

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ
CHUYỂN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG
HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO
EXPRESS**

Giảng viên hướng dẫn : TS. Phạm Thị Hoàng Mỹ
Sinh viên thực hiện : Lý Thị Mỹ Hạnh
Khoá học : 2022-2026
Mã sinh viên : 2254050108

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ
CHUYỂN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG
HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO
EXPRESS**

Giảng viên hướng dẫn : TS. Phạm Thị Hoàng Mỹ
Sinh viên thực hiện : Lý Thị Mỹ Hạnh
Khoá học : 2022-2026
Mã sinh viên : 2254050108

Đà Nẵng, Tháng 5 Năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

KHOA KINH TẾ

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BỘ MÔN LOGISTICS VÀ QUẢN LÝ

CHUỖI CUNG ỨNG

Đà Nẵng, ngày.... tháng năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP
Năm học: 2025 – 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên: Lý Thị Mỹ Hạnh
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- Trình độ đào tạo: Đại Học
- Khoá học: 2022 – 2026

2. Tên đề tài Khoá luận tốt nghiệp

“Hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express”

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

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- Ts. Phạm Thị Hoàng Mỹ

6. Ngày giao nhiệm làm Khoá luận tốt nghiệp

- 02/03/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khoá luận

- 30/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện báo cáo thực tập tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, em đã nhận được sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ tận tình từ quý thầy cô, ban lãnh đạo cùng các anh/chị nhân viên trong công ty.

Trước tiên, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty TNHH Asia Cargo Express đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại phòng Kinh doanh với vị trí thực tập sinh Kinh Doanh (Sale) Logistics. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến chị Võ Thị Thanh Hương, người trực tiếp hướng dẫn, đã tận tình chỉ bảo, hỗ trợ và chia sẻ nhiều kinh nghiệm thực tế, giúp em hiểu rõ hơn về công việc kinh doanh logistics và vận chuyển hàng hóa.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô Khoa Kinh tế – Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đặc biệt là Cô Phạm Thị Hoàng Mỹ, giảng viên hướng dẫn, đã tận tình chỉ bảo, góp ý và định hướng cho em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành báo cáo thực tập.

Quá trình thực tập là cơ hội quý báu giúp em vận dụng kiến thức đã học vào thực tiễn, nâng cao kỹ năng chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và tác phong làm việc chuyên nghiệp. Những kiến thức và kinh nghiệm tích lũy được trong thời gian thực tập sẽ là hành trang quan trọng cho em trong quá trình học tập và công việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2026
Sinh viên

Lý Thị Mỹ Hạnh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG	iv
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ	
CHUYỂN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	4
1.1. Tổng quan về dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng	
không	4
1.1.1. Khái niệm dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	4
1.1.2. Khái niệm vận tải hàng không trong logistics	5
1.1.3. Phân loại dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế	7
1.1.4. Vai trò của dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không	
.....	8
1.2. Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng	
không	11
1.2.1. Khái niệm quy trình và vai trò quản lý quy trình trong dịch vụ	11
1.2.2. Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng	
không	14
1.3. Quy trình pháp lý và hệ thống chứng từ trong dịch vụ chuyển phát nhanh	
quốc tế	20
1.3.1. Các quy định pháp lý	20
1.3.2. Hệ thống chứng từ	23
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	24
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN	
PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY	
TNHH ASIA CARGO EXPRESS	26
2.1. Giới thiệu về Công ty TNHH Asia Cargo Express	26
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	26
2.1.2. Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi	28
2.1.3. Ngành nghề kinh doanh	29
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ	29

2.1.5. Nguồn lực của công ty	32
2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	39
2.2.1. Phân tích các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của công ty	39
2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty	47
2.3. Thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	51
2.3.1. Sơ đồ quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	51
2.3.2. Giải thích các bước trong quy trình dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express	52
2.4. Đánh giá quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express	69
2.4.1. Ưu điểm của quy trình.....	69
2.4.2. Nhược điểm của quy trình.....	71
2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế	72
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	73
CHƯƠNG 3. HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS	75
3.1. Định hướng và mục tiêu	75
3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh.....	75
3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của công ty TNHH Asia Cargo Express trong thời gian tới	76
3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	79
3.3. Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp	85
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	94
KẾT LUẬN CHUNG	95
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	97

DANH MỤC HÌNH ẢNH, BẢNG

Hình 2.1:Logo Công Ty TNHH Asia Cargo Express	28
Hình 2.2:Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express	30
Hình 2.3:Sơ đồ quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công Ty TNHH Asia Cargo Express	52
Hình 2.4:Minh họa hoạt động tiếp nhận thông tin đơn hàng từ khách hàng qua Zalo.	53
Hình 2.5:Bảng giá cước dịch vụ công ty Công Ty TNHH Asia Cargo Express	54
Hình 2.6:Minh họa nhân viên tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa	55
Hình 2.7:Minh họa phiếu giao nhận hàng hóa sau khi kiểm tra và đóng gói (Vận đơn)	57
Hình 2.8:Minh họa hóa đơn giá trị gia tăng Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	59
Hình 2.9: Vận đơn hàng không (AWB).....	61
Hình 2.10: Hoá đơn phi thương mại	62
Hình 2.11:Danh sách hàng hóa đi qua khu vực giám sát hải quan	63
Hình 2.12:Tờ khai hải quan (trang 1/3)	64
Hình 2.13:Tờ khai hải quan (trang 2/3)	65
Hình 2.14:Tờ khai hải quan (trang 3/3)	66
Hình 2.15:Minh họa hoạt động theo dõi và tra cứu tình trạng đơn hàng.....	67
Hình 2.16:Minh họa quá trình hoàn tất và giao thành công đơn hàng.....	68
Bảng 2.1:Nghành nghề kinh doanh của công ty TNHH Asia Cargo Express	29
Bảng 2.2:Cơ sở vật chất của công ty Aisa Cargo Express	33
Bảng 2.3:Số lượng nhân sự theo từng phòng ban của công ty TNHH Asia Cargo Express	35
Bảng 2.4: Cơ cấu nhân sự của công ty TNHH Asia Cargo Express	35
Bảng 2.5: Bảng tài sản của công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023-2025 Đơn vị tính: Tỷ đồng	37
Bảng 2.6:Bảng nguồn vốn của công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023-2025.....	38
Bảng 2.7: Cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023–2025	41

Bảng 2.8:So sánh đối thủ cạnh tranh Công ty TNHH Asia Cargo Express	44
Bảng 2.9:Bảng hoạt động kinh doanh của của Công ty TNHH Asia Cargo Express ..	47
Bảng 2.10: Khả năng sinh lời của Công ty TNHH Công ty AsiaCargo Express giai đoạn 2023- 20225	50

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

STT	VIẾT TẮT/ KÝ HIỆU	NGUYÊN NGHĨA
1	TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
2	ACE	Asia Cargo Express
4	LNST	Lợi nhuận sau thuế
5	GVHD	Giáo viên hướng dẫn
6	VCSH	Vốn chủ sở hữu
7	ACE	Asia Cargo Express
8	AWB	Phát hành vận đơn hàng không

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết đề tài.

Hiện nay, quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế ngày càng sâu rộng, hoạt động kinh tế nói chung và thương mại quốc tế nói riêng không ngừng phát triển cả về quy mô lẫn tốc độ. Sự gia tăng mạnh mẽ của các giao dịch trong nước và ngoài nước đã kéo theo nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế ngày càng lớn, đặc biệt là nhu cầu chuyển phát nhanh với yêu cầu cao về thời gian và độ tin cậy. Bên cạnh đó, sự phát triển vượt bậc của thương mại điện tử trong những năm gần đây đã làm thay đổi đáng kể hành vi tiêu dùng của khách hàng, khi họ ngày càng ưu tiên các dịch vụ giao hàng nhanh chóng, chính xác và có khả năng theo dõi minh bạch trong suốt quá trình vận chuyển.

Trong các phương thức vận tải hiện nay, vận tải hàng không được xem là phương thức tối ưu đối với dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế nhờ những ưu điểm nổi bật như tốc độ vận chuyển nhanh, độ an toàn cao và khả năng kết nối toàn cầu. Nhờ hệ thống mạng lưới hàng không rộng khắp, hàng hóa có thể được luân chuyển nhanh chóng giữa các quốc gia và khu vực, góp phần rút ngắn khoảng cách địa lý và thời gian giao nhận. Chính vì vậy, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không ngày càng trở thành lựa chọn ưu tiên của các doanh nghiệp cũng như khách hàng cá nhân, đặc biệt đối với các lô hàng có giá trị cao, yêu cầu giao gấp hoặc mang tính chất quan trọng.

Tại Việt Nam, ngành logistics và dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế đang phát triển nhanh chóng, đồng thời cũng đối mặt với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Các doanh nghiệp không chỉ phải nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn cần tối ưu hóa quy trình vận hành nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Thực tế cho thấy, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không là một quá trình phức tạp, bao gồm nhiều công đoạn liên tiếp như tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tư vấn và báo giá, xử lý chứng từ, khai báo hải quan, tổ chức vận chuyển và giao nhận hàng hóa. Mỗi công đoạn đều có vai trò nhất định và có mối liên hệ chặt chẽ với nhau, đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa các bộ phận trong doanh nghiệp cũng như giữa các bên liên quan. Do đó, việc xây dựng và quản lý một quy trình khoa học, hợp lý và hiệu quả có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, không chỉ giúp giảm thiểu sai sót, tiết kiệm thời gian và chi phí mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

Tuy nhiên, trên thực tế, nhiều doanh nghiệp logistics hiện nay vẫn còn tồn tại những hạn chế trong công tác quản lý quy trình, như sự phối hợp giữa các bộ phận chưa thực sự hiệu quả, thời gian xử lý đơn hàng còn kéo dài, cũng như dễ xảy ra sai sót trong quá trình xử lý chứng từ và thông tin. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh mà còn làm giảm mức độ hài lòng của khách hàng, từ đó tác động tiêu cực đến uy tín và vị thế của doanh nghiệp.

Qua quá trình thực tập tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, nhận thấy quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại công ty tuy đã được xây dựng tương đối đầy đủ nhưng vẫn còn tồn tại một số điểm hạn chế cần được cải thiện. Xuất phát từ thực tiễn đó, đề tài **“Hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express”** được lựa chọn nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung của đề tài là nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, qua đó góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Để đạt được mục tiêu chung, khóa luận hướng đến các mục tiêu cụ thể sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không.
- Phân tích thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.
- Đánh giá những ưu điểm, hạn chế và nguyên nhân tồn tại trong quy trình.
- Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của công ty.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không trong doanh nghiệp logistics, cụ thể bao gồm các hoạt động như tiếp nhận yêu cầu khách hàng, xử lý đơn hàng, lập và kiểm tra chứng từ, tổ chức vận chuyển bằng đường hàng không, theo dõi đơn hàng và giao nhận hàng hóa.

Phạm vi nghiên cứu

- Về không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – doanh nghiệp trực tiếp cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không.
- Về thời gian: Số liệu và thông tin sử dụng trong đề tài chủ yếu được thu thập trong giai đoạn 2023–2025.
- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu và phân tích quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không từ khâu tiếp nhận đơn hàng đến khi hoàn tất giao hàng. Cụ thể bao gồm các bước như: tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tư vấn và báo giá, xử lý đơn hàng, chuẩn bị và kiểm tra chứng từ, thực hiện vận chuyển, theo dõi quá trình giao nhận và hoàn tất đơn hàng. Đồng thời, đề tài cũng tập trung đánh giá hiệu quả của từng bước trong quy trình, từ đó xác định các hạn chế và đề xuất giải pháp hoàn thiện.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khoá luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu như:

- Phương pháp thu thập số liệu: cấp từ các tài liệu như giáo trình, sách chuyên ngành, báo cáo nội bộ của Công ty TNHH Asia Cargo Express và các nguồn thông tin liên quan đến lĩnh vực logistics và chuyển phát nhanh quốc tế và qua quá trình quan sát và tìm hiểu thực tế tại công ty.
- Phương pháp quan sát thực tế: quá trình thực tập tại công ty, trực tiếp quan sát các hoạt động nghiệp vụ liên quan đến quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không, từ đó ghi nhận và phân tích cách thức vận hành thực tế.
- Sử dụng các phương pháp phân tích tổng hợp và đánh giá.

5. Kết cấu khoá luận

Ngoài phần mở đầu, danh mục bảng biểu, kết luận và tài liệu tham thi bài luận được chia thành 3 chương.

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không.

Chương 2: Thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công Ty TNHH Asia Cargo Express.

Chương 3: Hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công Ty TNHH Asia Cargo Express.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

1.1. Tổng quan về dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

1.1.1. Khái niệm dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế (International Express Delivery Service) là loại hình dịch vụ logistics trong đó doanh nghiệp cung cấp thực hiện việc nhận, vận chuyển và phát hàng hóa, chứng từ từ quốc gia này đến quốc gia khác trong thời gian ngắn nhất có thể, theo một quy trình khép kín và được kiểm soát chặt chẽ. Về bản chất, chuyển phát nhanh quốc tế có nhiều điểm tương đồng với chuyển phát nhanh nội địa, tuy nhiên mức độ phức tạp cao hơn do phạm vi hoạt động mở rộng ra nhiều quốc gia, chịu sự điều chỉnh của các quy định pháp lý quốc tế và yêu cầu phối hợp giữa nhiều chủ thể khác nhau.

Chuyển phát nhanh quốc tế là một quá trình bao gồm nhiều công đoạn liên tiếp như: tiếp nhận hàng hóa, phân loại, đóng gói, khai báo hải quan, tổ chức vận chuyển (bằng đường hàng không, đường biển hoặc đường bộ) và giao hàng tận nơi (door-to-door). Toàn bộ quá trình này nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển nhanh chóng an toàn từ người gửi tại quốc gia xuất khẩu đến người nhận tại quốc gia nhập khẩu.

Trong thực tiễn, tại Việt Nam, hoạt động thu gom và nhận hàng thường được thực hiện thông qua hệ thống vận chuyển nội địa như xe máy, xe tải, sau đó hàng hóa được tập kết và vận chuyển quốc tế chủ yếu bằng đường hàng không thông qua các hãng chuyển phát nhanh quốc tế như DHL, UPS, TNT, FedEx. Các loại hàng hóa vận chuyển rất đa dạng, bao gồm chứng từ, tài liệu, hàng tiêu dùng, hàng điện tử, hàng mẫu, quần áo và nhiều loại hàng hóa khác, đáp ứng nhu cầu gửi hàng đến hầu hết các quốc gia trên thế giới.

Các vật phẩm được vận chuyển có thể ở dạng văn bản như thư từ, giấy tờ, sách báo, hàng điện tử, hàng nặng, các hàng khó vận chuyển như trầm hương, hàng dạng nước, chất lỏng, chất bột, hàng quần áo, hồ sơ du học, hàng mẫu gửi đi nước ngoài gửi hầu hết các quốc gia trên thế giới. Chuyển phát nhanh quốc tế là dịch vụ phổ biến, được nhiều người sử dụng do có nhiều tính năng nổi bật. Dịch vụ này ra đời đã góp phần quan trọng vào việc kết nối sự hiểu biết giữa các quốc gia trên nhiều lĩnh vực.

Dưới góc độ quản trị chuỗi cung ứng, dịch vụ này không chỉ đơn thuần là hoạt động vận tải mà còn là một hệ thống logistics tích hợp, kết hợp chặt chẽ giữa dòng vận

chuyển hàng hóa và dòng thông tin. Hoạt động chuyển phát nhanh thường sử dụng mạng lưới vận tải đa phương thức, trong đó vận tải hàng không đóng vai trò chủ đạo nhằm đảm bảo tốc độ và tính linh hoạt. Một trong những đặc điểm nổi bật của dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế là khả năng cam kết thời gian giao hàng cụ thể (time-definite). So với các phương thức vận chuyển truyền thống, dịch vụ này đáp ứng hiệu quả nhu cầu vận chuyển các lô hàng có tính cấp bách như chứng từ quan trọng, hàng công nghệ cao hoặc các sản phẩm có giá trị lớn.

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế còn được đặc trưng bởi việc ứng dụng công nghệ hiện đại trong quản lý và vận hành. Hệ thống theo dõi hành trình đơn hàng (Track & Trace) cho phép giám sát tình trạng lô hàng theo thời gian thực, góp phần nâng cao tính minh bạch và độ tin cậy của dịch vụ. Đồng thời, quy trình vận hành được tiêu chuẩn hóa cao, từ khâu đóng gói, phân loại đến xử lý chứng từ và thông quan. Dịch vụ Logistics gắn liền với quá trình trên cũng được hiểu theo nghĩa rộng và nghĩa hẹp.

Theo nghĩa hẹp, dịch vụ Logistics là hoạt động thương mại bao gồm các dịch vụ bổ sung về vận chuyển, giao nhận, kho hàng, hải quan, tư vấn khách hàng và các dịch vụ khác liên quan đến hàng hóa được tổ chức một cách hợp lý và khoa học nhằm bảo đảm quá trình phân phối, lưu chuyển hàng hóa một cách hiệu quả, đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Theo nghĩa rộng, dịch vụ Logistics là hoạt động thương mại bao gồm một chuỗi các dịch vụ được tổ chức và quản lý khoa học gắn liền với các khâu của quá trình sản xuất, phân phối, lưu thông và tiêu dùng trong nền sản xuất xã hội.

Ngoài chức năng vận chuyển, dịch vụ này còn tích hợp nhiều giá trị gia tăng như khai thuê hải quan, bảo hiểm hàng hóa, đóng gói theo tiêu chuẩn và các dịch vụ hỗ trợ khác. Nhờ đó, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy thương mại toàn cầu và đặc biệt là sự phát triển của thương mại điện tử.

1.1.2. Khái niệm vận tải hàng không trong logistics

Khái niệm ngành vận tải hàng không, hay còn được biết đến với thuật ngữ chuyên ngành là vận chuyển hàng không (Air Freight/Air Cargo), được định nghĩa là hình thức vận chuyển hành khách và hàng hóa bằng máy bay. Đây là phương thức vận tải hiện đại, đóng vai trò quan trọng trong hệ thống logistics toàn cầu nhờ ưu thế vượt trội về tốc độ và khả năng kết nối quốc tế. Trong thực tế, hàng hóa có thể được vận chuyển bằng máy

bay chở hàng chuyên dụng (cargo aircraft) hoặc trong khoang bụng của máy bay chở khách, tùy thuộc vào đặc điểm và yêu cầu của từng lô hàng.

Vận tải hàng không không chỉ đơn thuần là hoạt động vận chuyển mà còn là một mắt xích quan trọng trong chuỗi cung ứng, góp phần đảm bảo dòng lưu chuyển hàng hóa diễn ra nhanh chóng và hiệu quả. Phương thức này đặc biệt phù hợp với các loại hàng hóa có giá trị cao, dễ hư hỏng hoặc yêu cầu thời gian giao hàng gấp như linh kiện điện tử, dược phẩm hoặc hàng mẫu. Việc phân loại vận tải hàng không chủ yếu dựa trên phạm vi hoạt động, bao gồm:

- Vận tải hàng không nội địa: diễn ra trong biên giới một quốc gia.
- Vận tải hàng không quốc tế: kết nối giữa các quốc gia và vùng lãnh thổ.

Khái niệm vận tải hàng không thường được xem xét dưới hai góc độ. Theo nghĩa hẹp, đây là quá trình di chuyển của tàu bay nhằm thực hiện việc chuyên chở hàng hóa và hành khách từ nơi gửi đến nơi nhận. Theo nghĩa rộng, vận tải hàng không là một hệ thống kinh tế – kỹ thuật phức hợp bao gồm cơ sở hạ tầng cảng hàng không, phương tiện vận tải, hệ thống kho bãi và các quy trình khai thác nhằm tối ưu hóa hoạt động vận chuyển. Cách tiếp cận này giúp phản ánh đầy đủ vai trò của vận tải hàng không trong nền kinh tế hiện đại.

Trong thực tiễn hoạt động logistics, vận tải hàng không gắn liền với logistics hàng không (aviation logistics), bao gồm một chuỗi các dịch vụ liên quan như gom hàng, lưu kho, đóng gói, ghi mã ký hiệu, thực hiện thủ tục hải quan và phân phối hàng hóa. Sự kết hợp giữa vận tải và các hoạt động hỗ trợ này tạo thành một quy trình khép kín, giúp nâng cao hiệu quả vận hành và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế.

Bên cạnh những ưu điểm nổi bật như tốc độ nhanh, độ an toàn cao và khả năng kết nối linh hoạt, vận tải hàng không cũng tồn tại một số hạn chế như chi phí vận chuyển cao, giới hạn về trọng lượng và kích thước hàng hóa, cũng như phụ thuộc vào điều kiện thời tiết và lịch trình bay. Do đó, trong logistics hiện đại, vận tải hàng không thường được kết hợp với các phương thức vận tải khác như đường bộ để hình thành vận tải đa phương thức, qua đó tối ưu hóa chi phí và nâng cao hiệu quả giao hàng theo mô hình door-to-door.

1.1.3. Phân loại dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế hiện nay rất đa dạng, được thiết kế nhằm đáp ứng các nhu cầu khác nhau của khách hàng về thời gian giao hàng, chi phí, đặc điểm hàng hóa và phạm vi phục vụ. Việc phân loại dịch vụ giúp công ty logistics xây dựng các gói dịch vụ phù hợp, đồng thời giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn phương án vận chuyển tối ưu. Cụ thể, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế có thể được phân loại theo các tiêu chí sau:

➤ Phân loại theo thời gian vận chuyển

Dịch vụ chuyển phát nhanh hỏa tốc (Express): Đây là loại dịch vụ có thời gian vận chuyển nhanh nhất, thường từ 1–3 ngày làm việc đối với các tuyến quốc tế. Dịch vụ này phù hợp với các lô hàng có tính cấp bách như chứng từ quan trọng, hàng mẫu, linh kiện điện tử hoặc các sản phẩm có giá trị cao.

Dịch vụ chuyển phát nhanh tiêu chuẩn (Standard): Có thời gian vận chuyển dài hơn, thường từ 3–5 ngày tùy thuộc vào tuyến vận chuyển. Loại hình này giúp cân bằng giữa chi phí và thời gian, phù hợp với phần lớn nhu cầu gửi hàng thông thường của khách hàng.

➤ Phân loại theo đối tượng khách hàng

Dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân (C2C): Phục vụ nhu cầu gửi hàng hóa cá nhân, quà tặng hoặc hàng hóa phi thương mại giữa các cá nhân ở các quốc gia khác nhau.

Dịch vụ dành cho doanh nghiệp (B2B): Phục vụ hoạt động giao dịch thương mại giữa các doanh nghiệp, thường là các lô hàng phục vụ sản xuất hoặc kinh doanh.

Dịch vụ thương mại điện tử (B2C): Phục vụ hoạt động bán hàng trực tuyến trong và ngoài nước, trong đó doanh nghiệp gửi hàng trực tiếp đến người tiêu dùng ở nước ngoài.

➤ Phân loại theo đặc điểm hàng hóa

Hàng hóa thông thường: Là các loại hàng hóa không thuộc danh mục cấm hoặc hạn chế vận chuyển, có thể xử lý và vận chuyển theo quy trình tiêu chuẩn.

Hàng hóa đặc biệt: Bao gồm các loại hàng như hàng dễ vỡ, hàng giá trị cao, mỹ phẩm, thực phẩm ...yêu cầu điều kiện bảo quản hoặc đóng gói đặc biệt.

Hàng hóa nguy hiểm (Dangerous Goods): Là các loại hàng hóa có khả năng gây nguy hiểm trong quá trình vận chuyển như pin lithium, hóa chất ... Việc vận chuyển nhóm hàng này phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của vận tải hàng không quốc tế.

➤ Phân loại theo phạm vi và phương thức cung cấp dịch vụ

Dịch vụ Door-to-Door (từ cửa đến cửa): Doanh nghiệp logistics thực hiện toàn bộ quy trình từ nhận hàng tại địa chỉ người gửi đến giao hàng tận tay người nhận. Đây là loại hình phổ biến và tiện lợi nhất.

Dịch vụ Airport-to-Airport: Hàng hóa được vận chuyển giữa các sân bay, khách hàng tự thực hiện việc giao và nhận hàng tại hai đầu.

Dịch vụ kết hợp (Door-to-Airport hoặc Airport-to-Door): Kết hợp giữa các hình thức trên nhằm đáp ứng nhu cầu linh hoạt của khách hàng.

➤ Phân loại theo phương thức vận chuyển

Chuyển phát nhanh bằng đường hàng không: Là phương thức chủ yếu trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, đảm bảo tốc độ vận chuyển nhanh và độ tin cậy cao.

Chuyển phát nhanh kết hợp đa phương thức: Kết hợp giữa đường hàng không với các phương thức khác như đường bộ hoặc đường biển nhằm tối ưu chi phí và tăng tính linh hoạt trong vận chuyển.

Việc phân loại dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế cho thấy sự đa dạng và linh hoạt của loại hình dịch vụ này trong việc đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Đồng thời, đây cũng là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp xây dựng và hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh trên thị trường.

1.1.4. Vai trò của dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không là một bộ phận quan trọng trong hệ thống logistics hiện đại, thực hiện nhiều chức năng nhằm đảm bảo quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra nhanh chóng an toàn và hiệu quả. Dịch vụ này giữ vai trò thiết yếu không chỉ đối với doanh nghiệp mà còn đối với lĩnh vực vận tải quốc tế, chuỗi cung ứng và toàn bộ nền kinh tế.

1. Đối với doanh nghiệp

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không giữ vai trò quan trọng trong hoạt động của doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ. Dịch vụ này giúp nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất kinh doanh thông qua việc rút ngắn thời gian giao hàng và tối ưu hóa quy trình vận chuyển. Nhờ đó, doanh nghiệp có thể sử dụng hiệu quả các nguồn lực, giảm thiểu chi phí lưu kho và chi phí cơ hội, đồng thời nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách

hàng. Việc đảm bảo yếu tố “đúng thời gian – đúng địa điểm” cũng góp phần giúp hoạt động sản xuất và kinh doanh diễn ra liên tục, ổn định theo kế hoạch đề ra.

Bên cạnh đó, hoạt động logistics nói chung và chuyển phát nhanh nói riêng còn hỗ trợ nhà quản lý trong việc ra quyết định, như xác định số lượng hàng hóa cần vận chuyển, lựa chọn phương thức vận chuyển phù hợp và tối ưu hóa chi phí. Đồng thời, dịch vụ này còn góp phần gia tăng giá trị kinh doanh thông qua việc cung cấp các dịch vụ lưu thông bổ sung. Ngoài ra, dịch vụ chuyển phát nhanh còn đóng vai trò quan trọng trong xử lý chứng từ và thủ tục hải quan. Trong vận chuyển quốc tế, chứng từ và thủ tục hải quan là yếu tố bắt buộc và có ảnh hưởng lớn đến thời gian giao hàng. Dịch vụ này hỗ trợ khách hàng trong việc chuẩn bị, kiểm tra và xử lý các loại chứng từ như hóa đơn thương mại, vận đơn, tờ khai hải quan... Đồng thời, doanh nghiệp logistics còn thực hiện hoặc hỗ trợ khai báo hải quan, giúp hàng hóa được thông quan nhanh chóng, giảm thiểu chi phí và rủi ro phát sinh.

Một vai trò quan trọng khác là cung cấp thông tin và theo dõi đơn hàng. Dịch vụ chuyển phát nhanh hiện đại cho phép khách hàng theo dõi tình trạng đơn hàng thông qua hệ thống tracking trực tuyến, từ khi gửi hàng đến khi giao hàng thành công. Điều này giúp nâng cao tính minh bạch, tăng sự chủ động của khách hàng và củng cố niềm tin đối với dịch vụ. Cuối cùng hỗ trợ và chăm sóc khách hàng bên cạnh các hoạt động vận hành, dịch vụ chuyển phát nhanh còn thực hiện chức năng hỗ trợ khách hàng như tư vấn lựa chọn dịch vụ, báo giá, giải đáp thắc mắc và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển. Điều này góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng mối quan hệ lâu dài với doanh nghiệp.

2. Vận tải quốc tế

Trong hoạt động logistics, dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không giữ vai trò đặc biệt quan trọng đối với lĩnh vực vận tải quốc tế. Đây là phương thức vận chuyển đối với các lô hàng yêu cầu thời gian giao nhận nhanh, độ an toàn cao và tính chính xác trong toàn bộ quá trình vận chuyển. Vận chuyển hàng hóa quốc tế là chức năng cốt lõi của dịch vụ chuyển phát nhanh bằng đường hàng không. Dịch vụ này đảm nhận việc vận chuyển hàng hóa từ quốc gia này đến quốc gia khác trong thời gian ngắn, đáp ứng nhu cầu giao nhận nhanh chóng trong bối cảnh toàn cầu hóa và thương mại điện tử phát triển mạnh mẽ.

Nhờ mạng lưới vận tải hàng không rộng khắp, hàng hóa có thể được luân chuyển nhanh giữa các khu vực trên thế giới, góp phần rút ngắn khoảng cách địa lý và thời gian giao hàng. Dịch vụ này còn góp phần tối ưu hóa việc sử dụng năng lực vận tải hàng không thông qua việc rút ngắn thời gian lưu kho tại sân bay, tăng tốc độ xử lý và luân chuyển hàng hóa, đồng thời nâng cao hiệu suất khai thác của các hãng hàng không. Điều này không chỉ giúp giảm chi phí vận hành mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp vận tải trong thị trường quốc tế.

Ngoài ra với ưu thế về tính linh hoạt và tốc độ, dịch vụ chuyển phát nhanh bằng đường hàng không đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính liên tục của dòng hàng hóa, hạn chế gián đoạn và hỗ trợ doanh nghiệp phản ứng kịp thời trước các biến động của thị trường quốc tế.

3. Chuỗi cung ứng

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không đóng vai trò là cầu nối quan trọng giữa các khâu từ sản xuất đến tiêu dùng trong chuỗi cung ứng. Thông qua việc tổ chức và điều phối các hoạt động như gom hàng, lưu kho, vận chuyển và phân phối, dịch vụ này góp phần đảm bảo dòng lưu chuyển hàng hóa diễn ra liên tục, ổn định và hiệu quả. Đồng thời, việc cung cấp thông tin kịp thời về tình trạng đơn hàng giúp doanh nghiệp chủ động kiểm soát hoạt động, giảm thiểu rủi ro và nâng cao tính linh hoạt trong toàn bộ chuỗi cung ứng.

Không chỉ dừng lại ở chức năng vận chuyển, dịch vụ chuyển phát nhanh còn đảm nhận vai trò tổ chức và điều phối các hoạt động logistics liên quan như tiếp nhận đơn hàng, đóng gói, lưu kho tạm thời, vận chuyển nội địa và quốc tế, cũng như giao hàng đến tay người nhận. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa các khâu này giúp đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời gian, đúng địa điểm, đồng thời hạn chế tối đa sai sót trong quá trình vận hành.

Vai trò này đặc biệt quan trọng trong các mô hình chuỗi cung ứng hiện đại như chuỗi cung ứng tinh gọn (Lean Supply Chain) và phương thức sản xuất đúng thời điểm (Just-in-Time – JIT), nơi yếu tố thời gian và độ chính xác có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả hoạt động của toàn bộ hệ thống. Trong bối cảnh đó, dịch vụ chuyển phát nhanh bằng đường hàng không giúp doanh nghiệp giảm thiểu tồn kho, tối ưu hóa chi phí lưu trữ và nâng cao tốc độ phản ứng trước biến động của thị trường. Dịch vụ này còn góp phần nâng cao mức độ tích hợp giữa các mắt xích trong chuỗi cung ứng thông qua việc

kết nối hiệu quả giữa nhà cung cấp, nhà sản xuất, đơn vị vận chuyển và khách hàng cuối cùng. Nhờ vậy, doanh nghiệp có thể nâng cao khả năng phối hợp, tăng tính minh bạch trong thông tin và cải thiện hiệu quả quản lý tổng thể của chuỗi cung ứng.

4. Nền kinh tế

Dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không còn có tác động sâu rộng đến toàn bộ nền kinh tế dịch vụ này đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy thương mại quốc tế và quá trình toàn cầu hóa. Nhờ khả năng vận chuyển nhanh chóng cùng mạng lưới kết nối rộng khắp, dịch vụ giúp rút ngắn khoảng cách địa lý, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động trao đổi hàng hóa giữa các quốc gia và góp phần thúc đẩy sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử.

Hệ thống logistics, đóng vai trò kết nối xuyên suốt quá trình sản xuất, lưu thông và phân phối hàng hóa. Hoạt động này giúp thúc đẩy luồng lưu chuyển hàng hóa và giao dịch quốc tế, qua đó nâng cao mức độ đáp ứng nhu cầu tiêu dùng trong và ngoài nước. Sự phát triển của dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không còn góp phần tăng cường khả năng hội nhập kinh tế quốc tế, hỗ trợ mở rộng thị trường xuất nhập khẩu và thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng hiện đại. Một hệ thống logistics phát triển, đặc biệt là vận tải hàng không, sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của nền kinh tế quốc gia trên thị trường quốc tế.

Bên cạnh đó, việc đảm bảo thời gian giao hàng an toàn hàng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ góp phần xây dựng niềm tin của khách hàng và đối tác quốc tế. Từ đó, dịch vụ không chỉ hỗ trợ tăng trưởng kinh tế mà còn góp phần phát triển trong chuỗi giá trị toàn cầu. Đồng thời, đây cũng là yếu tố quan trọng trong việc thu hút đầu tư nước ngoài, thúc đẩy xuất khẩu và hướng tới phát triển kinh tế bền vững.

1.2. Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

1.2.1. Khái niệm quy trình và vai trò quản lý quy trình trong dịch vụ

1.2.1.1. Khái niệm quy trình

Quy trình là tập hợp các hoạt động có tổ chức và có cân nhắc được thiết kế để tạo ra một đầu ra cụ thể cho một khách hàng hoặc một thị trường riêng biệt. Quy trình thể hiện trình tự cụ thể thực hiện các hoạt động theo thời gian và địa điểm có điểm bắt đầu, điểm kết thúc có các đầu vào đầu ra được xác định rõ ràng và một cơ cấu hoạt động. Logistics là quá trình tối ưu hoá về vị trí lưu trữ và lưu chuyển các tài nguyên /yếu tố

đầu vào từ điểm xuất phát đầu tiên là nhà cung cấp qua nhà sản xuất người buôn bán, bán lẻ đến tay người tiêu dùng cuối cùng thông qua hàng loạt các hoạt động kinh tế sửa lại đoạn này.

Trong lĩnh vực logistics, quy trình logistics là quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và kiểm soát quá trình lưu chuyển và dự trữ hàng hoá, dịch vụ... từ điểm xuất phát đầu tiên đến nơi tiêu thụ cuối cùng sao cho hiệu quả và phù hợp với yêu cầu của khách hàng. Trong lĩnh vực logistics, quy trình logistics giúp phối hợp các hoạt động giữa các chủ thể tham gia trong quá trình sản xuất – kinh doanh nhằm tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực, nâng cao hiệu quả quản lý và gia tăng giá trị cho khách hàng về thời gian, chi phí và chất lượng dịch vụ.

1.2.1.2. Khái niệm quản lý quy trình

Quản lý quy trình (Process Management): Quản lý quy trình là việc áp dụng các phương thức quản trị để thiết kế, vận hành, kiểm soát và cải tiến các chuỗi hoạt động nhằm đạt được mục tiêu đề ra. Theo Hội đồng quản trị Logistics Hoa Kỳ (CLM), Logistics là quá trình hoạch định, thực thi và kiểm tra dòng vận động và dự trữ một cách hiệu quả của vật liệu thô, dự trữ trong quá trình sản xuất, thành phẩm và thông tin liên quan từ điểm khởi đầu đến điểm tiêu dùng nhằm thỏa mãn những yêu cầu của khách hàng”. Như vậy, bản chất của quản lý quy trình trong logistics chính là sự tác động có hệ thống vào ba giai đoạn: Hoạch định, Thực thi và Kiểm tra dòng vận động đó.

Theo Liên Hiệp Quốc, thì Logistics là hoạt động quản lý quá trình lưu chuyển nguyên vật liệu qua các khâu lưu kho, sản xuất ra sản phẩm cho tới tay người tiêu dùng theo yêu cầu của khách hàng. Trong khi hậu cần (logistics) truyền thống thường tập trung vào các hoạt động đơn lẻ như thu mua, phân phối, bảo quản trong phạm vi một tổ chức, thì quản trị chuỗi cung ứng (SCM) mang tính chất mạng lưới, đòi hỏi sự phối hợp giữa nhiều công ty. Do đó, trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, quản lý quy trình không chỉ dừng lại ở việc tổ chức giao nhận hàng hóa mà còn bao gồm việc quản trị dòng thông tin, phối hợp giữa các bên liên quan (người gửi, người vận chuyển, hải quan, đại lý nước ngoài, người nhận), nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển nhanh chóng an toàn và đúng thời gian cam kết.

1.2.1.3. Vai trò quản lý quy trình trong dịch vụ.

Trong lĩnh vực dịch vụ nói chung và dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế nói riêng, quy trình quản lý giữ vai trò then chốt trong việc tổ chức, điều phối và kiểm soát toàn

bộ hoạt động cung ứng dịch vụ. Một quy trình được xây dựng hợp lý không chỉ giúp doanh nghiệp vận hành hiệu quả mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trên thị trường. Vai trò của quy trình quản lý trong dịch vụ được thể hiện qua các nội dung sau:

➤ **Đảm bảo tính hệ thống và tính nhất quán trong cung cấp dịch vụ**

Quy trình quản lý giúp thiết lập một chuỗi các bước công việc được thực hiện theo trình tự từ đó đảm bảo sự thống nhất trong cách thức cung cấp dịch vụ giữa các bộ phận. Nhờ có quy trình, các hoạt động như tiếp nhận yêu cầu khách hàng, xử lý đơn hàng, vận chuyển và giao nhận được thực hiện đồng bộ, hạn chế sự sai lệch và thiếu nhất quán. Đối với dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, tính nhất quán trong quy trình giúp đảm bảo các đơn hàng được xử lý theo cùng một tiêu chuẩn, từ đó duy trì chất lượng dịch vụ ổn định.

➤ **Nâng cao hiệu quả hoạt động và nguồn lực**

Một quy trình quản lý hợp lý giúp phân công nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận, tránh tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót công việc. Đồng thời, quy trình còn giúp rút ngắn thời gian xử lý, giảm thiểu các bước không cần thiết và tối ưu hóa việc sử dụng nguồn lực. Trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, việc tối ưu quy trình có ý nghĩa đặc biệt quan trọng do yêu cầu cao về tốc độ xử lý và thời gian giao hàng. Quy trình càng tinh gọn thì hiệu quả hoạt động càng được nâng cao.

➤ **Tăng cường khả năng kiểm soát và hạn chế rủi ro**

Quy trình quản lý cho phép doanh nghiệp theo dõi và kiểm soát từng công đoạn trong quá trình cung cấp dịch vụ. Thông qua đó, các sai sót hoặc sự cố có thể được phát hiện sớm và xử lý kịp thời. Trong thực tế, hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế tiềm ẩn nhiều rủi ro như sai sót thông tin, thất lạc hàng hóa, chậm trễ vận chuyển hoặc vấn đề liên quan đến thủ tục hải quan. Việc quản lý quy trình hiệu quả sẽ góp phần giảm thiểu các rủi ro này

➤ **Nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng**

Quy trình quản lý rõ ràng giúp đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xử lý một cách nhanh chóng, chính xác và minh bạch. Đặc biệt, việc kiểm soát tốt quy trình giúp doanh nghiệp cung cấp thông tin kịp thời về tình trạng đơn hàng, từ đó nâng cao trải nghiệm khách hàng. Chất lượng dịch vụ được cải thiện sẽ góp phần xây dựng uy tín

và tạo lợi thế cạnh tranh cho doanh nghiệp trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh gay gắt.

➤ **Tạo nền tảng cho việc cải tiến và hoàn thiện dịch vụ**

Quy trình quản lý giúp doanh nghiệp thu thập dữ liệu trong quá trình vận hành, từ đó đánh giá hiệu quả hoạt động và xác định những điểm còn hạn chế. Đây là cơ sở quan trọng để doanh nghiệp đưa ra các giải pháp cải tiến và hoàn thiện quy trình. Đối với đề tài nghiên cứu về hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, vai trò này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, vì việc cải tiến quy trình sẽ trực tiếp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Có thể thấy rằng quy trình quản lý đóng vai trò trung tâm trong hoạt động cung cấp dịch vụ logistics. Việc xây dựng và hoàn thiện quy trình không chỉ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả vận hành mà còn góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ, giảm thiểu rủi ro và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Đây cũng chính là cơ sở lý luận quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ.

1.2.2. Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không được xây dựng dựa trên cơ sở quy trình vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không trong giáo trình logistics và thực tiễn hoạt động của các công ty giao nhận. Theo giáo trình, quy trình vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không bao gồm nhiều công đoạn nghiệp vụ như ký kết hợp đồng, tiếp nhận hàng hóa, làm thủ tục hải quan, phát hành vận đơn và tổ chức vận chuyển đến điểm đích.

Cụ thể, quy trình vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không trong giáo trình có thể khái quát qua các bước cơ bản sau:

(1) Tiếp nhận yêu cầu vận chuyển

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

- + Thông tin hàng hóa
- + Số lượng và chất lượng hàng hóa

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

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

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

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

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

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

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

- Người gửi hàng hoặc doanh nghiệp giao nhận sẽ thực hiện:
 - + Kiểm tra số lượng, tình trạng và tính chất hàng hóa
 - + Đóng gói hàng hóa phù hợp với quy định vận tải hàng không
 - + Ghi ký mã hiệu và dán nhãn hàng hóa

- + Chuẩn bị các chứng từ cần thiết phục vụ cho quá trình xuất khẩu
- Sau đó hàng hóa sẽ được bàn giao cho doanh nghiệp giao nhận hoặc người chuyên chở để tiếp tục thực hiện các bước vận chuyển tiếp theo.
- Trong trường hợp hàng hóa được giao cho doanh nghiệp giao nhận trước khi bàn giao cho hãng hàng không, doanh nghiệp giao nhận có thể phát hành một số chứng từ xác nhận đã nhận hàng như:
 - + Giấy chứng nhận đã nhận hàng của người giao nhận
 - + Biên lai kho hàng của người giao nhận trong trường hợp hàng lưu kho trước khi vận chuyển
 - + Giấy chứng nhận vận chuyển của người giao nhận nếu doanh nghiệp giao nhận chịu trách nhiệm vận chuyển hàng đến địa điểm nhận cuối cùng.

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

- Sau khi tiếp nhận hàng hóa từ người gửi hàng, doanh nghiệp giao nhận sẽ vận chuyển hàng ra sân bay để thực hiện thủ tục hải quan xuất khẩu và bàn giao cho hãng hàng không theo lịch trình đã booking trước đó.
- Trên cơ sở hợp đồng ủy thác của chủ hàng, người giao nhận tiến hành chuẩn bị bộ chứng từ phục vụ cho quá trình xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không. Bộ chứng từ thường bao gồm:
 - + Giấy phép xuất khẩu, nếu hàng thuộc diện phải xin phép (Export Permit)
 - + Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)
 - + Bản kê chi tiết hàng hóa, nhiều khi có thể dùng phiếu đóng gói - Packing List)
 - + Bản lược khai hàng hóa (Manifest), do người giao nhận lập khi họ gom nhiều lô hàng lẻ gửi chung cùng một vận đơn chủ (MAWB)
 - + Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin)
- Cùng với bộ chứng từ này, người giao nhận cũng tiến hành làm thủ tục hải quan cho hàng xuất khẩu.
- Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan, sân bay, hãng hàng không, người giao nhận sẽ phát hành vận đơn hàng không HAWB và gửi kèm theo hàng hóa bộ chứng từ cần thiết có liên quan, theo yêu cầu của người mua - quy định trong hợp đồng. Bản gốc AWB số 3 sẽ được giao lại cho người gửi hàng, kèm theo thông báo về các khoản cước phí và chi phí liên quan (nếu có) để người gửi thực hiện thanh toán.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tuy nhiên, dưới góc độ quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, quy trình này được đơn giản hóa và tổ chức lại theo hướng tập trung vào việc quản lý đơn hàng và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Do đó, quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không có thể được xây dựng gồm các bước chính sau:

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

Quy trình bắt đầu khi khách hàng phát sinh nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế và liên hệ với công ty thông qua các kênh như điện thoại, email hoặc mạng xã hội. Tại bước này, bộ phận kinh doanh có trách nhiệm tiếp nhận và ghi nhận các thông tin ban đầu liên quan đến đơn hàng như loại hàng hóa, khối lượng, kích thước, địa điểm nhận và giao hàng và thời gian yêu cầu.

Dưới góc độ quản lý dịch vụ, đây là bước có vai trò nền tảng, giúp công ty thu thập dữ liệu đầu vào phục vụ cho toàn bộ quá trình xử lý đơn hàng. Việc tiếp nhận thông tin

đầy đủ và chính xác ngay từ đầu không chỉ giúp giảm thiểu sai sót ở các bước sau mà còn góp phần nâng cao hiệu quả tư vấn và chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Bước 2: Tư vấn và báo giá dịch vụ

Trên cơ sở các thông tin đã tiếp nhận, nhân viên kinh doanh tiến hành phân tích đặc điểm lô hàng và nhu cầu của khách hàng để tư vấn phương án vận chuyển phù hợp. Các yếu tố được xem xét bao gồm loại hàng hóa, tuyến vận chuyển, thời gian giao hàng và chi phí dịch vụ. Sau khi xác định phương án tối ưu, doanh nghiệp tiến hành báo giá và trao đổi với khách hàng về các điều khoản liên quan như cước phí, thời gian vận chuyển, chính sách bồi thường và các quy định gửi hàng.

Theo thực tiễn hoạt động logistics, bước này đóng vai trò quan trọng trong việc thiết lập thỏa thuận dịch vụ giữa doanh nghiệp và khách hàng, là cơ sở để triển khai các bước tiếp theo trong quy trình. Dưới góc độ quản lý, việc tư vấn và báo giá cần đảm bảo tính chính xác, minh bạch và kịp thời nhằm tạo dựng niềm tin, nâng cao tỷ lệ chuyển đổi khách hàng và hạn chế các tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ.

Bước 3: Tiếp nhận hàng hóa

Sau khi khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ và các điều khoản đã được thống nhất, doanh nghiệp tiến hành tiếp nhận hàng hóa. Việc tiếp nhận có thể được thực hiện tại kho của công ty hoặc tại địa điểm của khách hàng thông qua dịch vụ nhận hàng tận nơi giao hàng. Tại bước này, nhân viên có trách nhiệm kiểm tra và đối chiếu các thông tin thực tế của hàng hóa như loại hàng, số lượng, khối lượng, kích thước và tình trạng bên ngoài với thông tin đã được xác nhận ở các bước trước đó. Đồng thời, hàng hóa được ghi nhận vào hệ thống quản lý nhằm phục vụ cho quá trình theo dõi và xử lý tiếp theo. Dưới góc độ quản lý dịch vụ, đây là bước chuyển tiếp quan trọng từ giai đoạn xử lý thông tin sang giai đoạn xử lý thực tế hàng hóa. Việc tiếp nhận chính xác và đầy đủ giúp hạn chế sai lệch thông tin, giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận chuyển và tạo cơ sở cho việc kiểm soát toàn bộ quy trình dịch vụ.

Bước 4: Kiểm tra, đóng gói và chuẩn bị chứng từ

Sau khi tiếp nhận hàng hóa, doanh nghiệp tiến hành kiểm tra tình trạng, phân loại và đóng gói hàng hóa theo tiêu chuẩn vận tải hàng không nhằm đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển quốc tế. Đồng thời, nhân viên chuẩn bị các chứng từ cần thiết phục vụ cho hoạt động vận chuyển và thông quan.

Theo thực tiễn logistics và nội dung trong giáo trình, ở giai đoạn này doanh nghiệp cũng tiến hành phối hợp với đơn vị vận chuyển (forwarder hoặc hãng hàng không) để thực hiện các thỏa thuận vận chuyển, bao gồm việc đặt chỗ (booking), xác nhận thông tin lô hàng và chuẩn bị các chứng từ như vận đơn hàng không (AWB), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), phiếu đóng gói (Packing List) và các giấy tờ liên quan khác. Việc thực hiện đầy đủ và chính xác các công việc trong bước này có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo hàng hóa đủ điều kiện vận chuyển, hạn chế rủi ro trong quá trình thông quan và nâng cao hiệu quả vận hành của toàn bộ quy trình.

Bước 5: Tổ chức vận chuyển và làm thủ tục hải quan

Sau khi hoàn tất công tác kiểm tra, đóng gói và chuẩn bị chứng từ, doanh nghiệp tiến hành tổ chức vận chuyển hàng hóa đến sân bay và thực hiện các thủ tục hải quan xuất khẩu theo quy định. Hàng hóa được bàn giao cho đơn vị vận chuyển quốc tế (forwarder hoặc hãng hàng không) để thực hiện quá trình vận chuyển đến quốc gia đích.

Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan, hàng hóa được vận chuyển bằng đường hàng không đến sân bay đích. Tại quốc gia nhập khẩu, đại lý của đơn vị vận chuyển sẽ phối hợp với người nhận để thực hiện thủ tục hải quan nhập khẩu và tổ chức giao hàng. Dưới góc độ quản lý dịch vụ, bước này giữ vai trò quan trọng trong việc điều phối hoạt động vận chuyển, kiểm soát tiến độ giao hàng và đảm bảo sự liên kết giữa các bên tham gia trong chuỗi cung ứng, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian và chất lượng dịch vụ.

Bước 6: Theo dõi và cập nhật tình trạng đơn hàng

Trong suốt quá trình vận chuyển, công ty thực hiện theo dõi tình trạng đơn hàng thông qua hệ thống tracking do hãng vận chuyển cung cấp hoặc hệ thống quản lý nội bộ. Các thông tin về hành trình, thời gian vận chuyển và trạng thái giao nhận được cập nhật liên tục nhằm đảm bảo kiểm soát tiến độ đơn hàng.

Bên cạnh đó, bộ phận nhân viên kinh doanh và chăm sóc khách hàng có trách nhiệm chủ động cung cấp thông tin cho khách hàng khi có yêu cầu hoặc khi phát sinh các thay đổi liên quan đến đơn hàng. Trong trường hợp xảy ra sự cố như chậm trễ, thất lạc hoặc vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển, công ty cần nhanh chóng phối hợp với các bên liên quan để xử lý và đưa ra phương án phù hợp. Bước này có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch, nâng cao trải nghiệm khách hàng và giúp doanh nghiệp kiểm soát hiệu quả quá trình vận chuyển, từ đó hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Bước 7: Giao hàng và hoàn tất đơn hàng

Quy trình kết thúc khi hàng hóa được giao thành công đến người nhận tại quốc gia đích. Sau khi hoàn tất giao hàng, doanh nghiệp tiến hành xác nhận tình trạng đơn hàng thông qua hệ thống, đồng thời lưu trữ các thông tin và chứng từ liên quan phục vụ cho công tác quản lý và đối soát. Ngoài ra, Công ty có thể thực hiện các hoạt động đánh giá sau dịch vụ như ghi nhận phản hồi của khách hàng, xử lý khiếu nại (nếu có) và rút kinh nghiệm cho các đơn hàng tiếp theo. Đây là cơ sở quan trọng để cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng. Bước hoàn tất đơn hàng không chỉ đơn thuần là kết thúc quá trình vận chuyển mà còn đóng vai trò tổng kết, đánh giá hiệu quả toàn bộ quy trình, từ đó hỗ trợ doanh nghiệp trong việc hoàn thiện quy trình và nâng cao năng lực cạnh tranh.

1.3. Quy trình pháp lý và hệ thống chứng từ trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế

1.3.1. Các quy định pháp lý

Hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế là một bộ phận quan trọng trong lĩnh vực logistics và thương mại quốc tế, do đó chịu sự điều chỉnh của nhiều hệ thống pháp luật khác nhau. Việc tuân thủ đầy đủ các quy định pháp lý không chỉ giúp doanh nghiệp hoạt động đúng quy định mà còn đảm bảo quá trình vận chuyển hàng hóa diễn ra thuận lợi, hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Luật thương mại là cơ sở pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động cung ứng dịch vụ logistics, bao gồm dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế. Luật quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia giao dịch, các nguyên tắc trong hoạt động thương mại cũng như các điều kiện liên quan đến hợp đồng dịch vụ. Đây là nền tảng pháp lý giúp doanh nghiệp xây dựng và thực hiện các thỏa thuận với khách hàng một cách minh bạch và đúng quy định.

Bên cạnh đó, pháp luật về hải quan giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động vận chuyển hàng hóa quốc tế. Các quy định về khai báo, kiểm tra, giám sát và thông quan hàng hóa có ảnh hưởng trực tiếp đến thời gian và chi phí vận chuyển. Doanh nghiệp cần thực hiện đúng quy trình khai báo, chuẩn bị đầy đủ bộ chứng từ và tuân thủ các quy định liên quan nhằm đảm bảo hàng hóa được thông quan nhanh chóng, hạn chế phát sinh chi phí và rủi ro. Hệ thống pháp lý điều chỉnh hoạt động này bao gồm ba nhóm

chính: nguồn luật quốc tế, các văn bản pháp luật tại Việt Nam và các thỏa thuận giữa các bên liên quan.

1.3.1.1. Nguồn luật quốc tế

Trong hoạt động vận tải hàng không quốc tế, hệ thống chứng từ chịu sự điều chỉnh bởi nhiều công ước và quy định quốc tế quan trọng, tiêu biểu như:

- Công ước Warsaw 1929 và Nghị định thư sửa đổi (Hague, Montreal...): quy định về vận đơn hàng không (Air Waybill – AWB), trách nhiệm của người vận chuyển, giới hạn bồi thường và nghĩa vụ của các bên liên quan trong vận tải hàng không quốc tế.
- Công ước Montreal 1999: là cơ sở pháp lý hiện đại điều chỉnh trách nhiệm pháp lý của hãng hàng không, đặc biệt liên quan đến mất mát, hư hỏng hoặc chậm trễ hàng hóa.
- Tập quán quốc tế và Incoterms: Các quy tắc thương mại quốc tế (do ICC ban hành) điều chỉnh thời điểm chuyển giao rủi ro và trách nhiệm cung cấp chứng từ giữa người mua và người bán.
- Quy định của các tổ chức quốc tế: Các tiêu chuẩn của Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA) quy định về mẫu mã và cách điền vận đơn hàng không (AWB).
- Theo tổ chức hàng không dân dụng quốc tế (ICAO): Cảng Hàng không là toàn bộ mặt đất mặt nước được sử dụng để máy bay tiến hành cất cánh, hạ cánh và di chuyển.

Các quy định này tạo nên khung pháp lý chung, đảm bảo sự thống nhất trong vận hành hệ thống chứng từ trên phạm vi toàn cầu.

1.3.1.2. Các văn bản pháp luật tại Việt Nam

Tại Việt Nam, hoạt động chuyên phát nhanh quốc tế và hệ thống chứng từ liên quan được điều chỉnh bởi các văn bản pháp luật sau:

- Luật Thương mại 2005: quy định về hoạt động mua bán hàng hóa và dịch vụ logistics, trong đó bao gồm dịch vụ giao nhận và chuyển phát.
- Luật Hàng không dân dụng Việt Nam 2006 (sửa đổi, bổ sung): quy định về vận tải hàng không, quyền và nghĩa vụ của các bên trong vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không.

- Luật Hải quan 2014 (số 54/2014/QH13, có hiệu lực từ ngày 01/01/2015 và được cập nhật, sửa đổi đến năm 2022) là văn bản pháp luật quan trọng quy định về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát và thông quan đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu. Luật hướng đến việc đẩy mạnh thực hiện hải quan điện tử, áp dụng quản lý rủi ro và quy định chặt chẽ về thời hạn khai báo nhằm tạo thuận lợi cho hoạt động thương mại quốc tế và nâng cao hiệu quả quản lý hải quan.
- Nghị định 144/2018/NĐ-CP về dịch vụ chuyển phát: quy định điều kiện kinh doanh dịch vụ chuyển phát và trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ.
- Thông tư hướng dẫn của Bộ Tài chính và Tổng cục Hải quan: quy định chi tiết về bộ chứng từ xuất nhập khẩu như tờ khai hải quan, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói và các chứng từ liên quan.

Những văn bản này là cơ sở pháp lý quan trọng để doanh nghiệp tại Việt Nam thực hiện đúng quy trình khai báo, vận chuyển và lưu thông hàng hóa quốc tế.

1.3.1.3. Các hợp đồng thỏa thuận giữa các bên liên quan

Bên cạnh hệ thống pháp luật quốc tế và quốc gia, hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế còn được điều chỉnh bởi các hợp đồng và thỏa thuận giữa các bên tham gia, bao gồm:

- Hợp đồng dịch vụ logistics hoặc hợp đồng vận chuyển giữa doanh nghiệp chuyển phát và khách hàng, quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên, điều kiện giao nhận, cước phí và trách nhiệm bồi thường.
- Vận đơn hàng không (Air Waybill – AWB): là chứng từ pháp lý quan trọng, đồng thời là bằng chứng xác nhận hợp đồng vận chuyển giữa người gửi hàng và hãng hàng không hoặc đơn vị giao nhận.
- Thỏa thuận giữa các hãng vận chuyển và đại lý quốc tế (agent agreement): quy định trách nhiệm phối hợp trong việc vận chuyển, xử lý hàng hóa và giao nhận tại các quốc gia khác nhau.
- Điều khoản Incoterms (nếu áp dụng trong thương mại quốc tế): xác định trách nhiệm giữa người mua và người bán về chi phí, rủi ro và nghĩa vụ liên quan đến vận chuyển hàng hóa.

Các hợp đồng và thỏa thuận này có vai trò cụ thể hóa các quy định pháp lý, đồng thời là căn cứ trực tiếp để xử lý tranh chấp và đảm bảo quyền lợi của các bên trong quá trình vận chuyển.

1.3.2. Hệ thống chứng từ

Trong hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế, hệ thống chứng từ giữ vai trò đặc biệt quan trọng, là cơ sở để xác nhận thông tin hàng hóa, thực hiện thủ tục hải quan và đảm bảo quá trình vận chuyển diễn ra thông suốt. Việc chuẩn bị đầy đủ và chính xác các loại giấy tờ liên quan giúp rút ngắn thời gian xử lý, hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ. Dựa trên quy định pháp lý và thực tiễn hoạt động, hệ thống chứng từ trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không bao gồm các loại chủ yếu sau:

- **Vận đơn hàng không (Air Waybill – AWB):** Đây là chứng từ do hãng vận chuyển phát hành, đóng vai trò như một hợp đồng vận chuyển giữa người gửi và đơn vị vận chuyển. Vận đơn hàng không chứa các thông tin quan trọng về lô hàng, hành trình vận chuyển, cước phí và điều kiện giao nhận. Đồng thời, đây cũng là căn cứ để theo dõi hành trình đơn hàng trong suốt quá trình vận chuyển.
- **Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice):** là một trong những chứng từ quan trọng nhất. Đây là chứng từ do người gửi hàng lập, thể hiện các thông tin cơ bản như tên hàng hóa, số lượng, đơn giá, tổng giá trị và thông tin của người gửi – người nhận. Hóa đơn thương mại không chỉ là căn cứ để xác định giá trị hàng hóa mà còn được sử dụng để tính thuế và làm thủ tục hải quan tại cả nước xuất khẩu và nhập khẩu.
- **Phiếu đóng gói hàng hóa (Packing List):** cung cấp thông tin chi tiết về cách thức đóng gói hàng hóa, bao gồm số kiện, trọng lượng, kích thước và cách sắp xếp hàng trong từng kiện. Chứng từ này giúp cơ quan hải quan và đơn vị vận chuyển dễ dàng kiểm tra, đối chiếu hàng hóa thực tế với khai báo, đồng thời hỗ trợ quá trình bốc xếp và vận chuyển diễn ra chính xác an toàn.
- **Tờ khai hải quan:** là chứng từ bắt buộc trong hoạt động xuất nhập khẩu. Đây là văn bản do doanh nghiệp khai báo với cơ quan hải quan về thông tin hàng hóa xuất khẩu hoặc nhập khẩu, bao gồm mã hàng, trị giá, thuế và các thông tin liên quan. Việc khai báo chính xác và đầy đủ giúp quá trình thông quan diễn ra nhanh chóng, tránh phát sinh chi phí lưu kho hoặc xử phạt vi phạm.
- **Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin – C/O):** xác nhận nguồn gốc xuất xứ của hàng hóa, là căn cứ để áp dụng các chính sách ưu đãi thuế quan theo các hiệp định thương mại quốc tế.

- **Bản lược khai hàng hóa (Manifest):** do người vận chuyển hoặc người giao nhận lập, tổng hợp thông tin các lô hàng được vận chuyển trên cùng một chuyến bay, phục vụ cho công tác quản lý và kiểm tra của cơ quan hải quan.

Hệ thống chứng từ trong dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế có vai trò then chốt trong việc đảm bảo tính minh bạch, hợp pháp và hiệu quả của toàn bộ quá trình vận chuyển. Do đó, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình quản lý chứng từ chặt chẽ, đảm bảo tính chính xác và đầy đủ nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và hạn chế rủi ro trong hoạt động kinh doanh. Trong thực tế dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, hệ thống chứng từ thường được đơn giản hóa, xử lý điện tử và tích hợp trên hệ thống tracking nhằm nâng cao tốc độ xử lý và trải nghiệm khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, đề tài đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không. Trước hết, các khái niệm cơ bản về dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế và vận tải hàng không trong logistics đã được làm rõ, qua đó cho thấy vai trò quan trọng của loại hình dịch vụ này trong việc đảm bảo tốc độ lưu chuyển hàng hóa và hỗ trợ hoạt động thương mại quốc tế. Bên cạnh đó, chương đã phân tích vai trò của dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không đối với doanh nghiệp, hoạt động vận tải quốc tế, chuỗi cung ứng và nền kinh tế. Những nội dung này khẳng định rằng dịch vụ không chỉ đơn thuần là hoạt động vận chuyển mà còn là một mắt xích quan trọng trong hệ thống logistics hiện đại, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

Ngoài ra, đề tài cũng đã trình bày các vấn đề lý luận về quy trình và quản lý quy trình trong dịch vụ, từ đó xây dựng khung quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không với các bước cụ thể. Việc phân tích từng bước trong quy trình giúp làm rõ vai trò của công tác quản lý trong việc đảm bảo tính hiệu quả, kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, hệ thống các quy định pháp lý và chứng từ liên quan cũng đã được tổng hợp và phân tích, làm cơ sở để doanh nghiệp thực hiện đúng quy định trong quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo tính hợp pháp và minh bạch trong hoạt động vận chuyển quốc tế. Như vậy, chương 1 đã xây dựng được nền tảng lý luận toàn diện cho đề tài. Đây chính là cơ sở quan trọng để tiến hành phân tích thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng

không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express trong chương 2, từ đó đề xuất các giải pháp hoàn thiện phù hợp trong chương 3.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYÊN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS

2.1. Giới thiệu về Công ty TNHH Asia Cargo Express

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty TNHH Asia Cargo Express (International Name: Asia Cargo Express Company Limited – viết tắt là ACE) là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực dịch vụ logistics và vận chuyển hàng hóa tại Việt Nam. Công ty được đăng ký thành lập ngày 19/06/2015 theo pháp luật Việt Nam, với mã số thuế 0313312889, trụ sở chính đặt tại 24 Yên Thế, phường Tân Sơn Hòa, quận Tân Bình, TP. Hồ Chí Minh. Với mô hình pháp lý là công ty trách nhiệm hữu hạn hai thành viên trở lên, ngay từ khi thành lập, Asia Cargo Express đã định hướng phát triển trong các lĩnh vực cốt lõi như vận chuyển hàng hóa trong nước và quốc tế, logistics, giao nhận hàng không – đường biển, dịch vụ khai báo hải quan và các dịch vụ hỗ trợ chuỗi cung ứng.

Trong giai đoạn 2016–2018, ACE từng bước ổn định bộ máy tổ chức, xây dựng đội ngũ nhân sự và hoàn thiện quy trình nghiệp vụ logistics. Công ty tập trung phát triển mạnh dịch vụ vận chuyển hàng không quốc tế, đồng thời thiết lập và mở rộng mối quan hệ hợp tác với các hãng hàng không, đại lý logistics và đối tác nước ngoài. Trong thời kỳ này, Asia Cargo Express từng bước mở rộng thị trường vận chuyển sang các khu vực trọng điểm như Mỹ, châu Âu, Nhật Bản, Hàn Quốc và Đài Loan, Canada, Ấn Độ, Malaysia... qua đó từng bước khẳng định vị thế trong lĩnh vực.

Đến năm 2019, nhằm đa dạng hóa danh mục dịch vụ và nâng cao năng lực cạnh tranh, ACE tiếp tục triển khai và đẩy mạnh dịch vụ vận chuyển đường biển. Việc mở rộng sang lĩnh vực này giúp công ty đáp ứng nhu cầu vận chuyển hàng hóa số lượng lớn với chi phí tối ưu, đồng thời tiếp cận thêm nhiều nhóm khách hàng doanh nghiệp trong lĩnh vực sản xuất và xuất nhập khẩu, góp phần hoàn thiện hệ thống dịch vụ logistics toàn diện hơn.

Trong giai đoạn 2020–2021, mặc dù chịu tác động mạnh từ đại dịch COVID-19, Asia Cargo Express vẫn duy trì hoạt động tương đối ổn định và từng bước thích ứng với biến động của thị trường. Công ty tập trung khai thác các nhu cầu vận chuyển hàng thiết yếu, hàng y tế và hàng thương mại điện tử, đồng thời tăng cường ứng dụng công nghệ

trong quản lý, theo dõi đơn hàng và chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo hiệu quả vận hành và duy trì chất lượng dịch vụ.

Từ năm 2022 đến nay, Asia Cargo Express tiếp tục định hướng phát triển bền vững thông qua việc mở rộng mạng lưới hoạt động tại các khu vực kinh tế trọng điểm trên cả nước. Công ty chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, cải tiến quy trình dịch vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu logistics chuyên nghiệp – uy tín. Đặc biệt, Ngày 5/5/2025, Công ty TNHH Asia Cargo Express chính thức khai trương chi nhánh tại thành phố Đà Nẵng, đánh dấu bước phát triển quan trọng trong chiến lược mở rộng thị trường khu vực miền Trung – Tây Nguyên. Chi nhánh Đà Nẵng được đặt tại 129 Yên Thế, thành phố Đà Nẵng, vị trí thuận lợi cho việc kết nối với sân bay và các tuyến giao thông trọng điểm, góp phần rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng khu vực miền Trung.

Bên cạnh đó, Asia Cargo Express còn từng bước mở rộng và phát triển hệ thống chi nhánh tại các thành phố lớn như Hà Nội, Hải Phòng và Cần Thơ. Việc hiện diện tại Hà Nội và Hải Phòng giúp công ty tăng cường năng lực phục vụ khu vực miền Bắc – nơi tập trung nhiều hoạt động xuất nhập khẩu gắn liền với cảng biển và sân bay quốc tế. Trong khi đó, chi nhánh Cần Thơ đóng vai trò kết nối logistics cho khu vực Đồng bằng sông Cửu Long, hỗ trợ vận chuyển hàng nông sản, thủy sản và hàng tiêu dùng ra thị trường trong nước và quốc tế.

Chiến lược mở rộng mạng lưới chi nhánh trên phạm vi toàn quốc cho thấy định hướng phát triển dài hạn của Asia Cargo Express trong việc xây dựng hệ thống logistics đồng bộ, linh hoạt và hiệu quả, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và mang lại giá trị gia tăng bền vững cho khách hàng.

- Thông tin chung

Tên công ty: CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS

Tên quốc tế: ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED

Mã số thuế: 0313312889

Địa chỉ :24 Yên Thế - Phường 2- Quận Tân Bình -Thành phố Hồ Chí Minh-Việt Nam

Chi Nhánh: Đà Nẵng- Hà Nội – Hải Phòng – Cần Thơ

Người đại diện: Phan Thuy Thùy Trang

Email: admin@asiacargoexpress.com.vn

Website: asiacargoexpress.com.vn

Ngày hoạt động: 19-06-2015

Quản lý bởi: Chi cục Thuế Quận Tân Bình

Loại hình doanh nghiệp: Công ty TNHH 2 thành viên trở lên ngoài nhà nước.

Logo Công Ty:



Hình 2.1: Logo Công Ty TNHH Asia Cargo Express

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

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

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

Giá trị cốt lõi: Để hiện thực hóa tầm nhìn và sứ mệnh, công ty xây dựng văn hóa dựa trên các giá trị:

- Tận tâm – Uy tín: Đặt sự hài lòng của khách hàng và uy tín doanh nghiệp lên hàng đầu.
- Chính xác và Kịp thời: Đảm bảo dòng chảy hàng hóa thông suốt, đúng thời gian và địa điểm theo cam kết.

- Chuyên nghiệp: Đội ngũ am hiểu sâu về nghiệp vụ vận tải quốc tế, ứng dụng công nghệ để khách hàng dễ dàng theo dõi (tracking) đơn hàng.
- Tập thể đoàn kết: Coi sức mạnh tập thể là nhân tố then chốt để vượt qua mọi thách thức và khẳng định vị thế.

2.1.3. Ngành nghề kinh doanh

Công ty TNHH Asia Cargo Express hoạt động trong nhiều lĩnh vực khác nhau, trong đó tập trung chủ yếu vào dịch vụ logistics, vận tải và chuyển phát nhanh quốc tế. Việc đăng ký đa dạng ngành nghề kinh doanh giúp công ty linh hoạt trong việc cung cấp các giải pháp trọn gói cho khách hàng, từ vận chuyển, lưu kho đến các dịch vụ hỗ trợ liên quan.

Cụ thể, các ngành nghề kinh doanh chính của công ty bao gồm:

Mã	Ngành
5012	Vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương
5210	Kho bãi và lưu giữ hàng hóa
5229	Hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải Chi tiết: Dịch vụ đại lý vận tải đường biển. Dịch vụ đại lý tàu biển. Dịch vụ đại lý vận tải đường hàng không. Gửi hàng. Giao nhận hàng hóa. (trừ hóa lỏng khí để vận chuyển và hoạt động liên quan đến vận tải đường hàng không).
5310	Bưu chính
5320	Chuyển phát
6810	Kinh doanh bất động sản, quyền sử dụng đất thuộc chủ sở hữu, chủ sử dụng hoặc đi thuê

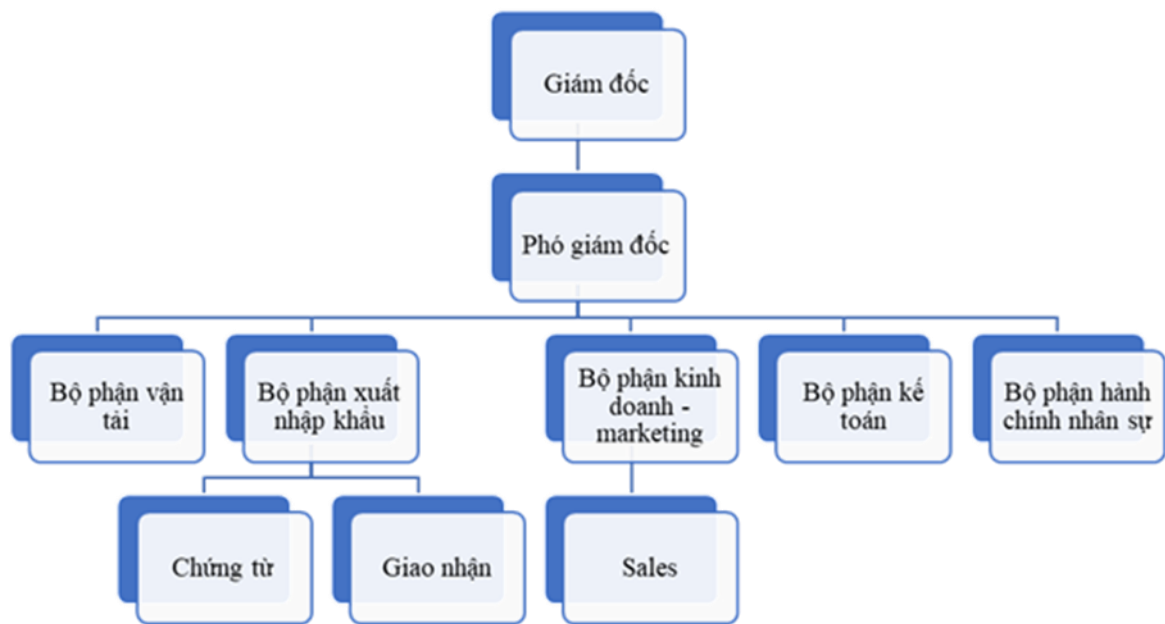
Bảng 2.1: Ngành nghề kinh doanh của công ty TNHH Asia Cargo Express

Nhìn chung, hệ thống ngành nghề kinh doanh của Asia Cargo Express có tính liên kết chặt chẽ, trong đó dịch vụ chuyển phát nhanh và logistics giữ vai trò trung tâm. Việc đa dạng hóa lĩnh vực hoạt động không chỉ giúp công ty nâng cao năng lực cạnh tranh mà còn tạo điều kiện cung cấp dịch vụ trọn gói, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ

Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express được xây dựng theo mô hình quản lý chức năng, đảm bảo sự phân công rõ ràng giữa các bộ phận, đồng thời tạo

điều kiện phối hợp hiệu quả trong quá trình cung cấp dịch vụ logistics và chuyển phát nhanh quốc tế. Mỗi phòng ban đảm nhận một chức năng riêng biệt nhưng có mối liên kết chặt chẽ, góp phần đảm bảo hoạt động của công ty diễn ra liên tục và hiệu quả.



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express

Chức năng và nhiệm vụ các phòng ban của công ty:

- **Giám đốc:**

- Là người đứng đầu công ty, chịu trách nhiệm cao nhất về toàn bộ hoạt động kinh doanh và vận hành của doanh nghiệp.
- Xây dựng chiến lược phát triển, định hướng mục tiêu dài hạn và kế hoạch kinh doanh phù hợp với tình hình thị trường logistics.
- Quyết định các vấn đề quan trọng liên quan đến tổ chức bộ máy, tài chính, nhân sự và mở rộng thị trường.
- Giám sát, đánh giá hiệu quả hoạt động của các phòng ban trong công ty.

- **Phó Giám đốc:**

- Hỗ trợ Giám đốc trong công tác điều hành và quản lý hoạt động chung của công ty.

- Trực tiếp phụ trách, theo dõi và điều phối hoạt động của các bộ phận chuyên môn theo sự phân công.
- Thay mặt Giám đốc xử lý công việc khi được ủy quyền, đảm bảo hoạt động công ty diễn ra liên tục và hiệu quả.
- **Bộ phận Kinh doanh – Marketing**
 - Tìm kiếm, tiếp cận và tư vấn khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ vận chuyển và logistics.
 - Báo giá dịch vụ, đàm phán hợp đồng và duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện hữu.
 - Thực hiện các hoạt động marketing, quảng bá dịch vụ của công ty thông qua các kênh như Facebook, website và các nền tảng trực tuyến khác.
 - Thu thập thông tin thị trường, phản hồi của khách hàng để đề xuất cải tiến dịch vụ.
- **Sales (thuộc Bộ phận Kinh doanh – Marketing)**
 - Trực tiếp làm việc với khách hàng, tiếp nhận yêu cầu gửi hàng trong nước và quốc tế.
 - Tư vấn tuyến vận chuyển, thời gian giao hàng và chi phí phù hợp cho từng đơn hàng.
 - Theo dõi tình trạng đơn hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan để xử lý phát sinh
- **Bộ phận Xuất nhập khẩu**
 - Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu hàng hóa.
 - Phối hợp với bộ phận chứng từ và giao nhận để đảm bảo hàng hóa được thông quan đúng quy định.
 - Theo dõi tiến độ vận chuyển, đảm bảo hàng hóa được giao nhận đúng thời gian cam kết.
- **Chứng từ (thuộc Bộ phận Xuất nhập khẩu)**
 - Chuẩn bị, kiểm tra và xử lý các loại chứng từ xuất nhập khẩu như invoice, packing list, vận đơn, tờ khai hải quan.
 - Thực hiện khai báo hải quan điện tử và theo dõi quá trình thông quan hàng hóa.
 - Đảm bảo chứng từ đúng quy định pháp luật và yêu cầu của đối tác, khách hàng.

- **Giao nhận (thuộc Bộ phận Xuất nhập khẩu)**

- Tổ chức và theo dõi quá trình giao nhận hàng hóa tại kho, sân bay hoặc địa điểm khách hàng yêu cầu.
- Phối hợp với các hãng vận chuyển, đơn vị kho bãi để đảm bảo hàng hóa được xử lý an toàn.
- Giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình giao nhận hàng hóa.

- **Bộ phận Vận tải**

- Tổ chức và điều phối hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng các phương thức phù hợp.
- Lên kế hoạch vận chuyển, theo dõi lộ trình và thời gian giao nhận.
- Đảm bảo an toàn hàng hóa và tối ưu chi phí vận tải cho công ty.

- **Bộ phận Kế toán.**

- Thực hiện các nghiệp vụ kế toán, tài chính theo quy định của pháp luật.
- Quản lý thu – chi, theo dõi công nợ khách hàng và đối tác.
- Lập báo cáo tài chính định kỳ, hỗ trợ Ban Giám đốc trong công tác quản lý tài chính.

- **Bộ phận Hành chính – Nhân sự**

- Quản lý hồ sơ nhân sự, hợp đồng lao động và các chế độ chính sách cho người lao động.
- Thực hiện công tác tuyển dụng, đào tạo và đánh giá nhân sự.
- Quản lý công tác hành chính, văn phòng và xây dựng nội quy, văn hóa doanh nghiệp.

2.1.5. Nguồn lực của công ty

2.1.5.1. Cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất là một trong những nguồn lực quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express, nhất là trong lĩnh vực logistics và vận tải hàng hóa quốc tế. Cơ sở vật chất tại doanh nghiệp không chỉ bao gồm văn phòng làm việc mà còn mở rộng đến hệ thống hạ tầng hỗ trợ vận chuyển, kho bãi và các công cụ phục vụ quy trình logistics.

Bảng 2.2: Cơ sở vật chất của công ty Aisa Cargo Express

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

- Văn phòng và chi nhánh hoạt động

Công ty TNHH Asia Cargo Express Đà Nẵng chi nhánh 129 Yên Thế, Hoà An, Cẩm Lệ, Đà Nẵng còn có trụ sở chính tại 129 Yên Thế, Phường 2, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh và đã mở rộng hoạt động với nhiều chi nhánh tại các tỉnh thành khác như Hà Nội, Hải Phòng, Cần thơ ... nhằm đáp ứng nhu cầu vận chuyển ngày càng tăng cũng như phục vụ khách hàng toàn quốc. Đây là cơ sở để công ty triển khai các dịch vụ giao nhận hàng hóa, tư vấn, hỗ trợ thủ tục và xử lý đơn hàng tại các thị trường trọng điểm trong nước.

- Diện tích mặt bằng công ty

Công ty TNHH Asia Cargo Express được bố trí mặt bằng làm việc theo mô hình văn phòng logistics, đáp ứng nhu cầu làm việc của các bộ phận kinh doanh và các bộ phận khác. Diện tích mặt bằng không quá lớn nhưng được sắp xếp khoa học, gọn gàng và linh hoạt, phù hợp với đặc thù doanh nghiệp dịch vụ logistics.

Mặt bằng của công ty chủ yếu bao gồm:

- Khu vực làm việc của bộ phận kinh doanh (Sales Logistics)
- Khu vực tiếp nhận và tư vấn khách hàng
- Khu vực Vận hành kho xử lý hàng hoá, vận chuyển hàng.

Thực hiện chức năng tiếp nhận, kiểm tra, phân loại, đóng gói và xử lý hàng hóa trước khi vận chuyển. Đồng thời, bộ phận này chịu trách nhiệm phối hợp với các đơn vị vận chuyển để đảm bảo hàng hóa được luân chuyển đúng tiến độ và an toàn.

- Trang bị thiết bị của công ty

Để phục vụ hiệu quả cho hoạt động logistics và vận chuyển hàng hóa, Công ty TNHH Asia Cargo Express được trang bị các trang thiết bị cần thiết, đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ và quản lý vận hành, bao gồm:

Hệ thống máy tính, máy in, phục vụ cho công tác xử lý đơn hàng, lập báo giá, in vận đơn, chứng từ xuất nhập khẩu và lưu trữ hồ sơ.

Thiết bị văn phòng như bàn làm việc, tủ hồ sơ, điện thoại, thiết bị mạng, đảm bảo môi trường làm việc ổn định và chuyên nghiệp cho nhân viên.

Phần mềm và công cụ hỗ trợ logistics, phục vụ quản lý thông tin khách hàng, theo dõi tình trạng vận chuyển, cập nhật tiến độ đơn hàng và trao đổi dữ liệu với đối tác.

Trang thiết bị hỗ trợ đóng gói và kiểm tra hàng hóa (thùng carton, vật liệu đóng gói, cân điện tử...) tại các điểm tiếp nhận hàng nhằm đảm bảo hàng hóa đủ điều kiện vận chuyển, đặc biệt đối với hàng gửi bằng đường hàng không.

Hệ thống liên lạc và kết nối trực tuyến (email, website, mạng xã hội, các nền tảng trao đổi dữ liệu) giúp công ty tiếp nhận yêu cầu, tư vấn khách hàng và phối hợp với đối tác trong và ngoài nước một cách nhanh chóng.

Ngoài các trang thiết bị nội bộ, Asia Cargo Express còn kết hợp khai thác cơ sở vật chất của các đối tác logistics, bao gồm kho trung chuyển, phương tiện vận tải đường bộ và hạ tầng sân bay, nhằm tối ưu chi phí đầu tư và tăng tính linh hoạt trong hoạt động vận chuyển.

Nhìn chung, cơ sở vật chất của Công ty TNHH Asia Cargo Express được đầu tư ở mức phù hợp với quy mô và định hướng kinh doanh, đáp ứng tốt yêu cầu vận hành trong lĩnh vực logistics và vận chuyển hàng hóa quốc tế. Việc bố trí mặt bằng hợp lý, trang thiết bị đầy đủ cùng với việc tận dụng hạ tầng của đối tác đã góp phần giúp chi nhánh duy trì hoạt động ổn định, linh hoạt và từng bước nâng cao chất lượng dịch vụ. Trong thời gian tới, việc tiếp tục đầu tư và nâng cấp cơ sở vật chất sẽ là yếu tố quan trọng để chi nhánh nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững.

2.1.5.2. Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là một trong những yếu tố quan trọng, ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ của Công ty TNHH Asia Cargo Express chi nhánh Đà Nẵng. Việc phân tích cơ cấu nhân sự giúp doanh nghiệp đánh giá mức độ phù hợp giữa nhân sự và định hướng phát triển trong giai đoạn hiện nay. Trên cơ sở đó, bảng dưới đây thể hiện số lượng và cơ cấu nguồn nhân lực của công ty năm 2025, được phân loại theo phòng ban, giới tính, độ tuổi và trình độ chuyên môn.

Số lượng nhân sự theo phòng ban:

Bảng 2.3: Số lượng nhân sự theo từng phòng ban của công ty TNHH Asia Cargo Express

Phòng ban	Số lượng (Người)
Phòng hoạt động kinh doanh	7
Phòng Vận hành	2
Tổng: 9 người	

Cơ cấu nhân sự của công ty TNHH Asia Cargo Express

Bảng 2.4: Cơ cấu nhân sự của công ty TNHH Asia Cargo Express

Cơ cấu nhân sự	Năm 2025	
	Số lượng (Người)	Tỷ trọng (%)
Tổng số nhân sự	9	100
Phân theo giới tính		
Nam	2	22,22
Nữ	7	77,78
Phân theo độ tuổi		
20-30 tuổi	5	55,56

30- 40 tuổi	4	44,44
Trên 40 tuổi	0	0
Phân theo trình độ lao động		
Đại Học	7	77,78
Cao Đẳng	2	22,22
Phổ Thông	0	0

Dựa trên số liệu năm 2025, tổng số nhân sự của Công ty TNHH Asia Cargo Express chi nhánh Đà Nẵng là 9 người, trong đó phòng Kinh doanh chiếm tỷ trọng lớn với 7 nhân sự, còn phòng Vận hành có 2 nhân sự. Điều này cho thấy công ty tập trung nguồn lực chủ yếu cho hoạt động kinh doanh, tìm kiếm và chăm sóc khách hàng, phù hợp với đặc thù doanh nghiệp logistics quy mô nhỏ, định hướng dịch vụ và thị trường.

- Đối với phân theo giới tính: Xét theo giới tính, nhân sự nữ chiếm tỷ lệ cao (77,78%), trong khi nhân sự nam chiếm 22,22%. Cơ cấu này phản ánh đặc điểm công việc của chi nhánh chủ yếu liên quan đến tư vấn khách hàng, xử lý chứng từ và điều phối dịch vụ, những vị trí đòi hỏi sự tỉ mỉ, giao tiếp tốt và linh hoạt.
- Đối với phân theo độ tuổi: Về độ tuổi, lực lượng lao động tập trung chủ yếu ở nhóm 20–30 tuổi (55,56%) và 30–40 tuổi (44,44%), không có lao động trên 40 tuổi. Điều này cho thấy đội ngũ nhân sự của chi nhánh còn trẻ, năng động, có khả năng tiếp cận nhanh với công nghệ và thích ứng tốt với môi trường logistics hiện đại.
- Đối với phân theo trình độ lao động: Xét theo trình độ chuyên môn, lao động có trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao (77,78%), còn lại là trình độ cao đẳng (22,22%), không có lao động phổ thông. Đây là lợi thế giúp công ty đảm bảo chất lượng nghiệp vụ, xử lý tốt các công việc liên quan đến logistics, xuất nhập khẩu và vận chuyển quốc tế.

Nhìn chung, cơ cấu nguồn nhân lực của Asia Cargo Express chi nhánh Đà Nẵng có quy mô gọn nhẹ, trẻ và trình độ chuyên môn tương đối cao, phù hợp với định hướng phát triển dịch vụ logistics và vận chuyển hàng hóa quốc tế. Tuy nhiên, công ty cũng cần chú trọng đào tạo chuyên sâu và phân bổ hợp lý nhân sự vận hành để đảm bảo hoạt động lâu dài và ổn định.

2.1.5.3. Nguồn lực tài chính

Bảng 2.5: Bảng tài sản của công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)
Tài sản ngắn hạn	42,958	95,64	37,137	95,70	40,195	96,68
Tài sản dài hạn	1,957	4,36	1,669	4,30	1,381	3,32
Tổng tài sản	44,915	100	38,806	100	41,576	100

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Trong giai đoạn 2023–2025, tổng tài sản của Công ty TNHH Asia Cargo Express xu hướng giảm trong năm 2024 và phục hồi trở lại vào năm 2025. Cụ thể, tổng tài sản năm 2023 đạt 44,915 tỷ đồng, giảm xuống còn 38,806 tỷ đồng năm 2024, sau đó tăng lên 41,576 tỷ đồng vào năm 2025. Về cơ cấu tài sản, tài sản ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng tài sản và duy trì ở mức trên 95%, trong khi tài sản dài hạn chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng giảm dần qua các năm. Điều này cho thấy doanh nghiệp tập trung chủ yếu vào các tài sản phục vụ hoạt động ngắn hạn, phù hợp với đặc điểm hoạt động của ngành logistics và vận chuyển hàng hóa, đồng thời phản ánh tính linh hoạt trong việc sử dụng nguồn lực tài chính của công ty.

Năm 2024, tổng tài sản của công ty tương ứng giảm 6,109 tỷ đồng so với năm 2023, nguyên nhân chủ yếu do doanh nghiệp chủ động thu hẹp một số hoạt động kinh doanh kém hiệu quả, tăng cường kiểm soát chi phí và quản lý dòng tiền trong bối cảnh thị trường logistics còn nhiều biến động. Bên cạnh đó, nhu cầu vận chuyển quốc tế chưa ổn định cùng với biến động của chi phí vận tải đã ảnh hưởng đến doanh thu và quy mô tài sản của doanh nghiệp. Trong giai đoạn này, công ty chưa đẩy mạnh đầu tư vào tài sản cố định mới nhằm hạn chế rủi ro tài chính và bảo toàn vốn, trong khi tài sản hiện hữu tiếp tục bị khấu hao làm cho giá trị tài sản dài hạn giảm dần. Sang năm 2025, tổng tài sản tăng trở lại lên 41,576 tỷ đồng nhờ hoạt động kinh doanh từng bước phục hồi, số

lượng đơn hàng tăng lên và công ty mở rộng hợp tác với khách hàng. Đồng thời, tài sản ngắn hạn cũng tăng trở lại do nhu cầu vốn phục vụ hoạt động kinh doanh gia tăng.

Nhìn chung, cơ cấu tài sản của Công ty TNHH Asia Cargo Express được đánh giá là tương đối hợp lý đối với doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics khi tài sản ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, giúp doanh nghiệp duy trì khả năng thanh toán và linh hoạt trong hoạt động kinh doanh. Việc tài sản dài hạn giảm dần cho thấy công ty đang có xu hướng thận trọng trong đầu tư, ưu tiên kiểm soát rủi ro và tối ưu hiệu quả sử dụng tài sản hiện có. Tuy nhiên, về lâu dài doanh nghiệp cần cân nhắc đầu tư thêm tài sản cố định và hạ tầng phục vụ hoạt động vận tải nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

Bảng 2.6: Bảng nguồn vốn của công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023-2025

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025	
	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)	Số tiền (Tỷ VNĐ)	Tỷ lệ (%)
Nợ phải trả	17,055	37,97	22,190	57,18	19,003	45,7
Vốn chủ sở hữu	27.860	62,03	16,616	42,82	22,573	54,3
Tổng nguồn vốn	44,915	100	38.806	100	41,576	100

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Trong giai đoạn 2023–2025, tổng nguồn vốn của Công ty TNHH Asia Cargo Express có sự biến động theo xu hướng giảm trong năm 2024 và tăng trở lại vào năm 2025. Cụ thể, năm 2023 tổng nguồn vốn đạt 44,915 tỷ đồng. Đến năm 2024, tổng nguồn vốn giảm xuống còn 38,806 tỷ đồng, tương ứng giảm 6,109 tỷ đồng so với năm 2023. Sang năm 2025, tổng nguồn vốn tăng trở lại lên 41,576 tỷ đồng, tăng 2,770 tỷ đồng so với năm 2024. Về cơ cấu nguồn vốn, vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng cao hơn nợ phải trả vào năm 2023 và năm 2025, trong khi năm 2024 nợ phải trả chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng nguồn vốn.

Nguyên nhân tổng nguồn vốn giảm trong năm 2024 chủ yếu do doanh nghiệp chịu ảnh hưởng từ sự suy giảm nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế, thị trường logistics còn

hiều biến động và chi phí vận tải tăng cao. Điều này khiến công ty phải chủ động thu hẹp một số hoạt động kinh doanh, tăng cường kiểm soát dòng tiền và sử dụng thêm các khoản nợ ngắn hạn nhằm đảm bảo khả năng thanh toán chi phí hoạt động vận hành. Bên cạnh đó, vốn chủ sở hữu giảm do công ty chưa bổ sung thêm vốn góp mới và lợi nhuận giữ lại không cao. Đến năm 2025, tổng nguồn vốn tăng trở lại cho thấy doanh nghiệp đã dần phục hồi hoạt động kinh doanh, số lượng đơn hàng tăng lên và tình hình tài chính được cải thiện. Bên cạnh đó, tỷ trọng vốn chủ sở hữu tăng lên 54,3% trong khi nợ phải trả giảm xuống còn 45,7%, phản ánh việc doanh nghiệp chú trọng hơn đến việc củng cố nguồn vốn tự có và kiểm soát nợ vay.

Nhìn chung, cơ cấu nguồn vốn của Công ty TNHH Asia Cargo Express có sự thay đổi tương đối phù hợp với tình hình hoạt động của doanh nghiệp trong từng giai đoạn. Năm 2024, doanh nghiệp phụ thuộc nhiều hơn vào nợ phải trả để duy trì hoạt động trong bối cảnh khó khăn, làm gia tăng áp lực tài chính nhất định. Tuy nhiên, đến năm 2025, công ty đã cải thiện được mức độ tự chủ tài chính khi tăng tỷ trọng vốn chủ sở hữu và giảm dần sự phụ thuộc vào vốn vay. Điều này cho thấy doanh nghiệp đang từng bước ổn định hoạt động, nâng cao khả năng tự chủ tài chính và giảm rủi ro trong quá trình kinh doanh lâu dài.

2.2. Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express

2.2.1. Phân tích các lĩnh vực hoạt động kinh doanh của công ty

2.2.1.1. Lĩnh vực kinh doanh

Công ty TNHH Asia Cargo Express là doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics, cung cấp các dịch vụ liên quan đến vận chuyển, lưu trữ và xử lý hàng hóa trong nước và quốc tế. Trong đó, các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu của công ty bao gồm:

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

- **Dịch vụ chuyển phát nhanh:** Đây là dịch vụ cốt lõi của công ty, tập trung vào việc vận chuyển hàng hóa, tài liệu và bưu phẩm quốc tế với thời gian nhanh chóng và độ an toàn cao. Dịch vụ này chủ yếu sử dụng vận tải hàng không kết hợp với mạng lưới đối tác quốc tế, giúp hàng hóa được giao đến nhiều quốc gia trong thời gian ngắn. Với đặc thù phục vụ các đơn hàng nhỏ lẻ, giá trị cao, dịch vụ chuyển phát nhanh đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của du học sinh, người lao động và các khách hàng kinh doanh nhỏ.
- **Dịch vụ vận chuyển:** Công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển container và hàng rời trong nước và quốc tế. ACE còn thực hiện vận chuyển hàng quá cảnh sang các quốc gia như Lào, Campuchia, Trung quốc cùng với các dịch vụ đi dờn văn phòng, nhà xưởng và tải sản cá nhân theo yêu cầu của khách hàng.
- **Dịch vụ kho bãi:** Là một trong những dịch vụ nổi bật của Công ty ACE. Công ty cung cấp dịch vụ kho vận và nhận gom hàng hóa của nhiều khách hàng tại các địa điểm khác nhau, sau đó đem về kho để quản lý và xử lý. Tại kho của công ty sẽ thực hiện các công đoạn như đóng gói, dán nhãn hàng hóa, đóng gói pallet theo tiêu chuẩn và cuối cùng là thực hiện nhiệm vụ vệ sinh phương tiện vận tải. Các quy trình này sẽ đảm bảo hàng hóa được bảo quản đúng quy cách, hạn chế được hư hỏng và có thể đáp ứng được yêu cầu vận chuyển.
Ngoài ra, sản lượng hàng hóa ra vào kho sẽ được phân loại và sắp xếp rõ ràng theo đặc tính của từng mặt hàng. Việc làm này giúp kiểm soát tốt được số lượng, hỗ trợ được quá trình giao nhận diễn ra chính xác hơn. Dịch vụ cho thuê kho hàng cũng đáp ứng được nhu cầu lưu trữ ngắn hạn và dài hạn của khách hàng. Hệ thống kho được bố trí phù hợp với từng loại hàng có hệ thống phòng cháy chữa cháy an toàn.
- **Dịch vụ khai thuế hải quan:** Công ty nhận hoàn thành chứng từ, thủ tục khai báo Hải quan. Với đội ngũ nhân viên trẻ trung năng động nhiều năm kinh nghiệm và có kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ giao nhận và khai báo các loại hàng hóa xuất nhập khẩu cũng như các chính sách của nhà nước với các loại mặt hàng. Từ lãnh đạo đến nhân viên đều có một tinh thần trách nhiệm cao vì mục đích chung đem lại sự hài lòng cho khách hàng.
- **Dịch vụ vận chuyển hàng thông thường:** Hiện nay, Công ty TNHH Asia Cargo Express tập trung cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa quốc tế nhằm đáp ứng

nhu cầu giao thương ngày càng gia tăng của khách hàng. Với mạng lưới phủ rộng hơn 100 quốc gia và vùng lãnh thổ. Nhận vận chuyển các loại hàng hóa trừ những mặt hàng cấm, nguy hiểm, dễ gây cháy nổ, hóa chất và những mặt hàng liên quan đến an toàn bay.

2.2.1.2. Cơ cấu doanh thu

Bảng 2.7: Cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023–2025

Đơn vị: Tỷ đồng

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

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Qua bảng cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh giai đoạn 2023–2025, có thể nhận thấy doanh thu của Công ty TNHH Asia Cargo Express vẫn tập trung chủ yếu vào dịch vụ vận chuyển quốc tế. Tuy nhiên, cơ cấu doanh thu giữa các năm có sự biến động khá rõ rệt, phản ánh sự điều chỉnh chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp trước những biến động của thị trường.

Cụ thể, dịch vụ vận chuyển quốc tế luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu của công ty. Năm 2023, lĩnh vực này chiếm 58,80%. Đến năm 2024, tỷ trọng giảm xuống còn 54,56%, tương đương giảm 4,24%. Nguyên nhân chủ yếu có thể xuất phát từ việc công ty chủ động cắt giảm một số tuyến vận chuyển quốc tế hoạt động kém hiệu quả hoặc có sản lượng thấp nhằm tối ưu chi phí và hạn chế rủi ro trong bối cảnh thị trường nhiều biến động. Bên cạnh đó, áp lực cạnh tranh từ các doanh nghiệp lớn với lợi thế về giá và mạng lưới vận chuyển rộng cũng ảnh hưởng đến khả năng duy trì khách hàng ở một số thị trường truyền thống. Ngoài ra, các yếu tố như biến động cước vận tải,

chi phí nhiên liệu tăng và sự gián đoạn chuỗi cung ứng toàn cầu cũng góp phần làm giảm nhu cầu vận chuyển ở một số tuyến. Sang năm 2025, tỷ trọng doanh thu từ vận chuyển quốc tế tăng trở lại lên 59,54%, cho thấy công ty đã từng bước phục hồi và mở rộng các tuyến vận chuyển hiệu quả, đồng thời nhu cầu thị trường có dấu hiệu cải thiện.

Đối với dịch vụ chuyển phát nhanh, tỷ trọng có xu hướng tăng mạnh trong năm 2024. Cụ thể, từ mức 25,67% năm 2023, lĩnh vực này tăng lên 30,24% vào năm 2024. Điều này cho thấy trong giai đoạn công ty điều chỉnh hoạt động vận chuyển quốc tế, doanh nghiệp đã chuyển hướng tập trung nhiều hơn vào mảng chuyển phát nhanh – lĩnh vực có vòng quay vốn nhanh và phù hợp với nhu cầu gửi hàng nhỏ lẻ, hàng gấp. Đồng thời, sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu dịch vụ này. Tuy nhiên, đến năm 2025, tỷ trọng giảm xuống còn 26,04% khi công ty quay lại tập trung phát triển mảng vận chuyển quốc tế.

Dịch vụ kho bãi duy trì tỷ trọng tương đối ổn định, nhưng có xu hướng giảm nhẹ qua các năm. Năm 2023 chiếm 9,27%, giảm xuống 8,78% vào năm 2024 và tiếp tục giảm còn 8,64% trong năm 2025. Nguyên nhân có thể do khối lượng hàng lưu kho giảm khi doanh nghiệp thu hẹp một số tuyến vận chuyển hoặc khách hàng có xu hướng giảm thời gian lưu kho nhằm tiết kiệm chi phí. Điều này cho thấy dịch vụ kho bãi chủ yếu đóng vai trò hỗ trợ và chưa có sự tăng trưởng nổi bật.

Trong khi đó, dịch vụ khai báo hải quan chiếm tỷ trọng thấp nhất nhưng tương đối ổn định. Năm 2023 đạt 6,26%, tăng nhẹ lên 6,42% năm 2024, phản ánh nhu cầu sử dụng dịch vụ này vẫn được duy trì, đặc biệt đối với các lô hàng nhỏ lẻ hoặc khách hàng sử dụng riêng dịch vụ khai báo hải quan. Tuy nhiên, đến năm 2025, tỷ trọng giảm còn 5,78%, chủ yếu do sự gia tăng mạnh của doanh thu từ mảng vận chuyển quốc tế làm giảm tỷ trọng tương đối của dịch vụ này.

Nhìn chung, cơ cấu doanh thu của công ty có sự chuyển dịch linh hoạt giữa các lĩnh vực kinh doanh, phù hợp với bối cảnh thị trường và chiến lược phát triển trong từng giai đoạn. Điều này cho thấy doanh nghiệp có khả năng thích ứng tương đối tốt, tuy nhiên vẫn phụ thuộc lớn vào mảng vận chuyển quốc tế.

2.2.1.3. Thị trường

Thị trường hoạt động của Công ty TNHH Asia Cargo Express chủ yếu tập trung vào các tuyến vận chuyển quốc tế từ Việt Nam đến các quốc gia có nhu cầu giao thương cao như Mỹ, Úc, Canada, Malaysia, Đài Loan, Hàn Quốc và các nước châu Âu. Đây là

những thị trường trọng điểm mà công ty đang khai thác, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo doanh thu và duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh. Theo định hướng từ website chính thức của công ty, các tuyến vận chuyển quốc tế này được phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng gia tăng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong bối cảnh thương mại điện tử và hội nhập kinh tế quốc tế.

Dựa trên đặc điểm nhu cầu và phạm vi hoạt động, thị trường của công ty được chia thành ba nhóm chính:

- Nhóm thị trường có cộng đồng người Việt lớn như Mỹ, Hàn Quốc, Malaysia và Đài Loan. Đây là các quốc gia có đông người Việt sinh sống, học tập và làm việc, dẫn đến nhu cầu gửi hàng hóa, thực phẩm, quà tặng và hàng tiêu dùng ổn định, giúp doanh nghiệp duy trì nguồn doanh thu lâu dài. Tuy nhiên, công ty cần đảm bảo thời gian giao hàng và đáp ứng tốt các quy định kiểm tra hàng hóa của nước nhập khẩu.
- Nhóm thị trường thương mại điện tử phát triển như Mỹ, châu Âu và Hàn Quốc. Nhu cầu vận chuyển hàng hóa trong nhóm này tăng nhanh do sự phát triển mạnh của hoạt động kinh doanh online. Đây là cơ hội để mở rộng số lượng đơn hàng và phát triển nhóm khách hàng doanh nghiệp, nhưng cũng tạo áp lực lớn về tốc độ xử lý, khả năng theo dõi đơn hàng và cạnh tranh với các hãng chuyển phát quốc tế lớn.
- Nhóm thị trường khu vực châu Á gần gồm Malaysia, Đài Loan và Hàn Quốc. Nhóm thị trường này có lợi thế về khoảng cách địa lý, giúp thời gian vận chuyển nhanh và chi phí thấp hơn. Tuy nhiên, mức độ cạnh tranh giữa các doanh nghiệp logistics khá cao, nên công ty cần liên tục tối ưu chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ để duy trì lợi thế cạnh tranh.

Nhìn chung, thị trường của Công ty TNHH Asia Cargo Express có tiềm năng phát triển tương đối lớn, đặc biệt trong bối cảnh thương mại điện tử và nhu cầu vận chuyển quốc tế tiếp tục mở rộng. Tuy nhiên, để khai thác hiệu quả thị trường này, doanh nghiệp cần tiếp tục hoàn thiện quy trình vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ nhằm nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng.

2.2.1.4. Đối thủ cạnh tranh

Trong hoạt động kinh doanh logistics và chuyển phát nhanh tại Đà Nẵng phát triển mạnh mẽ, thì hoạt động kinh doanh tại khu vực Đà Nẵng, Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng phải đối mặt với sự cạnh tranh đến từ nhiều doanh nghiệp cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh, giao nhận hàng hóa và logistics.

Những đối thủ này không chỉ có thị phần ổn định, mà còn xây dựng được mạng lưới khách hàng và dịch vụ đa dạng, đặc biệt trong phân khúc vận tải nhanh và hỗ trợ thủ tục. phải đối mặt với sự cạnh tranh trực tiếp từ nhiều doanh nghiệp hoạt động trong cùng lĩnh vực, đặc biệt là các đơn vị cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh, giao nhận hàng hóa nội – ngoại tỉnh và quốc tế. Các đối thủ chính có thể kể đến bao gồm: Saigon Bay, 43 Logistics, AnNam Express và Viettel Post. Những doanh nghiệp này không chỉ chiếm thị phần lớn tại vùng miền Trung mà còn cung cấp dịch vụ đa dạng, giá cạnh tranh và mạng lưới khách hàng ổn định.

Bảng 2.8: So sánh đối thủ cạnh tranh Công ty TNHH Asia Cargo Express

Tên doanh nghiệp	Lĩnh vực hoạt động	Điểm mạnh nổi bật	Điểm hạn chế / áp lực cạnh tranh đối với ACE
Viettel Post	Chuyển phát nhanh, logistics, thương mại điện tử	Mạng lưới bưu cục rộng khắp toàn quốc; đa dạng dịch vụ vận chuyển.	Ưu thế mạng lưới khiến khách hàng dễ lựa chọn thay vì các đơn vị nhỏ
Saigon Bay	Chuyển phát nhanh, vận tải hàng không, giao nhận	Có kinh nghiệm trong vận chuyển nhanh, xử lý linh hoạt	Quy mô nhỏ hơn, không phủ rộng như Viettel Post
43 Logistics	Giao nhận & vận chuyển quốc tế	Dịch vụ quốc tế trọn gói, hỗ trợ thủ tục hải quan	Quy mô nhỏ hơn, không phủ rộng như Viettel Post
An Nam Logistics	Giao nhận & vận chuyển quốc tế.	Am hiểu thị trường miền Trung, dịch vụ linh hoạt	Thiếu phủ sóng toàn quốc như ACE hoặc Viettel Post

Ngoài các đối thủ cạnh tranh trực tiếp nêu trên, Công ty TNHH Asia Cargo Express còn phải đối mặt với đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn trong ngành logistics. Đây là các doanh nghiệp có khả năng gia nhập thị trường hoặc mở rộng quy mô hoạt động trong tương lai, tạo ra áp lực cạnh tranh đáng kể. Các doanh nghiệp logistics mới thành lập: Nhờ sự phát triển của thương mại điện tử và nhu cầu vận chuyển ngày càng tăng tại khu vực miền Trung, nhiều doanh nghiệp logistics quy mô nhỏ và vừa có khả năng gia nhập thị trường Đà Nẵng với mô hình linh hoạt và chi phí cạnh tranh.

Các hãng vận tải và chuyên phát mở rộng dịch vụ: Một số doanh nghiệp vận tải truyền thống có xu hướng mở rộng sang lĩnh vực logistics trọn gói, cung cấp thêm các dịch vụ như kho bãi, giao nhận và khai báo hải quan, từ đó gia tăng mức độ cạnh tranh. Các nền tảng logistics ứng dụng công nghệ: Sự xuất hiện của các nền tảng logistics số, ứng dụng quản lý vận chuyển và kết nối trực tiếp giữa khách hàng và nhà vận chuyển có thể làm thay đổi phương thức cạnh tranh trong ngành, đặc biệt về giá và tốc độ dịch vụ.

Các đối thủ cạnh tranh của Công ty TNHH Asia Cargo Express đều là những doanh nghiệp có vị thế nhất định trên thị trường logistics tại Đà Nẵng. Trong đó, Viettel Post có lợi thế vượt trội về mạng lưới rộng khắp, công nghệ quản lý hiện đại và khả năng xử lý đơn hàng lớn, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử. Saigon Bay và An Nam Logistics mạnh về dịch vụ giao nhận quốc tế và hàng không, với kinh nghiệm lâu năm và mối quan hệ tốt với các hãng vận chuyển quốc tế. Trong khi đó, 43 Logistics có lợi thế về vận tải nội địa và kho bãi, đáp ứng tốt nhu cầu phân phối hàng hóa trong khu vực miền Trung.

So với các đối thủ trên, Asia Cargo Express tuy có quy mô nhỏ hơn nhưng lại có lợi thế về sự linh hoạt trong vận hành, khả năng chăm sóc khách hàng sát sao và dịch vụ được cá nhân hóa theo từng nhu cầu cụ thể. Tuy nhiên, công ty cũng cần tiếp tục đầu tư vào mở rộng mạng lưới đối tác, nâng cao năng lực công nghệ và đa dạng hóa dịch vụ để tăng khả năng cạnh tranh trong bối cảnh thị trường logistics tại Đà Nẵng ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt.

2.2.1.5. Khách hàng

Khách hàng chủ yếu của Công ty TNHH Asia Cargo Express là du học sinh, cá nhân gửi hàng cho người thân ở nước ngoài và các đối tượng kinh doanh nhỏ lẻ có nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế bằng đường hàng không. Nhóm khách hàng này chiếm

tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách hàng của chi nhánh, đặc biệt tập trung vào các tuyến vận chuyển Hàn Quốc, Đài Loan, Malaysia, Philippines, Mỹ...

Đối với nhóm du học sinh, nhu cầu vận chuyển chủ yếu là gửi đồ dùng cá nhân, thực phẩm khô, quà tặng, tài liệu học tập từ Việt Nam sang nước ngoài hoặc ngược lại. Du học sinh thường ưu tiên các dịch vụ vận chuyển nhanh an toàn, chi phí hợp lý và được hỗ trợ tư vấn đầy đủ về quy định hàng hóa, thủ tục hải quan. Bên cạnh đó, khách hàng cá nhân gửi hàng cho người thân đang sinh sống và làm việc tại nước ngoài cũng là nhóm khách hàng quan trọng của công ty. Các lô hàng thường mang tính nhỏ lẻ nhưng tần suất gửi hàng cao, yêu cầu dịch vụ ổn định, đảm bảo đúng thời gian và hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển.

Ngoài khách hàng cá nhân, chi nhánh còn phục vụ đối tượng kinh doanh, bao gồm các cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ có nhu cầu gửi hàng hóa buôn bán, hàng thương mại điện tử đi các thị trường như Hàn Quốc, Đài Loan, Mỹ, Đức, Malaysia Nhóm khách hàng này thường yêu cầu giá cước cạnh tranh, thời gian giao hàng nhanh và hỗ trợ xử lý chứng từ, thủ tục xuất khẩu. Trong bối cảnh số lượng du học sinh và người lao động Việt Nam ở nước ngoài ngày càng tăng, cùng với sự phát triển của hoạt động kinh doanh xuyên biên giới, nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế ngày càng mở rộng. Điều này tạo cơ hội cho Asia Cargo Express phát triển thị phần, đồng thời đặt ra yêu cầu phải nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu chi phí và đáp ứng linh hoạt các nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Áp lực từ nhóm khách hàng này thể hiện rõ qua các yêu cầu cụ thể sau: Chất lượng dịch vụ cao và độ tin cậy: Khách hàng đòi hỏi hàng hóa phải được vận chuyển an toàn, đúng lịch trình và hạn chế tối đa rủi ro thất lạc hoặc hư hỏng. Đối với các lô hàng vận chuyển bằng đường hàng không, yếu tố thời gian đóng vai trò then chốt, do đó chỉ cần một sai sót nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh của khách hàng.

- Giá cước hợp lý và cạnh tranh: Trong môi trường cạnh tranh gay gắt của ngành logistics, khách hàng thường có xu hướng so sánh giá giữa nhiều đơn vị trước khi lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ. Điều này tạo áp lực cho Asia Cargo Express trong việc cân đối giữa giá cước, chi phí vận hành và chất lượng dịch vụ, đồng thời xây dựng chính sách giá linh hoạt cho từng nhóm khách hàng.
- Áp lực về minh bạch thông tin và cập nhật liên tục: Khách hàng ngày càng yêu cầu được cập nhật thường xuyên tình trạng đơn hàng, lịch bay, thời gian đến dự

kiến và các phát sinh trong quá trình vận chuyển. Việc chậm phản hồi hoặc cung cấp thông tin không kịp thời có thể làm giảm mức độ hài lòng và uy tín của công ty.

- Áp lực về trách nhiệm khi xảy ra sự cố: Trong quá trình vận chuyển quốc tế, có thể phát sinh các rủi ro như chậm chuyển, thất lạc, hư hỏng hàng hóa hoặc vướng mắc thủ tục hải quan. Khách hàng thường yêu cầu doanh nghiệp logistics chịu trách nhiệm giải trình, hỗ trợ xử lý và bồi thường nếu có thiệt hại, tạo áp lực lớn lên công tác chăm sóc khách hàng và quản lý rủi ro của Asia Cargo Express.
- Dịch vụ tư vấn và hỗ trợ khách hàng: Khách hàng không chỉ quan tâm đến việc vận chuyển mà còn mong muốn được hỗ trợ tư vấn về tuyến vận chuyển, thời gian giao hàng, thủ tục hải quan, chứng từ xuất nhập khẩu và các quy định liên quan. Do đó, Asia Cargo Express cần đội ngũ nhân sự kinh doanh và chăm sóc khách hàng có kiến thức chuyên môn vững vàng và kỹ năng giao tiếp tốt.
- Khả năng đáp ứng nhanh và tính linh hoạt: hiểu khách hàng, đặc biệt là doanh nghiệp xuất nhập khẩu và thương mại điện tử, thường phát sinh các đơn hàng gấp hoặc thay đổi kế hoạch vận chuyển trong thời gian ngắn. Khả năng xử lý linh hoạt, điều chỉnh lịch trình và hỗ trợ kịp thời là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định hợp tác lâu dài của khách hàng với công ty.

2.2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty

Bảng 2.9: Bảng hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express

Đơn vị: Tỷ đồng

BẢNG TÓM TẮT KẾT QUẢ HOẠT ĐỘNG KINH DOANH					
CHỈ TIÊU	2023	2024	2025	Tỷ lệ tăng trưởng 2024/2023 (%)	Tỷ lệ tăng trưởng 2025/2024 (%)
Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ (10)	83,550	39,160	45,188	-53,13	+15,39
Giá vốn hàng bán (11)	80,423	36,685	42,317	-54,38	15,35

Lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ (20)	3,127	2,475	2,871	-20,85	+15,98
Doanh thu hoạt động tài chính (21)	0,003	0,006	0,005	+100,00	-16,67
Chi phí tài chính (22)	0,078	0,076	0,016	-2,56	-78,95
Chi phí bán hàng (25)	0,989	1,270	1,444	+28,41	+13,70
Chi phí quản lý doanh nghiệp (26)	1,844	1,35	0,791	-26,79	-41,41
Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh (30)	0,219	0,22	0,625	+0,46	+184,09
Thu nhập khác (31)	0,009	0,007	~0	-22,22	-100,00
Chi phí khác (32)	0,087	0,032	0,618	-63,22	+1.831,25
Lợi nhuận khác (40)	(0,078)	(0,025)	(0,618)	-67,95	+2.372,00
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50)	0,141	0,195	0,007	+38,30	-96,41
Chi phí thuế TNDN hiện hành (51)	0,0282	0,039	0,0014	+0,38	-0,96
Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60)	0,1128	0,156	0,0056	+0,38	-0.96

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Dựa trên bảng tóm tắt kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023–2025, có thể nhận thấy hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express có nhiều biến động rõ rệt, phản ánh cả những khó khăn chung của thị trường logistics lẫn nỗ lực điều chỉnh chiến lược kinh doanh của doanh nghiệp trong từng thời kỳ.

Trước hết, doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ năm 2024 giảm mạnh so với năm 2023, từ 83,55 tỷ đồng xuống còn 39,16 tỷ đồng, tương ứng mức giảm 53,13%. Sự sụt giảm này cho thấy doanh nghiệp chịu ảnh hưởng lớn từ bối cảnh thị trường không thuận lợi, nhu cầu vận chuyển hàng hóa suy giảm, cạnh tranh gay gắt trong ngành

logistics cũng như việc công ty chủ động thu hẹp một số mảng kinh doanh kém hiệu quả. Sang năm 2025, doanh thu có dấu hiệu phục hồi, đạt 45,19 tỷ đồng, tăng 15,39% so với năm 2024. Điều này phản ánh nỗ lực của doanh nghiệp trong việc khôi phục hoạt động kinh doanh, mở rộng tệp khách hàng và tăng cường hợp tác với các đối tác.

Giá vốn hàng bán biến động tương đối đồng nhất với doanh thu. Cụ thể, năm 2024 giá vốn giảm 54,38%, từ 80,42 tỷ đồng xuống 36,69 tỷ đồng; đến năm 2025 tăng trở lại 15,35% cùng với sự phục hồi của doanh thu. Nhờ đó, lợi nhuận gộp năm 2025 đạt 2,87 tỷ đồng, tăng 15,98% so với năm 2024, cho thấy hiệu quả khai thác doanh thu và kiểm soát chi phí trực tiếp đã có sự cải thiện nhất định. Xét về chi phí hoạt động, chi phí bán hàng có xu hướng tăng qua các năm, từ 0,989 tỷ đồng năm 2023 lên 1,444 tỷ đồng năm 2025. Điều này phản ánh việc doanh nghiệp đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, chăm sóc khách hàng và marketing trong giai đoạn phục hồi. Ngược lại, chi phí quản lý doanh nghiệp giảm mạnh, từ 1,35 tỷ đồng năm 2024 xuống còn khoảng 0,791 tỷ đồng năm 2025, tương ứng giảm 41,41%. Sự sụt giảm này cho thấy công ty đã thực hiện tốt việc tinh gọn bộ máy, kiểm soát chi phí quản lý và nâng cao hiệu quả điều hành.

Nhờ việc kiểm soát chi phí hoạt động tương đối hiệu quả, lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh năm 2025 đạt 0,625 tỷ đồng, tăng 184,09% so với năm 2024. Tuy nhiên, kết quả tích cực này không được phản ánh trọn vẹn vào lợi nhuận chung do sự biến động bất lợi của chi phí khác. Cụ thể, trong năm 2025, lợi nhuận khác ghi nhận mức âm (-0,618 tỷ đồng), cho thấy doanh nghiệp phát sinh nhiều khoản chi phí không thường xuyên, ngoài hoạt động kinh doanh chính. Các khoản chi phí này có thể bao gồm chi phí phạt vi phạm hợp đồng, chi phí bồi thường cho khách hàng hoặc đối tác, các khoản chênh lệch tỷ giá bất lợi trong thanh toán quốc tế, cũng như những khoản chi bất thường khác phát sinh trong quá trình hoạt động. Những chi phí này mang tính đột biến, không lặp lại thường xuyên nhưng lại có tác động lớn, làm suy giảm đáng kể kết quả kinh doanh trong kỳ.

Do tác động của chi phí khác, tổng lợi nhuận kế toán trước thuế năm 2025 chỉ đạt 0,007 tỷ đồng, giảm 96,41% so với năm 2024. Sau khi trừ chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp, lợi nhuận sau thuế đạt khoảng 0,0056 tỷ đồng cho thấy hiệu quả kinh doanh vẫn chưa thực sự bền vững, dù hoạt động kinh doanh cốt lõi đã có dấu hiệu cải thiện.

Tóm lại, trong giai đoạn 2023–2025, Công ty TNHH Asia Cargo Express đã trải qua giai đoạn suy giảm vào năm 2024 và bước đầu phục hồi về doanh thu cũng như lợi

nhuận gộp trong năm 2025. Tuy nhiên, các khoản chi phí khác phát sinh ngoài hoạt động kinh doanh chính đã ảnh hưởng lớn đến kết quả cuối cùng. Trong thời gian tới, doanh nghiệp cần tiếp tục kiểm soát chặt chẽ các khoản chi phí không thường xuyên, hạn chế rủi ro phát sinh từ hoạt động ngoài cốt lõi, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động logistics chính nhằm hướng tới tăng trưởng ổn định và bền vững hơn.

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

Bảng 2.10: Khả năng sinh lời của Công ty TNHH Công ty AsiaCargo Express giai đoạn 2023- 2025

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024–2023	Chênh lệch 2025–2024
ROS = LNST / Doanh thu thuần	0,14	0,40	0,01	+0,26	-0,39
ROA = LNST / Tổng tài sản	0,25	0,40	0,01	+0,15	-0,39
ROE = LNST / VCSH	0,40	0,94	0,02	+0,54	-0,92

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Dựa trên bảng chỉ tiêu khả năng sinh lời giai đoạn 2023–2025, có thể thấy các chỉ số ROS, ROA và ROE phản ánh khá rõ khả năng sinh lời cũng như hiệu quả sử dụng doanh thu, tài sản và vốn chủ sở hữu của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong từng năm.

Trước hết, chỉ số ROS (Lợi nhuận sau thuế/Doanh thu thuần) của công ty nhìn chung duy trì ở mức thấp trong suốt giai đoạn nghiên cứu, cho thấy biên lợi nhuận còn mỏng – đặc điểm phổ biến của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics với mức độ cạnh tranh cao. Cụ thể, ROS năm 2023 đạt 0,14 lần, sang năm 2024 tăng lên 0,40 lần, phản ánh khả năng tạo lợi nhuận từ doanh thu được cải thiện. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc doanh nghiệp kiểm soát tốt hơn chi phí bán hàng và chi phí quản lý trong bối cảnh doanh thu suy giảm. Tuy nhiên, đến năm 2025, ROS giảm mạnh xuống còn 0,01 lần, cho thấy hiệu quả sinh lợi từ doanh thu giảm rõ rệt và hoạt động kinh doanh chưa thực sự ổn định.

Đối với chỉ số ROA (Lợi nhuận sau thuế/Tổng tài sản), năm 2023 đạt 0,25 lần và tăng lên 0,40 lần vào năm 2024, cho thấy hiệu quả sử dụng tổng tài sản của doanh nghiệp

được cải thiện. Điều này phản ánh công ty đã khai thác tương đối hiệu quả tài sản hiện có, đặc biệt là tài sản ngắn hạn và vốn lưu động, để tạo ra lợi nhuận. Tuy nhiên, sang năm 2025, ROA giảm mạnh xuống còn 0,01 lần, cho thấy hiệu quả sử dụng tài sản suy giảm do lợi nhuận sau thuế giảm đáng kể trong khi quy mô tài sản vẫn duy trì ở mức tương đối cao.

Đối với chỉ số ROE (Lợi nhuận sau thuế/Vốn chủ sở hữu), năm 2023 đạt 0,40 lần và tăng lên 0,94 lần vào năm 2024. Sự gia tăng này cho thấy hiệu quả sử dụng vốn chủ sở hữu được cải thiện, phản ánh khả năng tạo lợi nhuận trên nguồn vốn tự có của doanh nghiệp tăng lên trong giai đoạn này. Tuy nhiên, đến năm 2025, ROE giảm mạnh xuống còn 0,02 lần, cho thấy hiệu quả sử dụng vốn chủ sở hữu chưa cao và khả năng sinh lời từ vốn tự có còn hạn chế.

Xét về sự thay đổi giữa các năm, trong giai đoạn 2023–2024, cả ba chỉ tiêu ROS, ROA và ROE đều tăng, phản ánh khả năng sinh lời của doanh nghiệp được cải thiện. Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ việc doanh nghiệp chủ động thu hẹp các mảng dịch vụ kém hiệu quả, đồng thời kiểm soát tốt chi phí bán hàng và chi phí quản lý doanh nghiệp, giúp lợi nhuận được cải thiện dù doanh thu giảm. Ngược lại, trong giai đoạn 2024–2025, các chỉ số sinh lời đều giảm mạnh do lợi nhuận sau thuế suy giảm và doanh nghiệp phát sinh thêm các khoản chi phí ngoài hoạt động kinh doanh chính.

Nhìn chung, khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong giai đoạn 2023–2025 chưa thực sự ổn định và còn phụ thuộc nhiều vào biến động chi phí cũng như kết quả hoạt động kinh doanh từng năm. Vì vậy, trong thời gian tới doanh nghiệp cần tiếp tục nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cốt lõi, kiểm soát chặt chẽ các khoản chi phí phát sinh ngoài hoạt động chính và tối ưu hiệu quả sử dụng tài sản cũng như nguồn vốn nhằm cải thiện khả năng sinh lời và hướng tới phát triển bền vững hơn.

2.3. Thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

2.3.1. Sơ đồ quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

Trong thực tế hoạt động, quy trình cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại công ty TNHH Asia Cargo Express được tổ chức theo mô hình khép kín, kết hợp giữa quy trình logistics tiêu chuẩn và định hướng dịch vụ khách

hàng. Quy trình này bao gồm nhiều bước liên kết chặt chẽ, từ khâu tiếp nhận yêu cầu đến khi hoàn tất giao hàng.

Sơ đồ quy trình tổng quát như sau:



Hình 2.3: Sơ đồ quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công Ty TNHH Asia Cargo Express

2.3.2. Giải thích các bước trong quy trình dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

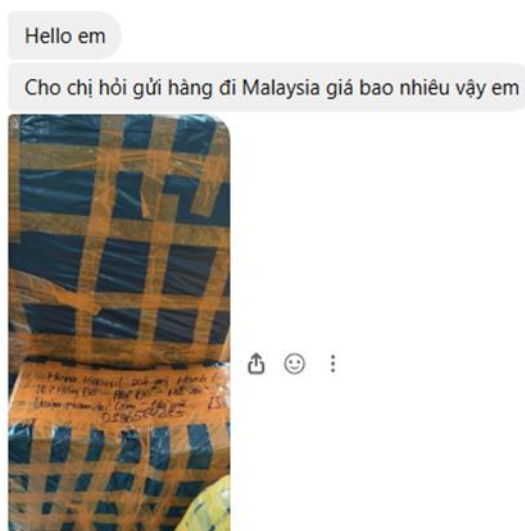
Trên cơ sở sơ đồ quy trình đã trình bày ở mục 2.3.2, quy trình dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express được triển khai theo các bước cụ thể với sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận nhằm đảm bảo hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ.

Bước 1: Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng

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

Khi khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ, bộ phận kinh doanh (Sales) sẽ là đơn vị trực tiếp tiếp nhận thông tin và yêu cầu từ khách hàng thông qua các kênh như điện thoại, email, website hoặc trao đổi trực tiếp với khách hàng. Nhân viên kinh doanh tiến hành tư vấn sơ bộ về dịch vụ, đồng thời thu thập các thông tin cần thiết liên quan đến lô hàng như: loại hàng hóa, số lượng, trọng lượng, kích thước, địa chỉ người gửi – người nhận, quốc gia nhận hàng, thời gian yêu cầu giao hàng và các yêu cầu đặc biệt khác.

Sau khi tiếp nhận nhu cầu sử dụng dịch vụ từ khách hàng, nhân viên sẽ kiểm tra tính hợp lệ của hàng hóa, xác định khả năng vận chuyển và chuyển thông tin sang bước tư vấn – báo giá dịch vụ. Việc tiếp nhận thông tin chính xác ngay từ ban đầu có vai trò rất quan trọng, giúp hạn chế sai sót trong các bước tiếp theo của quy trình như báo giá, chuẩn bị chứng từ và tổ chức vận chuyển.



Hình 2.4: Minh họa hoạt động tiếp nhận thông tin đơn hàng từ khách hàng qua Zalo

Thông tin yêu cầu của khách hàng được giúp tăng khả năng tiếp cận và phản hồi kịp thời. Qua hình minh họa có thể thấy khách hàng cung cấp các thông tin cơ bản về lô hàng, hình ảnh thực tế của kiện hàng và quốc gia gửi đến là Malaysia để nhân viên kinh doanh tiến hành tư vấn. Nhân viên kinh doanh có thể tư vấn trực tiếp ngay từ ban đầu, giúp khách hàng hiểu rõ về dịch vụ và lựa chọn phương án vận chuyển phù hợp. Tạo sự linh hoạt trong giao tiếp và nâng cao trải nghiệm ban đầu của khách hàng đối với dịch vụ của công ty. Đồng thời, sự đa dạng kênh tiếp nhận còn giúp doanh nghiệp mở rộng phạm vi tiếp cận thị trường và nâng cao năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng phát triển.

Bên cạnh những lợi ích đạt được, việc tiếp nhận thông tin qua nhiều kênh khác nhau cũng tiềm ẩn nguy cơ sai sót hoặc thiếu đồng nhất thông tin khách hàng cung cấp ban đầu đôi khi chưa đầy đủ hoặc thiếu chính xác, dẫn đến ảnh hưởng đến các bước xử lý tiếp theo như báo giá và vận chuyển. Việc ghi nhận thông tin chủ yếu vẫn mang tính thủ công (ghi chép, nhập liệu rời rạc), dễ xảy ra sai sót hoặc thất lạc thông tin. Chưa có hệ thống chuẩn hóa biểu mẫu tiếp nhận thông tin, dẫn đến sự không đồng nhất trong quá trình xử lý giữa các nhân viên.

Bước 2: Tư vấn và báo giá dịch vụ

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

Sau khi tiếp nhận đầy đủ thông tin từ khách hàng, bộ phận kinh doanh (Sales) tiến hành tư vấn phương án vận chuyển phù hợp dựa trên đặc điểm của lô hàng như loại hàng hóa, trọng lượng, kích thước, quốc gia nhận hàng và thời gian yêu cầu giao hàng. Đồng thời, bộ phận kinh doanh thực hiện báo giá dịch vụ dựa trên bảng giá cước vận chuyển, phụ phí hàng không, chi phí hải quan và các chi phí liên quan khác. Sau khi khách hàng đồng ý với phương án vận chuyển và mức giá, hai bên tiến hành xác nhận đơn hàng để chuyển sang bước tiếp theo trong quy trình khách hàng.

ACE

EXPRESS

Hình 2.5: Bảng giá cước dịch vụ công ty Công Ty TNHH Asia Cargo Express
(Nguồn: Phòng kinh doanh Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Bảng giá cước dịch vụ vận chuyển của Công ty TNHH Asia Cargo Express áp dụng cho tuyến Việt Nam – Malaysia và Malaysia – Việt Nam. Bảng giá thể hiện các hình thức vận chuyển gồm đường hàng không (AIR) và đường biển (SEA), được phân chia theo từng mức trọng lượng hàng hóa. Ngoài ra, bảng giá còn cung cấp các thông tin về phụ phí, thời gian vận chuyển, chính sách bồi thường và các lưu ý khi gửi hàng.

Bước tư vấn và báo giá giúp doanh nghiệp cung cấp cho khách hàng cái nhìn tổng thể về dịch vụ, đồng thời hỗ trợ nhân viên đưa ra phương án vận chuyển phù hợp về thời gian và chi phí. Việc báo giá rõ ràng và tư vấn phù hợp với từng loại hàng hóa góp phần nâng cao tính chuyên nghiệp, tăng mức độ hài lòng và hạn chế tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện dịch vụ. Tuy nhiên, công tác tư vấn và báo giá vẫn còn một số hạn chế do giá cước vận chuyển quốc tế thường xuyên biến động theo giá nhiên liệu, chính sách hãng hàng không hoặc mùa cao điểm. Bên cạnh đó, nếu nhân viên chưa nắm rõ đặc điểm hàng hóa và quy định vận chuyển quốc tế, có thể dẫn đến báo giá chưa chính xác hoặc phương án vận chuyển chưa tối ưu, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh và uy tín của doanh nghiệp.

Bước 3: Tiếp nhận hàng hóa

- Người thực hiện: Bộ phận giao nhận

Sau khi khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ, công ty tiến hành nhận hàng tại kho hoặc đến lấy hàng tận nơi theo yêu cầu. Tại bước này, nhân viên giao nhận thực hiện kiểm tra sơ bộ tình trạng bên ngoài của hàng hóa, số lượng kiện hàng và đối chiếu thông tin cơ bản với nội dung khách hàng đã cung cấp trước đó. Đồng thời, bộ phận giao nhận xác nhận việc tiếp nhận hàng hóa và cập nhật thông tin ban đầu cho bộ phận kinh doanh(sale) để phục vụ cho các bước xử lý tiếp theo.



Hình 2.6: Minh họa nhân viên tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa

(Nguồn: Bộ phận giao nhận Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Qua thông tin ở hình 2.6 minh họa quá trình nhân viên giao nhận của Công ty TNHH Asia Cargo Express tiếp nhận và kiểm tra hàng hóa trước khi vận chuyển. Hình ảnh thể hiện hoạt động nhận hàng tại khu vực tập kết, kiểm tra thông tin kiện hàng, cân đo trọng lượng và dán mã nhận diện hàng hóa nhằm phục vụ cho quá trình xử lý và vận chuyển tiếp theo.

Bước tiếp nhận hàng hóa giúp doanh nghiệp xác nhận việc nhận hàng từ khách hàng, đồng thời cập nhật thông tin và kiểm soát số lượng kiện hàng trước khi chuyển sang các công đoạn tiếp theo. Việc tổ chức nhận hàng linh hoạt tại kho hoặc tận nơi góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tạo thuận tiện cho khách hàng. Tuy nhiên, bước này chủ yếu mang tính tiếp nhận ban đầu nên chưa thể kiểm tra đầy đủ các yêu cầu kỹ thuật của hàng hóa. Ngoài ra, khi số lượng hàng lớn hoặc thời gian tiếp nhận gấp, việc cập nhật thông tin có thể xảy ra sai sót hoặc làm phát sinh thêm chi phí trong quá trình điều phối nhận hàng.

Bước 4: Kiểm tra và đóng gói hàng hóa

- Người thực hiện: Bộ phận giao nhận

Sau khi tiếp nhận hàng hóa, bộ phận giao nhận tiến hành kiểm tra chi tiết nhằm đảm bảo hàng hóa đáp ứng đầy đủ điều kiện vận chuyển bằng đường hàng không. Nhân viên thực hiện kiểm tra trọng lượng thực tế, kích thước, tính chất hàng hóa, khả năng vận chuyển và đối chiếu với các thông tin trên chứng từ liên quan. Đối với các mặt hàng dễ vỡ, hàng giá trị cao hoặc hàng hóa có yêu cầu đặc biệt, doanh nghiệp sẽ tiến hành đóng gói theo tiêu chuẩn vận chuyển quốc tế nhằm đảm bảo an toàn trong quá trình vận chuyển. Sau khi hoàn tất kiểm tra và đóng gói, hàng hóa được dán mã vận chuyển và chuẩn bị cho bước khai báo hải quan và xuất hàng.

1. FROM (SENDER ADDRESS)	
Name	ASIA CARGO EXPRESS (DA NANG)
Address	129 YEN THE ST, CAM LE WARD
City	DA NANG
Province	
Contact name	MS TUNG
Tel/No	0347461905
2. TO (RECEIVER ADDRESS)	
Name	NGUYỄN ĐỨC
Address	7 JALAN HANG TUAH 42, TAMAN SKUDAI BARU JOHOR BAHRU, JOHOR, MALAYSIA
City	
Province	
Contact name	NGUYỄN ĐỨC
Tel/No	+60 11-6068 0659
3. GOODS	
Description	GARMENT, MEDICINE
Total packages	1
Total weight (KG)	5
4. SERVICES	
Service	Economy Express
Options	NON DANGEROUS GOODS
Sender's signature	Date 2026-03-17



Web:
<https://www.asiacargoexpress.com.vn/>
Hotline: 1900 0068/0354945526



Please quote this number if you have an enquiry
3330005479



A. DELIVERY ADDRESS	
Name	
Address	
City	
Province	
Contact name	
Tel/No	
B. NOTES	
PHỤ THU THUỐC NAM T.TRUNG 120K; KẾT NỐI HN - HCM	

Received by ASIA CARGO EXPRESS (DA NANG)
by (Name): _____
Date: ____/____/____ Time: ____:____

THANK YOU FOR YOUR BUSINESS

Hình 2.7: Minh họa phiếu giao nhận hàng hóa sau khi kiểm tra và đóng gói (Vận đơn)

(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Phiếu giao nhận hàng hóa là chứng từ được Công ty TNHH Asia Cargo Express lập sau khi hoàn tất quá trình kiểm tra và đóng gói hàng hóa nhằm xác nhận thông tin lô hàng trước khi vận chuyển. Phiếu này thể hiện các thông tin liên quan đến người gửi, người nhận, địa chỉ giao nhận, loại hàng hóa, trọng lượng, hình thức dịch vụ và mã vận đơn nhằm phục vụ cho quá trình quản lý, theo dõi và tra cứu hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển.

Phiếu giao nhận hàng hóa bao gồm các thông tin:

- Người gửi (FROM): Asia Cargo Express Đà Nẵng.
- Người nhận (TO): Thông tin người nhận tại Malaysia.
- Loại hàng hóa (GOODS): Garment, Medicine.
- Số lượng kiện hàng: 01 kiện.
- Trọng lượng hàng hóa: 5 kg.
- Hình thức dịch vụ (SERVICES): Economy Express.
- Mã vận đơn (Tracking Number): 3330005479.
- Hình thức hàng hóa: NonDangerous Goods (Hàng hóa không nguy hiểm)
- Ngày lập phiếu giao nhận: 17/03/2026.

Bước kiểm tra và đóng gói hàng hóa giúp đảm bảo hàng hóa đáp ứng đúng tiêu chuẩn vận chuyển bằng đường hàng không, hạn chế rủi ro hư hỏng hoặc thất lạc trong quá trình vận chuyển. Đồng thời, việc đóng gói phù hợp còn giúp hàng hóa đáp ứng yêu cầu của hãng vận chuyển và quy định quốc tế, góp phần hỗ trợ quá trình thông quan thuận lợi hơn. Tuy nhiên, công đoạn này vẫn phụ thuộc nhiều vào kỹ năng và kinh nghiệm của nhân viên nên có thể xảy ra sai sót trong quá trình kiểm tra hoặc đóng gói. Ngoài ra, việc sử dụng vật liệu đóng gói đạt chuẩn cũng có thể làm tăng thêm chi phí và thời gian xử lý đối với một số lô hàng đặc biệt.

Bước 5: Thanh toán cước và xuất hóa đơn

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

Sau khi hoàn tất việc xác nhận thông tin đơn hàng và chi phí vận chuyển, bộ phận kinh doanh phối hợp với bộ phận kế toán tiến hành thực hiện thanh toán cước dịch vụ với khách hàng. Nhân viên sẽ xác nhận hình thức thanh toán phù hợp như chuyển khoản hoặc tiền mặt, đồng thời đối chiếu công nợ và các khoản phụ phí phát sinh (nếu có). Sau khi khách hàng hoàn tất thanh toán, bộ phận kế toán thực hiện xuất hóa đơn và lưu trữ chứng từ theo quy định. Việc thanh toán và xuất hóa đơn giúp đảm bảo tính minh bạch tài chính, đồng thời là cơ sở để công ty theo dõi doanh thu và quản lý công nợ khách hàng.

- Nội dung dịch vụ: Cước chuyển phát theo số vận đơn 3330005713 và 3330005718.
- Thuế suất GTGT: 8%.
- Tổng tiền thanh toán: 2.718.900 VNĐ.

Đảm bảo tính pháp lý và an toàn tài chính trong quá trình cung cấp dịch vụ; giúp doanh nghiệp kiểm soát tốt dòng tiền, hạn chế rủi ro công nợ và tạo cơ sở rõ ràng cho việc đối soát, quyết toán sau này. Trong trường hợp khách hàng thanh toán chậm hoặc phát sinh vướng mắc về phương thức thanh toán, tiến độ xử lý đơn hàng có thể bị ảnh hưởng, làm gián đoạn các bước tiếp theo trong quy trình vận chuyển.

Bước 6: Làm thủ tục vận chuyển

- Người thực hiện: Bộ phận chứng từ

Sau khi hoàn tất các bước kiểm tra hàng hóa và xác nhận thanh toán cước phí, bộ phận chứng từ tiến hành thực hiện các thủ tục cần thiết để vận chuyển hàng hóa quốc tế bằng đường hàng không. Nhân viên chứng từ sẽ kiểm tra tính đầy đủ, chính xác và hợp lệ của các hồ sơ liên quan như hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), vận đơn hàng không (Air Waybill – AWB) và các chứng từ liên quan khác theo yêu cầu của từng loại hàng hóa. Tiếp đó, bộ phận chứng từ thực hiện khai báo hải quan theo đúng quy định hiện hành và phối hợp với cơ quan hải quan để hoàn tất thủ tục thông quan cho lô hàng.

Đồng thời, doanh nghiệp tiến hành liên hệ với hãng hàng không hoặc đại lý vận chuyển để đặt chỗ (Booking), xác nhận lịch bay và sắp xếp kế hoạch xuất hàng phù hợp với thời gian cam kết với khách hàng. Sau khi hoàn tất các thủ tục liên quan, hàng hóa được đưa vào khu vực giám sát hải quan để chờ xuất khẩu. Trong quá trình này, bộ phận chứng từ thường xuyên cập nhật và theo dõi tình trạng lô hàng nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng tiến độ và hạn chế sai sót phát sinh. Việc thực hiện đầy đủ các thủ tục vận chuyển góp phần đảm bảo quá trình xuất khẩu diễn ra thuận lợi, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp.

Air Waybill (AWB): là chứng từ vận tải do hãng hàng không hoặc đại lý phát hành, xác nhận việc đã tiếp nhận lô hàng của công ty để vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không. Đây là căn cứ quan trọng để theo dõi hành trình lô hàng, khai báo hải quan và làm thủ tục nhận hàng tại nước nhập khẩu

738 SGN 05623645		738-05623645	
Shipper's Name and Address ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED 24 YEN THE TAN SON HOA WARD HO CHI MINH 700000 VN		Shipper's Account Number NOT NEGOTIABLE Air Waybill ISSUED BY Vietnam Airlines 200 Nguyen Son - Long Bien, Ha Noi, VN, Vietnam Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity	
Consignee's Name and Address SMYS GLOBAL TRANSPORT NO 55 JALAN TEKOMA KSS BANDAR BOTANIC KLANG, SELANGOR 41200 MY 0182872059		Consignee's Account Number It is agreed that the goods described herein are accepted in apparent good order and condition (except as noted) for carriage SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER. AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY. Shipper may increase such limitation of liability by declaring a higher value for carriage and paying a supplemental charge if required.	
Issuing Carrier's Agent Name and City SGN-7653215-Transviet		Accounting Information GEN DEB VPC	
Agent's IATA Code 7653215		Account No.	
Airport of Departure (addr. Of First Carrier) and Requesting Routing Ho Chi Minh City Tan Son Nhat (SGN) - Vietnam [VN]		Reference Number Optional Shipping Information	
To KUL	By First Carrier VN	Routing and Destination to by to by VN679/08Mar	Currency USD
Air Port of Destination Kuala Lumpur (KUL) - Malaysia [MY]		Requested Flight/Date VN679/08Mar	
Handling Information NO HAWB EAW/ECC		Amount of insurance XXX	
Insurance - If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with the conditions thereof, indicate amount to be insured in figures in box marked "Amount of Insurance".		Declared Value for Carriage NVD	
Declared Value for Customs NCV		SCI	
No. of Pieces 15	Gross Weight 648	Rate Class K Q	Chargeable Weight 648
Rate 2.46		Total 1,594.08	
Nature and quantity of Goods (incl. Dimensions of Volume) GARMENT AND SAMPLES VOL : 3.31 MC HCC : 61042900		Total Volume: 3.31	
Prepaid 1,594.08		Other Charges SCC12.31	
Weight Charge Valuation Charge Tax Total Other Charges Due Agent 12.31		Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations. ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED Signature of shipper or his Agent	
Total Other Charges Due Carrier 1,606.39		Executed on (Date) 07Mar2026	
Total Prepaid 1,606.39		Ho Chi Minh city at (Place)	
Currency Conversion Rate CC Charges In Dest. Currency Charges at Destination Total Collect Charges		SGN-7653215-Transviet Signature of Issuing Carrier or its Agent	
For Carrier's use only at Destination		738-05623645	

Original 3 (for Shipper)

Hình 2.9: Vận đơn hàng không (AWB)

(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Hóa đơn phi thương mại (Non-Commercial Invoice): là chứng từ được sử dụng trong hoạt động xuất nhập khẩu nhằm khai báo thông tin hàng hóa gửi không mang mục đích mua bán thương mại, thường áp dụng đối với hàng mẫu, quà tặng hoặc hàng phục vụ trưng bày. Chứng từ này là căn cứ để hãng vận chuyển và cơ quan hải quan xác định giá trị khai báo của lô hàng của công ty.

NON-COMMERCIAL INVOICE				
SHIPPER: ASIA CARGO EXPRESS CO.,LTD 24 YEN THE ST, TAN SON HOA WARD, HO CHI MINH CITY, VIETNAM.			Invoice's Number: ACE070326KUL Date: 7-Mar-26	
CNEE: SMYS GLOBAL TRANSPORT NO 55 JALAN TEKOMA KS6 BANDAR BOTANIC 41200 KLANG SELANGOR MALAYSIA				
DELIVERY TERMS: FOB INCOTERMS 2020			PKG:	15
			GW (KG):	648
Full Description of Goods	Quantity	Unit	VALUE (USD)	Total Value (USD)
WOMEN'S T-SHIRT, SIZE M	520	PCE	0.20	104
WOMEN'S T-SHIRT, SIZE L	455	PCE	0.20	91
TOTAL				195.00

NON COMMERCIAL INVOICE

Designation of Authorised Signatory

Name/ Stamp of Company/ firm
Signature

Hình 2.10: Hoá đơn phi thương mại

(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Danh sách hàng hóa đi qua khu vực giám sát: Là chứng từ xác nhận lô hàng của công ty đã hoàn tất thủ tục thông quan và được phép đưa qua khu vực giám sát để xuất khẩu.

3/25/26, 4:52 PM

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



Ngày 25 tháng 03 năm 2026

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

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

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

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

Ghi chú:

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

1/1

Hình 2.11: Danh sách hàng hóa đi qua khu vực giám sát hải quan
(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Tờ khai hải quan: Là chứng từ pháp lý cao nhất chứng minh lô hàng của công ty đã hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ với cơ quan quản lý nhà nước để đủ điều kiện xuất cảnh. Thông tin cốt lõi trên 3 trang của tờ khai hải quan.

Tờ khai hàng hóa xuất khẩu (thông quan)				08304207651	
Số tờ khai	308304207650		Số tờ khai đầu tiên	-	
Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng					
Mã phân loại kiểm tra	1	Mã loại hình	H21	1	Mã số thuế đại diện
Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai	HQTSNHAT		Mã bộ phận xử lý tờ khai		
Ngày đăng ký	07/03/2026 14:56:51		Ngày thay đổi đăng ký		
Thời hạn tái nhập/ tái xuất	/ / -		/ /		
Người xuất khẩu					
Mã	0313312889				
Tên	Công Ty TNHH Asia Cargo Express				
Mã bưu chính					
Địa chỉ	24 Yên Thế, Phường Tân Sơn Hòa, Thành Phố Hồ Chí Minh.				
Số điện thoại	.				
Người ủy thác xuất khẩu					
Mã					
Tên					
Người nhập khẩu					
Mã					
Tên	SMYS GLOBAL TRANSPORT				
Mã bưu chính					
Địa chỉ	NO 55 JALAN TEKOMA KS6		BANDAR BOTANIC		
	41200 KLANG		SELANGOR		
Mã nước	MY				
Đại lý Hải quan			Mã nhân viên Hải quan		
Số vận đơn	122600038022857				
Số lượng	15	PK			
Tổng trọng lượng hàng (Gross)	648	KGM			
Địa điểm lưu kho	02B1A03	KHO TCS			
Địa điểm nhận hàng cuối cùng	MYKUL	KUALA LUMPUR			
Địa điểm xếp hàng	VNSGN	HO CHI MINH			
Phương tiện vận chuyển dự kiến	VN0679/08MAR				
Ngày hàng đi dự kiến	08/03/2026				
Ký hiệu và số hiệu					
Giấy phép xuất khẩu		Số hóa đơn B - ACE070326KUL			
1			Số tiếp nhận hóa đơn điện tử		
2			Ngày phát hành 07/03/2026		
3			Phương thức thanh toán KHONGTT		
4			Tổng trị giá hóa đơn FOB - US - 195 - B		
5			Tổng trị giá tính thuế USD - 195		
		Tỷ giá tính thuế USD - 25.880 -			
		Tổng hệ số phân bổ trị giá 195 -			
Phân loại không cần quy đổi VND		Người nộp thuế 1	Mã xác định thời hạn nộp thuế D	Phân loại nộp thuế A	
Tổng số tiền thuế xuất khẩu		Tổng số tiền lệ phí VND			
Số tiền bảo lãnh					
		Tổng số trang của tờ khai 3	Tổng số dòng hàng của tờ khai 2		
Số đính kèm khai báo điện tử 1 -		2 -		3 -	
Phần ghi chú HÀNG QUÀ BIỂU QUÀ TẶNG, KHÔNG CÓ GIÁ TRỊ THANH TOÁN. NƯỚC NHẬP KHẨU KHÔNG YÊU CẦU KIỂM DỊCH.					
Số quản lý của nội bộ doanh nghiệp			Số quản lý người sử dụng 00037		
Mục thông báo của Hải quan					
Tên trưởng đơn vị Hải quan		Trưởng Hải quan CKSBQT Tân Sơn Nhất			
Ngày hoàn thành kiểm tra		07/03/2026 14:5			
Ngày cấp phép xuất nhập		07/03/2026 14:5			
Thời hạn cho phép vận chuyển bảo thuế (khởi hành)		07/03/2026			
		Địa điểm	Ngày đến	Ngày khởi hành	
Thông tin trung chuyển		1	/ /	~ / /	
		2	/ /	~ / /	
		3	/ /	~ / /	
Địa điểm đích cho vận chuyển bảo thuế		02B1A03	07/03/2026		

Hình 2.12: Tờ khai hải quan (trang 1/3)

Tờ khai hàng hóa xuất khẩu (thông quan)

Số tờ khai	308304207650	Số tờ khai đầu tiên	-	/
Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng				
Mã phân loại kiểm tra	1	Mã loại hình	H21	1
Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai		HQTSNHAT		
Ngày đăng ký	07/03/2026	14:56:51		
Thời hạn tái nhập/ tái xuất	/	/	-	
			Mã số thuế đại diện	6109
			Mã bộ phận xử lý tờ khai	04
			Ngày thay đổi đăng ký	/ /

Vanning

Địa điểm xếp hàng lên xe chở hàng

Mã 1 2 3 4 5

Tên

Địa chỉ

Số container

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25
26	27	28	29	30
31	32	33	34	35
36	37	38	39	40
41	42	43	44	45
46	47	48	49	50

Chi thị của Hải quan

	Ngày	Tên	Nội dung
1	/ /		
2	/ /		
3	/ /		
4	/ /		
5	/ /		
6	/ /		
7	/ /		
8	/ /		
9	/ /		
10	/ /		

Hình 2.13: Tờ khai hải quan (trang 2/3)

Tờ khai hàng hóa xuất khẩu (thông quan)

Số tờ khai	308304207650	Số tờ khai đầu tiên	-	/
Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng				
Mã phân loại kiểm tra	1	Mã loại hình	H21	1
Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai	HQTSNHAT	Mã số thuế đại diện	6109	
Ngày đăng ký	07/03/2026 14:56:51	Mã bộ phận xử lý tờ khai	04	
Thời hạn tái nhập/ tái xuất	/ / -	Ngày thay đổi đăng ký	/ /	

<01>

Mã số hàng hóa	61091020	Mã quản lý riêng	
Mô tả hàng hóa	Áo thun nữ, 100% cotton, size M, không nhãn hiệu. Hàng mới 100%.#&VN		

Trị giá hóa đơn	104	Số lượng (1)	520	PCE
Thuế xuất khẩu		Số lượng (2)	520	PCE
Trị giá tính thuế (S)	2.691.520	VND	Đơn giá hóa đơn	0,2 - USD - PCE
Số lượng tính thuế			Trị giá tính thuế (M)	-
Thuế suất			Đơn giá tính thuế	5.176 VND PCE
Số tiền thuế	VND			
Số tiền miễn giảm				

Số thứ tự của dòng hàng trên tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng

Danh mục miễn thuế xuất khẩu

Tiền lệ phí	Đơn giá	Tiền bảo hiểm	Đơn giá
	Số lượng		Số lượng
	Khoản tiền		Khoản tiền
	VND		VND

Mã văn bản pháp luật khác

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Miễn / Giảm / Không chịu thuế xuất khẩu

<02>

Mã số hàng hóa	61091020	Mã quản lý riêng	
Mô tả hàng hóa	Áo thun nữ, 100% cotton, size L, không nhãn hiệu. Hàng mới 100%.#&VN		

Trị giá hóa đơn	91	Số lượng (1)	455	PCE
Thuế xuất khẩu		Số lượng (2)	455	PCE
Trị giá tính thuế (S)	2.355.080	VND	Đơn giá hóa đơn	0,2 - USD - PCE
Số lượng tính thuế			Trị giá tính thuế (M)	-
Thuế suất	-		Đơn giá tính thuế	5.176 VND PCE
Số tiền thuế	VND			
Số tiền miễn giảm				

Số thứ tự của dòng hàng trên tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng

Danh mục miễn thuế xuất khẩu

Tiền lệ phí	Đơn giá	Tiền bảo hiểm	Đơn giá
	Số lượng		Số lượng
	Khoản tiền		Khoản tiền
	VND		VND

Mã văn bản pháp luật khác

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Miễn / Giảm / Không chịu thuế xuất khẩu

Hình 2.14: Tờ khai hải quan (trang 3/3)

(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

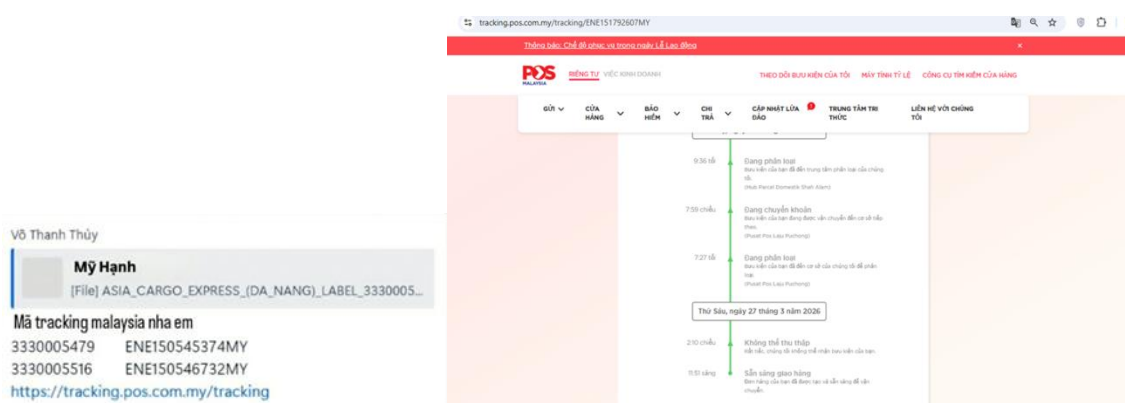
Đảm bảo tính pháp lý cho hàng hoá việc thực hiện đầy đủ các thủ tục hải quan, phát hành vận đơn (AWB) và bàn giao cho hãng vận chuyển giúp hàng hóa đủ điều kiện xuất khẩu theo quy định. Quy trình phối hợp giữa doanh nghiệp, hãng hàng không và cơ quan hải quan được thực hiện bài bản, giúp nâng cao uy tín của công ty. Kiểm soát tốt tiến độ vận chuyển khi hoàn tất thủ tục và bàn giao hàng đúng thời gian, doanh nghiệp có thể chủ động trong việc sắp xếp lịch bay, hạn chế trễ chuyến. Hỗ trợ khách hàng hiệu quả khách hàng không cần trực tiếp làm việc với hải quan hoặc hãng bay, giảm bớt thủ tục phức tạp và tiết kiệm thời gian.

Phụ thuộc vào nhiều bên liên quan quy trình này liên quan đến hải quan, hãng hàng không, đại lý... nên nếu một khâu gặp vấn đề (kẹt hải quan, delay chuyến bay) sẽ ảnh hưởng toàn bộ tiến độ, dễ phát sinh sai sót chứng từ nếu thông tin trên AWB, Invoice, không khớp có thể dẫn đến chậm thông quan hoặc bị giữ hàng. Thời gian xử lý có thể kéo dài đặc biệt với các lô hàng kiểm tra chuyên ngành hoặc hàng nhạy cảm, thủ tục có thể mất nhiều thời gian hơn dự kiến, chi phí phát sinh: Có thể phát sinh thêm phí lưu kho sân bay, phí sửa chứng từ hoặc phí thay đổi lịch bay.

Bước 7: Theo dõi đơn hàng

- Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ

Sau khi hàng hóa được vận chuyển, bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ phối hợp theo dõi toàn bộ quá trình vận chuyển của lô hàng thông qua hệ thống tracking của hãng vận chuyển và các đối tác liên quan. Nhân viên chứng từ và kinh doanh sẽ thường xuyên cập nhật tình trạng hàng hóa như thời gian xuất bay, quá trình trung chuyển, thông quan và giao hàng tại nước nhận. Trong trường hợp phát sinh sự cố như chậm chuyển bay, thiếu chứng từ hoặc thay đổi lịch trình vận chuyển, bộ phận phụ trách sẽ chủ động phối hợp với hãng hàng không, đại lý và khách hàng để xử lý kịp thời. Đồng thời, công ty cũng thực hiện cập nhật thông tin thường xuyên cho khách hàng nhằm đảm bảo tính minh bạch và nâng cao chất lượng dịch vụ.



Hình 2.15: Minh họa hoạt động theo dõi và tra cứu tình trạng đơn hàng

(Nguồn: Phòng chứng từ Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Giúp doanh nghiệp kiểm soát chặt chẽ tình trạng vận chuyển của lô hàng thông qua hệ thống tracking, từ đó đảm bảo tiến độ giao hàng theo cam kết tăng tính minh bạch và độ tin cậy của dịch vụ khi khách hàng có thể theo dõi hành trình đơn hàng theo thời gian thực chỗ trợ phát hiện sớm các sự cố phát sinh như chậm chuyển, thất lạc hoặc sai tuyến, giúp doanh nghiệp kịp thời xử lý và giảm thiểu rủi ro. Nâng cao chất lượng

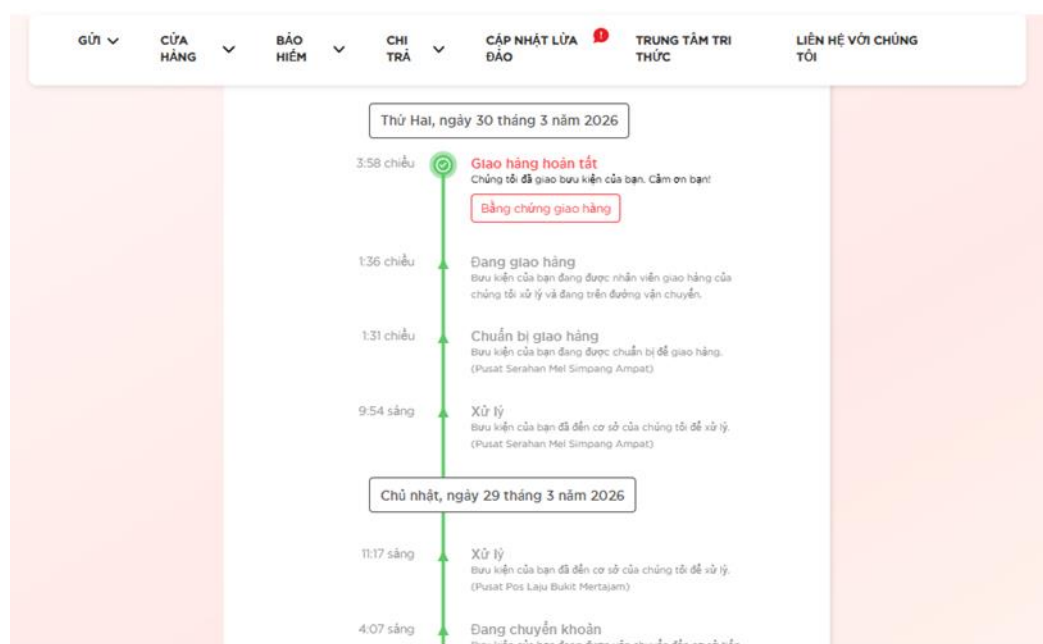
chăm sóc khách hàng thông qua việc chủ động cập nhật thông tin và phản hồi nhanh chóng khi có yêu cầu.

Phụ thuộc vào hệ thống tracking của hãng vận chuyển nên đôi khi thông tin cập nhật chưa kịp thời hoặc không đồng bộ. Nếu nhân viên không theo dõi sát sao, các sự cố có thể bị phát hiện chậm, ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng và trải nghiệm khách hàng trong một số trường hợp, thông tin tracking mang tính kỹ thuật, khách hàng khó hiểu nếu không được giải thích rõ việc xử lý sự cố phát sinh phụ thuộc vào nhiều bên (hãng bay, đại lý nước ngoài), nên doanh nghiệp khó kiểm soát hoàn toàn.

Bước 8: Hoàn tất đơn hàng

- Người thực hiện: Bộ phận kinh doanh (sale)

Sau khi hàng hóa được giao thành công cho người nhận, bộ phận kinh doanh tiến hành xác nhận hoàn tất đơn hàng với khách hàng. Nhân viên sẽ kiểm tra tình trạng giao hàng, đối chiếu các chứng từ liên quan và lưu trữ hồ sơ theo quy định của công ty. Bên cạnh đó, công ty thực hiện tiếp nhận phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ, thời gian vận chuyển và mức độ hài lòng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp phát sinh khiếu nại hoặc vấn đề liên quan đến đơn hàng, bộ phận phụ trách sẽ phối hợp xử lý nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và duy trì uy tín doanh nghiệp.



Hình 2.16: Minh họa quá trình hoàn tất và giao thành công đơn hàng

(Nguồn: Phòng kinh doanh Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Bước hoàn tất đơn hàng giúp doanh nghiệp xác nhận quá trình vận chuyển đã được thực hiện thành công, đảm bảo hàng hóa được giao đúng người nhận, đúng thời gian và

đúng điều kiện đã cam kết. Đây là cơ sở để doanh nghiệp thực hiện đối soát chứng từ, cập nhật trạng thái đơn hàng và lưu trữ thông tin phục vụ cho công tác quản lý. Bên cạnh đó, thông qua hoạt động chăm sóc sau dịch vụ và ghi nhận phản hồi từ khách hàng, doanh nghiệp có thể đánh giá mức độ hài lòng cũng như chất lượng dịch vụ đã cung cấp. Điều này không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần xây dựng mối quan hệ hợp tác lâu dài và gia tăng uy tín của doanh nghiệp.

Tuy nhiên, bước hoàn tất đơn hàng vẫn tồn tại một số hạn chế. Nếu việc xác nhận giao hàng không được thực hiện chặt chẽ, có thể xảy ra sai sót trong việc cập nhật trạng thái đơn hàng hoặc đối soát chứng từ. Ngoài ra, quá trình thu thập phản hồi khách hàng đôi khi chưa đầy đủ hoặc mang tính chủ quan, dẫn đến việc đánh giá chất lượng dịch vụ chưa thực sự chính xác. Trong trường hợp phát sinh khiếu nại sau giao hàng, doanh nghiệp có thể mất nhiều thời gian để xử lý, đặc biệt khi liên quan đến nhiều bên như hãng vận chuyển hoặc đại lý nước ngoài. Bên cạnh đó, nếu hệ thống lưu trữ chứng từ chưa được số hóa đồng bộ, việc tra cứu và quản lý dữ liệu có thể gặp khó khăn.

2.4. Đánh giá quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

2.4.1. Ưu điểm của quy trình

Quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express được xây dựng tương đối đầy đủ, có tính hệ thống và phù hợp với đặc thù của hoạt động logistics quốc tế. Thông qua việc tổ chức các bước từ tiếp nhận yêu cầu, tư vấn – báo giá, xử lý đơn hàng, vận chuyển đến theo dõi và hoàn tất đơn hàng, quy trình đã góp phần đảm bảo hoạt động cung ứng dịch vụ diễn ra một cách liên tục, hiệu quả và có kiểm soát.

Thứ nhất, quy trình có tính logic và liên kết chặt chẽ giữa các công đoạn. Mỗi bước trong quy trình đều được xác định rõ nội dung công việc, trách nhiệm của từng bộ phận và mối liên hệ giữa các khâu xử lý. Điều này giúp hạn chế tình trạng chồng chéo hoặc bỏ sót công việc, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho sự phối hợp giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, kho và chăm sóc khách hàng. Nhờ đó, quá trình xử lý đơn hàng được thực hiện đồng bộ, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo tiến độ vận chuyển.

Thứ hai, quy trình thể hiện định hướng khách hàng và nâng cao tính minh bạch trong dịch vụ. Trong quá trình cung cấp dịch vụ, công ty chú trọng đến hoạt động tư vấn,

báo giá và hỗ trợ thông tin cho khách hàng. Nhân viên tư vấn dựa trên đặc điểm từng lô hàng để đề xuất phương án vận chuyển phù hợp, đồng thời báo giá rõ ràng giúp hạn chế phát sinh tranh chấp. Ngoài ra, hệ thống theo dõi đơn hàng (tracking) giúp khách hàng cập nhật tình trạng vận chuyển theo thời gian thực, từ đó nâng cao mức độ tin cậy và sự hài lòng đối với dịch vụ của doanh nghiệp.

Thứ ba, quy trình có khả năng kiểm soát tốt hàng hóa và chứng từ vận chuyển. Các công đoạn như kiểm tra hàng hóa, đóng gói, chuẩn bị chứng từ và thực hiện thủ tục hải quan được triển khai tương đối chặt chẽ. Điều này giúp hạn chế các rủi ro thường gặp trong vận chuyển quốc tế như sai sót thông tin, chậm trễ thông quan hoặc hư hỏng hàng hóa. Bên cạnh đó, việc sử dụng đầy đủ các chứng từ như vận đơn hàng không (AWB), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice) và phiếu đóng gói (Packing List) góp phần đảm bảo tính pháp lý và minh bạch trong toàn bộ quá trình vận chuyển.

Thứ tư, quy trình có sự ứng dụng công nghệ trong quản lý và theo dõi đơn hàng. Thông qua hệ thống tracking của hãng vận chuyển và các công cụ quản lý nội bộ, doanh nghiệp có thể theo dõi tình trạng đơn hàng, cập nhật tiến độ vận chuyển và hỗ trợ xử lý sự cố phát sinh kịp thời. Việc ứng dụng công nghệ giúp nâng cao hiệu quả quản lý, giảm thời gian xử lý thông tin và tăng khả năng kiểm soát hoạt động vận chuyển. Đồng thời, điều này cũng góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

Thứ năm, quy trình có tính linh hoạt và tạo cơ sở cho việc nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ. Do đặc thù của hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như lịch bay, quy định hải quan và nhu cầu khách hàng, công ty có khả năng linh hoạt điều chỉnh phương án vận chuyển phù hợp với từng tình huống thực tế. Bên cạnh đó, việc theo dõi quá trình thực hiện đơn hàng và tiếp nhận phản hồi từ khách hàng cũng giúp doanh nghiệp đánh giá hiệu quả hoạt động, từ đó có cơ sở cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ trong thời gian tới.

Nhìn chung, quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản về tính hệ thống, tính kiểm soát, tính linh hoạt và định hướng khách hàng. Đây là nền tảng quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa hoạt động vận hành và tăng cường năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực logistics quốc tế.

2.4.2. Nhược điểm của quy trình

Bên cạnh những ưu điểm đã đạt được, quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ.

Thứ nhất, quy trình vẫn còn phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người trong khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng. Việc ghi nhận thông tin ban đầu từ khách hàng chủ yếu do nhân viên kinh doanh thực hiện, do đó nếu thông tin không đầy đủ hoặc sai sót ngay từ đầu sẽ ảnh hưởng đến các bước tiếp theo như báo giá, chuẩn bị chứng từ và vận chuyển. Điều này làm gia tăng nguy cơ sai lệch thông tin và phát sinh chi phí không cần thiết.

Thứ hai, công tác tư vấn và báo giá chưa thực sự ổn định do chịu ảnh hưởng của biến động thị trường. Giá cước vận chuyển quốc tế thường xuyên thay đổi theo giá nhiên liệu, chính sách của hãng hàng không và tình trạng tải trọng. Điều này khiến việc báo giá đôi khi thiếu tính chính xác hoặc khó duy trì trong suốt quá trình thực hiện dịch vụ, gây khó khăn trong việc cam kết với khách hàng.

Thứ ba, quy trình còn tồn tại rủi ro trong việc kiểm tra hàng hóa và chuẩn bị chứng từ. Nếu việc kiểm tra không được thực hiện chặt chẽ, có thể dẫn đến sai sót về thông tin hàng hóa, khai báo không chính xác hoặc thiếu chứng từ cần thiết. Điều này có thể gây chậm trễ trong quá trình thông quan, thậm chí phát sinh chi phí lưu kho hoặc xử phạt hành chính.

Thứ tư, quy trình còn phụ thuộc nhiều vào các bên liên quan bên ngoài như hãng hàng không, cơ quan hải quan và đại lý nước ngoài. Trong trường hợp các bên này gặp sự cố như delay chuyến bay, tắc nghẽn tại sân bay hoặc thay đổi chính sách hải quan, doanh nghiệp sẽ khó kiểm soát hoàn toàn tiến độ vận chuyển, từ đó ảnh hưởng đến thời gian giao hàng và chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, hệ thống theo dõi đơn hàng (tracking) hiện vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hệ thống của hãng vận chuyển, dẫn đến tình trạng thông tin cập nhật đôi khi chưa kịp thời hoặc chưa đồng bộ, gây khó khăn trong việc cung cấp thông tin chính xác cho khách hàng khi phát sinh sự cố.

Thứ năm, hoạt động chăm sóc khách hàng và xử lý khiếu nại sau dịch vụ chưa thực sự tối ưu. Việc thu thập phản hồi khách hàng còn mang tính thụ động, trong khi quy trình xử lý khiếu nại có thể kéo dài do phải phối hợp với nhiều bên liên quan. Điều này ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng và mức độ hài lòng đối với dịch vụ.

Nhìn chung, những hạn chế trên cho thấy quy trình quản lý dịch vụ tại công ty tuy đã được xây dựng tương đối hoàn chỉnh nhưng vẫn cần được tiếp tục cải thiện, đặc biệt ở các khâu kiểm soát thông tin, ứng dụng công nghệ và nâng cao khả năng chủ động trong quản lý vận hành.

2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế

Những hạn chế trong quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express xuất phát từ cả yếu tố khách quan và chủ quan. Việc phân tích rõ nguyên nhân giúp doanh nghiệp có cơ sở đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm hoàn thiện quy trình trong thời gian tới.

2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Trước hết, hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế chịu ảnh hưởng lớn từ biến động của môi trường bên ngoài. Giá cước vận chuyển hàng không thường xuyên thay đổi do tác động của giá nhiên liệu, chính sách của các hãng hàng không, tình trạng cung – cầu vận tải và các yếu tố mùa vụ. Điều này khiến doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc duy trì mức báo giá ổn định và chính xác trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.

Bên cạnh đó, quy trình vận chuyển quốc tế còn phụ thuộc vào nhiều bên liên quan như hãng hàng không, cơ quan hải quan và đại lý tại nước ngoài. Trong trường hợp phát sinh các vấn đề như chậm chuyển bay, tắc nghẽn tại sân bay hoặc thay đổi chính sách kiểm tra hải quan, doanh nghiệp khó có thể chủ động kiểm soát hoàn toàn tiến độ vận chuyển. Đây là nguyên nhân dẫn đến tình trạng chậm trễ giao hàng hoặc phát sinh chi phí ngoài dự kiến.

Ngoài ra, sự khác biệt về quy định pháp lý và thủ tục hải quan giữa các quốc gia cũng gây ra những khó khăn nhất định trong quá trình xử lý chứng từ và thông quan hàng hóa. Các quy định này thường xuyên thay đổi và có mức độ phức tạp cao, đòi hỏi doanh nghiệp phải liên tục cập nhật để tránh sai sót.

Một yếu tố khách quan khác là hạ tầng logistics và năng lực khai thác tại các sân bay chưa đồng đều giữa các khu vực. Tình trạng quá tải tại một số sân bay lớn hoặc hạn chế về năng lực xử lý hàng hóa có thể ảnh hưởng đến tốc độ vận chuyển và thời gian giao nhận.

2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Bên cạnh các yếu tố khách quan, những hạn chế trong quy trình còn xuất phát từ nội tại của doanh nghiệp. Trước hết, quy trình hiện tại vẫn phụ thuộc nhiều vào yếu tố

con người, đặc biệt trong các khâu như tiếp nhận thông tin, tư vấn và xử lý đơn hàng. Nếu nhân viên chưa có đủ kinh nghiệm hoặc chưa nắm vững nghiệp vụ, có thể dẫn đến sai sót trong việc ghi nhận thông tin, báo giá hoặc chuẩn bị chứng từ.

Mức độ ứng dụng công nghệ trong quản lý quy trình còn hạn chế. Hệ thống theo dõi đơn hàng chủ yếu phụ thuộc vào nền tảng của hãng vận chuyển, trong khi việc quản lý dữ liệu và chứng từ nội bộ chưa được số hóa hoàn toàn. Điều này làm giảm hiệu quả kiểm soát thông tin và gây khó khăn trong việc tra cứu, đối soát. Ngoài ra, công ty chưa xây dựng được quy trình kiểm soát và cập nhật thông tin một cách chặt chẽ và đồng bộ giữa các bộ phận. Sự thiếu liên kết trong trao đổi thông tin có thể dẫn đến sai lệch dữ liệu và ảnh hưởng đến hiệu quả xử lý đơn hàng.

Một nguyên nhân khác là công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực chưa được chú trọng đầy đủ. Trong lĩnh vực logistics quốc tế, yêu cầu về chuyên môn và cập nhật kiến thức là rất cao, do đó nếu không được đào tạo thường xuyên, nhân viên sẽ khó đáp ứng tốt yêu cầu công việc. Cuối cùng, hoạt động chăm sóc khách hàng và xử lý khiếu nại chưa thực sự chuyên nghiệp và chủ động. Việc thu thập phản hồi khách hàng còn mang tính thụ động, trong khi quy trình xử lý khiếu nại chưa được chuẩn hóa rõ ràng, dẫn đến thời gian xử lý kéo dài và ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh và quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Thông qua việc tìm hiểu tình hình hoạt động của doanh nghiệp, có thể thấy công ty đang hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực logistics và chuyển phát nhanh quốc tế, với các dịch vụ như vận chuyển hàng hóa quốc tế, khai báo hải quan, kho bãi và logistics tổng thể. Thị trường hoạt động của công ty tập trung vào các quốc gia có nhu cầu giao thương và cộng đồng người Việt lớn như Hàn Quốc, Mỹ, Đài Loan, Malaysia và các nước châu Âu.

Bên cạnh đó, kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023–2025 cho thấy doanh nghiệp có sự biến động đáng kể về doanh thu và lợi nhuận do ảnh hưởng của thị trường logistics, chi phí vận chuyển quốc tế và áp lực cạnh tranh trong ngành. Mặc dù doanh thu và lợi nhuận gộp năm 2025 đã có dấu hiệu phục hồi so với năm 2024, nhưng hiệu quả kinh doanh nhìn chung vẫn chưa thực sự ổn định do chịu tác động của các khoản chi phí phát sinh ngoài hoạt động kinh doanh chính.

Ngoài việc phân tích tình hình hoạt động kinh doanh, chương này cũng đã làm rõ thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Quy trình được xây dựng theo mô hình tương đối khép kín, bao gồm các bước từ tiếp nhận yêu cầu khách hàng, tư vấn – báo giá, tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra và đóng gói, làm thủ tục vận chuyển, theo dõi đơn hàng đến hoàn tất giao hàng. Mỗi công đoạn đều có sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo hoạt động vận chuyển diễn ra liên tục và đúng tiến độ.

Qua quá trình phân tích, có thể nhận thấy quy trình quản lý dịch vụ của công ty có nhiều ưu điểm như tính liên kết giữa các khâu, khả năng kiểm soát hàng hóa và chứng từ tương đối tốt, tính linh hoạt trong xử lý đơn hàng cũng như sự chú trọng đến hoạt động chăm sóc khách hàng. Tuy nhiên, quy trình vẫn còn tồn tại một số hạn chế như phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người, mức độ ứng dụng công nghệ chưa cao, khả năng kiểm soát thông tin chưa đồng bộ và còn phụ thuộc vào các đối tác vận chuyển quốc tế.

Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan như biến động thị trường, chính sách hải quan và đặc thù của vận tải hàng không quốc tế, cũng như các nguyên nhân chủ quan từ nội tại doanh nghiệp như hạn chế về công nghệ, quy trình kiểm soát và chất lượng nguồn nhân lực. Từ những nội dung đã phân tích ở chương 2, có thể thấy việc hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express là cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trong thời gian tới. Đây cũng là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ tại công ty trong chương 3.

CHƯƠNG 3. HOÀN THIỆN QUY TRÌNH QUẢN LÝ DỊCH VỤ CHUYÊN PHÁT NHANH QUỐC TẾ BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS

3.1. Định hướng và mục tiêu

3.1.1. Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh

Nền kinh tế toàn cầu có nhiều biến động và cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh đóng vai trò quan trọng đối với Công ty TNHH Asia Cargo Express trong quá trình xây dựng định hướng và hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyên phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không. Trước hết, về môi trường kinh tế, hoạt động logistics quốc tế chịu ảnh hưởng trực tiếp từ tăng trưởng kinh tế toàn cầu, thương mại quốc tế và sự phát triển của thương mại điện tử. Trong những năm gần đây, xu hướng mua bán xuyên biên giới ngày càng gia tăng, kéo theo nhu cầu vận chuyển nhanh, đặc biệt là vận tải hàng không, tăng mạnh. Tuy nhiên, các yếu tố như lạm phát, biến động tỷ giá, chi phí nhiên liệu và cước vận tải cũng có thể ảnh hưởng đến chi phí dịch vụ và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Do đó, công ty cần thường xuyên theo dõi và dự báo các chỉ số kinh tế để chủ động điều chỉnh chiến lược kinh doanh.

Về môi trường chính trị – pháp lý, hoạt động chuyên phát nhanh quốc tế chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định trong và ngoài nước, bao gồm luật hải quan, chính sách xuất nhập khẩu và các quy định về vận tải hàng không. Sự thay đổi trong chính sách quản lý hàng hóa, kiểm tra chuyên ngành hoặc các hiệp định thương mại quốc tế có thể tạo ra cả cơ hội và thách thức cho doanh nghiệp. Vì vậy, việc cập nhật kịp thời các quy định pháp lý là điều kiện cần thiết để đảm bảo hoạt động vận chuyển diễn ra thuận lợi và đúng quy định.

Đối với môi trường công nghệ, sự phát triển của công nghệ thông tin và chuyển đổi số đang tác động mạnh mẽ đến ngành logistics. Các hệ thống quản lý đơn hàng, theo dõi vận chuyển (tracking), tự động hóa xử lý dữ liệu và trí tuệ nhân tạo đang được ứng dụng ngày càng rộng rãi. Đây vừa là cơ hội để doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý và chất lượng dịch vụ, vừa là thách thức nếu doanh nghiệp không kịp thời đầu tư và cập nhật công nghệ.

Về môi trường cạnh tranh, thị trường chuyên phát nhanh quốc tế hiện nay có sự tham gia của nhiều doanh nghiệp lớn với mạng lưới rộng khắp và năng lực tài chính

mạnh. Điều này tạo ra áp lực cạnh tranh lớn về giá cả, chất lượng dịch vụ và tốc độ giao hàng. Do đó, Asia Cargo Express cần xác định rõ lợi thế cạnh tranh của mình, đồng thời không ngừng cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ để duy trì và mở rộng thị phần. Ngoài ra, yếu tố khách hàng cũng có sự thay đổi đáng kể. Khách hàng ngày càng yêu cầu cao hơn về tốc độ, độ chính xác, tính minh bạch và khả năng theo dõi đơn hàng. Xu hướng cá nhân hóa dịch vụ và trải nghiệm khách hàng ngày càng trở nên quan trọng, đòi hỏi doanh nghiệp phải linh hoạt và chủ động trong việc đáp ứng nhu cầu thị trường.

Từ việc phân tích các yếu tố trên, có thể dự báo rằng trong thời gian tới, nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không sẽ tiếp tục gia tăng, đặc biệt trong lĩnh vực thương mại điện tử. Tuy nhiên, doanh nghiệp cũng sẽ phải đối mặt với nhiều thách thức từ chi phí vận hành, cạnh tranh và yêu cầu ngày càng cao của khách hàng. Do đó, việc chủ động nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh sẽ là cơ sở quan trọng để Công ty TNHH Asia Cargo Express xây dựng chiến lược phát triển và hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ một cách hiệu quả và bền vững.

3.1.2. Định hướng và mục tiêu phát triển chung của công ty TNHH Asia Cargo Express trong thời gian tới

3.1.2.1. Định hướng chung của công ty

Hiện nay thị trường logistics quốc tế ngày càng cạnh tranh gay gắt trong khi nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế không ngừng gia tăng, đặc biệt từ nhóm khách hàng cá nhân như du học sinh, người lao động và các hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ, Công ty TNHH Asia Cargo Express cần xây dựng định hướng phát triển phù hợp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững trong dài hạn. Việc xác định rõ định hướng và mục tiêu phát triển sẽ giúp doanh nghiệp chủ động thích ứng với biến động thị trường, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động trong lĩnh vực logistics quốc tế.

Về định hướng phát triển chung, trong thời gian tới công ty hướng đến trở thành doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics và chuyển phát nhanh quốc tế uy tín, chuyên nghiệp và có khả năng đáp ứng linh hoạt nhu cầu của khách hàng. Công ty tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện hiệu quả quản lý và từng bước hiện đại hóa hoạt động vận hành nhằm tạo lợi thế cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, doanh nghiệp định hướng mở rộng mạng lưới hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước nhằm nâng cao năng lực cung ứng dịch vụ. Việc tăng cường liên kết với các doanh nghiệp logistics, đại lý quốc tế và các đơn vị vận tải sẽ giúp công ty nâng cao tính linh hoạt trong hoạt

động vận chuyển, tối ưu chi phí và mở rộng thị trường khách hàng. Thông qua định hướng này, doanh nghiệp hướng đến mục tiêu nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và củng cố vị thế trên thị trường logistics quốc tế.

Một định hướng quan trọng khác là công ty tập trung mở rộng thị trường theo hướng khai thác sâu các tuyến vận chuyển có nhu cầu ổn định và tần suất cao như Hàn Quốc, Mỹ, Canada, Malaysia, khu vực Đông Nam Á và Liên minh châu Âu (EU). Thay vì mở rộng dàn trải, doanh nghiệp định hướng xây dựng các tuyến vận chuyển chủ lực nhằm đảm bảo tính ổn định về thời gian, chi phí và chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, công ty đẩy mạnh khai thác khách hàng thông qua các kênh online như Facebook, TikTok và Zalo, tận dụng xu hướng số hóa để mở rộng tệp khách hàng với chi phí tiếp cận thấp hơn. Trong giai đoạn tới, công ty đặt mục tiêu tập trung vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, mở rộng quy mô khách hàng và củng cố vị thế trên thị trường logistics quốc tế.

Công ty tập trung nâng cao hiệu quả vận hành thông qua việc đơn giản hóa và chuẩn hóa quy trình làm việc. Doanh nghiệp định hướng rút gọn các bước xử lý không cần thiết, chuẩn hóa thông tin đầu vào và xây dựng biểu mẫu tiếp nhận đơn hàng thống nhất nhằm hạn chế sai sót trong quá trình trao đổi và xử lý thông tin. Đồng thời, công ty từng bước ứng dụng các công cụ quản lý đơn hàng và hệ thống tracking nội bộ để kiểm soát tiến độ xử lý, giảm phụ thuộc vào thao tác thủ công và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận. Trong định hướng này, doanh nghiệp đặt mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành và tăng mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó công ty cũng chú trọng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và vận hành nhằm nâng cao tính minh bạch, khả năng kiểm soát và tốc độ xử lý đơn hàng. Đồng thời, doanh nghiệp định hướng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao thông qua đào tạo chuyên môn, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ logistics quốc tế và khả năng xử lý tình huống thực tế, từ đó đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Công ty đặt mục tiêu nâng cao hiệu quả quản lý và xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, ổn định.

Nhìn chung, định hướng phát triển chung của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong thời gian tới tập trung vào việc mở rộng thị trường có chọn lọc, tối ưu hóa quy trình vận hành, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ. Đây sẽ

là nền tảng quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh ngành logistics quốc tế ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ.

3.1.2.2. Định hướng dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

Song song với định hướng phát triển chung, Công ty TNHH Asia Cargo Express xác định dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không là lĩnh vực trọng tâm cần được ưu tiên phát triển trong thời gian tới. Trong bối cảnh hoạt động thương mại quốc tế và nhu cầu vận chuyển hàng hóa phát triển và ngày càng gia tăng, dịch vụ chuyển phát nhanh bằng đường hàng không giữ vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. Trong giai đoạn tới, công ty hướng đến mục tiêu nâng cao chất lượng dịch vụ và từng bước khẳng định vị thế trong lĩnh vực chuyển phát nhanh quốc tế.

Về định hướng phát triển, công ty tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ theo hướng nhanh chóng, chính xác an toàn và chuyên nghiệp. Doanh nghiệp chú trọng hoàn thiện quy trình cung cấp dịch vụ từ khâu tiếp nhận thông tin khách hàng, xử lý đơn hàng, kiểm tra hàng hóa, chuẩn bị chứng từ cho đến vận chuyển và chăm sóc khách hàng sau dịch vụ. Việc tối ưu và chuẩn hóa quy trình giúp hạn chế sai sót phát sinh, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao hiệu quả vận hành. Trong định hướng này, công ty hướng đến mục tiêu nâng cao hiệu quả quản lý, cải thiện chất lượng phục vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Bên cạnh đó, công ty định hướng mở rộng và tăng cường hợp tác với các hãng hàng không, đại lý quốc tế và các đối tác logistics nhằm nâng cao năng lực vận chuyển trên nhiều tuyến quốc tế khác nhau. Việc mở rộng mạng lưới hợp tác không chỉ giúp doanh nghiệp tăng tính linh hoạt trong quá trình tổ chức vận chuyển mà còn góp phần cải thiện thời gian giao hàng và tối ưu chi phí dịch vụ. Thông qua đó, công ty hướng đến mục tiêu mở rộng thị trường, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển ổn định trong lĩnh vực logistics quốc tế.

Một định hướng quan trọng khác là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không. Công ty hướng đến việc triển khai các hệ thống quản lý đơn hàng, quản lý chứng từ điện tử và nâng cấp hệ thống tracking nhằm hỗ trợ khách hàng theo dõi tình trạng đơn hàng theo thời gian thực. Việc ứng dụng công nghệ góp nâng cao tính minh bạch thông tin, khả năng kiểm soát và chất lượng phục vụ khách hàng. Trong thời gian tới, doanh nghiệp hướng đến mục

tiêu hiện đại hóa hoạt động quản lý và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình xử lý đơn hàng.

Ngoài ra, doanh nghiệp cũng chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua đào tạo nghiệp vụ logistics, kiến thức hải quan quốc tế và kỹ năng xử lý tình huống thực tế. Đây là yếu tố quan trọng giúp công ty nâng cao hiệu quả quản lý và hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển quốc tế. Qua đó, doanh nghiệp hướng đến mục tiêu xây dựng đội ngũ nhân sự có chuyên môn, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của hoạt động logistics quốc tế.

Nhìn chung, định hướng và mục tiêu phát triển dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong thời gian tới tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, hoàn thiện quy trình quản lý và tăng cường ứng dụng công nghệ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường logistics quốc tế.

3.2. Một số giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

Dựa trên những hạn chế đã được phân tích tại Chương 2, quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express cần được hoàn thiện theo hướng nâng cao tính chính xác, tối ưu hóa thời gian xử lý, tăng cường ứng dụng công nghệ và giảm thiểu rủi ro trong quá trình vận hành. Các giải pháp hoàn thiện được đề xuất cụ thể như sau:

3.2.1. Hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng

Một trong những hạn chế lớn của quy trình hiện tại là còn phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người trong quá trình tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng, dẫn đến nguy cơ sai sót và thiếu đồng bộ giữa các bộ phận. Vì vậy, Công ty TNHH Asia Cargo Express cần hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng theo hướng chuẩn hóa quy trình kết hợp tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý.

Tiến hành hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin theo hướng chuẩn hóa và ứng dụng công nghệ trong quản lý. Trước hết, doanh nghiệp cần xây dựng và chuẩn hóa biểu mẫu tiếp nhận thông tin khách hàng (form thông tin đơn hàng) với đầy đủ các nội dung cần thiết như loại hàng hóa, số lượng, trọng lượng, kích thước, địa chỉ người gửi – người nhận, thông tin liên hệ, yêu cầu đặc biệt và các lưu ý liên quan đến vận chuyển. Việc sử

dụng biểu mẫu thống nhất không chỉ giúp nhân viên dễ dàng thu thập thông tin mà còn hạn chế tình trạng thiếu sót hoặc ghi nhận không đồng nhất giữa các bộ phận.

Công ty cần xây dựng checklist kiểm tra thông tin trước khi chuyển đơn hàng sang các bước tiếp theo trong quy trình. Nhân viên cần thực hiện đối chiếu và xác nhận lại các thông tin quan trọng như địa chỉ giao nhận, loại hàng hóa, điều kiện vận chuyển, chứng từ liên quan và yêu cầu đặc biệt của khách hàng nhằm hạn chế tối đa sai lệch dữ liệu. Việc kiểm tra thông tin ngay từ giai đoạn đầu không chỉ giúp nâng cao tính chính xác của đơn hàng mà còn góp phần giảm thiểu các sự cố phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Doanh nghiệp cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin thông qua việc triển khai hệ thống nhập liệu điện tử (CRM hoặc phần mềm quản lý đơn hàng) để lưu trữ, cập nhật và đồng bộ dữ liệu giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, vận hành và chăm sóc khách hàng. Việc sử dụng hệ thống điện tử không chỉ giúp giảm bớt thao tác thủ công mà còn nâng cao khả năng kiểm soát, tra cứu và theo dõi tình trạng xử lý đơn hàng theo thời gian thực. Đồng thời, dữ liệu được quản lý tập trung sẽ giúp tăng hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận và rút ngắn thời gian xử lý công việc.

Việc đầu tư hệ thống quản lý, doanh nghiệp cũng cần tổ chức đào tạo nhân viên về kỹ năng tiếp nhận, xử lý và kiểm tra thông tin đơn hàng nhằm đảm bảo toàn bộ quy trình được thực hiện một cách thống nhất và hiệu quả. Việc nâng cao năng lực chuyên môn cho nhân viên sẽ góp phần hạn chế sai sót nghiệp vụ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Việc hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao độ chính xác của dữ liệu đầu vào, giảm thiểu sai sót trong quá trình vận hành, rút ngắn thời gian xử lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Đây cũng là cơ sở quan trọng để xây dựng quy trình quản lý dịch vụ chuyên nghiệp, đồng bộ và phù hợp với yêu cầu phát triển của ngành logistics hiện nay.

3.2.2. Nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá dịch vụ

Để khắc phục những hạn chế trên, công ty cần xây dựng hệ thống bảng giá linh hoạt và được cập nhật thường xuyên theo biến động của thị trường vận tải quốc tế, giá nhiên liệu, chính sách của các hãng hàng không và tình hình tải trọng theo từng thời điểm. Việc cập nhật liên tục sẽ giúp doanh nghiệp chủ động điều chỉnh mức giá phù hợp, hạn chế tình trạng chênh lệch giữa báo giá ban đầu và chi phí thực tế phát sinh, công ty cần:

Xây dựng hệ thống bảng giá linh hoạt, cập nhật thường xuyên theo biến động thị trường và hãng vận tải quốc tế, giá nhiên liệu, phụ phí hàng không và chính sách của các hãng vận chuyển. Việc cập nhật liên tục sẽ giúp doanh nghiệp chủ động điều chỉnh mức giá phù hợp với từng thời điểm, hạn chế tình trạng sai lệch giữa báo giá và chi phí thực tế phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Thiết lập cơ chế báo giá có thời hạn hiệu lực rõ ràng để hạn chế rủi ro thay đổi chi phí và sự thay đổi của thị trường. Trong báo giá cần thể hiện đầy đủ các nội dung như cước vận chuyển, phụ phí, điều kiện áp dụng và thời gian hiệu lực để đảm bảo tính minh bạch và giúp khách hàng dễ dàng theo dõi, đối chiếu thông tin.

Công ty cần tăng cường đào tạo đội ngũ nhân viên về kiến thức tuyến vận chuyển, đặc điểm hàng hóa và quy định hàng không và các thủ tục liên quan đến xuất nhập khẩu. Việc nâng cao trình độ chuyên môn sẽ giúp nhân viên tư vấn chính xác hơn, đồng thời nâng cao khả năng xử lý tình huống và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Doanh nghiệp cũng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động công cụ hỗ trợ báo giá nhanh nhằm tăng tính chính xác và rút ngắn thời gian phản hồi khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp rút ngắn thời gian phản hồi báo giá mà còn nâng cao tính chính xác, hạn chế sai sót và tăng hiệu quả quản lý thông tin.

Việc nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá dịch vụ không chỉ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express tăng tính minh bạch và chuyên nghiệp trong hoạt động cung cấp dịch vụ mà còn góp phần nâng cao tỷ lệ chốt đơn, giảm thiểu tranh chấp phát sinh và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Đây là giải pháp quan trọng nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong bối cảnh thị trường logistics quốc tế ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ hiện nay.

3.2.3. Hoàn thiện quá trình kiểm soát hàng hóa và chứng từ

Trong hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không, hàng hóa và chứng từ là hai yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ vận chuyển, quá trình thông quan và chất lượng dịch vụ. Qua đánh giá thực trạng tại Công ty TNHH Asia Cargo Express cho thấy một số sai sót liên quan đến kiểm tra hàng hóa và xử lý chứng từ vẫn còn xảy ra, dẫn đến tình trạng chậm trễ giao hàng, phát sinh chi phí bổ sung hoặc ảnh hưởng đến khả năng thông quan tại thị trường nhập khẩu. Do đó, việc tăng cường kiểm soát hàng hóa và chứng từ là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý quy trình.

Xây dựng quy trình kiểm tra hàng hóa hai bước gồm kiểm tra khi nhận hàng và kiểm tra trước khi xuất kho. Ở giai đoạn nhận hàng, nhân viên cần tiến hành đối chiếu thông tin đơn hàng với thực tế hàng hóa như số lượng, trọng lượng, kích thước, tình trạng bao bì và các yêu cầu vận chuyển đặc biệt. Trước khi xuất kho, hàng hóa cần được kiểm tra lại nhằm đảm bảo không xảy ra sai sót trong quá trình phân loại, đóng gói và chuẩn bị vận chuyển. Việc kiểm tra nhiều bước sẽ giúp doanh nghiệp hạn chế rủi ro thất lạc, nhầm lẫn hoặc sai khác thông tin hàng hóa.

Áp dụng checklist chứng từ bắt buộc cho từng loại hàng hóa và từng thị trường xuất khẩu cụ thể. Các chứng từ như vận đơn hàng không (AWB), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), phiếu đóng gói (Packing List) và các giấy tờ liên quan cần được kiểm tra đầy đủ về nội dung, tính chính xác và sự đồng nhất giữa các thông tin. Việc sử dụng checklist không chỉ giúp hạn chế thiếu sót chứng từ mà còn góp phần nâng cao hiệu quả kiểm soát và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

Công ty cần chuẩn hóa quy trình lập, kiểm tra và lưu trữ chứng từ theo hướng thống nhất giữa các bộ phận. Mỗi loại chứng từ cần có quy định cụ thể về nội dung, thời gian xử lý và trách nhiệm thực hiện nhằm tránh tình trạng chồng chéo hoặc sai lệch thông tin trong quá trình xử lý đơn hàng. Đồng thời, doanh nghiệp cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý chứng từ thông qua việc số hóa dữ liệu và lưu trữ điện tử để nâng cao khả năng tra cứu, kiểm soát và đối chiếu thông tin khi cần thiết.

Bên cạnh việc hoàn thiện quy trình, công ty cũng cần tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên về quy định hải quan, quy trình kiểm tra hàng hóa và yêu cầu chứng từ của từng thị trường quốc tế. Việc cập nhật thường xuyên các quy định mới sẽ giúp nhân viên nâng cao khả năng xử lý nghiệp vụ, hạn chế sai sót và chủ động hơn trong quá trình làm việc với cơ quan hải quan cũng như đối tác vận chuyển.

Việc tăng cường kiểm soát hàng hóa và chứng từ không chỉ giúp hoàn thiện quá trình ở Công ty TNHH Asia Cargo Express hạn chế sai sót, giảm chi phí phát sinh mà còn góp phần đảm bảo quá trình thông quan diễn ra thuận lợi, nâng cao độ tin cậy của dịch vụ và cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng. Đây là giải pháp quan trọng nhằm hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường logistics quốc tế hiện nay.

3.2.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và tăng cường kiểm soát quá trình vận chuyển

Trong hoạt động chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý quy trình và tăng cường kiểm soát vận chuyển là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ. Qua đánh giá thực trạng tại Công ty TNHH Asia Cargo Express cho thấy quy trình hiện nay vẫn còn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, trong khi quá trình vận chuyển lại chịu ảnh hưởng lớn từ các yếu tố bên ngoài như hãng hàng không, cơ quan hải quan, tình trạng sân bay hoặc các sự cố phát sinh trong vận tải quốc tế. Điều này không chỉ làm gia tăng nguy cơ sai sót, chậm trễ mà còn gây khó khăn trong việc kiểm soát thông tin và tiến độ giao hàng. Công ty cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ kết hợp với tăng cường khả năng phối hợp và giám sát trong toàn bộ quá trình vận chuyển nhằm nâng cao hiệu quả quản lý quy trình.

Triển khai hệ thống phần mềm quản lý logistics tích hợp nhằm quản lý đồng bộ các hoạt động như tiếp nhận đơn hàng, theo dõi tình trạng vận chuyển, quản lý dữ liệu khách hàng và lưu trữ thông tin vận hành trên cùng một hệ thống. Việc ứng dụng phần mềm sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng kiểm soát, tra cứu và xử lý thông tin nhanh chóng hơn. Đẩy mạnh số hóa dữ liệu trong quá trình quản lý vận chuyển nhằm giảm thiểu thao tác thủ công, nâng cao tính chính xác và hạn chế rủi ro thất lạc thông tin. Việc quản lý dữ liệu tập trung cũng giúp các bộ phận liên quan dễ dàng phối hợp và cập nhật tình trạng xử lý đơn hàng.

Nâng cấp hệ thống tracking theo thời gian thực để hỗ trợ theo dõi tiến độ vận chuyển một cách liên tục và minh bạch. Hệ thống này giúp doanh nghiệp nhanh chóng cập nhật tình trạng đơn hàng, đồng thời hỗ trợ khách hàng chủ động theo dõi hành trình hàng hóa, từ đó nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng. Tăng cường kết nối và phối hợp thông tin giữa các bộ phận như kinh doanh, vận hành, kho và chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo luồng thông tin xuyên suốt, hạn chế tình trạng sai lệch hoặc chậm cập nhật dữ liệu trong quá trình xử lý đơn hàng.

Thiết lập cơ chế phối hợp chặt chẽ với các hãng hàng không, đại lý và đối tác logistics để chủ động theo dõi lịch bay, tiến độ vận chuyển và các rủi ro có thể phát sinh. Việc trao đổi thông tin thường xuyên với các đối tác sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng xử lý tình huống và đảm bảo tiến độ giao hàng. Xây dựng phương án dự phòng đối

với các trường hợp phát sinh như delay chuyến bay, thay đổi lịch trình hoặc quá tải vận chuyển nhằm hạn chế ảnh hưởng đến thời gian giao hàng và chất lượng dịch vụ. Đồng thời, công ty cần chủ động thông báo và cập nhật thông tin kịp thời cho khách hàng khi xảy ra sự cố.

Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ kết hợp với tăng cường kiểm soát quá trình vận chuyển sẽ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao hiệu quả quản lý, giảm sự phụ thuộc vào thao tác thủ công và hạn chế các rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế. Đồng thời, giải pháp này còn góp phần nâng cao tính minh bạch, cải thiện khả năng phối hợp giữa các bộ phận và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, từ đó tăng cường năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường logistics quốc tế.

3.2.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và xử lý khiếu nại

Để cải thiện trải nghiệm khách hàng, chất lượng dịch vụ khách hàng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến mức độ hài lòng, khả năng giữ chân khách hàng và uy tín của doanh nghiệp trên thị trường. Qua đánh giá thực trạng tại Công ty TNHH Asia Cargo Express cho thấy công tác chăm sóc khách hàng và xử lý khiếu nại vẫn còn tồn tại một số hạn chế như việc cập nhật thông tin đơn hàng chưa thực sự chủ động, thời gian phản hồi trong một số trường hợp còn chậm và chưa có quy trình xử lý khiếu nại thống nhất giữa các bộ phận. Điều này có thể làm ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và hoàn thiện quy trình xử lý khiếu nại là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý dịch vụ và tăng năng lực cạnh tranh của công ty.

Để thực hiện giải pháp này, trước hết công ty cần xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng rõ ràng theo từng giai đoạn trước, trong và sau quá trình vận chuyển. Ở giai đoạn trước vận chuyển, nhân viên cần tư vấn đầy đủ về dịch vụ, thời gian giao hàng, chi phí và các quy định liên quan nhằm giúp khách hàng nắm rõ thông tin trước khi sử dụng dịch vụ. Trong quá trình vận chuyển, doanh nghiệp cần chủ động cập nhật tình trạng đơn hàng, lịch trình vận chuyển hoặc các sự cố phát sinh cho khách hàng thay vì chỉ phản hồi khi khách hàng liên hệ yêu cầu. Sau khi hoàn tất giao hàng, công ty cần duy trì hoạt động chăm sóc sau dịch vụ thông qua việc xác nhận mức độ hài lòng và tiếp nhận các ý kiến phản hồi từ khách hàng.

Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần xây dựng quy trình xử lý khiếu nại cụ thể và thống nhất giữa các bộ phận liên quan. Quy trình cần quy định rõ thời gian tiếp nhận, xử lý và

phản hồi đối với từng loại khiếu nại nhằm đảm bảo giải quyết nhanh chóng và minh bạch. Đồng thời, công ty cần phân công trách nhiệm cụ thể cho từng bộ phận trong quá trình phối hợp xử lý nhằm hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc thiếu thống nhất trong phản hồi khách hàng.

Công ty cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động chăm sóc khách hàng thông qua việc sử dụng hệ thống CRM để lưu trữ thông tin khách hàng, theo dõi lịch sử giao dịch và quản lý phản hồi. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao khả năng quản lý dữ liệu khách hàng, cá nhân hóa dịch vụ và cải thiện tốc độ phản hồi trong quá trình chăm sóc khách hàng. Song song với đó, doanh nghiệp cần thường xuyên thu thập và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua khảo sát, đánh giá dịch vụ hoặc phản hồi trực tiếp. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để công ty nhận diện những hạn chế còn tồn tại trong quy trình phục vụ, từ đó đưa ra các biện pháp cải tiến phù hợp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ.

Việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và xử lý khiếu nại không chỉ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần nâng cao mức độ hài lòng, tăng khả năng giữ chân khách hàng lâu dài và xây dựng uy tín thương hiệu trên thị trường. Đồng thời, đây cũng là giải pháp quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong lĩnh vực logistics và chuyển phát nhanh quốc tế.

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

Để các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express được triển khai hiệu quả trong thực tiễn, doanh nghiệp cần đảm bảo các điều kiện cần thiết về nguồn lực, công nghệ và tổ chức quản lý. Đồng thời, công ty cần xây dựng phương thức triển khai phù hợp nhằm đảm bảo tính khả thi và nâng cao hiệu quả áp dụng các giải pháp vào hoạt động thực tế. Cụ thể như sau:

3.3.1. Hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng

- Điều kiện thực hiện

Để giải pháp hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng được triển khai hiệu quả, Công ty TNHH Asia Cargo Express cần đảm bảo đầy đủ các điều kiện về nguồn nhân lực, công nghệ và cơ chế phối hợp giữa các bộ phận trong doanh nghiệp. Trước hết, công ty cần xây dựng đội ngũ nhân viên có kiến thức chuyên môn về nghiệp

vụ logistics, vận tải hàng không và kỹ năng xử lý thông tin khách hàng. Nhân viên phụ trách tiếp nhận đơn hàng cần có khả năng tư vấn, thu thập và kiểm tra thông tin một cách chính xác nhằm hạn chế các sai sót phát sinh ngay từ giai đoạn đầu của quy trình.

Doanh nghiệp cần chuẩn hóa hệ thống biểu mẫu tiếp nhận thông tin khách hàng để đảm bảo tính thống nhất trong toàn bộ quá trình xử lý đơn hàng. Các biểu mẫu cần được thiết kế đầy đủ các nội dung quan trọng như thông tin người gửi, người nhận, loại hàng hóa, số lượng, trọng lượng, kích thước, yêu cầu vận chuyển và các lưu ý đặc biệt liên quan đến hàng hóa. Việc chuẩn hóa biểu mẫu sẽ giúp nhân viên dễ dàng thu thập thông tin, hạn chế tình trạng thiếu sót hoặc ghi nhận không đồng nhất giữa các bộ phận. Công ty cần đầu tư hệ thống phần mềm quản lý dữ liệu và quản lý đơn hàng nhằm hỗ trợ quá trình nhập liệu, lưu trữ và đồng bộ thông tin giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, vận hành và chăm sóc khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ sẽ giúp nâng cao khả năng kiểm soát thông tin, giảm sự phụ thuộc vào thao tác thủ công và tăng hiệu quả phối hợp trong toàn bộ quy trình xử lý đơn hàng.

- Cách thức triển khai

Để triển khai giải pháp này, trước hết công ty cần tiến hành rà soát toàn bộ quy trình tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng hiện tại nhằm xác định những điểm còn hạn chế, các bước dễ xảy ra sai sót hoặc chồng chéo thông tin. Trên cơ sở đó, doanh nghiệp xây dựng và áp dụng hệ thống biểu mẫu tiếp nhận thông tin khách hàng thống nhất trong toàn công ty. Tiếp theo, công ty cần xây dựng checklist kiểm tra thông tin trước khi chuyển đơn hàng sang các bước tiếp theo trong quy trình. Nhân viên cần thực hiện đối chiếu và xác nhận lại các thông tin quan trọng như địa chỉ người gửi – người nhận, loại hàng hóa, trọng lượng, điều kiện vận chuyển và các chứng từ liên quan nhằm hạn chế tối đa sai lệch dữ liệu. Việc áp dụng checklist không chỉ giúp nâng cao tính chính xác của thông tin đầu vào mà còn góp phần giảm thiểu các rủi ro phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Doanh nghiệp cần triển khai hệ thống nhập liệu điện tử hoặc phần mềm quản lý đơn hàng để kết nối dữ liệu giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, kho vận và chăm sóc khách hàng. Toàn bộ thông tin đơn hàng cần được cập nhật và lưu trữ tập trung trên cùng một hệ thống nhằm đảm bảo tính đồng bộ và hỗ trợ tra cứu nhanh chóng khi cần thiết. Công ty cần tổ chức các chương trình đào tạo nội bộ nhằm hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin. Nội dung đào tạo cần tập

trung vào kỹ năng kiểm tra dữ liệu, sử dụng phần mềm quản lý và xử lý các tình huống phát sinh trong thực tế. Đồng thời, doanh nghiệp cũng cần xây dựng cơ chế kiểm tra và giám sát định kỳ nhằm đánh giá mức độ tuân thủ quy trình của nhân viên và kịp thời điều chỉnh nếu cần thiết.

- Kết quả dự kiến đạt được

Việc hoàn thiện khâu tiếp nhận thông tin và xử lý đơn hàng được kỳ vọng sẽ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao độ chính xác của thông tin đầu vào, giảm thiểu sai sót trong quá trình xử lý và vận chuyển hàng hóa quốc tế. Thông tin được quản lý đồng bộ và xuyên suốt giữa các bộ phận sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả phối hợp nội bộ, hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc nhầm lẫn trong quá trình thực hiện dịch vụ. Việc ứng dụng phần mềm quản lý và số hóa dữ liệu sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng, nâng cao khả năng kiểm soát và tra cứu thông tin khi cần thiết.

Điều này không chỉ giúp doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình vận hành mà còn góp phần giảm áp lực công việc cho nhân viên và nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực. chất lượng dịch vụ khách hàng cũng sẽ được cải thiện đáng kể nhờ khả năng xử lý thông tin nhanh chóng, chính xác và minh bạch hơn. Khách hàng có thể nhận được thông tin đầy đủ và kịp thời trong quá trình sử dụng dịch vụ, từ đó nâng cao mức độ hài lòng và tăng sự tin tưởng đối với doanh nghiệp. Đây sẽ là cơ sở quan trọng giúp công ty nâng cao năng lực cạnh tranh và xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp trong lĩnh vực chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không

3.3.2. Nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá dịch vụ

- Điều kiện thực hiện

Để giải pháp nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá dịch vụ được triển khai hiệu quả, Công ty TNHH Asia Cargo Express cần xây dựng đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn và hiểu biết sâu về hoạt động logistics quốc tế, đặc biệt là lĩnh vực vận tải hàng không. Nhân viên phụ trách tư vấn và báo giá cần nắm rõ đặc điểm của từng loại hàng hóa, các tuyến vận chuyển quốc tế, thời gian vận chuyển, quy định hải quan cũng như các chính sách liên quan của hãng hàng không và đối tác logistics. Đây là cơ sở quan trọng giúp doanh nghiệp đưa ra phương án vận chuyển phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Công ty cần thường xuyên cập nhật thông tin về giá cước vận tải, phụ phí nhiên liệu, phụ phí an ninh và các biến động của thị trường logistics quốc tế nhằm đảm bảo

tính chính xác trong hoạt động báo giá. Do đặc thù của vận tải hàng không chịu ảnh hưởng lớn từ biến động thị trường, việc cập nhật thông tin kịp thời sẽ giúp doanh nghiệp chủ động điều chỉnh mức giá phù hợp và hạn chế các rủi ro phát sinh do chênh lệch chi phí thực tế. Doanh nghiệp cần đầu tư các công cụ hỗ trợ báo giá và hệ thống lưu trữ dữ liệu khách hàng nhằm nâng cao tốc độ xử lý thông tin và khả năng tra cứu trong quá trình tư vấn.

- Cách thức triển khai

Công ty tiến hành xây dựng công ty cần xây dựng hệ thống bảng giá linh hoạt và được cập nhật thường xuyên theo biến động của thị trường vận tải quốc tế. Các thông tin về giá cước, phụ phí và thời gian vận chuyển cần được tổng hợp và điều chỉnh định kỳ nhằm đảm bảo mức báo giá phù hợp với tình hình thực tế. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần thiết lập cơ chế báo giá có thời hạn hiệu lực cụ thể nhằm hạn chế các rủi ro phát sinh do thay đổi giá cước hoặc chính sách vận chuyển. Công ty cũng cần chuẩn hóa quy trình tư vấn khách hàng theo từng bước cụ thể, từ khâu tiếp nhận nhu cầu, phân tích đặc điểm hàng hóa, lựa chọn phương án vận chuyển đến báo giá và xác nhận dịch vụ. Trong quá trình tư vấn, nhân viên cần cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan như thời gian vận chuyển dự kiến, điều kiện vận chuyển, chi phí phát sinh và các yêu cầu chứng từ nhằm giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn phương án phù hợp.

Doanh nghiệp cần tăng cường đào tạo kỹ năng tư vấn và xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên kinh doanh. Nội dung đào tạo cần tập trung vào kiến thức logistics quốc tế, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng phân tích nhu cầu khách hàng và khả năng xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ. Đồng thời, công ty nên ứng dụng các công cụ hỗ trợ báo giá nhanh và phần mềm quản lý khách hàng nhằm nâng cao tốc độ phản hồi và tính chính xác trong quá trình làm việc.

- Kết quả dự kiến đạt được

Việc nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá dịch vụ sẽ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express tăng tính minh bạch và chuyên nghiệp trong hoạt động cung cấp dịch vụ logistics quốc tế. Khách hàng sẽ được cung cấp thông tin rõ ràng, đầy đủ và chính xác hơn về chi phí, thời gian vận chuyển cũng như các điều kiện liên quan, từ đó nâng cao sự tin tưởng đối với doanh nghiệp. Bên cạnh đó, giải pháp này giúp hạn chế tình trạng sai lệch giữa báo giá và chi phí thực tế phát sinh, giảm thiểu tranh chấp với khách hàng và nâng cao hiệu quả kiểm soát chi phí của doanh nghiệp. Việc rút ngắn thời gian phản

hồi và nâng cao chất lượng tư vấn cũng góp phần cải thiện trải nghiệm khách hàng, nâng cao tỷ lệ chốt đơn và tăng khả năng giữ chân khách hàng lâu dài. Việc chuẩn hóa hoạt động tư vấn và báo giá còn giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận, giảm áp lực xử lý công việc cho nhân viên và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường logistics quốc tế ngày càng cạnh tranh mạnh mẽ hiện nay.

3.3.3. Hoàn thiện quá trình kiểm soát hàng hóa và chứng từ

- Điều kiện thực hiện

Để triển khai hiệu quả giải pháp hoàn thiện quá trình kiểm soát hàng hóa và chứng từ, doanh nghiệp cần xây dựng đội ngũ nhân viên có kiến thức chuyên môn về kiểm tra hàng hóa, lập và xử lý chứng từ xuất nhập khẩu, đồng thời nắm vững các quy định hải quan và yêu cầu vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không. Đặc biệt, nhân viên thuộc các bộ phận chứng từ, vận hành và kho cần được trang bị kỹ năng kiểm tra tính chính xác của thông tin hàng hóa, khả năng phát hiện sai sót và xử lý tình huống phát sinh trong quá trình vận chuyển.

Công ty cần xây dựng và chuẩn hóa hệ thống quy trình kiểm tra hàng hóa và xử lý chứng từ theo hướng thống nhất, rõ ràng và dễ thực hiện. Doanh nghiệp cũng cần chuẩn bị đầy đủ các biểu mẫu, checklist kiểm tra và hệ thống lưu trữ dữ liệu nhằm đảm bảo quá trình kiểm soát được thực hiện đồng bộ giữa các bộ phận liên quan. Ngoài ra, việc đầu tư ứng dụng công nghệ trong quản lý chứng từ và lưu trữ dữ liệu điện tử cũng là điều kiện cần thiết nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và hạn chế rủi ro thất lạc thông tin.

- Cách thức triển khai

Công ty cần xây dựng quy trình kiểm tra hàng hóa theo từng bước cụ thể nhằm đảm bảo hàng hóa được kiểm soát chặt chẽ trước khi vận chuyển. Quá trình kiểm tra cần được thực hiện ít nhất qua hai giai đoạn gồm kiểm tra khi tiếp nhận hàng hóa từ khách hàng và kiểm tra lần cuối trước khi xuất kho hoặc bàn giao cho hãng vận chuyển. Nội dung kiểm tra bao gồm loại hàng hóa, số lượng, trọng lượng, kích thước, tình trạng đóng gói và các yêu cầu đặc biệt liên quan đến vận chuyển hàng không.

Doanh nghiệp cần áp dụng checklist chứng từ bắt buộc đối với từng loại hàng hóa nhằm hạn chế tình trạng thiếu hoặc sai thông tin trong quá trình khai báo và thông quan. Các chứng từ như vận đơn hàng không (AWB), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), phiếu đóng gói (Packing List) và các giấy tờ liên quan cần được chuẩn hóa về nội dung, cách trình bày và quy trình kiểm tra trước khi phát hành. Đồng thời, công ty

cần tăng cường phối hợp giữa bộ phận chứng từ và bộ phận vận hành để đảm bảo tính thống nhất giữa thông tin trên chứng từ và thực tế hàng hóa.

Doanh nghiệp cần tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ cho nhân viên về quy định hải quan quốc tế, quy định vận tải hàng không và yêu cầu nhập khẩu của từng thị trường. Công ty cũng nên đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý chứng từ thông qua việc số hóa dữ liệu và lưu trữ điện tử nhằm nâng cao khả năng tra cứu, đối chiếu và kiểm soát thông tin trong toàn bộ quy trình vận chuyển.

- **Kết quả dự kiến đạt được**

Việc hoàn thiện quá trình kiểm soát hàng hóa và chứng từ sẽ giúp doanh nghiệp hạn chế đáng kể các sai sót trong quá trình xử lý đơn hàng và vận chuyển quốc tế. Thông tin hàng hóa và chứng từ được kiểm tra chặt chẽ sẽ góp phần giảm thiểu rủi ro chậm trễ thông quan, hạn chế phát sinh chi phí lưu kho, chỉnh sửa chứng từ hoặc xử phạt hành chính do khai báo sai thông tin. Giải pháp này còn giúp nâng cao tính chính xác, minh bạch và tính chuyên nghiệp trong hoạt động cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp. Quá trình phối hợp giữa các bộ phận được cải thiện, thời gian xử lý chứng từ được rút ngắn và khả năng kiểm soát thông tin được nâng cao. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý chứng từ cũng giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian, giảm áp lực công việc thủ công và nâng cao hiệu quả quản lý tổng thể. Qua đó, Công ty TNHH Asia Cargo Express có thể nâng cao độ tin cậy của dịch vụ, cải thiện mức độ hài lòng của khách hàng và tăng cường năng lực cạnh tranh trên thị trường logistics quốc tế.

3.3.4. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và tăng cường kiểm soát quá trình vận chuyển

- **Điều kiện thực hiện**

Doanh nghiệp cần có nguồn lực tài chính phù hợp để đầu tư hệ thống công nghệ và phần mềm quản lý logistics hiện đại nhằm phục vụ cho hoạt động quản lý đơn hàng, theo dõi vận chuyển và kiểm soát thông tin. Đồng thời, công ty cần xây dựng đội ngũ nhân sự có khả năng sử dụng và vận hành các hệ thống công nghệ trong quá trình làm việc. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần thiết lập cơ chế phối hợp chặt chẽ với các hãng hàng không, đại lý và đối tác vận chuyển nhằm nâng cao khả năng kiểm soát tiến độ giao hàng và xử lý kịp thời các sự cố phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế.

Công ty cần đảm bảo cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin ổn định, bao gồm hệ thống mạng nội bộ, thiết bị máy tính và hệ thống lưu trữ dữ liệu nhằm hỗ trợ quá trình vận

hành và trao đổi thông tin giữa các bộ phận. Doanh nghiệp cũng cần xây dựng cơ chế bảo mật và quản lý dữ liệu nhằm đảm bảo an toàn thông tin khách hàng và hạn chế rủi ro thất thoát dữ liệu trong quá trình sử dụng hệ thống điện tử. Xây dựng quy trình phối hợp và chia sẻ thông tin đồng bộ giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, kho vận và chăm sóc khách hàng nhằm đảm bảo dữ liệu được cập nhật liên tục và chính xác trong suốt quá trình vận chuyển. Đồng thời, doanh nghiệp cần có chính sách đào tạo và hướng dẫn nhân viên sử dụng phần mềm, hệ thống tracking và các công cụ quản lý mới nhằm nâng cao khả năng thích ứng với quá trình chuyển đổi số trong hoạt động logistics.

Ngoài yếu tố nội bộ, doanh nghiệp cũng cần thường xuyên cập nhật thông tin thị trường, lịch bay, chính sách vận chuyển quốc tế và các yêu cầu từ phía hãng hàng không để nâng cao khả năng chủ động trong công tác điều phối và kiểm soát vận chuyển. Đây là điều kiện quan trọng giúp doanh nghiệp hạn chế rủi ro phát sinh, nâng cao hiệu quả vận hành và đảm bảo chất lượng dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không.

- Cách thức triển khai

Công ty cần triển khai phần mềm quản lý logistics tích hợp nhằm quản lý đồng bộ các hoạt động như tiếp nhận đơn hàng, theo dõi vận chuyển và quản lý thông tin khách hàng trên cùng một hệ thống. Đồng thời, doanh nghiệp cần xây dựng hệ thống dữ liệu tập trung nhằm đảm bảo thông tin được cập nhật nhanh chóng, chính xác và đồng bộ giữa các bộ phận như kinh doanh, chứng từ, vận hành và chăm sóc khách hàng.

Bên cạnh đó, công ty cần nâng cấp hệ thống tracking theo thời gian thực để hỗ trợ theo dõi tình trạng đơn hàng và kiểm soát tiến độ giao hàng hiệu quả hơn. Doanh nghiệp cũng cần chủ động theo dõi lịch bay, tình trạng hàng hóa và các rủi ro có thể phát sinh trong quá trình vận chuyển quốc tế. Đồng thời, công ty cần xây dựng các phương án xử lý dự phòng trong trường hợp delay chuyến bay, quá tải vận chuyển hoặc phát sinh sự cố nhằm hạn chế ảnh hưởng đến thời gian giao hàng và chất lượng dịch vụ. Ngoài ra, việc tăng cường trao đổi thông tin với các hãng vận chuyển và đối tác logistics cũng cần được chú trọng nhằm nâng cao khả năng phối hợp và xử lý tình huống phát sinh một cách kịp thời.

- Kết quả dự kiến đạt được

Việc ứng dụng công nghệ kết hợp với tăng cường kiểm soát quá trình vận chuyển sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng kiểm soát toàn bộ quy trình

dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không. Giải pháp này góp phần giảm sự phụ thuộc vào thao tác thủ công, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý thông tin và nâng cao tính chính xác của dữ liệu vận chuyển. Đồng thời, hệ thống tracking hiện đại sẽ giúp tăng tính minh bạch, hỗ trợ khách hàng dễ dàng theo dõi đơn hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

Việc ứng dụng công nghệ kết hợp với tăng cường kiểm soát quá trình vận chuyển sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao hiệu quả quản lý và khả năng kiểm soát toàn bộ quy trình dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không. Giải pháp này góp phần giảm sự phụ thuộc vào thao tác thủ công, hạn chế sai sót trong quá trình xử lý thông tin và nâng cao tính chính xác của dữ liệu vận chuyển. Đồng thời, hệ thống tracking hiện đại sẽ giúp tăng tính minh bạch, hỗ trợ khách hàng dễ dàng theo dõi đơn hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

3.3.5. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và xử lý khiếu nại

- Điều kiện thực hiện

Doanh nghiệp cần xây dựng đội ngũ nhân viên chăm sóc khách hàng có kỹ năng giao tiếp, tư vấn, xử lý tình huống và giải quyết khiếu nại hiệu quả. Đồng thời, công ty cần nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ chuyên nghiệp của nhân viên trong quá trình làm việc với khách hàng. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần thiết lập quy trình chăm sóc khách hàng và cơ chế tiếp nhận, xử lý phản hồi rõ ràng nhằm đảm bảo các vấn đề phát sinh được giải quyết nhanh chóng và thống nhất. Ngoài ra, công ty cũng cần xây dựng hệ thống lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng để hỗ trợ quá trình theo dõi, chăm sóc và giải quyết khiếu nại hiệu quả hơn.

Cần đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận như kinh doanh, vận hành, chứng từ và chăm sóc khách hàng nhằm cập nhật thông tin đơn hàng kịp thời và xử lý nhanh các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển. Việc trao đổi thông tin đồng bộ giữa các bộ phận sẽ giúp hạn chế tình trạng phản hồi chậm hoặc cung cấp thông tin không chính xác cho khách hàng. công ty cần xây dựng hệ thống tiếp nhận phản hồi đa kênh như điện thoại, email, website hoặc mạng xã hội nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình liên hệ và gửi khiếu nại. Đồng thời, doanh nghiệp cần quy định rõ thời gian phản hồi và trách nhiệm xử lý đối với từng trường hợp cụ thể nhằm nâng cao tính minh bạch và chuyên nghiệp trong hoạt động chăm sóc khách hàng.

- Cách thức triển khai

Công ty cần xây dựng quy trình chăm sóc khách hàng trước, trong và sau quá trình vận chuyển nhằm đảm bảo khách hàng luôn được hỗ trợ và cập nhật thông tin kịp thời. Trong quá trình thực hiện dịch vụ, doanh nghiệp cần chủ động thông báo tình trạng đơn hàng, thời gian giao nhận và các vấn đề phát sinh thay vì để khách hàng tự liên hệ hỏi thông tin. Điều này sẽ giúp nâng cao tính minh bạch và cải thiện trải nghiệm dịch vụ của khách hàng.

Công ty cần thiết lập quy trình xử lý khiếu nại với thời gian phản hồi cụ thể cho từng trường hợp nhằm đảm bảo các phản hồi của khách hàng được tiếp nhận và giải quyết nhanh chóng. Doanh nghiệp cũng cần phân công rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong quá trình xử lý khiếu nại để hạn chế tình trạng chậm trễ hoặc thiếu thống nhất trong phản hồi. Ngoài ra, công ty cần thường xuyên thu thập và phân tích ý kiến phản hồi của khách hàng thông qua khảo sát, đánh giá chất lượng dịch vụ hoặc các kênh hỗ trợ trực tuyến nhằm kịp thời phát hiện những hạn chế còn tồn tại và đưa ra biện pháp cải thiện phù hợp. Đồng thời, doanh nghiệp cần tổ chức đào tạo định kỳ cho nhân viên về kỹ năng chăm sóc khách hàng, xử lý tình huống và giao tiếp chuyên nghiệp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ.

- Kết quả dự kiến đạt được

Giải pháp này sẽ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và cải thiện trải nghiệm sử dụng dịch vụ trong toàn bộ quá trình vận chuyển. Việc chủ động cập nhật thông tin và xử lý phản hồi nhanh chóng sẽ giúp nâng cao mức độ hài lòng, gia tăng sự tin tưởng và tăng khả năng giữ chân khách hàng lâu dài. Đồng thời, quy trình xử lý khiếu nại rõ ràng và hiệu quả cũng góp phần hạn chế tranh chấp, giảm thiểu ảnh hưởng tiêu cực đến hình ảnh doanh nghiệp và nâng cao uy tín thương hiệu trên thị trường. Ngoài ra, việc thường xuyên thu thập phản hồi và cải tiến chất lượng dịch vụ sẽ giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh, xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng và tạo nền tảng thuận lợi cho việc mở rộng thị trường trong lĩnh vực logistics quốc tế.

Nhìn chung, việc triển khai đồng bộ các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không sẽ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao hiệu quả vận hành, hạn chế sai sót và cải thiện chất lượng dịch vụ. Đây là cơ sở quan trọng giúp doanh nghiệp nâng cao năng lực cạnh tranh và phát

triển bền vững trong bối cảnh thị trường logistics quốc tế ngày càng cạnh tranh và biến động.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những hạn chế đã được phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã tập trung đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Nội dung chương đã làm rõ định hướng và mục tiêu phát triển của doanh nghiệp trong thời gian tới, đồng thời phân tích xu hướng môi trường kinh doanh, các yếu tố cạnh tranh và yêu cầu ngày càng cao của thị trường logistics quốc tế.

Bên cạnh đó, chương đã đề xuất nhiều giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả quản lý quy trình như: hoàn thiện khâu tiếp nhận và xử lý thông tin đơn hàng, nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá, tăng cường kiểm soát hàng hóa và chứng từ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, tăng cường phối hợp trong quá trình vận chuyển và phát triển nguồn nhân lực. Các giải pháp được xây dựng theo hướng đồng bộ, phù hợp với thực trạng hoạt động và định hướng phát triển của công ty.

Ngoài ra, chương cũng đã trình bày các điều kiện và cách thức triển khai giải pháp nhằm đảm bảo tính khả thi trong thực tế. Các điều kiện về nguồn nhân lực, tài chính, cơ sở vật chất, công nghệ, tổ chức quản lý và môi trường pháp lý được xem là nền tảng quan trọng để doanh nghiệp triển khai hiệu quả quá trình cải tiến quy trình dịch vụ. Đồng thời, việc thực hiện cần có kế hoạch cụ thể, lộ trình rõ ràng, cơ chế kiểm tra – đánh giá thường xuyên và cải tiến liên tục nhằm nâng cao hiệu quả vận hành trong dài hạn.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không không chỉ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa hoạt động vận hành và giảm thiểu rủi ro mà còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng thích ứng với những biến động của thị trường logistics quốc tế trong bối cảnh hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng.

KẾT LUẬN

Trong hoạt động thương mại quốc tế và thương mại điện tử ngày càng phát triển mạnh mẽ, nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không cũng không ngừng gia tăng. Điều này tạo ra nhiều cơ hội nhưng đồng thời cũng đặt ra không ít thách thức đối với các doanh nghiệp logistics, đặc biệt trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa quy trình quản lý và tăng cường năng lực cạnh tranh. Trên cơ sở đó, đề tài “Hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express” đã được thực hiện nhằm nghiên cứu, phân tích thực trạng và đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ tại doanh nghiệp.

Trong Chương 1, đề tài đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không, quy trình quản lý dịch vụ và vai trò của hoạt động logistics trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế. Đồng thời, chương cũng làm rõ các đặc điểm, yêu cầu và các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, tạo cơ sở lý thuyết cho việc nghiên cứu và phân tích thực trạng tại doanh nghiệp.

Ở Chương 2, đề tài tập trung phân tích thực trạng quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Qua quá trình nghiên cứu, có thể thấy rằng công ty đã xây dựng được quy trình quản lý tương đối đầy đủ, có tính hệ thống và phù hợp với đặc thù hoạt động logistics quốc tế. Quy trình đã góp phần hỗ trợ doanh nghiệp trong việc kiểm soát hoạt động vận chuyển, nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, quy trình hiện tại vẫn còn tồn tại một số hạn chế như phụ thuộc nhiều vào yếu tố con người, mức độ ứng dụng công nghệ chưa cao, công tác quản lý chứng từ và phối hợp thông tin giữa các bộ phận chưa thực sự tối ưu, cùng với đó là những khó khăn phát sinh từ môi trường pháp lý và thị trường quốc tế.

Từ những hạn chế đã được phân tích, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ tại công ty theo hướng hiện đại, hiệu quả và phù hợp với xu hướng phát triển của ngành logistics. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin, nâng cao chất lượng tư vấn và báo giá, tăng cường kiểm soát hàng hóa và chứng từ, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, tăng cường phối hợp trong quá trình vận

chuyển và phát triển nguồn nhân lực. Đồng thời, đề tài cũng đề cập đến các điều kiện và phương thức triển khai nhằm đảm bảo tính khả thi và hiệu quả của các giải pháp trong thực tế.

Nhìn chung, việc hoàn thiện quy trình quản lý dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế bằng đường hàng không không chỉ giúp Công ty TNHH Asia Cargo Express nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm thiểu sai sót và tối ưu hóa chi phí vận hành mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, gia tăng mức độ hài lòng của khách hàng và củng cố năng lực cạnh tranh trên thị trường logistics quốc tế. Mặc dù đề tài đã cố gắng nghiên cứu và phân tích một cách toàn diện, tuy nhiên do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tiễn và phạm vi nghiên cứu nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Vì vậy, tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và doanh nghiệp để đề tài được hoàn thiện hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <http://www.asiacargoexpress.com.vn/>.
2. <https://masothue.com/0313312889-cong-ty-tnhh-asia-cargo-express>.
3. <https://logistics.gov.vn/>.
4. <https://thuvienphapluat.vn/ma-so-thue/cong-ty-tnhh-express-air-cargo-mst-0316404030.html>.
5. <https://dichvucong.gov.vn/p/home/dvc-tthc-bonganhtinh.html>
6. Vận tải hàng không: <https://www.studocu.vn/vn/document/truong-dai-hoc-cong-ng-hiep-ha-noi/quan-tri-logistics/van-tai-bien-dich-vu-logistics/81388552>
7. Khai thác vận tải: <https://www.studocu.vn/vn/document/truong-dai-hoc-giao-thong-van-tai/khai-thac-van-tai/khai-quat-van-chuyen-hang-hoa-duong-hang-khong-1/89278497>
8. Giáo trình Giao Nhận Vận Tải Quốc Tế - TS Ngô Thị Hải Xuân (907325):
<https://www.studocu.vn/vn/document/hoc-vien-chinh-sach-va-phat-trien/thuong-mai-quoc-te/giao-trinh-giao-nhan-van-tai-quoc-te-ts-ngo-thi-hai-xuan-907325/39640008>
9. Bài giảng Kinh doanh xuất nhập khẩu – GVTH Trần Thị Hải -Khoa Kinh tế - Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.
10. Vận Tải Và Giao Nhận Trong Ngoại Thương – PGS.TS. Nguyễn Hồng Đàm.
11. Giáo trình nhập môn logistics và quản lý chuỗi cung ứng và tài liệu Quản trị chuỗi cung ứng phát hành trực tiếp qua Thư viện số TMU (Trường Đại học Thương mại)
<https://dlib.tmu.edu.vn/entities/publication/0f5cb65d-9943-4ff5-8dae-47e2bb5e4831>
12. Luật vận tải và các công ước quốc tế (bài giảng của TS. Phạm Thị Hoàng Mỹ - Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.
13. Vận chuyển hàng hoá bằng đường hàng không:
<https://www.studocu.vn/vn/document/truong-dai-hoc-giao-thong-van-tai-tp-hcm/tong-quan-ve-logistics-va-quan-ly-chuoi-cung-ung/chuong-5-giao-nhan-van-chuyen-hang-hoa-bang-duong-hang-khong-sv/123983887>.
14. Giáo trình phương tiện vận tải của Trường Đại Học của CN Giao Thông Vận Tải
<https://www.studocu.vn/vn/document/truong-dai-hoc-cong-nghe-giao-thong-van-tai/phuong-tien-van-tai/chuong-1-hayaaaaaaaaaaaa/61807953>