồi khách hàng khi phát sinh sự cố liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh hoạt động nhập hàng từ Trung Quốc về Việt Nam ngày càng phát triển cùng với sự mở rộng của thương mại điện tử và kinh doanh online, hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ đóng vai trò quan trọng đối với các doanh nghiệp logistics và hỗ trợ nhập hàng Trung Quốc. Qua quá trình nghiên cứu đề tài *“Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường bộ tuyến Trung - Việt tại Công ty TNHH An An Hoa Ngừ”*, khóa luận đã hệ thống hóa được cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa nhập khẩu, đồng thời phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng hóa tại Công ty TNHH An An Hoa Ngừ trong thời gian qua.

Thông qua quá trình tìm hiểu và nghiên cứu thực tế tại doanh nghiệp, đề tài đã chỉ ra một số hạn chế còn tồn tại trong hoạt động giao nhận hàng hóa như quy trình giao nhận chưa được chuẩn hóa bằng văn bản cụ thể, công tác quản lý đơn hàng còn thực hiện thủ công, mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý dữ liệu còn hạn chế, nhân sự chưa được chuyên môn hóa rõ ràng và doanh nghiệp vẫn phụ thuộc khá lớn vào phía đối tác logistics trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Những hạn chế này phần nào ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý đơn hàng, khả năng cập nhật thông tin vận chuyển và chất lượng hỗ trợ khách hàng khi số lượng đơn hàng tăng cao.

Từ những vấn đề thực tế tại doanh nghiệp, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu tại Công ty TNHH An An Hoa Ngừ như chuẩn hóa quy trình giao nhận hàng hóa, thiết kế lại công việc và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các nhân viên, cải thiện hiệu quả phối hợp với đối tác logistics, hoàn thiện công tác quản lý đơn hàng thông qua ứng dụng phần mềm quản lý và tăng cường phối hợp xử lý các vấn đề phát sinh trong hoạt động giao nhận hàng hóa. Các giải pháp được xây dựng dựa trên tình hình hoạt động thực tế, quy mô doanh nghiệp và khả năng triển khai trong thời gian tới nhằm hỗ trợ doanh nghiệp cải thiện hiệu quả vận hành, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Phụ lục 1: Hợp đồng thương mại

[illegible]

Phụ lục 2: Hoá đơn thương mại

COMMERCIAL INVOICE

<i>SELLER</i>		<i>INVOICE NUMBER</i>		<i>DATE</i>	
		<i>CUSTOMER REFERENCE NUMBER</i>		<i>DATE</i>	
<i>SOLD TO</i>		<i>TERMS OF SALE/</i>			
		<i>TERMS OF PAYMENT</i>			
<i>SHIP TO</i>		<i>CURRENCY OF SETTLEMENT</i>			
		<i>MODE OF SHIPMENT</i>		<i>BILL OF LADING/AWB</i>	
<i>QTY</i>	<i>PRODUCT DESCRIPTION AND HARMONIZED CODE</i>	<i>UNIT OF MEASURE</i>	<i>UNIT PRICE</i>	<i>TOTAL PRICE</i>	
<i>PACKAGE MARKS</i>		<i>TOTAL COMMERCIAL VALUE</i>			
		<i>MISC CHARGES (PACKING, INSURANCE, ETC.)</i>			
		<i>TOTAL INVOICE VALUE</i>			
<i>CERTIFICATIONS</i>		<i>I CERTIFY THAT THE STATED EXPORT PROCES AND DESCRIPTION OF GOODS ARE TRUE AND CORRECT</i>			
		<i>SIGNED</i> _____ <i>TITLE</i> _____			

Phụ lục 3: Phiếu đóng gói

PACKING LIST					
Exporter :		Invoice No. & Date		Exporter Ref.	
		Buyer's Order No. & Date			
		Other reference(s)			
		Buyer (if other than consignee)			
Consignee					
		Country of origin of goods		Country of final destination	
		Handling information if any:			
		Pre-Carriage by		Place of Receipt by pre-carrier	
Vessel / Flight No. NA		Port of Loading Mumbai (BOM)			
Port of Discharge		Final Destination		Net weight: Gross weight :	
Marks & Numbers. Container No.	No. & kind of Packages	Description of Goods			Quantity Remarks
					
Carton No. ** L X B X H cms3 / 6000 = Box No. L (cms) X B (cms) X H (cms)					
1)		Volumetric weight:	Kgs		
2)		Actual weight:	Kgs		
3)		Total Net weight	Kgs		
4)		Total Gross weight	Kgs		
5)					
6)					
7)					
8)					
9)					
10)					
Signature / Date / Co stamp.					

Phụ lục 4: Giấy vận tải -ROAD WAYBILL

GIẤY VẬN TẢI - ROAD WAYBILL

Số: Có giá trị đến.....

Biển kiểm soát xe:.....

1. Thông tin về đơn vị kinh doanh	2. Thông tin về người lái xe
Đơn vị vận tải:	Họ tên lái xe:
Địa chỉ:	Giấy phép lái xe số:
Số điện thoại liên hệ:	Số điện thoại liên hệ:
3. Thông tin về người thuê vận tải (Dành cho đơn vị kinh doanh vận tải hàng hóa kê khai)	4. Thông tin về hợp đồng vận tải (Dành cho đơn vị kinh doanh vận tải)
Tên người thuê vận chuyển:	Số hợp đồng:
Địa chỉ:	Ngày... tháng... năm.....
5. Thông tin về chuyến đi	6. Thông tin về hàng hóa
Tuyến vận chuyển:	Tên hàng hóa:
Điểm xếp hàng:	Khối lượng hàng hóa:
Điểm giao hàng:	Thông tin khác:
Thời gian vận chuyển dự kiến:.....	
Bắt đầu từ:.....(giờ) đến:.....(giờ)	
Tổng số km dự kiến:	
7. Thông tin về rơ moóc, sơ mi rơ moóc	
Biển số rơ moóc, sơ mi rơ moóc	
8. Phần dành cho người xếp, dỡ hàng hóa lên, xuống xe ghi	
Thông tin về xếp hàng lên xe	Thông tin về dỡ hàng xuống xe
- Xếp lần 1: Địa điểm:.....	- Dỡ lần 1: Địa điểm:.....
Khối lượng hàng:..... thời gian:....	Khối lượng hàng:..... thời gian:.....
Xác nhận của người xếp hàng:	Xác nhận của người dỡ hàng:
- Xếp lần 2: Địa điểm:.....	- Dỡ lần 2: Địa điểm:.....
Khối lượng hàng:..... thời gian:....	Khối lượng hàng:..... thời gian:.....
Xác nhận của người xếp hàng:	Xác nhận của người dỡ hàng:

....., ngày... tháng... năm.....

Đơn vị vận tải

(ký tên, đóng dấu (nếu có))

Ghi chú: Tùy theo yêu cầu quản lý, Đơn vị vận tải có thể bổ sung các thông tin khác ngoài các thông tin đã nêu trên.

Phụ lục 5: Giấy chứng nhận xuất xứ

[illegible]

Phụ lục 6: Tờ khai hải quan

HẢI QUAN VIỆT NAM
Cục Hải quan:

TỜ KHAI HÀNG HÓA NHẬP KHẨU



HQ/2015/NK

Chỉ cục Hải quan đăng ký tờ khai:			Số tham chiếu: Ngày, giờ gửi:		Số tờ khai: Ngày, giờ đăng ký: Số lượng phụ lục tờ khai:		Cơ quan đăng ký tờ khai		
Chỉ cục Hải quan cửa khẩu nhập:									
1. Người xuất khẩu:			5. Loại hình:						
2. Người nhập khẩu:			6. Hóa đơn thương mại:		7. Giấy phép số: Ngày Ngày hết hạn		8. Hợp đồng: Ngày Ngày hết hạn		
MST									
3. Người uỷ thác/người được uỷ quyền:			9. Vận đơn (số/ngày):		10. Cảng xếp hàng:		11. Cảng dỡ hàng:		
MST									
4. Đại lý Hải quan:			12. Phương tiện vận tải: Tên, số hiệu:		Ngày đến		13. Nước xuất khẩu:		
MST									
			14. Điều kiện giao hàng:		15. Phương thức thanh toán:				
			16. Đồng tiền thanh toán:		17. Tỷ giá tính thuế:				
Số TT	18. Mô tả hàng hóa	19. Mã số hàng hóa	20. Xuất xứ	21. Chế độ ưu đãi	22. Lượng hàng	23. Đơn vị tính	24. Đơn giá nguyên tệ	25. Trị giá nguyên tệ	
1									
Loại thuế		Trị giá tính thuế/ Số lượng chịu thuế			Thuế suất (%) / Mức thuế		Tiền thuế		
26. Thuế nhập khẩu									
27. Thuế TTĐB									
28. Thuế BVMT									
29. Thuế GTGT									
30. Tổng số tiền thuế (ô 26+27+ 28+29): Bằng chữ:									
31. Lượng hàng, số hiệu container									
Số TT	a. Số hiệu container		b. Số lượng kiện trong container				c. Trọng lượng hàng trong container		
1									
2									
				Cộng:					
32. Chứng từ đi kèm				33. Tôi xin cam đoan, chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khai trên tờ khai Ngày tháng năm (Người khai ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)					
34. Kết quả phân luồng và hướng dẫn làm thủ tục hải quan			36. Xác nhận của hải quan giám sát		37. Xác nhận giải phóng hàng/ đưa hàng về bảo quản/chuyển cửa khẩu		38. Xác nhận thông quan		
35. Ghi chép khác:									

Phụ lục 7: Bảng cân đối kế toán (chi tiết)

(ĐVT: đồng)

Mã số	TÀI SẢN	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
110	III.Tiền và các khoản tương đương tiền	295.920.000	293.420.000	284.390.420
120	IV.Đầu tư chính	0	0	0
130	V. Các khoản phải thu	0	0	0
140	VI. Hàng tồn kho	0	0	0
150	VII. Tài sản cố định	0	0	0
160	VIII. Bất động sản đầu tư	0	0	0
170	IX. XDCB dở dang	0	0	0
180	X.Tài sản khác	3.002.222	2.068.886	1.135.552
181	3. Thuế GTGT được khấu trừ	280.000	280.000	280.000
	4. Tài sản khác	2.722.222	1.788.886	855.552
200	TỔNG CỘNG TÀI SẢN (200=110+120 +130+140+150+160+170+ 180)	298.922.222	295.488.886	285.525.972
	NGUỒN VỐN			
300	III.Nợ phải trả	0	0	0
400	IV.Vốn chủ sở hữu	298.922.222	295.488.886	285.525.972
411	3. Vốn góp chủ sở hữu	300.000.000	300.000.000	300.000.000
417	4. Lợi nhuận sau thuế chưa phân phối	1.077.778	4.511.114	14.474.028
500	TỔNG CỘNG NGUỒN VỐN (500=300+400)	298.922.222	295.488.886	285.525.972

Bảng 1: Bảng cân đối kế toán Công ty TNHH An An Hoa Ngủ 2022 - 2024

Phụ lục 8: Bảng tình hình kinh doanh (chi tiết)

(ĐVT: đồng)

STT	Chỉ tiêu	Mã số	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	01	357.895.000	896.321.400	1.125.647.000
2	Các khoản giảm trừ doanh thu	02	0	0	0
3	Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ (10=01-02)	10	357.895.000	896.321.400	1.125.647.000
4	Giá vốn hàng bán	11	304.210.750	761.873.190	956.799.950
5	Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ (20=10-11)	20	53.684.250	134.448.210	168.847.050
6	Doanh thu hoạt động tài chính	21	1.243	5.687	9.257
7	Chi phí tài chính	22	0	0	0
8	- Trong đó : Chi phí lãi vay	23	0	0	0
9	Chi phí quản lý kinh doanh	24	35.789.500	89.632.140	112.564.700
10	Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh (30=20+21-22-24)	30	17.895.993	44.821.757	56.291.607
11	Thu nhập khác	31	0	0	0
12	Chi phí khác	32	0	0	0
13	Lợi nhuận khác (40=31-32)	40	0	0	0
14	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50=30+40)	50	17.895.993	44.821.757	56.291.607
15	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp	51	3.579.199	8.964.351	11.258.321
16	Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60=50-51)	60	14.316.794	35.857.406	45.033.286

Bảng 2: Tình hình kinh doanh của An An Hoa Ngữ năm 2022 – 2024

Phụ lục 9: Biên bản giao nhận

CÔNG TY.....CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: , ngày...tháng...năm

BIÊN BẢN GIAO NHẬN

Căn cứ Hợp đồng mua bán giữa
Căn cứ Đơn đặt hàng ngày của Công ty
Hôm nay, ngàytháng năm tại
chúng tôi gồm:

BÊN A (Bên nhận hàng):
- Địa chỉ :
- Điện thoại :
- Đại diện Ông/bà Chức vụ:

BÊN B (Bên giao hàng):
- Địa chỉ:
- Điện thoại:
- Đại diện Ông/bà Chức vụ:

Hai bên cùng nhau thống nhất số lượng giao hàng như sau:

STT	Tên hàng	Quy cách	ĐVT	Số lượng	Ghi chú

Bên A xác nhận Bên B đã giao cho Bên A đúng chủng loại và đủ số lượng hàng như trên.
Hai bên đồng ý, thống nhất ký tên. Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

Phụ lục 10: Bảng quản lý đơn hàng và theo dõi vận chuyển

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
BẢNG QUẢN LÝ ĐƠN HÀNG...											
▼	Mã đơn hàng ▼	Tên khách hàng ▼	Số điện thoại ▼	Địa chỉ nhận hàng ▼	Mã vận đơn ▼	Loại hàng hoá ▼	Số kiện ▼	Tình trạng vận chuyển ▼	Ngày cập nhật▼	Tình trạng thanh toán ▼	Ghi chú ▼
1	VY345	Lê Thị Vy	*****	156 Lý Thường Kiệt, Hoàn	TM7653489	Quần áo	2 kiện	Đang vận chuyển	15/05/2026	Chưa thanh toán	
2	Trang171	Võ Huyền Trang	*****	188 đường Mã Lò, Bình trị	TM6567931	Túi xách	1 kiện	Đã về kho Việt Nam	16/05/2026	Đã thanh toán	
								▼		▼	

Phụ lục 11: Phiếu báo giá



CÔNG TY TNHH AN AN HOA NGỦ

Địa chỉ: 49 Phần Lãng 2

SĐT:.....

PHIẾU BÁO GIÁ

Kính gửi:.....

Ngày báo giá:...../...../20.....

STT	Nội dung dịch vụ	ĐVT	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
1	Vận chuyển hàng Trung Quốc- Việt Nam	Kg			
2	Phí kiểm đếm (nếu có)	Đơn			
3	Phí đóng gói/bọc hàng (nếu có)	Đơn			
4	Phí giao hàng nội địa (nếu có)	Kg			
5	Phụ phí (nếu có)	Đơn			
Tổng					

Ghi chú:

- Giá cước có thể thay đổi tùy theo loại hàng hóa và thời điểm vận chuyển.
- Thời gian vận chuyển dự kiến: khoảng 5 -7 ngày.
- Hàng dễ vỡ hoặc hàng giá trị cao nên đóng gói/bọc chống sốc.
- Khách hàng vui lòng kiểm tra kỹ thông tin đơn hàng trước khi vận chuyển.

Nhân viên báo giá

(Ký và ghi rõ họ tên)

Khách hàng

(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục 13: Phiếu khảo sát

PHIẾU KHẢO SÁT MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG ĐỐI VỚI DỊCH VỤ GIAO NHẬN HÀNG HÓA

Phiếu khảo sát này được thực hiện nhằm thu thập ý kiến đánh giá của Anh/Chị về chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa của Công ty TNHH An An Hoa Ngữ. Những thông tin mà Anh/Chị cung cấp sẽ giúp đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ, từ đó làm cơ sở đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận của công ty. Tất cả thông tin khảo sát chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu khóa luận tốt nghiệp và được đảm bảo bảo mật.

Rất mong nhận được sự hợp tác và ý kiến đóng góp của Anh/Chị. Xin chân thành cảm ơn!

Câu 1. Anh/Chị sử dụng dịch vụ của công ty với tần suất như thế nào?

- ☐ Thường xuyên
- ☐ Thỉnh thoảng
- ☐ Ít khi

Câu 2. Anh/Chị đánh giá như thế nào về độ chính xác của đơn hàng (đúng hàng, đủ số lượng, đúng thông tin)?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Câu 3. Anh/Chị đánh giá như thế nào về thời gian vận chuyển hàng hóa từ Trung Quốc về Việt Nam?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Câu 4. Tình trạng giao hàng chậm so với dự kiến xảy ra như thế nào?

- ☐ Hiếm khi xảy ra
- ☐ Thỉnh thoảng
- ☐ Thường xuyên

Câu 5. Anh/Chị đã từng gặp vấn đề (thiếu hàng, sai hàng, chậm hàng) chưa?

- ☐ Chưa từng

- ☐ Tỉnh thoảng
- ☐ Thường xuyên

Câu 6. Nếu có vấn đề xảy ra, Anh/Chị đánh giá như thế nào về cách công ty xử lý khiếu nại?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Câu 7. Anh/Chị đánh giá như thế nào về chi phí dịch vụ so với chất lượng nhận được?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Câu 8. Anh/Chị đánh giá như thế nào về thái độ và sự hỗ trợ của nhân viên (qua Zalo hoặc các kênh liên hệ)?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Câu 9. Nhìn chung, Anh/Chị đánh giá như thế nào về dịch vụ giao nhận của công ty?

- ☐ Rất hài lòng
- ☐ Hài lòng
- ☐ Không hài lòng

Xin chân thành cảm ơn Anh/Chị đã dành thời gian tham gia khảo sát. Các ý kiến đóng góp của Anh/Chị là nguồn dữ liệu quý giá phục vụ cho quá trình nghiên cứu và hoàn thiện khóa luận tốt nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

- [1] Nguyễn Thị Minh Trang, Đỗ Thị Thùy Tiên (2020), Giáo trình Quản trị Logistics và chuỗi cung ứng, NXB Lao động - Xã hội.
- [2] Nguyễn Hồng Đàm (2003), Vận tải và giao nhận trong ngoại thương, NXB Giao thông Vận tải, Hà Nội.
- [3] Đoàn Thị Hồng Vân (2006), Quản trị logistics, NXB Thống kê.
- [4] Luật Thương mại Việt Nam 1997.
- [5] Luật Thương mại 2005.
- [6] Luật Hải quan 2014.
- [7] Luật Quản lý ngoại thương 2017.
- [8] Luật Thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu 2016.
- [9] Luật Đường bộ 2024.

Tiếng Anh

- [11] FIATA, Model Rules for Freight Forwarding Services.
- [12] ESCAP, Manual on Modern Logistics and Supply Chain Management.
- [13] International Chamber of Commerce (ICC) (2020), Incoterms® 2020 Rules.