

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ
CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI
CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

SINH VIÊN THỰC HIỆN : PHAN THỊ BẢO HÂN
MÃ SỐ SINH VIÊN : 2254050137
KHÓA HỌC : 2022 – 2026
LỚP : 22LC3

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ
CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI
CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	:	TS. PHẠM THỊ HOÀNG MỸ
SINH VIÊN THỰC HIỆN	:	PHAN THỊ BẢO HÂN
KHÓA HỌC	:	2022 – 2026
MSSV	:	2254050137

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin tác giả thực hiện

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

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.”

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

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn

- TS. Phạm Thị Hoàng Mỹ

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2026

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 30/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực tập và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và giúp đỡ quý báu từ nhiều cá nhân và đơn vị.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị nhân viên Công ty TNHH Asia Cargo Express đã tạo điều kiện cho em được thực tập tại công ty trong suốt thời gian qua. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến chị Võ Thị Thanh Hương – Quản lý Phòng Kinh doanh, người đã trực tiếp hướng dẫn, chỉ bảo và chia sẻ cho em nhiều kiến thức, kinh nghiệm thực tế trong quá trình làm việc. Sự tận tình và hỗ trợ của chị đã giúp em hiểu rõ hơn về công việc chuyên môn cũng như môi trường làm việc trong lĩnh vực logistics. Bên cạnh đó, em cũng xin chân thành cảm ơn các anh/chị nhân viên trong công ty đã luôn nhiệt tình hỗ trợ, hướng dẫn và chia sẻ kinh nghiệm, giúp em từng bước hoàn thiện kỹ năng làm việc, giao tiếp và xử lý công việc thực tế.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn đến các thầy cô bộ môn đã trang bị cho em những kiến thức chuyên môn và kỹ năng cần thiết, tạo nền tảng vững chắc để em có thể vận dụng vào thực tế trong quá trình thực tập. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn – Tiến sĩ Phạm Thị Hoàng Mỹ, người đã tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp, giúp em hoàn thiện nội dung khóa luận một cách đầy đủ và khoa học hơn.

Do thời gian và kinh nghiệm còn hạn chế, bài khóa luận của em không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô để em có thể tiếp tục hoàn thiện bản thân trong quá trình học tập và làm việc sau này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 05 năm 2026

Sinh viên

Phan Thị Bảo Hân

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Phan Thị Bảo Hân
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
- MSSV: 2254050131
- Đơn vị thực tập: Công ty TNHH Asia Cargo Express
- Vị trí thực tập: Thực tập sinh kinh doanh

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

Sau quá trình thực tập tại Công ty TNHH Asia Cargo Express của sinh viên Phan Thị Bảo Hân, chúng tôi có mặt sẽ nhận xét sau:

- Em có tính kỷ luật tốt, chấp hành đúng nội quy công ty.
- Em có khả năng quản lý thời gian tốt.
- Em có tinh thần học hỏi, lắng nghe và trau dồi các kỹ năng giải quyết vấn đề.
- Em có nhiệt huyết, có trách nhiệm với công việc được giao.
- Lễ phép và hòa đồng với các phòng ban, khả năng quan sát tốt.

Qua quá trình thực tập công ty sẽ xem xét và cân nhắc tuyển dụng sinh viên cho vị trí phù hợp và năng lực.

Người nhận xét

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



CHẤM ĐỐC

Phan Thùy Thùy Trang

[illegible]

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	ii
DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU	ix
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xii
PHẦN MỞ ĐẦU	xiv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LẺ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN.....	1
1.1 Khái quát chung về giao nhận vận tải quốc tế.....	1
<i>1.1.1 Khái niệm giao nhận và người giao nhận vận tải quốc tế.....</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Vai trò của hoạt động giao nhận trong thương mại quốc tế</i>	<i>2</i>
<i>1.1.3 Đặc điểm hoạt động giao nhận hàng hóa</i>	<i>3</i>
<i>1.1.4 Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận hàng hóa</i>	<i>4</i>
<i>1.1.5 Trách nhiệm của người giao nhận</i>	<i>4</i>
<i>1.1.6 Mối quan hệ giữa người giao nhận và các chủ thể tham gia trong hoạt động giao nhận.....</i>	<i>6</i>
1.2 Quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển	8
<i>1.2.1 Khái niệm hàng lẻ (LCL)</i>	<i>8</i>
1.2.1.1 Khái niệm hàng lẻ (LCL)	8
1.2.1.2 Khái niệm hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển.....	9
<i>1.2.2 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL).....</i>	<i>9</i>
1.2.2.1 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL)	9
1.2.2.2 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển	9
<i>1.2.3 Sự khác biệt giữa hàng LCL và FCL</i>	<i>10</i>
<i>1.2.4 Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển.....</i>	<i>11</i>
1.2.4.1 Sơ đồ giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển.....	11
1.2.4.2 Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển	12
1.3 Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ liên quan đến quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu	15
<i>1.3.1 Các quy định về pháp lý.....</i>	<i>15</i>
1.3.1.1 Luật Thương mại Việt Nam.....	15
1.3.1.2 Luật Hải quan	16
1.3.1.3 Công ước quốc tế về vận tải đường biển.....	17

1.3.1.4 Quy định về xuất khẩu hàng hóa	19
<i>1.3.2 Hệ thống chứng từ.....</i>	<i>19</i>
1.3.2.1 Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)	19
1.3.2.2 Vận đơn đường biển (Bill of Lading).....	20
1.3.2.3 Chứng từ bảo hiểm	21
1.3.2.4 Giấy chứng nhận phẩm chất (Certificate of Quality).....	21
1.3.2.5 Giấy chứng nhận số lượng/ trọng lượng (Certificate of Quantity/ Weight)	21
1.3.2.6 Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin)	22
1.3.2.7 Giấy chứng nhận kiểm dịch và giấy chứng nhận vệ sinh.....	22
1.3.2.8 Phiếu đóng gói (Packing List)	22
1.3.2.9 Tờ khai hải quan	23
1.4 Kết luận chương 1	23
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	25
2.1 Giới thiệu về Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	25
2.1.1 Thông tin chung về công ty	25
2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển	26
2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi	27
2.1.4 Ngành nghề kinh doanh	28
2.1.5 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các phòng ban.....	29
2.1.6 Các nguồn lực ảnh hưởng đến hoạt động của công ty	32
2.2 Phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh của công ty Asia Cargo Express.	40
2.2.1 Phân tích các lĩnh vực hoạt động kinh doanh, cơ cấu doanh thu, thị trường, đối thủ cạnh tranh, khách hàng của công ty	40
2.2.1.1 Lĩnh vực kinh doanh.....	40
2.2.1.2 Cơ cấu doanh thu.....	41
2.2.1.3 Thị trường.....	42
2.2.1.4 Đối thủ cạnh tranh	43
2.2.1.5 Khách hàng.....	46
2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 2023 – 2025	50

2.3 Thực trạng quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express	54
2.3.1 Sơ đồ quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu tại Công ty đang áp dụng.....	54
2.3.2 Phân tích chi tiết các bước trong quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu	54
2.3.2.1 Bước 1: Tiếp nhận booking và thông tin từ khách hàng	55
2.3.2.2 Bước 2: Báo giá và xác nhận dịch vụ với khách hàng	55
2.3.2.3 Bước 3: Đặt chỗ với hãng tàu.....	55
2.3.2.4 Bước 4: Chuẩn bị hàng hóa và kiểm tra chứng từ xuất khẩu	57
2.3.2.5 Bước 5: Thực hiện thủ tục hải quan xuất khẩu.....	57
2.3.2.6 Bước 6: Đóng hàng và vận chuyển ra cảng.....	59
2.3.2.7 Bước 7: Phát hành vận đơn và gửi chứng từ cho đại lý tại Malaysia	60
2.3.2.8 Bước 8: Theo dõi lô hàng và xử lý phát sinh	61
2.4 Đánh giá	61
2.4.1 Ưu điểm và hạn chế của quy trình	61
2.4.1.1 Ưu điểm.....	61
2.4.1.2 Hạn chế.....	62
2.4.2 Nguyên nhân.....	63
2.4.2.1 Nguyên nhân khách quan	63
2.4.2.2 Nguyên nhân chủ quan	64
2.5 Kết luận chương 2.....	65
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LẺ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	66
3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty.....	66
3.1.1 Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh	66
3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển chung của đơn vị trong thời gian tới	69
3.2 Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng.....	71
3.2.1 Giải pháp 1: Chuẩn hóa quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu	72

3.2.2 Giải pháp 2: Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng và chứng từ.....	73
3.2.3 Giải pháp 3: Nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực xử lý tình huống cho nhân viên	74
3.2.4 Giải pháp 4: Chuẩn hóa phối hợp nội bộ và xây dựng quy trình xử lý sự cố sau xuất khẩu.....	76
3.3 Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp	77
3.3.1 Điều kiện	77
3.3.2 Cách thức thực hiện giải pháp	78
3.4 Kết luận chương 3.....	79
KẾT LUẬN	81
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	83

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1 Ngành nghề kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express.	28
Bảng 2.2 Cơ sở vật chất của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.....	33
Bảng 2.3 Số lượng nhân sự theo từng phòng ban - Chi nhánh Đà Nẵng.	35
Bảng 2.4 Cơ cấu nhân sự của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.	35
Bảng 2.5 Bảng tóm tắt cân đối tài chính về tài sản của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023 - 2025.	37
Bảng 2.6 Bảng tóm tắt cân đối tài chính về 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.....	41
Bảng 2.8 Các đối thủ cạnh tranh trực tiếp của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.	44
Bảng 2.9 Cơ cấu khách hàng theo dịch vụ giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.....	49
Bảng 2.10 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023 – 2025 của Công ty TNHH Asia Cargo Express.	50
Bảng 2.11 Khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn năm 2023 - 2025.....	52

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Sơ đồ 1.1	Mối quan hệ giữa người giao nhận và các chủ thể tham gia trong hoạt động giao nhận.....	7
Sơ đồ 1. 2	Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển.	11
Sơ đồ 2. 1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express.	29
Sơ đồ 2. 2	Sơ đồ quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển.	54

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Logo Công ty TNHH Asia Cargo Express.	26
Hình 2.2 Booking Confirmation của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.	56
Hình 2.3 Packing List của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.	57
Hình 2.4 Tờ khai hải quan xuất khẩu của lô hàng sang Malaysia.	58
Hình 2.5 Danh sách container đủ điều kiện qua khu vực giám sát hải quan.	59
Hình 2.6 Bill of Lading của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.	60
 Hình 3. 1 Website quản lý vận đơn và nghiệp vụ logistics.	 71

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nội dung
ACE	Asia Cargo Express
B/L	Bill of Lading
C/O	Certificate of Origin
CBM	Cubic Meter
CFS	Container Freight Station
CI	Commercial Invoice
CIF	Cost, Insurance and Freight
CIP	Carriage and Insurance Paid to
ETA	Estimated Time of Arrival
ETD	Estimated Time of Departure
FCL	Full Container Load
FIATA	International Federation of Freight Forwarders Associations
HS Code	Harmonized System Code
ICD	Inland Container Depot
L/C	Letter of Credit
LCL	Less than Container Load
LNST	Lợi nhuận sau thuế
MSSV	Mã số sinh viên
MTO	Multimodal Transport Operator
ROA	Tỷ suất lợi nhuận trên tổng tài sản
ROE	Tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu
ROS	Tỷ suất lợi nhuận trên doanh thu thuần
SI	Shipping Instruction
SOLAS	International Convention for the Safety of Life at Sea
T/T	Telegraphic Transfer
TNDN	Thu nhập doanh nghiệp
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
VAT	Value Added Tax

VGM	Verified Gross Mass
XNK	Xuất nhập khẩu

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, hoạt động thương mại quốc tế có xu hướng mở rộng cả về quy mô lẫn mức độ liên kết giữa các nền kinh tế, kéo theo yêu cầu ngày càng cao đối với hệ thống logistics và dịch vụ giao nhận vận tải. Không chỉ dừng lại ở vai trò trung gian vận chuyển, logistics ngày nay còn ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí, thời gian và hiệu quả của toàn bộ chuỗi cung ứng. Trong bối cảnh đó, vận tải biển vẫn là phương thức giữ vai trò chủ lực trong trao đổi hàng hóa quốc tế nhờ khả năng chuyên chở khối lượng lớn và tính kinh tế tương đối ổn định.

Tại Việt Nam, kim ngạch xuất nhập khẩu ghi nhận sự tăng trưởng ổn định trong những năm gần đây, tạo điều kiện thúc đẩy ngành logistics phát triển mạnh mẽ. Đặc biệt, trong khu vực Đông Nam Á, Malaysia là một trong những đối tác thương mại quan trọng của Việt Nam với nhu cầu trao đổi hàng hóa ổn định và ngày càng gia tăng. Tuyến vận chuyển Việt Nam – Malaysia vì vậy trở thành một trong những tuyến vận tải biển trọng điểm, góp phần thúc đẩy hoạt động xuất khẩu của các doanh nghiệp trong nước. Bên cạnh đó, dịch vụ vận chuyển hàng lẻ container (LCL – Less than Container Load) ngày càng được các doanh nghiệp vừa và nhỏ lựa chọn do phù hợp với quy mô lô hàng và giúp tối ưu chi phí vận chuyển.

Đối với Công ty TNHH Asia Cargo Express, tuyến vận chuyển Việt Nam – Malaysia hiện đang được xác định là một trong những hướng phát triển trọng tâm trong thời gian tới. Mặc dù đã triển khai dịch vụ giao nhận hàng lẻ xuất khẩu bằng đường biển trên tuyến này, nhưng trong quá trình thực hiện vẫn phát sinh một số vấn đề như việc xử lý chứng từ còn mất nhiều thời gian, sự phối hợp giữa các bộ phận và các bên liên quan chưa thật sự đồng bộ, cũng như nguy cơ xảy ra sai sót trong quá trình giao nhận. Những hạn chế trên không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ mà còn tác động đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng cạnh tranh gay gắt. Do đó, việc nghiên cứu, đánh giá và hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại doanh nghiệp là hết sức cần thiết.

Xuất phát từ thực tiễn đó, đề tài **“Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – chi nhánh Đà Nẵng”** được lựa chọn nhằm phân tích thực trạng

quy trình giao nhận tại doanh nghiệp, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ giao nhận hàng lẻ xuất khẩu của công ty.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung

Phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – chi nhánh Đà Nẵng.

Mục tiêu cụ thể

1. Hệ thống hóa cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển.
2. Phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.
3. Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển.
- Phạm vi nghiên cứu
 - ✎ Phạm vi không gian: Công ty TNHH Asia Cargo Express.
 - ✎ Phạm vi thời gian: Số liệu phân tích trong giai đoạn 2023 – 2025.
 - ✎ Phạm vi nội dung: Nghiên cứu quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.

4. Phương pháp nghiên cứu

❖ Phương pháp thu thập dữ liệu

- ✎ **Thu thập dữ liệu thứ cấp:** Dữ liệu thứ cấp được thu thập từ các báo cáo hoạt động kinh doanh nội bộ của Công ty TNHH Asia Cargo Express chi nhánh Đà Nẵng, bao gồm số liệu về sản lượng hàng hóa, doanh thu, số lượng khách hàng và các chỉ tiêu vận hành trong giai đoạn 2023 – 2025. Ngoài ra, khóa luận còn tham khảo các tài liệu chuyên ngành logistics và giao nhận vận tải quốc tế, các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động xuất nhập khẩu, hải

quan, cùng các báo cáo thị trường từ Hiệp hội Doanh nghiệp Dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA) và các tổ chức nghiên cứu thương mại trong khu vực. Nguồn dữ liệu thứ cấp này được sử dụng chủ yếu tại Chương 1 để xây dựng cơ sở lý luận và tại Chương 3 để phân tích, dự báo môi trường kinh doanh.

- ✎ **Thu thập dữ liệu sơ cấp qua quan sát thực tế:** Trong quá trình thực tập tại bộ phận giao nhận và chứng từ của công ty, tác giả trực tiếp tham gia và quan sát toàn bộ quy trình giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu đi Malaysia từ bước tiếp nhận booking đến bước hoàn tất chứng từ sau xuất khẩu. Việc quan sát thực tế cho phép ghi nhận các điểm nghẽn, bất cập và những tình huống phát sinh thực tế mà dữ liệu thống kê không phản ánh đầy đủ. Bên cạnh đó, tác giả còn thu thập thông tin qua trao đổi trực tiếp với nhân viên phụ trách chứng từ, nhân viên kinh doanh và trưởng nhóm vận hành nhằm làm rõ nguyên nhân của các vấn đề được phát hiện. Nguồn dữ liệu sơ cấp này là cơ sở chính để xây dựng nội dung phân tích và đánh giá tại Chương 2.

❖ Phương pháp phân tích

- ✎ **Phương pháp thống kê mô tả:** Phương pháp này được sử dụng để tổng hợp và trình bày các số liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh của công ty như sản lượng hàng hóa qua các năm, số lượng khách hàng, doanh thu, tỷ lệ hồ sơ hải quan thông quan đúng hạn và các chỉ số vận hành khác. Thông qua việc mô tả và trình bày dữ liệu theo hệ thống bảng biểu, khóa luận làm rõ xu hướng biến động và thực trạng hoạt động của chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn nghiên cứu, làm cơ sở cho các nhận định và đánh giá ở Chương 2.
- ✎ **Phương pháp so sánh:** Phương pháp so sánh được vận dụng theo hai hướng. Thứ nhất, so sánh theo thời gian: đối chiếu kết quả hoạt động kinh doanh và các chỉ số vận hành của chi nhánh Đà Nẵng qua các năm 2023 – 2025 nhằm nhận diện chiều hướng thay đổi và những điểm bất thường cần được lý giải. Thứ hai, so sánh theo tiêu chuẩn: đối chiếu quy trình và cách thức vận hành thực tế của công ty với các quy trình chuẩn trong lý thuyết về giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu và thông lệ ngành, từ đó xác định khoảng cách giữa thực tiễn và chuẩn mực làm căn cứ đề xuất giải pháp tại Chương 3.
- ✎ **Phương pháp phân tích và tổng hợp:** Trên cơ sở dữ liệu thu thập được, khóa luận tiến hành phân tích từng yếu tố cấu thành quy trình giao nhận, từng khâu

ng nghiệp vụ và từng vấn đề tồn tại để tìm ra nguyên nhân gốc rễ. Sau khi phân tích, các kết quả được tổng hợp lại nhằm đưa ra bức tranh tổng thể về thực trạng quy trình, mối liên hệ giữa các vấn đề và tác động tích lũy của chúng đến hiệu quả hoạt động chung. Kết quả tổng hợp này là nền tảng để xây dựng các giải pháp hoàn thiện quy trình mang tính hệ thống, có tính khả thi và phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp tại Chương 3.

5. Kết cấu khóa luận

Ngoài phần mở đầu và kết luận, khóa luận gồm **3 chương**:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển.

Chương 2: Thực trạng quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN

1.1 Khái quát chung về giao nhận vận tải quốc tế.

1.1.1 Khái niệm giao nhận và người giao nhận vận tải quốc tế

Đặc điểm nổi bật của buôn bán quốc tế là người mua, người bán ở những nước khác nhau. Sau khi hợp đồng mua bán được ký kết, người bán thực hiện việc giao hàng, tức là hàng hóa được vận chuyển từ nước người bán sang nước người mua. Để cho quá trình vận chuyển hàng hóa được thực hiện từ khi bắt đầu đến khi kết thúc, tức là hàng hóa đến tay người mua được, cần thực hiện hàng loạt các công việc khác liên quan đến quá trình chuyên chở như: đóng gói, bao bì, lưu kho, đưa hàng ra cảng, làm thủ tục gửi hàng, xếp hàng lên tàu, chuyển tải hàng hóa ở dọc đường, dỡ hàng khỏi tàu và giao cho người nhận... Những công việc đó gọi là dịch vụ giao nhận.

Dịch vụ giao nhận (Freight Forwarding Service), theo “Quy tắc mẫu của FIATA về dịch vụ giao nhận”, là bất kì loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hay phân phối hàng hóa cũng như dịch vụ tư vấn hay có liên quan đến các dịch vụ trên, kể cả các vấn đề hải quan, tài chính, mua bảo hiểm, thanh toán, thu thập chứng từ liên quan đến hàng hóa. Theo Luật Thương mại Việt Nam 2005, Giao nhận hàng hóa là hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hóa nhận hàng từ người gửi, tổ chức vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo ủy thác của chủ hàng, của người vận tải hoặc của người giao nhận khác.

Người kinh doanh dịch vụ giao nhận gọi là *Người giao nhận (Forwarder/ Freight Forwarder/ Forwarding Agent)*. Người giao nhận có thể là chủ hàng, chủ tàu, công ty xếp dỡ, hay kho hàng, người giao nhận chuyên nghiệp hay bất cứ người nào khác có đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa. Theo Luật Thương mại Việt Nam 2005 thì người làm dịch vụ giao nhận hàng hóa là thương nhân có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa.

Trước đây, người giao nhận thường chỉ làm đại lý (Agent) thực hiện một số công việc do nhà xuất, nhập khẩu (XNK) ủy thác như: xếp dỡ, lưu kho hàng hóa, làm thủ tục giấy tờ, lo liệu vận tải nội địa, thủ tục thanh toán tiền hàng..

Cùng với sự phát triển của thương mại quốc tế và sự tiến bộ kỹ thuật trong ngành vận tải mà dịch vụ giao nhận cũng được mở rộng hơn. Ngày nay, người giao nhận đóng

vai trò quan trọng trong thương mại và vận tải quốc tế. Người giao nhận không chỉ làm các thủ tục hải quan, hoặc thuê tàu mà còn cung cấp dịch vụ trọn gói về toàn bộ quá trình vận tải và phân phối hàng hóa. Ở các nước khác nhau, người kinh doanh dịch vụ giao nhận gọi tên khác nhau: “Đại lý hải quan” (Customs House Agent), “Môi giới hải quan” (Customs Broker), “Đại lý thanh toán” (Clearing Agent), “Đại lý gửi hàng và giao nhận” (Shipping and Forwarding Agent), “Người chuyên chở chính” (Principal Carrier)... [1]

1.1.2 Vai trò của hoạt động giao nhận trong thương mại quốc tế

Trong thương mại quốc tế, vai trò của hoạt động giao nhận được thể hiện thông qua vai trò của người giao nhận – chủ thể trực tiếp thực hiện các hoạt động này. Ngày nay, do sự phát triển của vận tải container, vận tải đa phương thức, người giao nhận không chỉ làm đại lý, người ủy thác mà còn cung cấp dịch vụ vận tải và đóng vai trò như một bên chính (Principal) – người chuyên chở (Carrier).

Người giao nhận có thể thực hiện nhiều vai trò khác nhau trong chuỗi logistics và vận tải quốc tế, bao gồm:

- ❖ **Môi giới hải quan (Customs Broker).**

Thuở ban đầu, người giao nhận chỉ hoạt động ở trong nước. Nhiệm vụ của người giao nhận lúc bấy giờ là làm thủ tục hải quan đối với hàng nhập khẩu. Sau đó anh ta mở rộng hoạt động phục vụ cả hàng xuất khẩu và dành chỗ chở hàng trong vận tải quốc tế hoặc lưu cước với hãng tàu theo sự ủy thác của người xuất khẩu hoặc người nhập khẩu, tùy thuộc vào hợp đồng mua bán. Trên cơ sở được Nhà nước cho phép, người giao nhận thay mặt người xuất khẩu, nhập khẩu để khai báo, làm thủ tục hải quan như một *môi giới hải quan*.

- ❖ **Đại lý (Agent).**

Trước đây, người giao nhận không đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở. Anh ta chỉ hoạt động như một cầu nối giữa người gửi hàng và người chuyên chở như một đại lý của người chuyên chở hoặc của người gửi hàng. Người giao nhận nhận ủy thác từ chủ hàng hoặc từ người chuyên chở để thực hiện các công việc khác nhau như: nhận hàng, giao hàng, lập chứng từ, làm thủ tục hải quan, lưu kho...trên cơ sở hợp đồng ủy thác.

- ❖ **Người gom hàng (Cargo Consolidator).**

Ở Châu Âu, người giao nhận từ lâu đã cung cấp dịch vụ gom hàng để phục vụ cho vận tải đường biển. Đặc biệt, trong vận tải hàng hóa bằng container dịch vụ gom hàng là không thể thiếu được nhằm biến lô hàng lẻ (LCL) thành hàng nguyên (FCL) để tận dụng sức chở của container và giảm cước phí vận tải. Khi là người gom hàng, người giao nhận có thể đóng vai trò là người chuyên chở hoặc chỉ là đại lý.

❖ Người chuyên chở (Carrier).

Ngày nay trong nhiều trường hợp, người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở, tức là người giao nhận trực tiếp ký kết hợp đồng vận tải với chủ hàng và chịu trách nhiệm chuyên chở hàng hóa từ một nơi này đến một nơi khác. Người giao nhận đóng vai trò là người thầu chuyên chở (Contracting Carrier), nếu anh ta ký kết hợp đồng mà không trực tiếp chuyên chở. Nếu anh ta trực tiếp chuyên chở thì anh ta là người chuyên chở thực tế (Actual Carrier)

❖ Người kinh doanh vận tải đa phương thức (MTO).

Trong trường hợp người giao nhận cung cấp dịch vụ vận tải đi suốt hoặc gọi là vận tải “từ cửa đến cửa”, thì người giao nhận đã đóng vai trò là người kinh doanh vận tải đa phương thức (Multimodal Transport Operator – MTO). MTO cũng là người chuyên chở và phải chịu trách nhiệm đối với hàng hóa trong suốt hành trình vận tải,

Người giao nhận còn được coi là “kiến trúc sư của vận tải” (Architect of Transport) vì người giao nhận có khả năng tổ chức quá trình vận tải một cách tốt nhất, an toàn nhất và tiết kiệm nhất. [1]

1.1.3 Đặc điểm hoạt động giao nhận hàng hóa

Giao nhận hàng hóa vận tải quốc tế là một hoạt động mang tính quốc tế cao, vì vậy nó có những đặc điểm riêng biệt so với hoạt động giao nhận trong nước. Đặc biệt, việc chuyên chở hàng hóa xuất nhập khẩu phải được phép của Chính phủ các bên buôn bán, tuân thủ pháp luật của các quốc gia, các điều ước, công ước quốc tế và tập quán ở các nước.

Trong thương mại quốc tế, người mua và người bán thường không trực tiếp giao nhận hàng hóa với nhau mà phải giao nhận thông qua các đại lý hoặc người chuyên chở. Đại lý giao nhận hoặc người chuyên chở chịu trách nhiệm nhận hàng hoặc giao hàng trên cơ sở thực tế có kết hợp với các giấy tờ chứng từ liên quan. Hoạt động giao nhận hàng hóa đòi hỏi sự tham gia của đội ngũ nhân sự có kiến thức rộng về nghiệp vụ ngoại

thương, pháp luật, vận tải, bảo hiểm, thanh toán quốc tế và thủ tục hải quan nhằm đảm bảo quá trình giao nhận được thực hiện hiệu quả.

Hoạt động giao nhận hàng hóa khi được thực hiện phải tuân thủ đồng thời các quy định của pháp luật chuyên ngành, các quy định quốc tế về giao nhận, vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu và các quy định liên quan trong quá trình chuyên chở hàng hóa. Điều này làm cho hoạt động giao nhận không chỉ mang tính dịch vụ đơn thuần mà còn có tính pháp lý cao.

Do tính chất và phạm vi hoạt động quốc tế, hoạt động giao nhận hàng hóa có sự tham gia và phối hợp của nhiều chủ thể cả trong và ngoài nước. Ở trong nước, hoạt động giao nhận hàng hóa có liên quan đến nhiều chủ thể như chủ hàng, người gửi hàng, người nhận hàng, người chuyên chở, người bốc xếp, người gom hàng, đơn vị đóng gói, doanh nghiệp bảo hiểm và các cơ quan hữu quan như hải quan, cảng vụ, cơ quan kiểm dịch, phòng thương mại, cơ quan giao thông vận tải, lãnh sự nước ngoài,... Ở phạm vi quốc tế, hoạt động giao nhận thường được thực hiện thông qua hệ thống đại lý và đối tác nước ngoài để xử lý các công việc liên quan đến giao nhận hàng hóa tại cảng đến như làm thủ tục, dỡ hàng, bốc xếp, lưu kho,... Chính mạng lưới này giúp quá trình vận chuyển hàng hóa được thực hiện liên tục, hiệu quả và ổn định.

1.1.4 Quyền và nghĩa vụ của người giao nhận hàng hóa

Điều 167 Luật Thương mại Việt Nam quy định người giao nhận có những quyền và nghĩa vụ sau đây: [2]

- ✓ Người giao nhận được hưởng tiền công và các khoản thu nhập hợp lý khác.
- ✓ Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ của mình theo hợp đồng.
- ✓ Trong quá trình thực hiện hợp đồng, nếu có lý do chính đáng vì lợi ích của khách hàng thì có thể thực hiện khác với chỉ dẫn của khách hàng, nhưng phải thông báo ngay cho khách hàng.
- ✓ Sau khi ký kết hợp đồng, nếu thấy không thể thực hiện được chỉ dẫn của khách hàng thì thông báo cho khách hàng để xin thêm chỉ dẫn.
- ✓ Phải thực hiện nghĩa vụ của mình trong thời gian hợp lý, nếu trong hợp đồng không thỏa thuận về thời gian thực hiện nghĩa vụ với khách hàng.

1.1.5 Trách nhiệm của người giao nhận

- ❖ Khi người giao nhận là đại lý.

Phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của mình theo hợp đồng và phải chịu trách nhiệm về những sơ suất, lỗi lầm và thiếu sót như:

- ✎ Giao nhận không đúng chỉ dẫn.
- ✎ Thiếu sót trong việc mua bảo hiểm hàng hóa, mặc dù đã có hướng dẫn.
- ✎ Thiếu sót trong khi làm thủ tục hải quan.
- ✎ Chở hàng sai nơi đến quy định.
- ✎ Tái xuất không theo những thủ tục cần thiết hoặc không hoàn lại thuế.
- ✎ Giao hàng mà không thu tiền từ người nhận hàng.

Người giao nhận còn phải chịu trách nhiệm về những thiệt hại về người hoặc tài sản mà anh ta đã gây ra cho người thứ ba trong hoạt động của mình. Tuy nhiên, người giao nhận không chịu trách nhiệm về hành vi hoặc lỗi lầm của người thứ ba như người chuyên chở hoặc người giao nhận khác... nếu anh ta chứng minh được là đã lựa chọn cẩn thận. Khi là đại lý thì người giao nhận phải tuân thủ “Điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn” (Standard Trading Conditions) của mình.

❖ Khi đóng vai trò là người chuyên chở (Principal Carrier).

Khi là một người chuyên chở, người giao nhận đóng vai trò là một nhà thầu độc lập, nhân danh mình chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ mà khách hàng yêu cầu. Anh ta phải chịu trách nhiệm về những hành vi và lỗi lầm của người chuyên chở, của người giao nhận khác.. mà anh ta thuê để thực hiện hợp đồng vận tải như thể là hành vi và thiếu sót của mình. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của anh ta như thế nào là do luật lệ của các phương thức vận tải liên quan quy định. Người chuyên chở thu ở khách hàng khoản tiền theo giá cả của dịch vụ mà anh ta cung cấp chứ không phải là tiền hoa hồng.

Người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở không chỉ trong trường hợp anh ta tự vận chuyển hàng hóa bằng các phương tiện vận tải của chính mình (Performing Carrier) mà còn trong trường hợp anh ta bằng việc phát hành chứng từ vận tải của mình hay cách khác, cam kết đảm nhiệm trách nhiệm của người chuyên chở (người thầu chuyên chở - Contracting Carrier). Khi người giao nhận cung cấp các dịch vụ liên quan đến vận tải như: đóng gói, lưu kho, bốc xếp hay phân phối,... thì người giao nhận sẽ chịu trách nhiệm như người chuyên chở nếu người giao nhận thực hiện dịch vụ trên bằng phương tiện và người của mình hoặc người giao nhận đã cam kết một cách rõ ràng hay ngụ ý là họ chịu trách nhiệm như một người chuyên chở.

Khi đóng vai trò là người chuyên chở thì các điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn thường không áp dụng mà áp dụng Công ước quốc tế hoặc các Quy tắc do Phòng Thương mại Quốc tế ban hành.

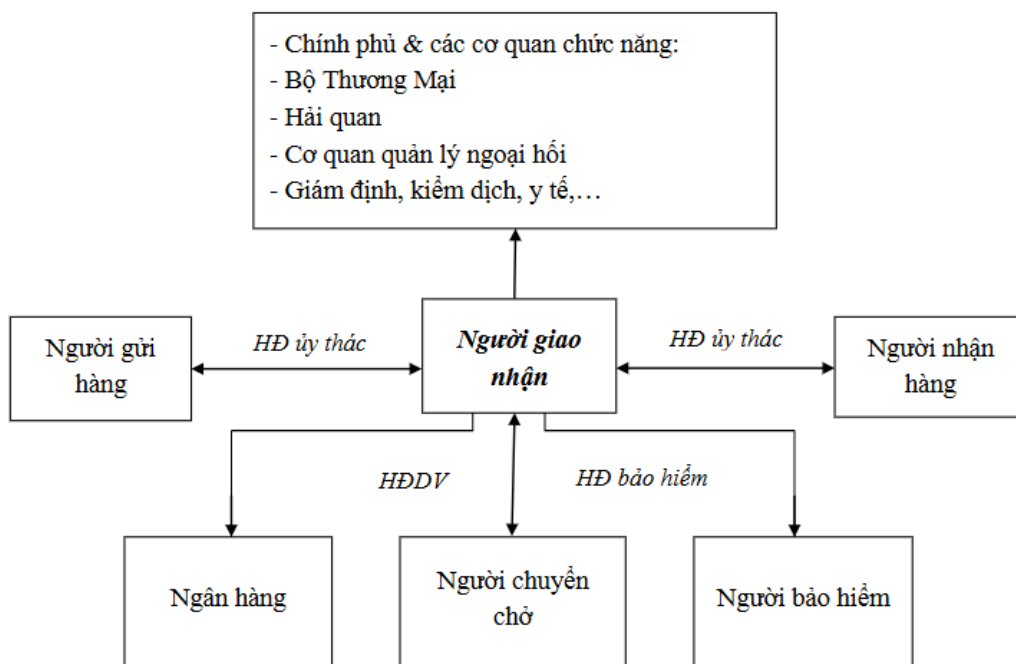
Tuy nhiên, người giao nhận không chịu trách nhiệm về những mất mát, hư hỏng của hàng hóa phát sinh từ những trường hợp sau đây:

- ✎ Do lỗi của khách hàng hoặc của người được khách hàng ủy thác.
- ✎ Khách hàng đóng gói và ghi ký mã hiệu không phù hợp.
- ✎ Do nội tạng hoặc bản chất của hàng hóa.
- ✎ Do chiến tranh, đình công.
- ✎ Do các trường hợp bất khả kháng.

Ngoài ra, người giao nhận không chịu trách nhiệm về mất khoản lợi đáng lẽ khách hàng được hưởng, về sự chậm trễ hoặc giao nhận sai địa chỉ mà không phải do lỗi của mình. [1]

1.1.6 Mối quan hệ giữa người giao nhận và các chủ thể tham gia trong hoạt động giao nhận

Trong hoạt động giao nhận vận tải quốc tế, người giao nhận giữ vai trò trung tâm, là cầu nối liên kết giữa nhiều chủ thể khác nhau nhằm đảm bảo quá trình lưu thông hàng hóa được diễn ra xuyên suốt, liên tục và hiệu quả. Các mối quan hệ này được thiết lập trên cơ sở hợp đồng, ủy thác và sự phối hợp nghiệp vụ giữa các chủ thể tham gia liên quan.



Sơ đồ 1.1 Mối quan hệ giữa người giao nhận và các chủ thể tham gia trong hoạt động giao nhận.

(Nguồn: Tác giả tổng hợp từ [3])

Mối quan hệ chặt chẽ giữa người giao nhận với người gửi hàng (Shipper) và người nhận hàng (Consignee) được thông qua hợp đồng ủy thác giao nhận. Theo đó, người giao nhận nhận hàng từ người gửi, tổ chức vận chuyển và thực hiện các thủ tục cần thiết để giao hàng đến tay người nhận. Trong mối quan hệ này, người giao nhận có trách nhiệm thực hiện đúng các chỉ dẫn của khách hàng, đồng thời tư vấn các giải pháp vận chuyển tối ưu về chi phí, thời gian và phương thức vận tải. Ngược lại, chủ hàng có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ thông tin, chứng từ và thanh toán các chi phí dịch vụ theo thỏa thuận.

Bên cạnh đó, người giao nhận thiết lập mối quan hệ với người chuyên chở (Carrier) thông qua hợp đồng dịch vụ vận tải. Tùy từng trường hợp, người giao nhận có thể đóng vai trò là đại lý thuê phương tiện vận tải cho chủ hàng hoặc trực tiếp đứng ra ký kết hợp đồng vận tải với tư cách là người chuyên chở. Mối quan hệ này mang tính chất thương mại, đòi hỏi kỹ thuật cao, sự phối hợp chặt chẽ trong việc bố trí phương tiện, lịch trình vận chuyển, cũng như xử lý phát sinh trong quá trình chuyên chở. Người giao nhận còn có mối quan hệ với người bảo hiểm thông qua hợp đồng bảo hiểm hàng hóa. Trong nhiều trường hợp, theo yêu cầu của khách hàng, người giao nhận thay mặt

chủ hàng mua bảo hiểm nhằm hạn chế rủi ro trong quá trình vận chuyển quốc tế. Khi xảy ra tổn thất, người giao nhận có trách nhiệm phối hợp với các bên liên quan để thực hiện khiếu nại và bồi thường theo quy định.

Đối với mối quan hệ với ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng, đặc biệt trong thanh toán quốc tế. Người giao nhận thường tham gia hỗ trợ lập và kiểm tra bộ chứng từ vận tải (B/L, CI, Packing list,..) phục vụ cho phương thức thanh toán tín dụng chứng từ (L/C). Sự chính xác và đầy đủ của bộ chứng từ có ảnh hưởng trực tiếp đến việc thanh toán giữa các bên mua bán quốc tế. Còn với mối quan hệ giữa người giao nhận và các cơ quan quản lý nhà nước như hải quan, cơ quan kiểm dịch, cơ quan quản lý chuyên ngành... Đây là mối quan hệ mang tính pháp lý bắt buộc. Người giao nhận thay mặt chủ hàng thực hiện các thủ tục khai báo hải quan, xin giấy phép, kiểm tra chuyên ngành và tuân thủ các quy định của pháp luật liên quan đến xuất nhập khẩu hàng hóa. Việc duy trì mối quan hệ tốt với các cơ quan này giúp quá trình thông quan diễn ra nhanh chóng, hạn chế rủi ro và chi phí phát sinh.

Ngoài các chủ thể đã đề cập như trên, người giao nhận còn có quan hệ với các bên thứ ba khác như doanh nghiệp kho bãi, đơn vị bốc xếp, hãng tàu, hãng hàng không, đại lý giao nhận ở nước ngoài và các đối tác khác. Thông qua mạng lưới đối tác rộng, người giao nhận có khả năng tổ chức vận tải đa phương thức, cung cấp dịch vụ “door to door”, đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của thương mại quốc tế. Đây là mối quan hệ mang tính đa chiều, phức tạp nhưng có tính liên kết cao [3].

1.2 Quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển

1.2.1 Khái niệm hàng lẻ (LCL)

1.2.1.1 Khái niệm hàng lẻ (LCL)

LCL được viết tắt từ Less than Container Load được hiểu là những lô hàng đóng chung trong một container mà người gom hàng (người chuyên chở hoặc người giao nhận) phải chịu trách nhiệm đóng hàng vào và dỡ hàng ra khỏi container. Khi gửi hàng, nếu hàng không đủ để đóng nguyên một container, chủ hàng có thể gửi hàng theo phương pháp hàng lẻ container.

Người kinh doanh chuyên chở hàng lẻ container gọi là người gom hàng (Consolidator) sẽ tập hợp những lô hàng lẻ của nhiều chủ, tiến hành sắp xếp, phân loại, kết hợp các lô hàng lẻ đó để đóng vào container, niêm phong kẹp chì theo quy chế xuất

khẩu và làm thủ tục hải quan, bốc container từ bãi chứa ở cảng gửi xuống tàu chở đi, dỡ container lên bãi chứa ở cảng đích và giao hàng lẻ cho người nhận [4].

1.2.1.2 Khái niệm hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển

Hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển là hình thức vận chuyển mà hàng hóa của nhiều chủ được gom chung trong một container và vận chuyển bằng tàu biển từ cảng xuất đến cảng nhập. Hình thức này phù hợp với các lô hàng nhỏ, không gấp về thời gian nhưng cần tối ưu chi phí.

1.2.2 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL)

1.2.2.1 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL)

Hàng lẻ (LCL) trong vận tải container có những đặc điểm riêng biệt liên quan đến cách thức tổ chức vận chuyển và sử dụng container. Những đặc điểm này ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí, thời gian cũng như hiệu quả của quá trình vận chuyển hàng hóa. Một số đặc điểm chính bao gồm:

- ✎ Chia sẻ không gian container: Trong phương thức LCL, hàng hóa của nhiều chủ hàng khác nhau được đóng chung trong một container. Điều này giúp tận dụng tối đa dung tích container, đặc biệt đối với các lô hàng có quy mô nhỏ.
- ✎ Chi phí được phân bổ: Chi phí vận chuyển trong LCL thường được tính dựa trên thể tích hoặc trọng lượng hàng hóa mà mỗi chủ hàng sử dụng, thay vì tính trọn gói cho toàn bộ container.
- ✎ Tính linh hoạt: Phương thức LCL cho phép doanh nghiệp xuất khẩu các lô hàng nhỏ mà không cần chờ đủ hàng để đóng nguyên container. Trong thực tế, điều này giúp doanh nghiệp chủ động hơn trong kế hoạch giao hàng.
- ✎ Thời gian xử lý kéo dài: Do phải thực hiện các công đoạn gom hàng và phân tách hàng tại điểm đến, thời gian vận chuyển của LCL thường dài hơn so với hàng nguyên container (FCL).

Hàng lẻ (LCL) mang lại sự thuận tiện về mặt chi phí và tính linh hoạt, tuy nhiên cũng đòi hỏi doanh nghiệp phải chấp nhận thời gian vận chuyển lâu hơn do đặc thù gom hàng.

1.2.2.2 Đặc điểm của hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển

Đối với hàng lẻ (LCL) xuất khẩu bằng đường biển, ngoài các đặc điểm chung nêu trên, còn có một số điểm đặc thù trong quá trình thực hiện vận chuyển quốc tế. Một số đặc điểm chính bao gồm:

- ✎ Tập kết tại kho CFS: Hàng hóa thường được tập kết tại kho CFS (Container Freight Station) để tiến hành đóng ghép trước khi xuất khẩu.
- ✎ Yêu cầu hoàn tất thủ tục hải quan: Hàng hóa phải được khai báo và hoàn tất thủ tục hải quan trước khi được xếp lên tàu (Luật Hải quan 2014; Thông tư 38/2015/TT-BTC).
- ✎ Quản lý chứng từ phức tạp: Do có sự tham gia của nhiều chủ hàng trong cùng một container, việc quản lý chứng từ cần được thực hiện chính xác và đồng bộ.
- ✎ Phụ thuộc vào nhiều bên liên quan: Quá trình vận chuyển liên quan đến nhiều bên như chủ hàng, người giao nhận và hãng tàu, do đó cần có sự phối hợp chặt chẽ.

Trong thực tế, nếu một lô hàng gặp vấn đề về chứng từ hoặc kiểm tra hải quan, có thể ảnh hưởng đến tiến độ chung của toàn bộ container. Do đó, việc kiểm soát tốt quy trình và chứng từ là yếu tố quan trọng để đảm bảo hoạt động xuất khẩu LCL diễn ra thuận lợi.

1.2.3 Sự khác biệt giữa hàng LCL và FCL

Trong hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế, khâu lựa chọn hình thức vận chuyển hàng hóa phù hợp là yếu tố quyết định trực tiếp đến hiệu quả chuỗi cung ứng. Hàng lẻ (LCL) và hàng nguyên container (FCL) là hai phương thức vận chuyển phổ biến, được lựa chọn tùy thuộc vào khối lượng hàng hóa và nhu cầu của doanh nghiệp.

Hàng nguyên container (FCL- Full Container Load) được định nghĩa là xếp hàng nguyên container, người gửi hàng và nhận hàng chịu trách nhiệm đóng hàng vào và dỡ hàng ra khỏi container. Khi người gửi hàng có khối lượng đồng nhất đủ để chứa đầy một container hoặc nhiều container, người ta thuê một hoặc nhiều container để gửi hàng [4].

Mặc dù đều là phương thức vận chuyển container nhưng lại có những đặc điểm khác biệt rõ rệt. Một số điểm khác biệt chính bao gồm:

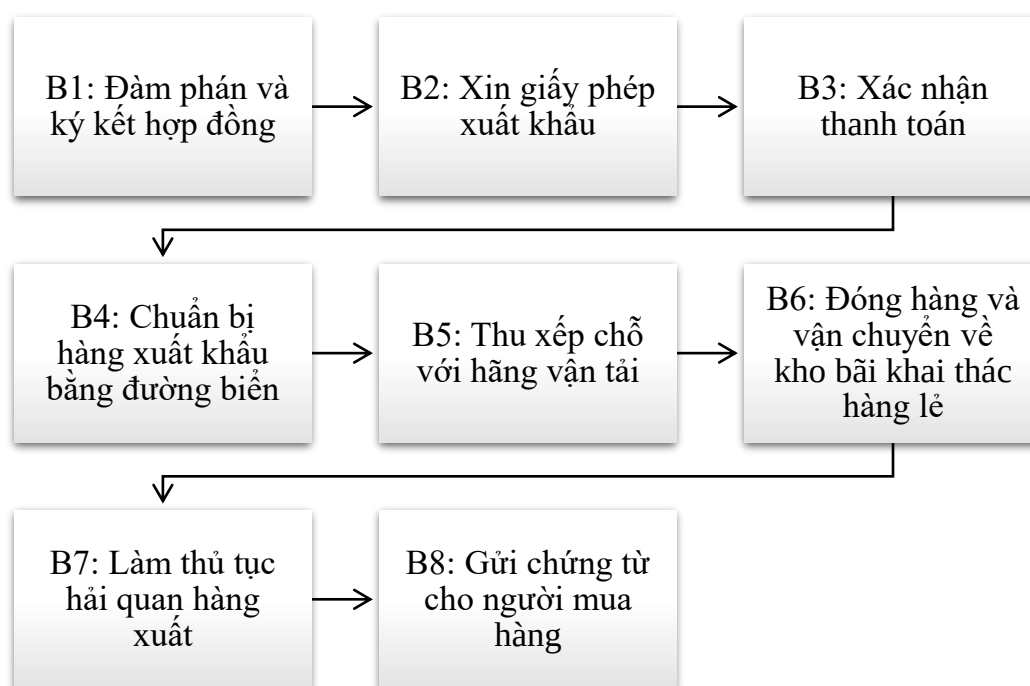
- ✎ Chi phí vận chuyển: FCL tính theo container cố định (giá 20ft/40ft), do đó khi lượng hàng lớn (sắp hoặc đạt container) FCL thường rẻ hơn chi phí trên mỗi đơn vị. LCL tính theo CBM, hợp với lô nhỏ.
- ✎ Thời gian vận chuyển: FCL thường nhanh hơn vì không phải chờ đóng container gom hàng, ít điểm dỡ/ghép. LCL có thể chậm hơn do chờ gom hàng và thao tác đóng rút container.

- ✎ Mức độ rủi ro: LCL có nhiều lần bốc xếp, nhiều bên xử lý hơn dễ rủi ro hư hỏng, mất mát cao hơn. FCL an toàn hơn vì container được niêm phong.
- ✎ Mức độ linh hoạt: LCL tạo điều kiện cho các doanh nghiệp có thể xuất khẩu hàng hóa với khối lượng nhỏ mà không cần chờ đủ hàng, trong khi FCL phù hợp với các lô hàng lớn ổn định.
- ✎ Thủ tục hải quan: FCL đơn giản hơn (một Bill of Lading). LCL yêu cầu thủ tục consolidator và có thể phát sinh thêm phí kho bãi, đóng mở container, chứng từ [5].

Từ những đặc điểm và sự khác biệt nêu trên, có thể thấy việc lựa chọn phương thức LCL hay FCL sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường biển.

1.2.4 Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển

1.2.4.1 Sơ đồ giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển



Sơ đồ 1. 2 Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển.

(Nguồn: ThS. Trần Phụng Trân, Giáo trình Vận tải đa phương thức, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng)

Sơ đồ 1.2 thể hiện tổng quan quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển, được khái quát thành 08 bước nghiệp vụ chính theo thứ tự logic của quá trình thực hiện. Cụ thể, quy trình bao gồm: (1) Đàm phán và ký kết hợp đồng, (2) Xin giấy phép xuất khẩu, (3) Xác nhận thanh toán, (4) Chuẩn bị hàng xuất khẩu bằng

đường biển, (5) Thu xếp chỗ với hãng vận tải, (6) Đóng hàng và vận chuyển về kho bãi khai thác hàng lẻ, (7) Làm thủ tục hải quan hàng xuất, (8) Gửi chứng từ cho người mua hàng.

Sơ đồ phản ánh cấu trúc tổng thể và mối quan hệ tuần tự giữa các giai đoạn trong hoạt động giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu. Mỗi bước nghiệp vụ đều có vai trò quan trọng và tác động trực tiếp đến các bước tiếp theo, đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa chủ hàng, người giao nhận, cơ quan hải quan và các bên liên quan. Trên cơ sở sơ đồ này, phần 1.2.4.2 sẽ trình bày chi tiết nội dung từng bước trong quy trình giao nhận.

1.2.4.2 Quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển

Quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển là một chuỗi các bước nghiệp vụ liên kết chặt chẽ, đòi hỏi sự phối hợp đồng bộ giữa chủ hàng, người giao nhận, cơ quan hải quan và các bên liên quan. Dưới đây là nội dung cụ thể của từng bước trong quy trình.

➤ **Bước 1: Đàm phán và ký kết hợp đồng.**

Đàm phán và ký kết hợp đồng là bước khởi đầu có tính chất nền tảng, quyết định toàn bộ quá trình thực hiện giao dịch xuất khẩu. Trong hoạt động xuất khẩu hàng hóa, hợp đồng ngoại thương được ký kết giữa người xuất khẩu và người nhập khẩu nhằm xác lập các điều khoản về hàng hóa, số lượng, giá cả, điều kiện giao hàng và phương thức thanh toán. Sau khi hợp đồng được ký kết, người xuất khẩu sẽ lựa chọn và thuê doanh nghiệp giao nhận để thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến quá trình vận chuyển hàng hóa. Đây là cơ sở để người giao nhận tiếp nhận thông tin lô hàng và triển khai các công việc trong quy trình giao nhận hàng xuất khẩu.

➤ **Bước 2: Xin giấy phép xuất khẩu.**

Căn cứ vào tên hàng và mã HS code của lô hàng, người giao nhận phối hợp với khách hàng rà soát chính sách mặt hàng để xác định hàng hóa có thuộc diện cấm xuất khẩu, hạn chế xuất khẩu hoặc xuất khẩu có điều kiện theo quy định của Luật Quản lý ngoại thương và các văn bản hướng dẫn có liên quan hay không. Đối với các mặt hàng thuộc diện quản lý chuyên ngành, chủ hàng có trách nhiệm xin giấy phép xuất khẩu theo quy định. Trong quá trình này, người giao nhận có thể hỗ trợ tư vấn, hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ và kiểm tra tính đầy đủ của các chứng từ cần thiết trước khi thực hiện các bước tiếp theo của quy trình giao nhận. Bên cạnh giấy phép xuất khẩu, tùy theo tính chất hàng hóa và yêu cầu của thị trường nhập khẩu, chủ hàng còn cần chuẩn bị các

loại giấy tờ chuyên ngành khác như giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật hoặc động vật, giấy hun trùng, giấy chứng nhận vệ sinh an toàn thực phẩm. Việc hoàn tất các thủ tục về giấy phép trước khi đóng hàng là điều kiện bắt buộc để đảm bảo lô hàng được thông quan thuận lợi, tránh rủi ro bị giữ hàng hoặc xử phạt hành chính.

➤ **Bước 3: Xác nhận thanh toán.**

Trước khi tiến hành các công việc giao nhận và tổ chức vận chuyển hàng hóa, người giao nhận cần phối hợp với khách hàng xác nhận tình trạng thanh toán của lô hàng nhằm đảm bảo việc triển khai dịch vụ được thực hiện thuận lợi. Nội dung xác nhận phụ thuộc vào phương thức thanh toán đã thỏa thuận trong hợp đồng: nếu thanh toán bằng thư tín dụng (L/C), người giao nhận cần kiểm tra và đối chiếu các yêu cầu về chứng từ vận tải phù hợp với điều khoản của L/C trước khi thực hiện giao hàng; nếu thanh toán bằng phương thức chuyển tiền trả trước (T/T advance), người giao nhận phối hợp với khách hàng xác nhận kế hoạch xuất hàng theo thỏa thuận; nếu thanh toán bằng nhờ thu hoặc chuyển tiền trả sau, người giao nhận cần nắm bắt các yêu cầu liên quan đến chứng từ và thời gian giao hàng để phối hợp thực hiện phù hợp. Bước xác nhận thanh toán có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo tính thống nhất giữa chứng từ, kế hoạch vận chuyển và yêu cầu của các bên tham gia giao dịch.

➤ **Bước 4: Chuẩn bị hàng xuất khẩu bằng đường biển.**

Sau khi hoàn tất các thủ tục ban đầu, chủ hàng tiến hành chuẩn bị hàng hóa sẵn sàng cho việc xuất khẩu bằng đường biển. Công việc chuẩn bị bao gồm tập kết hàng, kiểm tra phẩm chất và số lượng thực tế theo đúng quy định trong hợp đồng, thực hiện đóng gói và kiểm ký mã hiệu đúng yêu cầu vận chuyển quốc tế. Đối với các mặt hàng có yêu cầu đặc biệt, chủ hàng cần lấy các giấy chứng nhận cần thiết như giấy chứng nhận phẩm chất, giấy chứng nhận số lượng hoặc trọng lượng, giấy kiểm dịch thực vật hoặc động vật, giấy hun trùng. Song song với việc chuẩn bị hàng hóa, người giao nhận phối hợp tiến hành lập hóa đơn thương mại (Commercial Invoice) và phiếu đóng gói (Packing List) phản ánh đúng thực trạng lô hàng. Toàn bộ công tác chuẩn bị cần được hoàn tất theo đúng tiến độ đã lập kế hoạch, đảm bảo hàng sẵn sàng để vận chuyển đến điểm giao hàng trong thời gian quy định.

➤ **Bước 5: Thu xếp chỗ với hãng vận tải.**

Căn cứ vào thời hạn giao hàng trong hợp đồng, người giao nhận tiến hành tra cứu lịch tàu và liên hệ hãng tàu hoặc đại lý hãng tàu để thực hiện đặt chỗ (Booking). Đối với

hàng lẻ LCL, chỗ được đặt thông qua người gom hàng (Consolidator) hoặc đại lý giao nhận có chức năng gom hàng. Các thông tin cần cung cấp khi đặt booking bao gồm tên hàng, số lượng kiện, trọng lượng và thể tích (Kg và CBM), cảng bốc, cảng dỡ và thời gian hàng sẵn sàng. Sau khi nhận được booking confirmation, cần kiểm tra và xác nhận kỹ các thông tin về địa điểm và thời gian nhận hàng, thời hạn cắt hàng (Closing time), lịch tàu dự kiến (ETD, ETA), tên tàu và số chuyến. Việc thu xếp chỗ với hãng vận tải sớm và chính xác giúp đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng chuyến, tránh rủi ro không có chỗ hoặc phải chuyển sang chuyến tàu muộn hơn gây chậm thời hạn giao hàng theo hợp đồng.

➤ **Bước 6: Đóng hàng và vận chuyển về kho bãi khai thác hàng lẻ.**

Đây là bước thực hiện đóng gói, gom hàng và đưa hàng đến kho CFS (Container Freight Station) hoặc ICD (Inland Container Depot) – là các kho bãi chuyên khai thác hàng lẻ trước khi hàng được đưa ra cảng. Tại kho CFS, hàng hóa từ nhiều chủ hàng khác nhau được gom lại và đóng chung vào một container (consolidation), tối ưu hóa không gian vận chuyển. Quá trình đóng hàng phải đảm bảo kỹ thuật chằng buộc và chèn lót, không để hàng dịch chuyển hoặc hư hỏng trong hành trình vận chuyển. Sau khi đóng hàng hoàn tất, container được niêm phong kẹp chì theo quy chế hải quan, đồng thời cân tổng khối lượng container để lập phiếu VGM (Verified Gross Mass) theo yêu cầu của Công ước SOLAS. Người giao nhận truyền Shipping Instruction (SI) cho hãng tàu đúng hạn, cung cấp đầy đủ thông tin chi tiết về lô hàng để hãng tàu chuẩn bị phát hành vận đơn. Toàn bộ công đoạn này phải được hoàn thành trước thời điểm cut – off do hãng tàu quy định nhằm đảm bảo hàng hóa được xếp lên tàu đúng kế hoạch.

➤ **Bước 7: Làm thủ tục hải quan hàng xuất.**

Người khai hải quan tiến hành lập và nộp tờ khai xuất khẩu điện tử, kèm theo hồ sơ gồm hợp đồng ngoại thương, hóa đơn thương mại, phiếu đóng gói, giấy phép xuất khẩu (nếu có), Booking Confirmation và các chứng từ liên quan khác. Căn cứ vào kết quả phân loại rủi ro, hệ thống hải quan điện tử tự động phân luồng tờ khai: luồng xanh cho phép thông quan ngay, luồng vàng yêu cầu kiểm tra hồ sơ chứng từ, luồng đỏ yêu cầu kiểm tra thực tế hàng hóa, và nếu phát hiện sai lệch so với khai báo thì tờ khai phải được điều chỉnh cho phù hợp. Sau khi hàng hóa được xác nhận lên tàu, người khai hải quan thực hiện thanh lý tờ khai, xác nhận chính thức hàng đã xuất khỏi lãnh thổ quốc gia. Đây là cơ sở pháp lý để chủ hàng thực hiện hoàn thuế giá trị gia tăng (VAT) và phục

vụ công tác thống kê ngoại thương của cơ quan nhà nước. Toàn bộ hồ sơ hải quan cần được lưu trữ đầy đủ theo quy định để đối phó với các cuộc kiểm tra sau thông quan.

➤ **Bước 8: Gửi chứng từ cho người mua hàng.**

Sau khi hàng lên tàu và tờ khai hải quan được thanh lý, người giao nhận phối hợp với người xuất khẩu lập, kiểm tra và hoàn thiện bộ chứng từ để gửi cho người mua. Bộ chứng từ thông thường bao gồm vận đơn đường biển (Bill of Lading), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), phiếu đóng gói (Packing List), giấy chứng nhận xuất xứ hàng hóa (C/O), và các giấy tờ khác theo yêu cầu của hợp đồng như giấy chứng nhận phẩm chất, giấy chứng nhận kiểm dịch, giấy hun trùng, hồi phiếu, chứng từ bảo hiểm (đối với điều kiện giao hàng CIF hoặc CIP). Trước khi gửi, toàn bộ chứng từ phải được kiểm tra kỹ lưỡng về tính chính xác và sự thống nhất thông tin giữa các loại với nhau; mọi sai sót cần được chỉnh sửa kịp thời, vì bất kỳ discrepancy nào đều có thể khiến ngân hàng từ chối thanh toán hoặc gây chậm trễ trong việc người mua nhận hàng tại cảng đích. Bộ chứng từ gốc được gửi qua dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế hoặc theo phương thức đã thỏa thuận, đồng thời người giao nhận phối hợp với người bán thông báo cho người mua về việc hàng đã được giao và cung cấp thông tin theo dõi lô hàng để người mua chuẩn bị nhận hàng và làm thủ tục nhập khẩu tại cảng đến.

1.3 Các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ liên quan đến quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu

1.3.1 Các quy định về pháp lý

Việc giao nhận hàng hóa xuất khẩu, đặc biệt là hàng lẻ container (LCL) phải dựa trên cơ sở pháp lý, chịu sự điều chỉnh của nhiều hệ thống pháp luật khác nhau, bao gồm luật trong và ngoài nước, các điều ước quốc tế liên quan. Việc nắm vững các quy định pháp lý giúp doanh nghiệp giao nhận đảm bảo tuân thủ pháp luật, hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

1.3.1.1 Luật Thương mại Việt Nam

Luật Thương mại 2005 là cơ sở pháp lý quan trọng điều chỉnh các hoạt động thương mại, trong đó có dịch vụ giao nhận hàng hóa. Theo Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2005), *Luật Thương mại*, số 36/2005/QH11, ban hành ngày 14/06/2005, quy định dịch vụ giao nhận được xem là một hoạt động thương mại, trong đó bên cung cấp dịch vụ thực hiện một hoặc nhiều công việc nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, làm thủ tục hải quan và giao hàng theo ủy thác của khách hàng.

Luật cũng quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên tham gia trong hoạt động giao nhận:

- ✎ Bên giao nhận có nghĩa vụ thực hiện đúng thỏa thuận, đảm bảo an toàn hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển.
- ✎ Bên thuê dịch vụ phải cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin và chứng từ liên quan đến hàng hóa.
- ✎ Trách nhiệm bồi thường thiệt hại được đặt ra trong trường hợp xảy ra mất mát, hư hỏng hàng hóa do lỗi của bên giao nhận.

Ngoài ra, Luật Thương mại còn quy định về hợp đồng dịch vụ, điều kiện miễn trách nhiệm và nguyên tắc giải quyết tranh chấp, góp phần tạo hành lang pháp lý rõ ràng cho hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu [2].

1.3.1.2 Luật Hải quan

Luật Hải quan 2014 quy định về quản lý nhà nước đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu và phương tiện vận tải xuất nhập cảnh. Đây là căn cứ pháp lý quan trọng trong việc thực hiện thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu, đặc biệt là hàng LCL. Theo Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam (2014), *Luật Hải quan*, số 54/2014/QH13, ban hành ngày 23/06/2014 [6].

Một số nội dung chính bao gồm:

- ✎ Khai báo hải quan: Doanh nghiệp phải thực hiện khai báo đầy đủ, chính xác thông tin hàng hóa trên hệ thống hải quan điện tử [7].
- ✎ Kiểm tra, giám sát hải quan: Hàng hóa có thể bị kiểm tra hồ sơ hoặc kiểm tra thực tế tùy theo mức độ rủi ro.
- ✎ Thông quan hàng hóa: Hàng hóa chỉ được phép xuất khẩu sau khi hoàn tất nghĩa vụ thuế và các thủ tục kiểm tra cần thiết.
- ✎ Trách nhiệm của người khai hải quan: Phải lưu trữ chứng từ, cung cấp thông tin khi cơ quan hải quan yêu cầu.

Đối với hàng lẻ container (LCL), do đặc thù gom hàng từ nhiều chủ hàng khác nhau, việc khai báo hải quan thường do người giao nhận (forwader) thực hiện. Điều này đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên nhằm đảm bảo tính chính xác và tuân thủ quy định pháp luật [8].

1.3.1.3 Công ước quốc tế về vận tải đường biển

Vận tải hàng hóa bằng đường biển là hoạt động vận tải có liên quan đến việc sử dụng kết cấu hạ tầng (cảng biển, kho bãi, phương tiện bốc xếp,..) và phương tiện vận tải biển để dịch chuyển hàng hóa trên những chuyến đường biển trong một quốc gia, vùng lãnh thổ và giữa các quốc gia trên thế giới.

Vận tải biển chiếm khoảng 80% tổng khối lượng hàng hóa được trao đổi mua bán trong thương mại quốc tế và là một phần không thể thiếu trong chuỗi cung ứng toàn cầu, là xương sống của thương mại toàn cầu.

Vận tải biển ra đời sớm hơn so với các phương thức vận chuyển khác. Việc sử dụng tàu biển để khám phá vùng đất mới và phục vụ cho mua bán được cho là ra đời từ thế kỉ thứ 5 trước công nguyên.

Vận chuyển đường biển thích hợp với tất cả các loại hàng hóa có khối lượng vận chuyển lớn, quãng đường vận chuyển dài, giá trị thương mại trung bình hoặc thấp và không đòi hỏi gấp rút về thời gian và có ưu thế hoàn toàn khi vận chuyển hàng quá khổ, quá tải, hàng có mức độ độc hại, nguy hiểm cao. Thích hợp với chuyên chở hàng hóa buôn bán quốc tế.

❖ Các công ước quốc tế về vận tải đường biển.

- Công ước Brussels (1924).

Công ước được đại diện 26 quốc gia ký tại Brussels ngày 25-8-1924. Công ước có hiệu lực vào ngày 2-6-1931 và chỉ sau 25 năm Quy tắc đã được thừa nhận như một đạo luật ở hầu hết các nước trên thế giới có ngành vận tải biển phát triển. Đến năm 1978 đã có 77 nước ký kết Công ước và vô số các nước khác cụ thể hóa tinh thần của Quy tắc trong luật của quốc gia. Do về nội dung chính của Công ước Brussels là dựa trên cơ sở của Quy tắc Hague nên người ta quen gọi nó là Quy tắc Hague như xuất xứ gọi từ năm 1921.

Công ước quy định một số vấn đề liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người vận chuyển (Carrier) và chủ hàng (Cargo Owner), đặc biệt có đề cập đến hợp đồng vận chuyển và vận đơn đường biển.

Công ước được sửa đổi bởi Quy tắc Hague-Visby (Hague Visby rules), được thông qua tại hội nghị quốc tế tổ chức tại Brussels (Bi) ngày 23/2/1968. Quy tắc này thường được gọi tắt là "Nghị định thư Visby 1968".

Việt Nam không tham gia hệ thống công ước này. Tuy nhiên, nội dung của các quy tắc này đã được Việt Nam chủ động "nội luật hóa" đưa vào Bộ luật Hàng hải Việt Nam (phiên bản mới nhất là năm 2015)

- Công ước quốc tế về an toàn Container (1972).

Công ước quy định trách nhiệm của Nhà nước (các quốc gia thành viên) trong việc kiểm tra, thử nghiệm sự an toàn của container. Công ước có kết cấu đơn giản, bản chất là các vấn đề thuộc về kỹ thuật trong sản xuất, thử nghiệm, đánh giá độ an toàn của Container.

Quan trọng nhất là 2 phụ lục của Công ước:

- Phụ lục 1: Quy định về chấp thuận kiểm tra thử và bảo dưỡng container.
- Phụ lục 2: Yêu cầu an toàn kết cấu và thử nghiệm.

Việt Nam là thành viên của Công ước này.

- Công ước quốc tế về vận tải biển (Hamburg Rules 1978)

Hamburg Rules 1978 là Công ước của Liên Hợp Quốc được thông qua năm 1978 tại Hamburg (Đức), nhằm điều chỉnh các quan hệ pháp lý phát sinh từ việc vận chuyển hàng hóa bằng đường biển giữa các quốc gia. Công ước này được xây dựng nhằm khắc phục những hạn chế của các công ước trước đó như Hague Rules 1924, đồng thời tăng cường trách nhiệm của người chuyên chở và bảo vệ quyền lợi của chủ hàng trong hoạt động vận tải biển quốc tế.

Một số nội dung chính của Công ước Hamburg 1978 bao gồm:

- ✎ Phạm vi áp dụng: Áp dụng đối với hợp đồng vận chuyển hàng hóa bằng đường biển giữa các quốc gia thành viên hoặc khi cảng xếp/dỡ hàng thuộc quốc gia thành viên.
- ✎ Trách nhiệm của người chuyên chở: Người chuyên chở chịu trách nhiệm đối với mất mát, hư hỏng hàng hóa hoặc chậm giao hàng nếu không chứng minh được đã thực hiện mọi biện pháp cần thiết để tránh tổn thất.
- ✎ Thời hạn trách nhiệm: Trách nhiệm của người chuyên chở kéo dài từ khi nhận hàng tại cảng xếp đến khi giao hàng tại cảng dỡ.
- ✎ Giới hạn trách nhiệm: Công ước quy định mức giới hạn bồi thường cụ thể cho mỗi kiện hàng hoặc theo trọng lượng hàng hóa.
- ✎ Thời hạn khởi kiện: Thời hạn khiếu nại và khởi kiện thường là 2 năm kể từ ngày giao hàng hoặc ngày đáng lẽ phải giao hàng.

So với các công ước trước, Hamburg Rules có xu hướng tăng trách nhiệm của người vận chuyển, từ đó tạo sự cân bằng hơn giữa các bên trong hợp đồng vận tải biển. Mặc dù Việt Nam chưa phải là thành viên chính thức của Công ước Hamburg 1978, nhưng các quy định của công ước này vẫn có giá trị tham khảo quan trọng trong thực tiễn giao nhận và vận tải quốc tế, đặc biệt trong các hợp đồng có yếu tố nước ngoài [9].

1.3.1.4 Quy định về xuất khẩu hàng hóa

Hoạt động xuất khẩu hàng hóa tại Việt Nam được điều chỉnh bởi nhiều văn bản pháp luật nhằm đảm bảo quản lý nhà nước và tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp tham gia thương mại quốc tế. Luật Thương mại 2005 quy định nguyên tắc chung về hoạt động mua bán hàng hóa quốc tế, trong đó xuất khẩu được hiểu là việc đưa hàng hóa ra khỏi lãnh thổ Việt Nam hoặc vào khu vực hải quan riêng. Bên cạnh đó, Luật Quản lý ngoại thương 2017 quy định cụ thể về quản lý hoạt động xuất khẩu, bao gồm:

- ✎ Danh mục hàng hóa cấm xuất khẩu.
- ✎ Hàng hóa xuất khẩu có điều kiện.
- ✎ Hàng hóa xuất khẩu thông thường.

Ngoài ra, Luật Hải quan 2014 quy định về thủ tục hải quan đối với hàng hóa xuất khẩu. Theo đó, doanh nghiệp phải thực hiện khai báo hải quan điện tử, nộp đầy đủ chứng từ và chỉ được xuất khẩu hàng hóa sau khi hoàn tất thủ tục thông quan. Các văn bản hướng dẫn như:

- ✎ Nghị định 69/2018/NĐ – CP.
- ✎ Thông tư 38/2015/TT – BTC.

Đối với hàng lẻ container (LCL), do đặc thù gom hàng từ nhiều chủ hàng, doanh nghiệp giao nhận cần đảm bảo việc chuẩn bị chứng từ đầy đủ, khai báo chính xác nhằm tránh sai sót trong quá trình thông quan và vận chuyển quốc tế.

1.3.2 Hệ thống chứng từ

1.3.2.1 Hóa đơn thương mại (Commercial Invoice)

Hóa đơn thương mại là chứng từ cơ bản của khâu thanh toán, là yêu cầu của người bán đòi người mua phải trả số tiền hàng ghi trên hóa đơn. Trong hóa đơn phải nêu được đặc điểm của hàng hóa, đơn giá, tổng giá trị hàng hóa, điều kiện cơ sở giao hàng, phương thức thanh toán, phương tiện vận tải...

Hóa đơn thường được lập làm nhiều bản, để dùng trong nhiều việc khác nhau: xuất trình cho ngân hàng để đòi tiền hàng, xuất trình cho công ty bảo hiểm để tính chi phí bảo hiểm, cho hải quan để tính thuế...

Ngoài hóa đơn thương mại (Commercial Invoice) mà ta thường gặp trong thực tế còn có các loại hóa đơn khác như:

- ✎ **Hóa đơn tạm thời (Provisional Invoice):** là hóa đơn để thanh toán sơ bộ tiền hàng trong các trường hợp: giá hàng mới là giá tạm tính, thanh toán từng phần hàng hóa (trong trường hợp hợp đồng giao hàng nhiều lần)...
- ✎ **Hóa đơn chính thức (Final Invoice):** là hóa đơn dùng để thanh toán tiền hàng khi thực hiện toàn bộ hợp đồng.
- ✎ **Hóa đơn chi tiết (Detailed Invoice):** có tác dụng phân tích chi tiết các bộ phận của giá hàng.
- ✎ **Hóa đơn chiếu lệ (Proforma Invoice):** là loại chứng từ có hình thức giống như hóa đơn, nhưng không dùng để thanh toán vì nó không phải là yêu cầu đòi tiền. Hóa đơn chiếu lệ về hình thức giống như hóa đơn thương mại bình thường có tác dụng đại diện cho số hàng gửi đi triển lãm, gửi bán hoặc có tác dụng làm đơn chào hàng, làm thủ tục xin giấy phép xuất nhập khẩu.

1.3.2.2 Vận đơn đường biển (Bill of Lading)

Vận đơn đường biển là chứng từ do người chuyên chở (chủ tàu, thuyền trưởng) cấp cho người gửi hàng nhằm xác nhận việc hàng hóa đã được tiếp nhận để vận chuyển. Tuy mỗi hãng tàu đều có mẫu vận đơn riêng, nhưng về nội dung chúng có những điểm chung. Ở mặt trước của B/L có ghi rõ tên người gửi, người nhận (hoặc "theo lệnh"...), tên tàu, cảng bốc hàng, cảng dỡ hàng, tên hàng, ký mã hiệu, số lượng kiện, trọng lượng, giá cả, tổng trị giá, cách trả cước (cước trả trước hay trả tại cảng đến), tình hình xếp hàng, số bản gốc đã lập, ngày tháng cấp vận đơn... Mặt sau ghi các điều kiện chuyên chở. Khi chuyên chở hàng vừa có hợp đồng vừa có vận đơn thì quan hệ giữa người vận tải và người nhận hàng do vận đơn điều chỉnh, còn quan hệ giữa người gửi hàng và người vận tải do hợp đồng thuê tàu điều chỉnh.

B/L có ba chức năng cơ bản sau:

- ✎ Là một biên lai của người chuyên chở xác nhận là họ đã nhận hàng để chở.
- ✎ Là một bằng chứng về việc thực hiện những điều khoản của một hợp đồng vận tải đường biển.

- ✎ Là một chứng từ sở hữu hàng hóa, quy định hàng hóa sẽ giao cho ai ở cảng đích, do đó cho phép mua bán hàng hóa bằng cách chuyển nhượng B/L. Chính vì chức năng đặc biệt này mà việc thay thế B/L bằng thủ tục EDI là việc rất khó khăn hiện nay.

Vận đơn đường biển được lập thành một số bản gốc, những bản gốc này lập thành bộ vận đơn. Trên các bản gốc, người ta in hoặc đóng dấu các chữ "Original" – Bản gốc. Ngoài bộ Vận đơn gốc, còn có một số bản sao, trên đó ghi chữ "Copy" – Bản sao. Chỉ có bản gốc của B/L mới có chức năng nêu trên, còn các bản sao không có giá trị pháp lý như bản gốc, chúng chỉ dùng trong các trường hợp: thông báo giao hàng, kiểm tra hàng hóa, thống kê hải quan...

1.3.2.3 Chứng từ bảo hiểm

Chứng từ bảo hiểm là chứng từ do tổ chức bảo hiểm cấp để xác nhận hàng hóa đã được bảo hiểm hoặc tình trạng tổn thất của hàng hóa được bảo hiểm. Như vậy, các chứng từ bảo hiểm được lập với mục đích hợp thức hóa hợp đồng bảo hiểm với các chứng từ khác được dùng để điều tiết quan hệ giữa tổ chức bảo hiểm với người được bảo hiểm. Chứng từ bảo hiểm thường được sử dụng là đơn bảo hiểm và giấy chứng nhận bảo hiểm.

1.3.2.4 Giấy chứng nhận phẩm chất (Certificate of Quality)

Là chứng từ xác nhận chất lượng của hàng thực giao và chứng minh phẩm chất hàng phù hợp với các điều khoản của hợp đồng, giấy chứng nhận chất lượng có thể do người cung cấp hàng, cũng có thể do cơ quan giám định hàng hóa cấp, tùy theo sự thỏa thuận giữa hai bên mua bán.

1.3.2.5 Giấy chứng nhận số lượng/ trọng lượng (Certificate of Quantity/ Weight)

Là chứng từ xác nhận số lượng/ trọng lượng của hàng hóa thực giao. Giấy chứng nhận số lượng/ trọng lượng cũng có thể do người cung cấp hoặc tổ chức giám định hàng hóa cấp, tùy theo sự thỏa thuận trong hợp đồng.

Khi thỏa thuận về giấy chứng nhận chất lượng, số lượng hoặc trọng lượng cần đặc biệt quan tâm đến giấy chứng nhận lần cuối, bởi các giấy này sẽ có tác dụng quyết định trong việc giải quyết tranh chấp sau này. Phải quy định rõ kiểm tra lần cuối sẽ được thực hiện tại đâu, ai tiến hành kiểm tra và cấp giấy chứng nhận.

1.3.2.6 Giấy chứng nhận xuất xứ (Certificate of Origin)

Giấy chứng nhận xuất xứ là chứng từ do nhà sản xuất hoặc do cơ quan có thẩm quyền (thường là đại diện Bộ công thương hoặc phòng Thương mại và công nghiệp Việt Nam) cấp để xác nhận nơi sản xuất hoặc khai thác ra hàng hóa. Về vấn đề giấy chứng nhận xuất xứ hàng được điều chỉnh bởi 3 văn bản pháp lý.

- Luật thương mại Việt Nam ban hành 2005.

- Nghị định 19/2006/NĐCP ngày 20/02/2006 của Chính phủ về chi tiết thi hành Luật thương mại về xuất xứ hàng hóa.

- Quyết định số 12-2007-QĐ-BTM ngày 31/05/2007

Nội dung của C/O bao gồm: tên và địa chỉ của người mua, tên và địa chỉ của người bán, tên hàng, số lượng, ký mã hiệu, lời khai của chủ hàng về nơi sản xuất hoặc khai thác hàng, xuất nhận của cơ quan có thẩm quyền.

1.3.2.7 Giấy chứng nhận kiểm dịch và giấy chứng nhận vệ sinh

Là những chứng từ do cơ quan có thẩm quyền của nhà nước cấp cho chủ hàng để xác nhận hàng hóa đã được an toàn về mặt dịch bệnh, sâu hại, nấm độc...

- ✎ **Giấy chứng nhận kiểm dịch sản phẩm động vật (Animal product sanitary inspection certificate):** do cơ quan kiểm dịch động vật cấp cho các hàng hóa là động vật (súc vật, cầm thú...) hoặc các sản phẩm động vật (trứng, thịt, lông, da, cá...) hoặc bao bì của chúng, xác nhận đã kiểm tra và xử lý chống các bệnh dịch.
- ✎ **Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật (Phytosanitary certificate):** do cơ quan bảo vệ thực vật cấp cho hàng hóa là thực vật hoặc có nguồn gốc là thực vật, xác nhận hàng hóa đã kiểm tra và xử lý chống các bệnh dịch, nấm độc, cỏ dại...
- ✎ **Giấy chứng nhận vệ sinh (Sanitary certificate):** do cơ quan có thẩm quyền kiểm tra về phẩm chất hàng hóa hoặc về y tế cấp cho chủ hàng, xác nhận hàng hóa đã được kiểm tra và trong đó không có vi trùng gây bệnh cho người sử dụng.

1.3.2.8 Phiếu đóng gói (Packing List)

Là chứng từ hàng hóa liệt kê tất cả những mặt hàng, loại hàng được đóng gói trong từng kiện hàng (thùng hàng, container...) và toàn bộ lô hàng được giao. Phiếu đóng gói do người sản xuất/xuất khẩu lập ra khi đóng gói hàng hóa. Phiếu thường được lập thành 3 bản.

Nội dung Phiếu đóng gói:

- ✎ Tên người bán;

- ✎ Tên người mua;
- ✎ Số hiệu của hóa đơn;
- ✎ Số thứ tự của kiện hàng;
- ✎ Cách thức đóng gói;
- ✎ Loại hàng, số lượng hàng đóng trong từng kiện hàng, trọng lượng tịnh, trọng lượng cả bì

Những nội dung cần lưu ý khi lập và kiểm tra Phiếu đóng gói:

- ✎ Có ghi đầy đủ tất cả các đặc điểm mô tả hàng hóa như L/C quy định (về bao bì, ký mã hiệu, chủng loại, quy cách,...) không?
- ✎ Có phải do người bán lập không? Có được người bán ký không?
- ✎ Các chi tiết về tên người mua, số hóa đơn, số L/C (nếu thanh toán bằng L/C), tên phương tiện vận tải, lộ trình vận tải,... có phù hợp với B/L, Invoice, C/O,... không?

***Xin lưu ý:** Những điểm cần lưu ý khi lập và kiểm tra chứng từ trình bày ở chương này được áp dụng khi thanh toán bằng L/C.*

1.3.2.9 Tờ khai hải quan

Là tờ khai báo của chủ hàng cho cơ quan hải quan có liên quan về số hàng của mình nhằm thực hiện các thủ tục hải quan khi muốn chuyên chở hàng hóa vượt qua biên giới một quốc gia. Tác dụng của các tờ khai là làm cơ sở để cơ quan hải quan tiến hành kiểm tra giấy tờ và hàng hóa thực tế khi hàng hóa này đi ngang qua biên giới quốc gia. Khi làm thủ tục hải quan, chủ hàng phải đính kèm tờ khai hải quan các giấy tờ cần thiết khác như phiếu đóng gói, giấy chứng nhận xuất xứ, hóa đơn,... [10].

1.4 Kết luận chương 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu lẻ container (LCL) bằng đường biển. Nội dung chương tập trung làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò và trách nhiệm của người giao nhận trong thương mại quốc tế; đồng thời phân tích đặc điểm của phương thức vận chuyển hàng lẻ (LCL), sự khác biệt giữa LCL và FCL, cũng như quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu bằng đường biển từ khâu ký kết hợp đồng đến gửi bộ chứng từ cho người mua. Bên cạnh đó, chương còn trình bày các quy định pháp lý và hệ thống chứng từ liên quan đến hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu. Đây là cơ sở lý luận quan trọng làm nền tảng cho

việc phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển tại doanh nghiệp ở các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1 Giới thiệu về Công ty TNHH Asia Cargo Express.

2.1.1 Thông tin chung về công ty

Công ty TNHH Asia Cargo Express được thành lập vào 19/06/2025, hoạt động trong lĩnh vực vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương, do bà Phan Thụy Thùy Trang làm đại diện pháp luật. Hiện nay, Asia Cargo Express triển khai hoạt động tại nhiều khu vực, với hệ thống kho nhận hàng và mạng lưới đối tác vận chuyển, phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp có nhu cầu gửi hàng đi các quốc gia như Hàn Quốc, Đài Loan, Úc, Singapore, Mỹ và các thị trường khác.

- Tên công ty: Công ty Trách nhiệm hữu hạn Asia Cargo Express.
- Tên quốc tế: ASIA CARGO EXPRESS COMPANY LIMITED.
- Tên viết tắt: ASIA CARGO EXPRESS CO.,LTD.
- Mã số thuế: 0313312889.
- Trụ sở chính: 24 Yên Thế, Phường 2, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.
- + Chi nhánh Hà Nội: 168 Hồng Đô, Phường Phú Đô, Mễ Trì, Quận Nam Từ Liêm, Hà Nội.
- + Chi nhánh Đà Nẵng: 129 Yên Thế, Phường Hòa An, Quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng.
- + Chi nhánh Hải Phòng: 95 Nguyễn Văn Linh, Phường Kênh Dương, Quận Lê Chân, Hải Phòng.
- + Chi nhánh Cần Thơ: 24 Hoàng Thế Thiện, Phường Hưng Phú, Quận Cái Răng, Cần Thơ.
- Người đại diện: PHAN THUY THUY TRANG.
- Ngày hoạt động: 19/06/2015.
- Quản lý bởi: Thuế cơ sở 16 Thành phố Hồ Chí Minh.
- Loại hình DN: Công ty trách nhiệm hữu hạn 2 thành viên trở lên ngoài NN
- Tình trạng: Đang hoạt động (đã được cấp GCN DKT)
- Ngành nghề chính: Vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương.
- Website: <http://www.asiacargoexpress.com.vn/> [11].
- Logo công ty:



Hình 2.1 Logo Công ty TNHH Asia Cargo Express.

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty TNHH Asia Cargo Express được thành lập vào ngày 19/06/2015, theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp do Sở kế hoạch và Đầu tư Thành phố Hồ Chí Minh cấp. Công ty có trụ sở chính tại 24 Yên Thế, Phường 2, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh và chủ yếu thực hiện các thủ tục hải quan, thông quan theo yêu cầu của khách hàng cũng như là cung cấp các dịch vụ logistics, kho bãi, khai thuế hải quan, vận chuyển hàng thông thường, chuyển phát nhanh, vận chuyển hàng hóa quốc tế.

Trong giai đoạn đầu thành lập năm 2015, Asia Cargo Express tập trung cung cấp các dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế, khai thuế hải quan, vận tải hàng hóa bằng đường hàng không và đường biển. Công ty từng bước xây dựng quy trình làm việc, phát triển đội ngũ nhân sự và tạo dựng uy tín trên thị trường logistics, đặc biệt trong lĩnh vực vận chuyển hàng hóa quốc tế cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Từ năm 2016 đến 2018, công ty đẩy mạnh mở rộng mạng lưới vận chuyển quốc tế, khai thác thêm nhiều tuyến vận chuyển trọng điểm như Hoa Kỳ, châu Âu, Nhật Bản, Hàn Quốc và Đài Loan. Việc đa dạng hóa tuyến vận chuyển và dịch vụ giúp Asia Cargo Express nâng cao năng lực cạnh tranh và từng bước khẳng định vị thế trong ngành logistics.

Năm 2019, Asia Cargo Express tiếp tục mở rộng phạm vi hoạt động bằng việc triển khai thêm các dịch vụ vận tải đường biển và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.

Từ năm 2020 – 2021, mặc dù chịu ảnh hưởng bởi dịch bệnh COVID – 19, công ty vẫn duy trì hoạt động ổn định nhờ tập trung vào các dịch vụ vận chuyển hàng hóa thiết yếu và y tế, góp phần đảm bảo chuỗi cung ứng không bị gián đoạn.

Từ 2022 đến nay, Asia Cargo Express không ngừng phát triển và mở rộng hệ thống chi nhánh, kho bãi tại nhiều tỉnh, thành phố lớn như Hà Nội, Hải Phòng, Đà Nẵng, đồng thời tiếp tục mở rộng mạng lưới đối tác tại các thị trường quốc tế. Với định hướng phát triển bền vững, công ty chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu quy trình vận hành và tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý, theo dõi vận chuyển hàng hóa.

2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

❖ Tầm nhìn

Asia Cargo Express định hướng trở thành doanh nghiệp chuyển phát nhanh quốc tế uy tín hàng đầu tại Việt Nam. Công ty không ngừng đặt mục tiêu 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, góp phần đưa hàng hóa Việt Nam vươn tầm quốc tế.

❖ Sứ mệnh

Sứ mệnh của 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.

2.1.4 Ngành nghề kinh doanh

Ngành nghề kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express được đăng ký theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và được mã hóa theo Hệ thống ngành kinh tế Việt Nam (VSIC). Các ngành nghề này phản ánh định hướng hoạt động của công ty trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế và dịch vụ logistics.

Trong thực tế, hoạt động công ty tập trung chủ yếu vào các dịch vụ vận tải hàng hóa quốc tế, đặc biệt là vận tải đường biển, đồng thời kết hợp với các dịch vụ hỗ trợ như vận tải nội địa, kho bãi và chuyển phát. Việc đăng ký đa dạng ngành nghề giúp doanh nghiệp chủ động trong việc tổ chức cung ứng dịch vụ, từ đó đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng trong hoạt động xuất nhập khẩu. Các ngành nghề kinh doanh cụ thể của công ty được thể hiện trong bảng sau:

Bảng 2.1 Ngành nghề kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express.

Mã	Ngành
4933	Vận tải hàng hóa bằng đường bộ (trừ hóa lỏng khí để vận chuyển)
5210	Kho bãi và lưu giữ hàng hóa
5310	Bưu chính
5320	Chuyển phát
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).
5012	Vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương.

(Nguồn: Tổng hợp từ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp của Công ty TNHH Asia Cargo Express và dữ liệu doanh nghiệp).

Hệ thống ngành nghề kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express tập trung chủ yếu vào nhóm ngành vận tải và dịch vụ hỗ trợ vận tải. Trong đó, vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương là ngành nghề chính, phù hợp với định hướng phát triển

dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế bằng đường biển của công ty. Các ngành nghề như dịch vụ hỗ trợ vận tải, vận tải đường bộ, kho bãi và chuyển phát đóng vai trò hỗ trợ, góp phần hoàn thiện chuỗi cung ứng dịch vụ logistics. Sự kết hợp này cho phép công ty triển khai dịch vụ theo hướng tương đối khép kín, từ khâu tiếp nhận, vận chuyển đến lưu trữ và giao hàng. Nhìn chung, cơ cấu ngành nghề kinh doanh của doanh nghiệp được xây dựng phù hợp với đặc thù hoạt động trong lĩnh vực logistics, tạo điều kiện thuận lợi cho việc tổ chức và thực hiện quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển, nội dung sẽ được phân tích cụ thể ở các phần tiếp theo.

2.1.5 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ các phòng ban



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express.

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express).

Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Asia Cargo Express được xây dựng theo mô hình trực tuyến - chức năng, trong đó quyền quản lý tập trung vào Ban Giám đốc và được phân chia rõ ràng xuống các phòng ban chuyên môn. Mô hình này giúp công ty dễ dàng quản lý, điều hành hoạt động kinh doanh, đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong quá trình cung cấp dịch vụ.

Các phòng ban được tổ chức phù hợp với đặc thù hoạt động của doanh nghiệp, bao gồm vận tải, xuất nhập khẩu, kinh doanh - marketing, kế toán và hành chính nhân sự. Việc phân chia chức năng rõ ràng giúp nâng cao hiệu quả làm việc, hạn chế chồng chéo nhiệm vụ và đảm bảo quy trình vận chuyển hàng hóa diễn ra thông suốt.

Chức năng của các phòng ban trong công ty

- Giám đốc.
 - Quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động xuất nhập khẩu của công ty.
 - Xây dựng chiến lược phát triển dịch vụ giao nhận, vận tải và xuất nhập khẩu.
 - Quyết định chính sách kinh doanh, giá dịch vụ logistics.
 - Ký kết các hợp đồng logistics, vận chuyển, đại lý hãng tàu/hãng bay.
 - Đại diện công ty làm việc với khách hàng, đối tác và cơ quan quản lý nhà nước.
- Phó giám đốc.
 - Hỗ trợ Giám đốc trong việc điều hành hoạt động logistics hằng ngày.
 - Giám sát quy trình giao nhận, vận tải và làm thủ tục hải quan.
 - Điều phối hoạt động giữa các bộ phận vận tải, xuất nhập khẩu và kinh doanh.
 - Xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ logistics.
- Bộ phận vận tải.
 - Tổ chức và quản lý hoạt động vận chuyển hàng hóa nội địa và quốc tế.
 - Điều phối phương tiện vận tải (đường bộ, đường biển, đường hàng không).
 - Theo dõi tiến độ vận chuyển và đảm bảo thời gian giao hàng.
 - Phối hợp với bộ phận giao nhận để xử lý các sự cố trong quá trình vận chuyển.
 - Đảm bảo an toàn hàng hóa và tối ưu chi phí vận tải.
- Bộ phận xuất nhập khẩu.
 - Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến hàng hóa xuất khẩu và nhập khẩu.
 - Tư vấn cho khách hàng về quy trình xuất nhập khẩu và chính sách hải quan.
 - Phối hợp với các đơn vị liên quan để đảm bảo hàng hóa được thông quan đúng quy định.
- + Bộ phận chứng từ.
 - Chuẩn bị và kiểm tra bộ chứng từ xuất nhập khẩu.
 - Lập và xử lý các chứng từ như: hợp đồng ngoại thương, hóa đơn thương mại, packing list, vận đơn, C/O,...

- Khai báo hải quan điện tử và theo dõi quá trình thông quan.
- Lưu trữ hồ sơ chứng từ theo quy định của công ty và pháp luật.

+ Bộ phận giao nhận.

- Thực hiện nhận hàng và giao hàng tại cảng, sân bay, kho bãi hoặc địa điểm khách hàng yêu cầu.
- Phối hợp với hải quan, hãng tàu, hãng bay trong quá trình giao nhận.
- Theo dõi tình trạng hàng hóa và cập nhật thông tin cho khách hàng.
- Xử lý các vấn đề phát sinh như chậm trễ, thiếu hàng, hư hỏng hàng hóa.

- Bộ phận kinh doanh – marketing.

Bộ phận Kinh doanh – Marketing phụ trách các hoạt động liên quan đến tìm kiếm khách hàng và phát triển thị trường của Công ty TNHH Asia Cargo Express. Bộ phận này thực hiện việc nghiên cứu nhu cầu khách hàng, xây dựng kế hoạch tiếp cận và hỗ trợ quảng bá dịch vụ của công ty. Ngoài ra, bộ phận còn có nhiệm vụ:

- Tìm kiếm và phát triển khách hàng sử dụng dịch vụ vận chuyển.
- Giới thiệu và tư vấn các dịch vụ giao nhận, vận tải, xuất nhập khẩu.
- Nghiên cứu thị trường logistics và đề xuất giải pháp kinh doanh phù hợp.
- Xây dựng và quảng bá hình ảnh, thương hiệu của công ty trong lĩnh vực logistics.

Đây là bộ phận đóng vai trò tạo nguồn khách hàng và hỗ trợ cho hoạt động bán hàng. Trong bộ phận này, bộ phận Sale là đơn vị trực tiếp làm việc với khách hàng.

+ Bộ phận Sales.

- Tiếp nhận nhu cầu và yêu cầu dịch vụ vận chuyển của khách hàng.
- Báo giá các dịch vụ vận chuyển, giao nhận, thông quan.
- Đàm phán và ký kết hợp đồng dịch vụ logistics.
- Phối hợp với các bộ phận liên quan để triển khai lô hàng.
- Theo dõi tiến độ và hỗ trợ khách hàng trong quá trình giao nhận.

Trong quá trình thực tập tại bộ phận Sales, bản thân em chủ yếu được tiếp cận với các công việc liên quan đến hỗ trợ kinh doanh và xử lý thông tin lô hàng. Cụ thể, em được hướng dẫn cách tiếp nhận yêu cầu từ khách hàng, bao gồm các thông tin như loại hàng, số lượng, cảng đi – cảng đến và thời gian dự kiến vận chuyển. Sau khi tiếp nhận thông tin, bộ phận Sales sẽ tiến hành kiểm tra và phối hợp với các bộ phận liên quan để xây dựng phương án vận chuyển phù hợp, đặc biệt đối với hàng lẻ container

(LCL). Em có tham gia hỗ trợ trong việc tổng hợp thông tin để gửi báo giá cho khách hàng, đồng thời theo dõi phản hồi và cập nhật tình trạng xử lý lô hàng.

Ngoài ra, em cũng được quan sát cách bộ phận Sales phối hợp với bộ phận chứng từ và hiện trường trong quá trình triển khai lô hàng, từ khi xác nhận booking đến khi hàng được giao lên tàu. Qua đó, nhận thấy bộ phận Sale không chỉ có nhiệm vụ tìm kiếm khách hàng mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối và đảm bảo thông tin xuyên suốt giữa khách hàng và các bộ phận nghiệp vụ liên quan. Nhưng công việc này giúp mình hiểu rõ hơn vai trò của bộ phận Sales trong toàn bộ quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu.

- Bộ phận kế toán.
 - Theo dõi và quản lý doanh thu – chi phí dịch vụ logistics.
 - Quản lý công nợ khách hàng và đối tác vận tải.
 - Lập hóa đơn, chứng từ thanh toán dịch vụ logistics.
 - Thực hiện báo cáo tài chính và báo cáo thuế theo quy định.
- Bộ phận hành chính – nhân sự.
 - Quản lý hồ sơ nhân sự và công tác hành chính của công ty.
 - Tuyển dụng và đào tạo nhân sự trong lĩnh vực logistics.
 - Quản lý chấm công, tiền lương, chế độ phúc lợi cho nhân viên.
 - Hỗ trợ các bộ phận đảm bảo hoạt động logistics diễn ra hiệu quả.

2.1.6 Các nguồn lực ảnh hưởng đến hoạt động của công ty

❖ Cơ sở vật chất

Nhìn chung điều kiện cơ sở hạ tầng phục vụ cho hoạt động logistics của ACE khá đầy đủ, đáp ứng cho quá trình kinh doanh, tác nghiệp của công ty mặc dù so với các công ty khác trên thị trường quy mô vẫn còn khá nhỏ

Văn phòng chi nhánh Đà Nẵng được trang bị đầy đủ máy móc thiết bị cần thiết để thực hiện các ngành nghề kinh doanh xuất nhập khẩu, văn phòng làm việc được trang bị đầy đủ máy tính, máy in, bàn ghế, thiết bị gia dụng,.. Chính việc đầu tư cơ sở vật chất kỹ thuật hoàn thiện giúp công ty hoạt động hiệu quả hơn, quy mô sản xuất kinh doanh ngày càng được mở rộng.

Bảng 2.2 Cơ sở vật chất của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

- Địa điểm đặt chi nhánh.

Chi nhánh Đà Nẵng của Công ty TNHH Asia Cargo Express được đặt tại 129 Yên Thế, Phường Hòa An, Quận Cẩm Lệ, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

Đây là khu vực có vị trí giao thông thuận lợi, dễ dàng kết nối với các trục đường chính và sân bay quốc tế Đà Nẵng, phù hợp với đặc thù hoạt động giao nhận và vận chuyển hàng hóa quốc tế. Việc đặt chi nhánh tại quận Cẩm Lệ giúp công ty thuận tiện trong việc tiếp nhận hàng hóa từ khách hàng trong nội thành và các khu vực lân cận, đồng thời rút ngắn thời gian vận chuyển hàng ra sân bay. Bên cạnh đó, chi phí mặt bằng

tại khu vực này ở mức hợp lý so với trung tâm thành phố, phù hợp với quy mô và chiến lược tối ưu chi phí của công ty.

- Diện tích mặt bằng công ty.

Văn phòng Chi nhánh Đà Nẵng có diện tích khoảng 130 m², được bố trí hợp lý nhằm phục vụ cho hoạt động kinh doanh và vận hành. Mặt bằng công ty bao gồm 02 phòng ban chính và 01 khu vực kho, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình xử lý đơn hàng và cung cấp dịch vụ logistics.

- Trang thiết bị, phòng ban và kho hàng.

Chi nhánh được trang bị cơ sở vật chất và trang thiết bị tương đối đầy đủ, đáp ứng yêu cầu làm việc và tác nghiệp của từng bộ phận:

- Phòng Kinh doanh:
 - Trang bị máy tính để bàn, bàn ghế làm việc, máy in, thiết bị mạng và các dụng cụ văn phòng.
 - Phục vụ cho các hoạt động tìm kiếm khách hàng, tư vấn dịch vụ, báo giá và chăm sóc khách hàng.
- Phòng Vận hành:
 - Trang bị máy tính, cân hàng, máy chấm công, camera giám sát và các thiết bị hỗ trợ theo dõi, xử lý đơn hàng.
 - Đảm nhiệm việc tiếp nhận hàng hóa, kiểm tra chứng từ, theo dõi quá trình vận chuyển và cập nhật tình trạng đơn hàng.
- Khu vực kho:
 - Được trang bị cân, máy hút chân không và các dụng cụ đóng gói như thùng carton, màng co, băng keo.
 - Phục vụ cho việc lưu trữ tạm thời, đóng gói và chuẩn bị hàng hóa trước khi vận chuyển ra sân bay.

❖ **Nguồn nhân lực**

Trong hoạt động của công ty, nguồn nhân lực giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo quy trình vận hành thông suốt cũng như chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Đối với Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng, việc xem xét và đánh giá cơ cấu nhân sự giúp phản ánh mức độ phù hợp giữa nguồn lực con người và mô hình hoạt động của chi nhánh trong giai đoạn hiện nay. Dựa trên số liệu thống kê năm 2025, cơ cấu nguồn nhân lực của chi nhánh được thể hiện thông qua các bảng sau.

Bảng 2.3 Số lượng nhân sự theo từng phòng ban - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Về phân bổ nhân sự theo phòng ban, chi nhánh hiện có tổng cộng 09 nhân sự, trong đó Phòng Hoạt động Kinh doanh chiếm số lượng chủ yếu với 07 người, còn Phòng Vận hành có 02 người. Cơ cấu này cho thấy chi nhánh đang ưu tiên nguồn lực cho các hoạt động tiếp cận thị trường, tư vấn dịch vụ và chăm sóc khách hàng. Đây là hướng đi phù hợp đối với một công ty có quy mô nhỏ và đang trong giai đoạn mở rộng thị trường tại khu vực Đà Nẵng.

Bảng 2.4 Cơ cấu nhân sự của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.

Cơ cấu nhân sự		
	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		
Đại học	7	77,78
Cao đẳng	2	22,22
Phổ thông	0	0

(Nguồn: Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Xét về cơ cấu giới tính, lao động nữ chiếm tỷ trọng cao (77,78%), phù hợp với đặc thù công việc kinh doanh dịch vụ logistics, đặc biệt là các hoạt động tư vấn, chăm sóc khách hàng và xử lý thông tin. Lực lượng lao động nữ góp phần nâng cao chất lượng

dịch vụ và duy trì mối quan hệ ổn định với khách hàng trong giai đoạn chi nhánh đang xây dựng uy tín trên thị trường.

Về độ tuổi, nhân sự tại chi nhánh chủ yếu nằm trong nhóm 20–30 tuổi (55,56%) và 30–40 tuổi (44,44%), cho thấy chi nhánh đang sở hữu đội ngũ lao động trẻ, năng động, có khả năng thích ứng nhanh với môi trường làm việc mới. Đối với một chi nhánh mới thành lập, lực lượng lao động trẻ giúp công ty linh hoạt trong việc triển khai quy trình, tiếp cận công nghệ và đáp ứng kịp thời nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, việc chưa có nhân sự trên 40 tuổi cũng cho thấy hạn chế nhất định về kinh nghiệm quản lý và xử lý các tình huống phức tạp trong dài hạn.

Về trình độ chuyên môn, 100% nhân sự của chi nhánh có trình độ từ cao đẳng trở lên, trong đó trình độ đại học chiếm 77,78%. Đây là một lợi thế quan trọng, đặc biệt trong bối cảnh chi nhánh đang trong giai đoạn khởi đầu, khi nhân sự cần nhanh chóng nắm bắt quy trình nghiệp vụ logistics, hạn chế sai sót và nâng cao chất lượng dịch vụ.

➤ **Nhận xét chung:** Tổng thể cơ cấu nhân sự hiện tại phù hợp với đặc điểm của một chi nhánh mới thành lập đảm bảo tính tinh gọn và linh hoạt trong quản lý. Đội ngũ nhân sự trẻ, có trình độ chuyên môn, giúp chi nhánh nhanh chóng thích nghi và ổn định hoạt động trong giai đoạn đầu. Và việc tập trung nhân sự vào Phòng Kinh doanh là chiến lược hợp lý nhằm mở rộng thị trường và xây dựng tệp khách hàng tại khu vực Đà Nẵng. Tuy nhiên, số lượng nhân sự Phòng Vận hành còn hạn chế, có thể tạo áp lực khi khối lượng đơn hàng tăng trong thời gian tới. Trong giai đoạn phát triển tiếp theo, công ty cần từng bước bổ sung nhân sự và nâng cao năng lực vận hành nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững cho chi nhánh.

❖ ***Nguồn lực Tài chính***

*Bảng 2.5 Bảng tóm tắt cân đối tài chính về 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: Báo cáo tài chính Công ty TNHH Asia Cargo Express).

Dựa trên bảng tóm tắt tình hình tài sản của Công ty TNHH Asia Cargo Express Trong giai đoạn 2023 – 2025, có thể nhận thấy quy mô tài sản của công ty có sự biến động qua các năm, phản ánh quá trình điều chỉnh hoạt động kinh doanh trước những thay đổi của thị trường logistics quốc tế.

- Phân tích xu hướng tăng giảm của tài sản.

Năm 2023, tổng tài sản của công ty đạt 44,92 tỷ đồng. Sang năm 2024, tổng tài sản giảm xuống còn 38,81 tỷ đồng. Sự sụt giảm này chủ yếu xuất phát từ việc công ty điều chỉnh và thu hẹp một số tuyến vận chuyển quốc tế bằng đường hàng không, đặc biệt là các tuyến xa như Ấn Độ, Trung Đông, Na Uy và Myanmar. Đây là những tuyến có chi phí khai thác cao và chịu ảnh hưởng lớn từ biến động giá cước hàng không, khiến doanh nghiệp chủ động cắt giảm quy mô nhằm kiểm soát chi phí và hạn chế rủi ro tài chính. Việc giảm khai thác các tuyến này làm sản lượng vận chuyển và các khoản phải thu giảm, từ đó kéo theo sự sụt giảm của tổng tài sản trong năm 2024.

Đến năm 2025, tổng tài sản của công ty tăng trở lại, đạt 41,58 tỷ đồng, cho thấy hoạt động kinh doanh dần phục hồi khi công ty ổn định chiến lược thị trường và tập trung nguồn lực vào các tuyến vận chuyển có hiệu quả cao hơn. Xu hướng này phản ánh khả năng thích ứng của doanh nghiệp trước biến động thị trường và là tín hiệu tích cực cho sự phát triển trong thời gian tới.

- Phân tích cơ cấu tài sản.

Xét về cơ cấu tài sản, trong suốt giai đoạn 2023–2025, tài sản ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng tài sản của công ty. Cụ thể, tỷ trọng tài sản ngắn hạn đạt 95,64% năm 2023, 95,70% năm 2024 và 96,68% năm 2025. Điều này cho thấy công ty tập trung chủ yếu vào các tài sản có tính thanh khoản cao như tiền và các khoản phải thu, phù hợp với đặc thù của doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực logistics và giao nhận hàng hóa quốc tế.

Ngược lại, tài sản dài hạn chiếm tỷ trọng nhỏ và có xu hướng giảm dần qua các năm, từ 4,36% năm 2023 xuống còn 3,32% năm 2025. Điều này phản ánh chiến lược kinh doanh thận trọng của công ty trong giai đoạn này, khi doanh nghiệp ưu tiên mô hình hoạt động linh hoạt, hạn chế đầu tư dài hạn nhằm giảm áp lực vốn và rủi ro tài chính.

Từ các phân tích trên cho thấy, cơ cấu và xu hướng tài sản của Công ty TNHH Asia Cargo Express phù hợp với mô hình doanh nghiệp logistics quy mô vừa và nhỏ. Tuy nhiên, trong dài hạn, công ty có thể cân nhắc tăng cường đầu tư vào tài sản dài hạn như kho bãi, phương tiện vận chuyển hoặc hệ thống công nghệ nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững.

Bảng 2.6 Bảng tóm tắt cân đối tài chính về 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	45,70
Vốn chủ sở hữu	27,860	62,03	16,616	42,82	22,573	54,30
Tổng nguồn vốn	44,915	100	38,806	100	41,576	100

(Nguồn: Báo cáo tài chính Công ty TNHH Asia Cargo Express).

Dựa trên bảng tóm tắt tình hình nguồn vốn của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong giai đoạn 2023–2025, có thể nhận thấy cơ cấu nguồn vốn của công ty có sự biến động qua các năm, phản ánh chiến lược tài chính và mức độ sử dụng đòn bẩy tài chính trong từng giai đoạn.

- Phân tích xu hướng tăng giảm của nguồn vốn.

Năm 2023, tổng nguồn vốn của công ty đạt 44,92 tỷ đồng, trong đó vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng lớn với 62,03%, còn nợ phải trả chiếm 37,97%. Cơ cấu này cho thấy công ty duy trì mức độ tự chủ tài chính tương đối cao, ít phụ thuộc vào vốn vay.

Sang năm 2024, tổng nguồn vốn giảm xuống còn 38,81 tỷ đồng, đồng thời cơ cấu nguồn vốn có sự thay đổi rõ rệt. Nợ phải trả tăng lên 22,19 tỷ đồng, chiếm 57,18%, trong khi vốn chủ sở hữu giảm xuống còn 16,61 tỷ đồng, tương ứng 42,82%. Điều này cho thấy trong bối cảnh hoạt động kinh doanh gặp khó khăn và công ty điều chỉnh quy mô hoạt động, doanh nghiệp đã gia tăng sử dụng nợ nhằm bù đắp nhu cầu vốn lưu động và duy trì hoạt động kinh doanh.

Đến năm 2025, tổng nguồn vốn tăng trở lại, đạt 41,58 tỷ đồng. Trong năm này, nợ phải trả giảm xuống còn 19,00 tỷ đồng, chiếm 45,70%, trong khi vốn chủ sở hữu tăng lên 22,57 tỷ đồng, tương ứng 54,30%. Sự thay đổi này cho thấy công ty từng bước giảm phụ thuộc vào vốn vay và củng cố lại năng lực tài chính, hướng đến sự cân đối và ổn định hơn trong cơ cấu nguồn vốn.

- Phân tích cơ cấu nguồn vốn.

Xét về cơ cấu nguồn vốn, trong giai đoạn 2023–2025, nguồn vốn của Công ty TNHH Asia Cargo Express được hình thành từ hai bộ phận chính là nợ phải trả và vốn chủ sở hữu. Tỷ trọng nợ phải trả có xu hướng tăng mạnh trong năm 2024 và giảm trở lại trong năm 2025, phản ánh việc công ty sử dụng nợ như một giải pháp tài chính ngắn hạn trong giai đoạn khó khăn, sau đó từng bước điều chỉnh để giảm rủi ro tài chính.

Vốn chủ sở hữu có xu hướng giảm mạnh trong năm 2024 và tăng trở lại trong năm 2025, cho thấy công ty đã có những biện pháp cải thiện kết quả kinh doanh, tái đầu tư hoặc bổ sung vốn nhằm nâng cao mức độ tự chủ tài chính. Nhìn chung, cơ cấu nguồn vốn của công ty đang dần chuyển theo hướng cân đối hơn giữa nợ phải trả và vốn chủ sở hữu.

Qua việc phân tích xu hướng và nguồn vốn, tình hình nguồn vốn của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong giai đoạn 2023–2025 phản ánh chiến lược tài chính linh hoạt, phù hợp với biến động của môi trường kinh doanh. Tuy nhiên, công ty cần tiếp tục kiểm soát chặt chẽ nợ phải trả, hạn chế rủi ro tài chính và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn chủ sở hữu nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định và bền vững trong thời gian tới.

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

2.2.1 Phân tích các lĩnh vực hoạt động kinh doanh, cơ cấu doanh thu, thị trường, đối thủ cạnh tranh, khách hàng của công ty

2.2.1.1 Lĩnh vực kinh doanh

Công ty TNHH Asia Cargo Express (ACE) hoạt động trong lĩnh vực logistics và giao nhận vận tải quốc tế, cung cấp đa dạng các dịch vụ phục vụ nhu cầu vận chuyển hàng hóa của cá nhân và doanh nghiệp. Theo thông tin đăng ký kinh doanh và trang web chính thức của công ty tại asiacargoexpress.com.vn, ACE hiện triển khai các lĩnh vực kinh doanh chủ yếu sau:

Vận chuyển hàng hóa quốc tế (Internationak Freight).

Đây là lĩnh vực kinh doanh cốt lõi và mang lại nguồn doanh thu chủ yếu cho công ty. ACE cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hóa quốc tế bằng đường biển (sea freight) và đường hàng không (air freight), phục vụ cả hàng nguyên container (FCL) và hàng lẻ container (LCL). Ngành nghề chính được đăng ký là vận tải hàng hóa ven biển và viễn dương (mã VSIC 5012). Trong đó, tuyến vận chuyển đường biển từ Việt Nam đi Malaysia là một trong những chuyên tuyến trọng tâm, với lịch tàu cố định hàng tuần và hệ thống đối tác giao nhận tại cảng đến. Ngoài ra, công ty cũng khai thác các tuyến đi các thị trường như Hàn Quốc, Đài Loan, Úc, Singapore, Mỹ và một số quốc gia khác trong khu vực.

Dịch vụ chuyển phát nhanh (Express Delieri).

ACE cung cấp dịch vụ nhận gửi, vận chuyển và phát nhanh chứng từ, hàng hóa, vật phẩm bằng đường bộ và đường hàng không theo thời gian công bố trước. Dịch vụ này phục vụ cả nhu cầu gửi hàng trong nước lẫn quốc tế, hướng tới tiêu chí nhanh – an toàn – chính xác. Dịch vụ chuyển phát nhanh chiếm tỷ trọng lớn thứ hai trong cơ cấu doanh thu của công ty, thể hiện vai trò bổ trợ quan trọng bên cạnh vận chuyển quốc tế. Theo thông tin trên trang web chính thức asiacargoexpress.com.vn của công ty, ACE chấp nhận gửi hàng từ 1 kg trở lên theo hình thức chuyển phát nhanh, trong khi các lô hàng từ 100 kg trở lên được xử lý qua dịch vụ vận chuyển thông thường.

Dịch vụ kho bãi (Warehousing).

Công ty cung cấp dịch vụ cho thuê kho bãi, kho vận, lưu kho hàng bách hóa, xếp dỡ hàng hóa, quản lý sản lượng hàng, đóng gói bao bì, phân loại và sắp xếp hàng theo chủng loại. Hệ thống kho nhận hàng tại các khu vực trọng điểm cho phép ACE tiếp nhận,

kiểm tra và bảo quản hàng hóa trước khi đưa vào quy trình vận chuyển quốc tế. Đây là một trong những dịch vụ nổi bật của ACE, đóng vai trò cầu nối quan trọng trong chuỗi dịch vụ logistics từ kho đến cảng.

✎ Dịch vụ khai báo hải quan (Customs Clearance).

ACE cung cấp dịch vụ khai thuế hải quan với phương châm thủ tục đơn giản – thông quan nhanh cho cả hàng khó – đúng hẹn – giá cả cạnh tranh. Dịch vụ này bao gồm việc đại diện cho chủ hàng thực hiện toàn bộ thủ tục khai báo, nộp thuế và thông quan tại cơ quan hải quan. Đây là dịch vụ hỗ trợ không thể thiếu trong hoạt động xuất nhập khẩu, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và hạn chế rủi ro phát sinh từ sai sót trong thủ tục giấy tờ.

Nhìn chung, các lĩnh vực kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express được xây dựng theo hướng cung cấp dịch vụ logistics tương đối trọn gói, từ tiếp nhận hàng, lưu kho, khai báo hải quan, gom hàng đến vận chuyển quốc tế và chuyển phát nhanh. Sự kết hợp này cho phép công ty đáp ứng đồng thời nhiều nhu cầu của khách hàng trong một quy trình liên tục, đặc biệt phù hợp với các doanh nghiệp vừa và nhỏ có nhu cầu xuất khẩu hàng lẻ container (LCL) đi các thị trường trong khu vực.

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.

Đơn vị tính: 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: Báo cáo tài chính Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Dựa trên bảng cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023 – 2025, có thể thấy doanh thu của công ty chủ yếu tập trung vào hoạt động vận chuyển quốc tế, bên cạnh đó là các dịch vụ hỗ trợ như chuyển phát nhanh, kho bãi và khai báo hải quan.

Cụ thể, lĩnh vực vận chuyển quốc tế luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu của công ty qua các năm. Năm 2023, doanh thu từ hoạt động này đạt 49,128 tỷ đồng, chiếm 58,80%. Sang năm 2024, mặc dù doanh thu giảm xuống còn 21,367 tỷ đồng do ảnh hưởng chung của thị trường, nhưng tỷ trọng vẫn duy trì ở mức 54,56%. Đến năm 2025, doanh thu từ vận chuyển quốc tế tăng trở lại lên 26,904 tỷ đồng, chiếm 59,54%, cho thấy đây vẫn là lĩnh vực hoạt động cốt lõi và đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu doanh thu của công ty.

Đối với dịch vụ chuyển phát nhanh, doanh thu cũng chiếm tỷ trọng tương đối lớn trong tổng doanh thu. Năm 2023, lĩnh vực này đạt 21,452 tỷ đồng, tương ứng 25,67%. Tuy nhiên, đến năm 2024, doanh thu giảm còn 11,843 tỷ đồng nhưng tỷ trọng lại tăng lên 30,24%. Điều này cho thấy trong bối cảnh doanh thu chung suy giảm, dịch vụ chuyển phát nhanh vẫn giữ được vai trò quan trọng và có xu hướng ổn định hơn so với các lĩnh vực khác. Đến năm 2025, doanh thu từ dịch vụ này đạt 11,766 tỷ đồng, chiếm 26,04%.

Bên cạnh đó, các lĩnh vực kho bãi và khai báo hải quan chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, doanh thu từ kho bãi dao động trong khoảng 8 – 9%, trong khi dịch vụ khai báo hải quan chiếm khoảng 5 – 6% tổng doanh thu. Mặc dù không phải là nguồn thu chính, nhưng đây là các dịch vụ hỗ trợ cần thiết, góp phần hoàn thiện chuỗi dịch vụ logistics của công ty.

Nhìn chung, cơ cấu doanh thu của Công ty TNHH Asia Cargo Express cho thấy sự tập trung chủ yếu vào hoạt động vận chuyển quốc tế, đồng thời kết hợp với các dịch vụ hỗ trợ nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Sự biến động doanh thu giữa các năm phản ánh những thay đổi trong tình hình thị trường và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, tuy nhiên các lĩnh vực chủ lực vẫn được duy trì ổn định và đóng vai trò nền tảng trong hoạt động của công ty.

2.2.1.3 Thị trường

Công ty TNHH Asia Cargo Express hoạt động trên cả thị trường trong nước và quốc tế, phục vụ đa dạng đối tượng khách hàng từ cá nhân đến doanh nghiệp có nhu cầu vận chuyển hàng hóa xuất khẩu.

Đối với thị trường trong nước, ACE có hệ thống kho nhận hàng và mạng lưới hoạt động trải rộng tại nhiều tỉnh thành lớn như Thành phố Hồ Chí Minh (trụ sở chính), Hà Nội, Hải Phòng và Đà Nẵng. Chi nhánh Đà Nẵng là đơn vị trực tiếp phụ trách khu vực miền Trung, tiếp nhận và xử lý các lô hàng xuất khẩu từ các doanh nghiệp trong vùng. Việc phân bổ chi nhánh tại các trung tâm kinh tế lớn giúp công ty tiếp cận được lượng khách hàng đa dạng và rút ngắn thời gian xử lý đơn hàng.

Đối với thị trường quốc tế, ACE khai thác nhiều tuyến vận chuyển đến các quốc gia trong khu vực châu Á và một số thị trường xa hơn. Trong đó, Malaysia là thị trường trọng điểm và cũng là tuyến chuyên biệt mà công ty đã đầu tư phát triển mạnh trong nhiều năm qua. Ngoài Malaysia, các thị trường xuất khẩu được công ty khai thác bao gồm: Hàn Quốc, Đài Loan, Singapore, Úc, Mỹ và một số quốc gia khác tại khu vực Đông Nam Á. Đối với tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia, đây là hướng phát triển trọng tâm của chi nhánh Đà Nẵng, với dịch vụ gom hàng lẻ LCL được triển khai đều đặn để phục vụ các doanh nghiệp vừa và nhỏ có quy mô lô hàng không đủ để thuê nguyên container.

2.2.1.4 Đối thủ cạnh tranh

Thị trường logistics Việt Nam ngày càng phát triển, Công ty TNHH Asia Cargo Express phải đối mặt với sự cạnh tranh từ nhiều doanh nghiệp trong và ngoài nước. Đặc biệt tại khu vực Đà Nẵng – thị trường hoạt động của chi nhánh, áp lực cạnh tranh trong lĩnh vực giao nhận vận tải quốc tế diễn ra tương đối gay gắt do sự hiện diện của nhiều doanh nghiệp giao nhận có kinh nghiệm, mạng lưới đã được thiết lập và khả năng khai thác đa dạng các tuyến. Đối với hoạt động giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển, ACE hiện đang cạnh tranh với nhiều doanh nghiệp cùng khai thác dịch vụ gom hàng, vận tải quốc tế, khai thác thuê hải quan và giao nhận xuất khẩu. Các đối thủ cạnh tranh chính của ACE trong lĩnh vực giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu đường biển có thể phân chia thành hai nhóm:

Bảng 2.8 Các đối thủ cạnh tranh trực tiếp của Công ty TNHH Asia Cargo Express - Chi nhánh Đà Nẵng.

Nhóm đối thủ	Tên doanh nghiệp	Lĩnh vực hoạt động	Dịch vụ chính	Lợi thế cạnh tranh so với ACE
Các doanh nghiệp logistics lớn.	Vinatrans	Logistic và giao nhận quốc tế.	Giao nhận hàng hóa, khai thuê hải quan, kho bãi vận tải quốc tế.	Quy mô lớn, thương hiệu lâu năm, mạng lưới đối tác rộng.
	Saigonship	Giao nhận vận tải quốc tế.	Vận tải đa phương thức, giao nhận xuất nhập khẩu.	Kinh nghiệm lâu năm trong lĩnh vực logistics và vận tải biển.
	SOTRANS	Logistics tích hợp	Gom hàng LCL, kho bãi, vận tải quốc tế.	Năng lực gom hàng lớn, hệ thống logistics tương đối đồng bộ.
	Vestal Shipping	Vận tải biển và giao nhận.	Dịch vụ hàng lẻ LCL, vận tải container.	Có nhiều tuyến vận chuyển quốc tế và quan hệ với hãng tàu.
	Transimex	Logistics và giao nhận.	Vận tải quốc tế, kho bãi, giao nhận.	Quy mô lớn, kinh nghiệm lâu năm, hệ thống kho bãi rộng
Các doanh nghiệp vừa và	Indochina Post	Logistics, chuyển phát quốc tế.	Gửi hàng quốc tế, chuyển phát nhanh.	Mạng lưới tuyến quốc tế đa dạng, độ nhận diện thương hiệu tốt.

Nhóm đối thủ	Tên doanh nghiệp	Lĩnh vực hoạt động	Dịch vụ chính	Lợi thế cạnh tranh so với ACE
nhỏ cùng phân khúc.	Cavi Logistics	Logistics và giao nhận quốc tế.	Vận chuyển quốc tế, door-to-door.	Dịch vụ tương đối đa dạng, khả năng xử lý nhiều loại hàng.
	TH Logistics	Logistics và giao nhận.	Vận chuyển quốc tế, khai báo hải quan.	Linh hoạt trong xử lý đơn hàng, tiếp cận nhanh thị trường địa phương.
	An Khang Express	Gửi hàng quốc tế.	Gửi hàng đi nước ngoài, gom hàng.	Giá cước cạnh tranh, am hiểu khách hàng địa phương.

(Nguồn: Tổng hợp từ website doanh nghiệp, efex.vn 2025 và khảo sát thực tế).

🔍 Nhóm các doanh nghiệp logistics lớn.

Đây là nhóm đối thủ có quy mô lớn nhờ sở hữu hệ thống kho bãi, mạng lưới đại lý quốc tế và mối quan hệ ổn định với các hãng tàu như Vinatrans, Saigonship, SOTRANS hay Transimex có lợi thế nổi bật trong hoạt động giao nhận vận tải quốc tế bằng đường biển. Đặc biệt các doanh nghiệp này có khả năng khai thác dịch vụ gom hàng lẻ LCL trên nhiều tuyến vận chuyển quốc tế, trong đó có các tuyến khu vực Đông Nam Á như Malaysia, Singapore và Thái Lan, giúp tối ưu chi phí và thời gian vận chuyển cho khách hàng xuất khẩu. Đây cũng là nhóm đối thủ tạo áp lực cạnh tranh đáng kể đối với ACE trong hoạt động giao nhận hàng lẻ container xuất khẩu bằng đường biển.

🔍 Nhóm các doanh nghiệp vừa và nhỏ cùng phân khúc.

Các doanh nghiệp giao nhận vừa và nhỏ như Cavi Logistics, TH Logistics hay An Khang Express lại tập trung vào nhóm khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ – phân khúc khách hàng mà ACE đang hướng đến trong hoạt động giao nhận hàng lẻ LCL. Các doanh nghiệp này thường có ưu điểm về tính linh hoạt trong xử lý chứng từ, hỗ trợ khách hàng và điều chỉnh giá cước phù hợp với từng lô hàng nhỏ. Điều này làm cho mức độ

cạnh tranh trong phân khúc giao nhận hàng lẻ xuất khẩu ngày càng lớn, đặc biệt tại thị trường Đà Nẵng.

Ngoài yếu tố giá cước vận chuyển, sự cạnh tranh trong lĩnh vực giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu hiện nay còn tập trung vào thời gian xử lý chứng từ, khả năng phối hợp với hãng tàu, thời gian transit và mức độ ổn định của quy trình giao nhận. Đây là những yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ và mức độ hài lòng của khách hàng xuất khẩu. Vì vậy, để nâng cao năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển tuyến Việt Nam – Malaysia, ACE cần tiếp tục hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, nâng cao hiệu quả xử lý chứng từ và tăng khả năng phối hợp giữa các bộ phận liên quan trong quá trình thực hiện dịch vụ.

2.2.1.5 Khách hàng

Với đặc điểm hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực giao nhận quốc tế và vận chuyển hàng lẻ container (LCL), cơ cấu khách hàng của Công ty TNHH Asia Cargo Express có mối liên hệ chặt chẽ với hoạt động xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia mà công ty đang khai thác. Khách hàng không chỉ là yếu tố tạo ra doanh thu mà còn là nhân tố trực tiếp quy định yêu cầu đối với từng khâu trong quy trình giao nhận. Đặc điểm của từng nhóm khách hàng – từ loại hàng hóa, quy mô lô hàng đến mức độ am hiểu nghiệp vụ xuất khẩu – ảnh hưởng rõ nét đến cách thức tiếp nhận, xử lý chứng từ và tổ chức vận chuyển của công ty. Vì vậy, việc phân tích cơ cấu khách hàng là cơ sở quan trọng để đánh giá thực trạng quy trình giao nhận tại công ty.

Trong giai đoạn 2024 – 2025, hoạt động vận chuyển quốc tế vẫn là lĩnh vực chủ lực của ACE. Theo bảng 2.7 về cơ cấu doanh thu theo lĩnh vực kinh doanh, doanh thu từ hoạt động vận chuyển quốc tế luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh thu của công ty, lần lượt đạt 54,56% năm 2024 và 59,54% năm 2025. Khách hàng của ACE có thể được chia thành bốn nhóm chính, phản ánh đặc thù của thị trường giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu đường biển.

✎ Nhóm hộ kinh doanh và cửa hàng online.

Đây là nhóm khách hàng chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu khách hàng của ACE, đặc biệt gắn bó trực tiếp với dịch vụ giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu đường biển tuyến Việt Nam – Malaysia. Nhóm này bao gồm các hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, cửa hàng bán lẻ trực tuyến và những người buôn nhỏ có nhu cầu xuất khẩu hàng hóa sang thị trường Malaysia với tần suất tương đối thường xuyên nhưng quy mô mỗi lô

hàng không lớn, thường dao động từ vài chục kilogram đến vài CBM. Mặt hàng xuất khẩu của nhóm này phần lớn là hàng tiêu dùng, thực phẩm chế biến, quần áo, đồ gia dụng và các sản phẩm thủ công mỹ nghệ phục vụ cộng đồng người Việt đang sinh sống, học tập và làm việc tại Malaysia.

Đặc điểm nghiệp vụ nổi bật của nhóm này là mức độ am hiểu về quy trình xuất khẩu còn hạn chế. Nhiều khách hàng trong nhóm chưa quen với việc chuẩn bị chứng từ xuất khẩu theo đúng yêu cầu (Commercial Invoice, Packing List, HS code) hoặc chưa nắm được thời hạn cắt hàng (cargo cut-off) của hãng tàu. Điều này đặt ra yêu cầu nhân viên kinh doanh và chứng từ của ACE phải hỗ trợ khách hàng khá nhiều ngay từ bước đầu tiếp nhận booking – từ việc tư vấn đóng gói, ghi nhãn đến hướng dẫn lập chứng từ – khiến thời gian xử lý mỗi lô hàng của nhóm này thường dài hơn so với nhóm khách hàng doanh nghiệp có kinh nghiệm. Tuy nhiên, nhóm này lại mang lại nguồn doanh thu tương đối ổn định do tần suất giao dịch cao và nhu cầu xuất hàng theo chu kỳ đều đặn, đặc biệt vào dịp lễ, Tết và đầu các mùa vụ kinh doanh.

✎ Nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ xuất khẩu hàng hóa.

Nhóm thứ hai gồm các doanh nghiệp vừa và nhỏ có hoạt động xuất khẩu hàng hóa sang Malaysia theo hợp đồng thương mại với đối tác nước ngoài. Đây là nhóm có quy mô lô hàng lớn hơn so với nhóm hộ kinh doanh và cửa hàng online, thường từ vài CBM đến dưới một container 20 feet, và tần suất xuất hàng tương đối đều đặn theo đơn hàng. Các mặt hàng xuất khẩu của nhóm này bao gồm hàng thực phẩm chế biến, đồ nội thất, sản phẩm công nghiệp nhẹ, đồ thủ công,... Do đã có kinh nghiệm xuất nhập khẩu, nhóm khách hàng này thường chuẩn bị chứng từ đầy đủ và hiểu được yêu cầu về thời hạn trong quy trình giao nhận, giúp giảm thiểu đáng kể thời gian xử lý nội bộ của ACE.

Đây là nhóm khách hàng chiến lược đối với ACE trong lĩnh vực giao nhận LCL xuất khẩu đường biển, vì các lô hàng của nhóm này vừa có giá trị cao hơn, vừa phù hợp với mô hình gom hàng lẻ mà công ty đang triển khai. Tuy nhiên, nhóm này cũng đòi hỏi mức độ chính xác cao hơn trong từng bước quy trình – từ khai báo hải quan, kiểm tra hàng hóa tại kho CFS đến phát hành vận đơn – vì bất kỳ sai sót nào cũng có thể ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng theo hợp đồng ngoại thương và phát sinh tranh chấp với đối tác Malaysia.

✎ Nhóm khách hàng cá nhân gửi hàng cá nhân và du học sinh.

Nhóm thứ ba gồm các cá nhân có nhu cầu gửi hàng cá nhân, đồ dùng sinh hoạt, quà biếu hoặc hành lý cá nhân sang Malaysia, trong đó nổi bật là nhóm du học sinh và người lao động Việt Nam đang sinh sống tại Malaysia. Đây không phải là nhóm sử dụng dịch vụ vận chuyển đường biển LCL, bởi các lô hàng cá nhân nhỏ lẻ thường được xử lý qua dịch vụ chuyển phát nhanh (Express) nhưng lại là lực lượng khách hàng quan trọng giúp chi duy trì nguồn doanh thu thường xuyên từ dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế, hỗ trợ cho hoạt động cốt lõi là giao nhận LCL đường biển. Đặc thù của nhóm này là giao dịch mang tính thời vụ rõ rệt, tập trung vào đầu các học kỳ, dịp Tết Nguyên đán và các kỳ nghỉ lễ dài. Khối lượng mỗi lô hàng thường nhỏ (từ 1 đến vài chục kilogram), chủ yếu là thực phẩm khô, gia vị, quần áo và đồ dùng học tập. Nhóm khách hàng này yêu cầu tốc độ xử lý nhanh và khả năng theo dõi lô hàng liên tục, đặt ra yêu cầu cao hơn đối với bộ phận kinh doanh trong khâu chăm sóc và cập nhật thông tin.

✎ Nhóm đại lý giao nhận và đối tác trung gian.

Nhóm thứ tư gồm các đại lý giao nhận địa phương hoặc các đơn vị trung gian không có khả năng tự khai thác tuyến Việt Nam – Malaysia mà sử dụng ACE như một đối tác co-loader. Theo đó, các đại lý này tập hợp hàng hóa từ khách hàng của mình, sau đó giao cho ACE xử lý toàn bộ quy trình từ khai báo hải quan, gom hàng đến phát hành vận đơn. Đây là nhóm mang lại khối lượng hàng hóa tập trung theo từng chuyến, góp phần tối ưu hóa sản lượng CBM trong mỗi lần gom hàng của chi nhánh, đồng thời giúp ACE tiếp cận được nguồn hàng từ các địa bàn ngoài Đà Nẵng mà chi nhánh chưa có mạng lưới Sales trực tiếp. Quan hệ với nhóm khách hàng này mang tính đối tác hơn là giao dịch đơn lẻ, đòi hỏi sự nhất quán về giá cước, lịch tàu và chất lượng xử lý chứng từ để duy trì hợp tác lâu dài.

Bảng dưới đây tổng hợp đặc điểm của bốn nhóm khách hàng, qua đó làm rõ mức độ ảnh hưởng của từng nhóm đến yêu cầu nghiệp vụ trong quy trình giao nhận LCL xuất khẩu tại ACE:

Bảng 2.9 Cơ cấu khách hàng theo dịch vụ giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tại Công ty TNHH Asia Cargo Express.

Nhóm khách hàng	Đặc điểm lô hàng	Mặt hàng chủ yếu	Yêu cầu nghiệp vụ đặc thù	Tần suất giao dịch
Hộ kinh doanh và cửa hàng online	Nhỏ lẻ, vài CBM/lô, không ổn định theo mùa vụ	Thực phẩm chế biến, quần áo, đồ gia dụng, hàng tiêu dùng	Cần hỗ trợ nhiều về chứng từ, đóng gói, nhãn mác, dễ giao hàng trễ cut-off	Cao; theo chu kỳ lễ, Tết, mùa vụ
Doanh nghiệp vừa và nhỏ xuất khẩu	Trung bình; theo đơn hàng thương mại ổn định	Hàng thực phẩm, nội thất, sản phẩm công nghiệp nhẹ, hàng thủ công	Yêu cầu chứng từ chính xác, đúng hạn, cần có C/O ưu đãi thuế quan RCEP khi cần	Trung bình đến cao, xuất theo đơn hàng
Cá nhân và du học sinh gửi hàng	Rất nhỏ, xử lý qua dịch vụ chuyển phát nhanh	Thực phẩm khô, gia vị, đồ dùng học tập, quần áo	Cần theo dõi lô hàng liên tục; xử lý nhanh, hỗ trợ khách hàng cá nhân qua Zalo, điện thoại	Thời vụ, cao vào đầu học kỳ và dịp Tết
Đại lý giao nhận và đối tác trung gian	Tập trung theo chuyến, khối lượng CBM lớn hơn	Đa dạng, tùy theo khách hàng của đại lý	Yêu cầu giá cước nhất quán, lịch tàu rõ ràng, phát hành House B/L riêng cho từng lô	Theo chuyến, phụ thuộc vào hoạt động của đại lý

(Nguồn: Tổng hợp từ dữ liệu khách hàng của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn 2023 – 2025).

2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.10 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023 – 2025 của Công ty TNHH Asia Cargo Express.

Đơn vị tính: Tỷ VNĐ, %

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 = 10 – 11)	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 = 20 + (21 – 22) – (25 + 26)}	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 = 31 – 32)	(0,078)	(0,025)	(0,618)	-67,95	+2.372,00
Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (50 = 30 + 40)	0,141	0,195	0,007	+38,30	-96,41
Chi phí thuế TNDN hiện hành (51)	0,0282	0,0390	0,0014	+0,38	-0,96
Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (60 = 50 – 51)	0,1128	0,156	0,0056	+0,38	-0,96

(Nguồn: Báo cáo tài chính Công ty TNHH Asia Cargo Express)

Dựa trên bảng tóm tắt kết quả hoạt động kinh doanh của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong giai đoạn 2023–2025, có thể nhận thấy doanh thu, chi phí và lợi nhuận của công ty có nhiều biến động, phản ánh rõ những thay đổi trong môi trường kinh doanh và chiến lược hoạt động của doanh nghiệp.

- **Phân tích tình hình doanh thu**

Năm 2023, doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ của công ty đạt 83,55 tỷ đồng, đây là mức doanh thu cao nhất trong giai đoạn nghiên cứu. Kết quả này cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty trong năm 2023 diễn ra tương đối thuận lợi, quy mô khai thác dịch vụ logistics và vận chuyển quốc tế ở mức ổn định.

Sang năm 2024, doanh thu giảm mạnh xuống còn 39,16 tỷ đồng, tương ứng mức giảm 53,13% so với năm 2023. Sự sụt giảm đáng kể này phản ánh giai đoạn khó khăn của doanh nghiệp, có thể xuất phát từ việc thu hẹp một số tuyến vận chuyển quốc tế, đặc biệt là các tuyến xa bằng đường hàng không, cùng với sự suy giảm nhu cầu vận chuyển và áp lực chi phí trong bối cảnh thị trường biến động.

Đến năm 2025, doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ tăng trở lại, đạt 45,19 tỷ đồng, tăng 15,39% so với năm 2024. Mặc dù chưa phục hồi về mức doanh thu của năm 2023, nhưng sự tăng trưởng này cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty đã có dấu hiệu cải thiện, phản ánh những điều chỉnh tích cực trong chiến lược kinh doanh, tập trung vào các tuyến vận chuyển phù hợp và kiểm soát tốt hơn chi phí hoạt động.

- **Phân tích mối quan hệ giữa doanh thu, chi phí và lợi nhuận.**

Song song với sự biến động của doanh thu, giá vốn hàng bán cũng giảm mạnh trong năm 2024 và tăng trở lại trong năm 2025, với mức biến động tương ứng với xu hướng doanh thu. Điều này cho thấy công ty đã điều chỉnh quy mô hoạt động phù hợp với tình hình thị trường, hạn chế phát sinh chi phí vượt mức.

Lợi nhuận gộp tuy giảm trong năm 2024 nhưng đã tăng trở lại trong năm 2025, đạt 2,87 tỷ đồng, tăng 15,98% so với năm trước. Đây là tín hiệu tích cực cho thấy hiệu quả hoạt động cốt lõi của công ty đang dần được cải thiện.

Chi phí quản lý doanh nghiệp giảm mạnh qua các năm, đặc biệt trong năm 2025 giảm 41,41%, cho thấy công ty đã thực hiện tốt việc tinh gọn bộ máy và kiểm soát chi phí quản lý. Nhờ đó, lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh năm 2025 tăng mạnh, đạt 625 triệu đồng, tăng 184,09% so với năm 2023, dù doanh thu chỉ tăng ở mức vừa phải.

Do chi phí khác tăng đột biến trong năm 2025, dẫn đến lợi nhuận khác âm lớn, nên tổng lợi nhuận kế toán trước thuế và lợi nhuận sau thuế của công ty trong năm này giảm mạnh, thậm chí ghi nhận lỗ sau thuế.

- Tình hình doanh thu giai đoạn 2023 – 2025.

Trong giai đoạn 2023–2025, doanh thu của Công ty TNHH Asia Cargo Express có xu hướng giảm mạnh trong năm 2024 và phục hồi dần trong năm 2025. Điều này phản ánh sự nhạy cảm của hoạt động logistics trước biến động thị trường quốc tế, đồng thời kết quả phân tích cho thấy công ty đang trong quá trình tái cơ cấu và điều chỉnh chiến lược kinh doanh nhằm thích ứng với điều kiện thị trường. Nếu tiếp tục kiểm soát tốt chi phí và hạn chế các khoản chi phí bất thường, hiệu quả kinh doanh của công ty trong các năm tiếp theo được kỳ vọng sẽ cải thiện tích cực hơn.

Bảng 2.11 : Khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express giai đoạn năm 2023 - 2025.

Đơn vị tính: %

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 / Vốn CSH	0,40	0,94	0,02	+0,54	-0,92

(Nguồn: Tính toán từ báo cáo tài chính Công ty TNHH Asia Cargo Express).

Khả năng sinh lời là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh hiệu quả sử dụng nguồn lực và năng lực tạo lợi nhuận của doanh nghiệp. Dựa trên các chỉ tiêu ROS, ROA và ROE trong giai đoạn 2023–2025, có thể đánh giá mức độ biến động và hiệu quả hoạt động của Công ty TNHH Asia Cargo Express như sau:

➤ **Phân tích chỉ tiêu ROS.**

Chỉ tiêu ROS phản ánh mức lợi nhuận sau thuế thu được trên doanh thu thuần. Năm 2023, ROS đạt 0,14%, cho thấy lợi nhuận tạo ra còn thấp. Sang năm 2024, ROS tăng lên 0,40%, tăng 0,26% so với năm 2023. Sự cải thiện này phản ánh việc công ty đã kiểm soát chi phí hiệu quả hơn, đặc biệt là chi phí quản lý và chi phí tài chính, mặc dù doanh thu trong năm này giảm mạnh.

Đến năm 2025, ROS giảm xuống mức 0,01%, giảm 0,39% so với năm 2024. Chỉ tiêu này chuyển sang giá trị âm cho thấy hoạt động kinh doanh trong năm 2025 không tạo ra lợi nhuận sau thuế, nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc phát sinh chi phí khác lớn, làm suy giảm kết quả lợi nhuận chung dù doanh thu có dấu hiệu phục hồi.

➤ Phân tích chỉ tiêu ROA.

Chỉ tiêu ROA năm 2023 đạt 0,25%, phản ánh hiệu quả sử dụng tài sản ở mức thấp như vẫn duy trì được lợi nhuận. Năm 2024, ROA tăng lên 0,40%, tăng 0,15% so với năm 2023, cho thấy công ty đã sử dụng tài sản hiệu quả hơn để tạo ra lợi nhuận, đặc biệt trong bối cảnh tổng tài sản và quy mô hoạt động được thu hẹp.

Sang năm 2025, ROA giảm mạnh xuống 0,10%, giảm 0,39% so với năm 2024. Điều này cho thấy tài sản của công ty trong năm 2025 chưa được khai thác hiệu quả, lợi nhuận tạo ra không đủ bù đắp chi phí, làm giảm hiệu quả sinh lời tổng thể.

➤ Phân tích chỉ tiêu ROE.

Chỉ tiêu ROE năm 2023 đạt 0,40%, thể hiện khả năng sinh lời trên vốn chủ sở hữu ở mức thấp. Năm 2024, ROE tăng mạnh lên 0,94%, tăng 0,54% so với năm 2023. Mức tăng này cho thấy công ty sử dụng vốn chủ sở hữu hiệu quả hơn trong năm 2024, một phần do quy mô vốn chủ sở hữu giảm trong khi lợi nhuận vẫn được duy trì.

Đến năm 2025, ROE giảm sâu xuống 0,02%, giảm 0,92% so với năm 2024. Việc ROE chuyển sang giá trị âm phản ánh rõ ràng tình trạng kinh doanh kém hiệu quả trong năm này, đồng thời cho thấy rủi ro đối với khả năng sinh lời của vốn chủ sở hữu.

Từ đó cho thấy về khả năng sinh lời và chênh lệch các chỉ tiêu trong giai đoạn 2023 – 2025 của công ty biến động mạnh theo từng năm. Năm 2024 ghi nhận sự cải thiện đáng kể về các chỉ tiêu ROS, ROA và ROE nhờ kiểm soát chi phí tốt và điều chỉnh quy mô hoạt động phù hợp. Tuy nhiên, năm 2025 các chỉ tiêu này đều giảm mạnh và chuyển sang giá trị âm, phản ánh những khó khăn trong việc kiểm soát chi phí phát sinh ngoài hoạt động cốt lõi. Sự biến động lớn giữa các năm cho thấy công ty cần chú trọng hơn đến việc ổn định lợi nhuận, nâng cao hiệu quả sử dụng tài sản và vốn chủ sở hữu, đồng thời hạn chế các chi phí bất thường nhằm cải thiện khả năng sinh lời trong các giai đoạn tiếp theo.

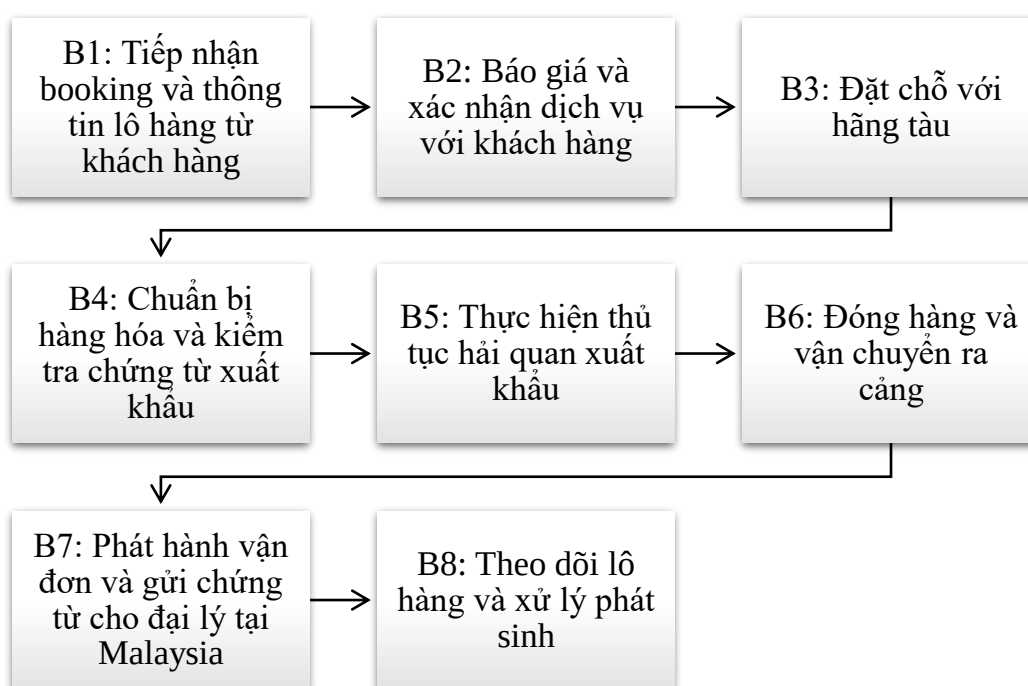
Những biến động này phản ánh rõ xu hướng khả năng sinh lời của Công ty TNHH Asia Cargo Express trong giai đoạn 2023 – 2025 còn ở mức thấp và biến động mạnh. Mặc dù công ty đã có sự cải thiện đáng kể trong năm 2024, nhưng hiệu quả sinh lời năm

2025 suy giảm rõ rệt. Trong thời gian tới, công ty cần chú trọng nâng cao biên lợi nhuận, sử dụng hiệu quả tài sản và vốn chủ sở hữu, đồng thời hạn chế các khoản chi phí bất thường nhằm cải thiện và ổn định khả năng sinh lời.

2.3 Thực trạng quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express

2.3.1 Sơ đồ quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu tại Công ty đang áp dụng

Trên cơ sở hoạt động kinh doanh dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế bằng đường biển của công ty, quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia hiện đang được doanh nghiệp triển khai và thực hiện theo các bước nghiệp vụ cụ thể như sau:



Sơ đồ 2.2 Sơ đồ quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển.

2.3.2 Phân tích chi tiết các bước trong quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu

Để ví dụ cho quy trình giao nhận thực tế tại doanh nghiệp, dưới đây là chi tiết các bước cùng bộ chứng từ của 1 lô hàng xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia do Công ty TNHH Asia Cargo Express thực hiện trong tháng 3/2026. Bộ chứng từ bao gồm Invoice, Packing List, Booking Confirmation, tờ khai hải quan và Bill of Lading. Việc sử dụng chứng từ thực tế giúp phản ánh rõ hơn quá trình xử lý nghiệp vụ giao nhận tại công ty.

2.3.2.1 Bước 1: Tiếp nhận booking và thông tin từ khách hàng

Khi khách hàng có nhu cầu xuất khẩu hàng hóa sang Malaysia, bộ phận kinh doanh của công ty sẽ tiếp nhận thông tin lô hàng thông qua email, điện thoại, các nền tảng liên lạc trực tiếp như: zalo, facebook, whatsapp. Các thông tin khách hàng cần cung cấp bao gồm:

- ✓ Tên hàng hóa.
- ✓ Số lượng kiện hàng.
- ✓ Trọng lượng và thể tích hàng hóa.
- ✓ Địa chỉ, địa điểm nhận và giao hàng
- ✓ Thời gian dự kiến xuất hàng.
- ✓ Điều kiện giao hàng và các yêu cầu liên quan.

Sau khi tiếp nhận thông tin, nhân viên kinh doanh tiến hành kiểm tra tính phù hợp của lô hàng đối với hình thức vận chuyển, đồng thời tư vấn lịch tàu và phương án giao nhận phù hợp cho khách hàng trên tuyến Việt Nam – Malaysia. Trong lô hàng thực tế được sử dụng để minh họa, khách hàng xuất khẩu là FAST SAIGON CO., LTD và người nhận hàng là ALAM MUTIARA TRADING tại Malaysia. Hàng hóa được vận chuyển từ cảng Cát Lái, Thành phố Hồ Chí Minh đến Port Klang, Malaysia.

2.3.2.2 Bước 2: Báo giá và xác nhận dịch vụ với khách hàng

Sau khi tiếp nhận thông tin lô hàng, bộ phận kinh doanh tiến hành liên hệ với hãng tàu hoặc đơn vị vận chuyển để cập nhật giá cước, lịch tàu và các phụ phí liên quan đối với tuyến Malaysia. Dựa trên các thông tin thu thập được, công ty tiến hành gửi báo giá dịch vụ cho khách hàng. Nội dung báo giá thường bao gồm:

- ✓ Cước vận chuyển đường biển.
- ✓ Phí local charges.
- ✓ Phí khai báo hải quan.
- ✓ Phí chứng từ.
- ✓ Các phụ phí phát sinh khác,..

Khi khách hàng đồng ý với báo giá, công ty tiến hành xác nhận sử dụng dịch vụ và lên kế hoạch thực hiện lô hàng.

2.3.2.3 Bước 3: Đặt chỗ với hãng tàu

Khi khách xác nhận sử dụng dịch vụ, bộ phận chứng từ tiến hành booking với hãng tàu Interasia Lines để giữ chỗ cho lô hàng xuất khẩu. Theo Booking Confirmation,

lô hàng được vận chuyển trên chuyến tàu INTERASIA VISION voyage S093 với thời gian ETD ngày 09/03/2026 và ETA tại Port Klang ngày 11/03/2026. Đồng thời, công ty cũng theo dõi thời gian SI Cut-off và Closing Time nhằm đảm bảo lô hàng được xuất đúng kế hoạch. Đối với tuyến Malaysia, việc cập nhật lịch tàu thường xuyên có vai trò quan trọng do thời gian vận chuyển tương đối ngắn và tần suất khai thác tuyến khá nhiều.



BOOKING CONFIRMATION

*Shipper Name: LE GIA TRAVEL & LOGISTICS SVC CO., LTD PIC: MS DAISY E-mail: CS-SGN@LEGIA-CORP.COM Contract No:		*Consignee Name: PIC: E-mail: POD: PORT KLANG NORTH PORT, MALAYSIA PLD: PORT KLANG NORTH PORT, MALAYSIA ETA: 2026-03-11	
*Booker Name: LE GIA TRAVEL & LOGISTICS SVC CO., LTD PLR: CAT LAI PORT, VIETNAM POL: CAT LAI PORT, VIETNAM Close Date: 2026-03-08 06:00 SI Cut Off Date: 2026-03-07 09:00 ETD: 2026-03-09 TFC Code: S093IVSN			
Book No A59GX03789	Booking Status Confirmed	Vessel Name INTERASIA VISION	Voyage S093
TS Port			

Container Information 1

Hình 2.2 Booking Confirmation của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.

2.3.2.4 Bước 4: Chuẩn bị hàng hóa và kiểm tra chứng từ xuất khẩu

Ở bước này booking thành công, khách hàng tiến hành chuẩn bị hàng hóa và cung cấp các chứng từ cần thiết cho công ty để phục vụ quá trình khai báo hải quan và vận chuyển hàng hóa. Bộ phận chứng từ tiến hành kiểm tra tính chính xác của các chứng từ như Commercial Invoice, Packing List và các thông tin liên quan đến hàng hóa nhằm hạn chế sai sót trong quá trình khai báo và phát hành vận đơn.

Theo Packing List của lô hàng thực tế, tổng số lượng hàng xuất khẩu gồm 710 kiện với tổng trọng lượng 20,372kg. Hàng hóa bao gồm quần áo, nước tăng lực Redbull, nước mắm Nam Ngư và bánh phòng tôm Bích Chi xuất khẩu sang Malaysia.

Exporter

FAST SAIGON CO., LTD
A75/6D/58 BACH DANG ST., TAN SON HOA WARD,
HO CHI MINH CITY, VIETNAM.

PACKING LIST

06/03/2026

CONSIGNEE

Consignee name:
ALAM MUTIARA TRADING (TR0317348-H)
Address:
NO 16, JALAN PUTERI 8/2 BANDAR PUTERI,
47100 PUCHONG, SELANGOR
Post code: 47100 Country: MALAYSIA

NO.	GROSS WEIGHT (KG)	DIMENSIONS (cm)	C/O	PACKAGES	DESCRIPTION	HS CODE
#01	16,200.0	100x80x30	VIETNAM	225	CLOTHES	61091020
#02	2,442.0	55x42x30	VIETNAM	370	REDBULL ENERGY DRINK	22021090
#03	1,705.0	55x48x35	VIETNAM	110	NAM NGU FISH SAUCE	21039012
#04	25.0	50x35x25	VIETNAM	5	BICH CHI SHRIMP CRACKERS	19059090
TOTAL	20,372.0			710		
TOTAL NUMBER OF PACKAGES (PCS):						710
TOTAL GROSS WEIGHT (KGS):						20,372.0

Hình 2.3 Packing List của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.

2.3.2.5 Bước 5: Thực hiện thủ tục hải quan xuất khẩu

Hoàn thiện hồ sơ, bộ phận chứng từ tiến hành khai báo hải quan điện tử cho lô hàng xuất khẩu. Hồ sơ hải quan thường bao gồm:

- ✓ Tờ khai hải quan.
- ✓ Commercial Invoice.
- ✓ Packing list.
- ✓ Booking Confirmation.
- ✓ Các chứng từ liên quan khác (nếu có).

Tùy theo kết quả phân luồng của hệ thống hải quan, lô hàng sẽ được thông quan hoặc kiểm tra hồ sơ, kiểm tra thực tế hàng hóa. Trong quá trình này, nhân viên chứng từ

cần phối hợp với khách hàng và cơ quan hải quan để xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh nhằm tránh ảnh hưởng đến lịch tàu.

Tờ khai hải quan của lô hàng, hàng hóa được khai báo theo tờ khai số 308303045540 tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn khu vực 1.

<EXP>

1/4

Tờ khai hàng hóa xuất khẩu (thông quan)

Số tờ khai
Số tờ khai tạm nhập tái xuất tương ứng
Mã phân loại kiểm tra
Tên cơ quan Hải quan tiếp nhận tờ khai
Ngày đăng ký
Thời hạn tái nhập/Lưu xuất

308303045540

Số tờ khai đầu tiên
Mã loại hình
R01 2
R010001

308303045540

Mã số thuế đại diện
Mã bộ phận xử lý tờ khai
Ngày thay đổi đăng ký

6109
01
/ /

Người xuất khẩu
Mã
Tên
Mã bưu chính
Địa chỉ
Số điện thoại

0316031519
CÔNG TY TNHH SÀI GÒN NGANH
(+84) 93
A7/5/02/50 Bạch Đằng, Phường Tân Sơn Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh.
-

Người ủy thác xuất khẩu
Mã
Tên

Người nhập khẩu
Mã
Tên
Mã bưu chính
Địa chỉ
Mã nước

ALAN MONTARA TRADING (P.0311 73-08-R)
NO 116, JALAN PETER, 8/2 BANDAR PETER, SELANGOR, MY

Đại lý Hải quan
Số văn đơn
Số lượng
Tổng trọng lượng hàng (Gross)
Địa điểm lưu kho
Địa điểm nhận hàng cuối cùng
Địa điểm xếp hàng
Phương tiện vận chuyển dự kiến
Ngày hàng đi dự kiến
Ký hiệu và số hiệu

122 60 00 300 09 03 H
7 10
R01
02C0022
MYR06
VNCLE
9999
09/03/2026

Mã nhận viên Hải quan
R01
R01
01RM 0201 RH 00 02C1
PORT BELANG (SINGAPORE)
CÔNG TY TNHH SÀI GÒN NGANH
INTERAGIDA VESION/003

Giấy phép xuất khẩu
1
2
3
4
5

Số hóa đơn
Số tiếp nhận hóa đơn điện tử
Ngày phát hành
Phương thức thanh toán
Tổng trị giá hóa đơn
Tổng trị giá tính thuế
Tỷ giá tính thuế
Tổng hệ số phân bổ trị giá

R
-
04/03/2026
KRONGYY
CIF - USD -
USD -
USD
- 25.000
14.652,5 -
14.652,5 -
14.652,5 -

00000026
04/03/2026
KRONGYY
14.652,5 -
14.652,5
- 25.000
14.652,5 -

Phân loại không cần quy đổi VND
Tổng số tiền thuế xuất khẩu
Số tiền bảo lãnh

Người nộp thuế
Mã xác định thời hạn nộp thuế
Tổng số tiền lệ phí

1
A
VND

Tổng số trong của tờ khai
Số định khoản khai báo điện tử
Phần ghi chú
Số quản lý của nội bộ doanh nghiệp nhập

4
1
-
2
-
3
-
4
-
00010

Mục thống báo của Hải quan
Tên trường đơn vị Hải quan
Ngày hoàn thành kiểm tra
Ngày cấp phép xuất nhập
Thời hạn cho phép vận chuyển báo thuế (khởi hành)
Thống tin trung chuyển
Địa điểm đích cho vận chuyển báo thuế

Trạm gác NGOC cảng SÀI GÒN khu vực 1
07/03/2026 10:03:
07/03/2026 10:03:
07/03/2026
07/03/2026
07/03/2026
07/03/2026

Địa điểm
Ngày đến
Ngày khởi hành

na
na
na
na
na
na

Hình 2.4 Tờ khai hải quan xuất khẩu của lô hàng sang Malaysia.

Theo danh sách container đủ điều kiện qua khu vực giám sát hải quan, lô hàng được khai báo theo tờ khai số 308303045540 và được phân luồng xanh, thông quan ngày 07/03/2026 tại Chi cục Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn khu vực 1.

58

Ngày 07 tháng 03 năm 2026

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

1. Chi cục hải quan giám sát: Hải quan cửa khẩu cảng Sài Gòn khu vực 1 - 02CIS01: TONG CTY TAN CANG SG
- 2
2. Đơn vị XNK: CÔNG TY TNHH SÀI GÒN NHANH
3. Mã số thuế: 0316031519
4. Số tờ khai: 308303045540
5. Trạng thái tờ khai: Thông quan
9. Số quản lý hàng hóa: 122600038009674
6. Ngày tờ khai: 07/03/2026 - 09/03/2026
7. Loại hình: Xuất khẩu hàng khác
8. Luồng: Xanh

STT	SỐ HIỆU CONTAINER (1)	SỐ SEAL CONTAINER (nếu có) (2)	SỐ SEAL HẢI QUAN (nếu có) (3)	XÁC NHẬN CỦA BỘ PHẬN GIÁM SÁT HẢI QUAN (4)	MÃ VẠCH (5)
1	IAAU1925632	NA			

Kết xuất dữ liệu lúc: 07/03/2026 10:11 AM

Ghi chú:

- Cột số (1):

- + Đối với hàng nhập khẩu: lấy từ Danh sách container do người khai hải quan gửi đến hệ thống.
- + Đối với hàng xuất khẩu: lấy từ tiêu chí "Số container" trên tờ khai xuất.

Trường hợp có sự thay đổi số container đã khai báo, cần có chứng từ do người khai hải quan nộp, xuất trình, công chức hải quan cập nhật số container vào Hệ thống để in lại danh sách container.

- Cột số (2): Đối với hàng nhập khẩu: lấy từ Danh sách container do người khai hải quan gửi đến hệ thống.

Hình 2.5 Danh sách container đủ điều kiện qua khu vực giám sát hải quan.

2.3.2.6 Bước 6: Đóng hàng và vận chuyển ra cảng

Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan, hàng hóa được vận chuyển đến kho CFS để tập kết và gom chung với các lô hàng khác trước khi được đóng vào container và vận chuyển ra cảng chờ xếp lên tàu.

Đối với lô hàng minh họa, container được sử dụng có số hiệu IAAU1925632 với seal IAAJ049882. Công ty tiến hành theo dõi quá trình hạ container, thanh lý hải quan và bàn giao container cho hãng tàu đúng thời gian quy định nhằm tránh phát sinh chi phí lưu container hoặc trễ tàu.

2.3.2.7 Bước 7: Phát hành vận đơn và gửi chứng từ cho đại lý tại Malaysia

Container được xếp lên tàu, hãng tàu phát hành Bill of Lading số A59GX03789 cho lô hàng. Theo vận đơn, hàng hóa được vận chuyển từ cảng Cát Lái đến Port Klang, Malaysia trên chuyến tàu INTERASIA VISION S093.

Interasia Shipper SAI CON NHANH COMPANY LIMITED A75/6D/58 BACH DANG ST, TAN SON HOA WARD, HO CHI MINH CITY, VIETNAM		BILL OF LADING B/L No A59GX03789 copy non-negotiable RECEIVED by the Carrier from the Shipper in apparent good order and condition unless otherwise indicated herein. The Goods, or the Container(s) or package(s) used to contain the Goods, are intended to be carried subject to all the Terms and Conditions printed on the front and back of this Bill of Lading for the Voyage, and the Port of Loading to the Port of Discharge or the Place of Delivery shown herein and there to be delivered order or consignee. This Bill of Lading duly endorsed must be surrendered in exchange for the Goods or delivery order, or accepting this Bill of Lading, the Merchant (as defined by Article 1 on the back hereof) agrees to be bound by all the Terms and Conditions on the face and back hereof, whether written, typed, stamped, printed or otherwise incorporated, as fully as if signed by the Merchant, any local customs or privilege to the contrary notwithstanding, and agrees that all agreements or freight engagements for and in connection with the Carriage of the Goods are regulated by this Bill of Lading. In witness whereof, the undersigned, on behalf of the Carrier, has signed the number of (002) of Lading shown above, all of this tenor and date, one of which being accomplished the others to stand void. "The Board" means the Goods are loaded on board the vessel named in this Bill of Lading, or loaded on board rail cars, trucks, trailers, lighter ships, barges, or other means of transportation and are in the custody of an inland or ocean carrier for Combined Transport in accordance with the terms of this Bill of Lading.							
Consignee ALAM MUTIARA TRADING (TR0317348-H) NO 16, JALAN PUTERI 8/2 BANDAR PUTERI, 47100 PUCHONG, SELANGOR TIN NO: 28890395010**		Notify party CARRIER NOT TO BE RESPONSIBLE FOR FAILURE TO NOTIFY SAME AS CONSIGNEE							
Ocean vessel / Voy No INTERASIA VISION		S093							
Port of loading CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM		Place of receipt CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM							
Port of discharge PORT KLANG, MALAYSIA		Place of delivery PORT KLANG, MALAYSIA							
Marks & Nos; Container No / Seal No N/M FCL/FCL IAAU1925632 40SD96 IAAJ049882		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">No of packages or containers</th> <th style="width: 55%;">Kind of Packages; Description of goods</th> <th style="width: 30%;">Gross weight / Measurement</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 CTR (710 PKGS)</td> <td> *SHIPPER'S PACK LOAD COUNT & SEAL* *SAID TO CONTAIN* FOODSTUFF HS CODE: 1905.90 GARMENTS HS CODE: 6114.30 **TEL : 017-7129945 EMAIL: SUTW12@GMAIL.COM *FREIGHT PREPAID* SAY : ONE CONTAINER ONLY </td> <td style="text-align: center;"> 20,372.000 KGS 60.0000 CBM </td> </tr> </table>		No of packages or containers	Kind of Packages; Description of goods	Gross weight / Measurement	1 CTR (710 PKGS)	*SHIPPER'S PACK LOAD COUNT & SEAL* *SAID TO CONTAIN* FOODSTUFF HS CODE: 1905.90 GARMENTS HS CODE: 6114.30 **TEL : 017-7129945 EMAIL: SUTW12@GMAIL.COM *FREIGHT PREPAID* SAY : ONE CONTAINER ONLY	20,372.000 KGS 60.0000 CBM
No of packages or containers	Kind of Packages; Description of goods	Gross weight / Measurement							
1 CTR (710 PKGS)	*SHIPPER'S PACK LOAD COUNT & SEAL* *SAID TO CONTAIN* FOODSTUFF HS CODE: 1905.90 GARMENTS HS CODE: 6114.30 **TEL : 017-7129945 EMAIL: SUTW12@GMAIL.COM *FREIGHT PREPAID* SAY : ONE CONTAINER ONLY	20,372.000 KGS 60.0000 CBM							
Freight payable at CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM		Ex. Rate	No of original B(s)/L ZER0 (0)						
ALL AS ARRANGED		Place and date of issue HO CHI MINH MAR 11 2026							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"> Date MAR 11 2026 </td> <td style="width: 30%;"> Laden on board INTERASIA VISION S093 CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM </td> <td style="width: 40%;"> INTERASIA LINES VIETNAM CO., LTD AS AGENT FOR THE CARRIER INTERASIA LINES SINGAPORE PTE. LTD. </td> </tr> </table>				Date MAR 11 2026	Laden on board INTERASIA VISION S093 CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM	INTERASIA LINES VIETNAM CO., LTD AS AGENT FOR THE CARRIER INTERASIA LINES SINGAPORE PTE. LTD.			
Date MAR 11 2026	Laden on board INTERASIA VISION S093 CAT LAI PORT, HOCHIMINH, VIETNAM	INTERASIA LINES VIETNAM CO., LTD AS AGENT FOR THE CARRIER INTERASIA LINES SINGAPORE PTE. LTD.							

Hình 2.6 Bill of Lading của lô hàng xuất khẩu sang Malaysia.

Bộ phận chứng từ tiếp tục kiểm tra các thông tin trên vận đơn như tên người gửi hàng, người nhận hàng, cảng đi, cảng đến, số lượng hàng hóa và trọng lượng nhằm đảm bảo tính chính xác giữa các chứng từ liên quan. Sau đó, công ty tiến hành gửi bộ chứng từ và thông tin lô hàng cho đại lý tại Malaysia để hỗ trợ quá trình nhận hàng và làm thủ tục nhập khẩu tại cảng đến.

2.3.2.8 Bước 8: Theo dõi lô hàng và xử lý phát sinh

Tàu khởi hành, bộ phận chứng từ và bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp tục theo dõi tình trạng lô hàng và cập nhật thông tin cho khách hàng khi cần thiết. Trong trường hợp phát sinh các vấn đề như chậm tàu, sai lệch chứng từ hoặc các vấn đề liên quan đến thủ tục nhận hàng tại Malaysia, công ty sẽ phối hợp với hãng tàu, đại lý và khách hàng để xử lý nhằm hạn chế ảnh hưởng đến tiến độ giao hàng. Việc theo dõi và hỗ trợ khách hàng sau khi hàng xuất khẩu không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần duy trì mối quan hệ hợp tác lâu dài với khách hàng trên tuyến Việt Nam – Malaysia.

2.4 Đánh giá

2.4.1 Ưu điểm và hạn chế của quy trình

Qua quá trình phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express, có thể nhận thấy quy trình hiện tại vừa có những điểm tích cực đáng ghi nhận, vừa còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục.

2.4.1.1 Ưu điểm

Thứ nhất, quy trình được thiết kế theo hướng chuyên tuyến là dịch vụ trọn gói, khép kín. Từ bước tiếp nhận booking, báo giá, đặt chỗ tàu, nhận hàng tại kho CFS, khai báo hải quan, đóng container đến phát hành vận đơn và theo dõi lô hàng đều được thực hiện bởi đội ngũ nhân viên của công ty. Cách tổ chức này giúp khách hàng không phải làm việc với nhiều đầu mối, tiết kiệm thời gian và giảm thiểu rủi ro sai sót trong quá trình bàn giao thông tin giữa các bên.

Thứ hai, thời gian vận chuyển tuyến Việt Nam – Malaysia ngắn và lịch tàu ổn định. Với thời gian transit chỉ khoảng 2 – 3 ngày từ cảng Cát Lái đến Port Klang, cùng lịch tàu khai thác đều đặn hàng tuần của hãng tàu Interasia Lines, công ty có thể đảm bảo thời gian giao hàng dự kiến một cách chính xác. Đây là lợi thế cạnh tranh quan trọng giúp ACE giữ chân khách hàng có nhu cầu xuất khẩu thường xuyên sang thị trường Malaysia.

Thứ ba, nhân sự trẻ, linh hoạt và chủ động trong xử lý công việc. Đội ngũ nhân viên chi nhánh Đà Nẵng chủ yếu ở độ tuổi 20 – 30, có trình độ chuyên môn tốt và khả năng thích nghi nhanh. Trong quá trình xử lý lô hàng thực tế, nhân viên chứng từ và kinh doanh phối hợp tương đối nhịp nhàng trong các bước từ tiếp nhận booking đến thông quan và phát hành vận đơn, đảm bảo quy trình diễn ra liên tục. Sự linh hoạt này

giúp công ty phản hồi nhanh các yêu cầu phát sinh của khách hàng trong ngày, đặc biệt đối với các lô hàng cần xử lý gấp.

Cuối cùng, quy trình hải quan được thực hiện bài bản, đảm bảo tuân thủ pháp luật. Bộ phận chứng từ thực hiện đầy đủ các bước khai báo điện tử trên hệ thống VNACCS/VCIS, kiểm tra kỹ HS code, chính sách mặt hàng và hồ sơ trước khi nộp tờ khai. Ví dụ cụ thể là lô hàng thực tế tháng 3/2026 được phân luồng xanh và thông quan ngay trong ngày 07/03/2026, cho thấy chất lượng chuẩn bị hồ sơ tốt, hạn chế tình trạng bị giữ hàng hay kiểm tra kéo dài.

2.4.1.2 Hạn chế

Những hạn chế được nhận thấy trong quy trình bao gồm: Thứ nhất, việc tiếp nhận và xử lý thông tin khách hàng còn thủ công, thiếu hệ thống hóa. Hiện tại, thông tin booking từ khách hàng được tiếp nhận qua nhiều kênh phân tán như Zalo, Facebook, WhatsApp và email mà chưa có phần mềm quản lý tập trung. Điều này dẫn đến nguy cơ bỏ sót thông tin, khó tra cứu lịch sử giao dịch và mất thời gian tổng hợp dữ liệu khi cần đối chiếu. Đặc biệt vào các đợt cao điểm khi nhiều lô hàng được xử lý cùng lúc, áp lực thủ công càng làm tăng rủi ro sai sót ở bước đầu vào.

Thứ hai, sự phối hợp giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ đôi khi chưa thật sự đồng bộ. Trong một số trường hợp, thông tin về lô hàng từ bộ phận kinh doanh chuyển sang bộ phận chứng từ chưa đầy đủ hoặc chậm trễ, khiến bộ phận chứng từ phải liên hệ lại khách hàng để bổ sung thông tin, làm mất thêm thời gian và ảnh hưởng đến tiến độ khai báo hải quan. Tình trạng này xuất phát từ việc chưa có quy trình bàn giao thông tin nội bộ được chuẩn hóa theo biểu mẫu thống nhất.

Thứ ba, nhân sự Phòng Vận hành còn mỏng so với khối lượng công việc thực tế. Chi nhánh Đà Nẵng hiện có số lượng nhân sự Phòng Vận hành hạn chế, trong khi mỗi nhân viên phải đảm nhận nhiều khâu từ nhận hàng tại kho, kiểm đếm, lập chứng từ đến theo dõi lô hàng sau khi xuất. Điều này tạo áp lực lớn khi số lượng đơn hàng tăng, tiềm ẩn nguy cơ nhầm lẫn hoặc bỏ sót trong các bước kiểm tra thực tế hàng hóa, đặc biệt là ở bước nhận hàng vào kho CFS và bước đóng container.

Thứ tư, việc chưa có quy trình xử lý sự cố được chuẩn hóa cho bước theo dõi sau khi hàng xuất. Khi xảy ra các tình huống bất thường như tàu delay, lô hàng bị giữ tại cảng Malaysia do thiếu chứng từ hoặc hải quan nước nhập khẩu yêu cầu kiểm tra thực tế, công ty chưa có quy trình xử lý sự cố được ghi thành văn bản chuẩn. Việc xử lý phụ

thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân của nhân viên phụ trách, dẫn đến thời gian phản ứng không đồng đều giữa các trường hợp và tiềm ẩn rủi ro ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ tổng thể.

2.4.2 Nguyên nhân

Những ưu điểm và hạn chế nêu trên của quy trình giao nhận hàng lẻ (LCL) xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan từ nội bộ doanh nghiệp lẫn nguyên nhân khách quan từ môi trường bên ngoài.

2.4.2.1 Nguyên nhân khách quan

- ✎ Sự thay đổi của các quy định pháp lý và hải quan. Chính sách hải quan xuất nhập khẩu của cả Việt Nam và Malaysia thường xuyên được cập nhật, điều chỉnh, nhất là các quy định về kiểm tra chuyên ngành, danh mục hàng hóa kiểm soát và yêu cầu về giấy phép xuất khẩu. Chẳng hạn, Malaysia áp dụng hệ thống hải quan uCustoms với các yêu cầu về khai báo điện tử nghiêm ngặt. Những thay đổi này đòi hỏi nhân viên chứng từ phải liên tục cập nhật kiến thức, trong khi chi nhánh chưa có hệ thống theo dõi văn bản pháp luật định kỳ. Đây là một trong những nguyên nhân tiềm ẩn dẫn đến rủi ro sai sót trong khai báo hải quan hoặc thiếu chứng từ đặc thù theo yêu cầu của thị trường nhập khẩu.
- ✎ Biến động lịch tàu và cước biển quốc tế. Mặc dù tuyến Việt Nam – Malaysia có lịch tàu tương đối ổn định, các yếu tố ngoài tầm kiểm soát như thời tiết xấu, tắc nghẽn cảng, sự cố kỹ thuật tàu hoặc điều chỉnh lịch chạy đột xuất từ phía hãng tàu vẫn có thể làm thay đổi ETD và ETA. Bên cạnh đó, cước biển LCL biến động theo chu kỳ thị trường khiến ACE phải cân đối giữa việc báo giá cạnh tranh cho khách hàng và đảm bảo biên lợi nhuận tối thiểu, tạo áp lực lên bước báo giá và đặt chỗ trong quy trình.
- ✎ Áp lực cạnh tranh gay gắt từ các đối thủ trên thị trường giao nhận LCL tại Đà Nẵng. Sự hiện diện của các đối thủ như Indochina Post, Transimex, Cavi Logistics, TH Logistics và An Khang Express trên cùng phân khúc khách hàng tạo sức ép buộc công ty phải liên tục cải thiện thời gian xử lý và chất lượng dịch vụ trong từng bước của quy trình. Cạnh tranh về giá cước cũng khiến chi nhánh phải tối ưu chi phí vận hành, điều này phần nào ảnh hưởng đến khả năng đầu tư vào công nghệ hỗ trợ quản lý quy trình.

2.4.2.2 Nguyên nhân chủ quan

- ✎ Chi nhánh Đà Nẵng còn trong giai đoạn đầu xây dựng tệp khách hàng và thiếu nguồn lực đầu tư cho công nghệ. Chi nhánh mới thành lập và đang trong giai đoạn phát triển, nguồn lực tài chính còn hạn chế nên chưa thể đầu tư vào phần mềm quản lý logistics tích hợp. Việc xử lý đơn hàng chủ yếu dựa vào email, bảng tính Excel và các ứng dụng nhắn tin thông thường khiến toàn bộ quy trình thiếu tính hệ thống, dễ xảy ra sai sót khi khối lượng đơn hàng tăng lên. Đây chính là nguyên nhân cốt lõi dẫn đến hầu hết các hạn chế của quy trình hiện tại.
- ✎ Chưa có quy trình nội bộ được chuẩn hóa bằng văn bản. Quy trình giao nhận hiện tại phần lớn được thực hiện theo thói quen làm việc và kinh nghiệm cá nhân của từng nhân viên hơn là theo một quy trình nghiệp vụ được chuẩn hóa bằng văn bản. Sự thiếu thống nhất này khiến chất lượng xử lý phụ thuộc nhiều vào từng cá nhân và gây khó khăn khi cần đào tạo nhân viên mới hoặc xử lý công việc khi có nhân sự nghỉ đột xuất. Việc thiếu biểu mẫu bàn giao thông tin nội bộ thống nhất giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ là biểu hiện cụ thể nhất của hạn chế này.
- ✎ Nhân sự Phòng Vận hành còn mỏng và kinh nghiệm xử lý các tình huống phức tạp còn hạn chế. Do chi nhánh tập trung nhân sự cho bộ phận kinh doanh để mở rộng thị trường trong giai đoạn đầu, bộ phận vận hành chưa được bổ sung đủ nhân lực. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên chủ yếu ở độ tuổi 20 – 30, có trình độ chuyên môn tốt nhưng kinh nghiệm xử lý các tình huống phát sinh phức tạp trong giao nhận quốc tế (như hàng bị lưu giữ, tranh chấp hải quan, mất mát hàng hóa) còn hạn chế, điều này ảnh hưởng đến tốc độ và hiệu quả xử lý sự cố ở bước cuối quy trình.
- ✎ Sự biến động của tệp khách hàng trong giai đoạn chi nhánh mới hình thành. Khách hàng của chi nhánh Đà Nẵng chủ yếu là hộ kinh doanh và doanh nghiệp vừa và nhỏ có nhu cầu vận chuyển chưa thật sự ổn định. Một số khách hàng mới chưa quen với quy trình cung cấp chứng từ đúng hạn, dẫn đến tình trạng bộ phận chứng từ phải đôn đốc và chờ hồ sơ, ảnh hưởng trực tiếp đến tiến độ khai báo hải quan và đặt booking đúng lịch tàu. Đây là nguyên nhân chủ quan từ phía tương tác khách hàng – quy trình nội bộ, cần được giải quyết bằng cách hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng tốt hơn ở bước đầu vào của quy trình.

2.5 Kết luận chương 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động và quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển tại Công ty TNHH Asia Cargo Express. Nội dung chương đã khái quát quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, lĩnh vực hoạt động kinh doanh, nguồn lực và tình hình hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn 2023 – 2025. Qua đó cho thấy Asia Cargo Express là doanh nghiệp hoạt động chủ yếu trong lĩnh vực logistics và giao nhận vận tải quốc tế, trong đó dịch vụ vận chuyển quốc tế và giao nhận hàng lẻ container (LCL) giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu doanh thu của công ty.

Chương cũng đã phân tích thực trạng quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển tuyến Việt Nam – Malaysia đang được áp dụng tại doanh nghiệp, từ khâu tiếp nhận booking, báo giá, đặt chỗ với hãng tàu, làm thủ tục hải quan đến giao hàng và phát hành chứng từ. Thông qua việc phân tích quy trình thực tế cùng bộ chứng từ minh họa, có thể thấy quy trình giao nhận tại công ty được triển khai tương đối đầy đủ, có sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng tiến độ và đúng yêu cầu của khách hàng.

Ngoài những kết quả đạt được, thực trạng hoạt động giao nhận tại công ty vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định liên quan đến nhân sự vận hành, áp lực xử lý chứng từ và khả năng kiểm soát các phát sinh trong quá trình giao nhận. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để đánh giá ưu điểm, hạn chế và đề xuất các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển tại Công ty TNHH Asia Cargo Express ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT KHẨU LỄ CONTAINER (LCL) TUYẾN ĐƯỜNG BIỂN VIỆT NAM – MALAYSIA TẠI CÔNG TY TNHH ASIA CARGO EXPRESS – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1 Định hướng và mục tiêu phát triển của công ty

3.1.1 Nghiên cứu và dự báo môi trường kinh doanh

Bất kỳ giải pháp hoàn thiện quy trình nào cũng cần được xây dựng trên nền tảng hiểu biết về bối cảnh mà doanh nghiệp đang vận hành. Đối với Công ty TNHH Asia Cargo Express, chi nhánh Đà Nẵng hoạt động trong lĩnh vực giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia, điều đó có nghĩa là mọi thay đổi từ chính sách thương mại, quy định hải quan cho đến diễn biến cước tàu và áp lực cạnh tranh đều tác động trực tiếp vào từng bước của quy trình. Vì vậy, trước khi đề xuất giải pháp, cần đặt quy trình đó vào đúng bối cảnh môi trường kinh doanh hiện tại.

Về tình hình thương mại Việt Nam – Malaysia: Năm 2024, tổng kim ngạch xuất nhập khẩu hai chiều giữa Việt Nam và Malaysia đạt 14,18 tỷ USD, tăng 12% so với năm 2023 theo số liệu của Tổng cục Hải quan Việt Nam. Riêng xuất khẩu từ Việt Nam sang Malaysia năm 2024 đạt khoảng 5 tỷ USD, tăng 3,9% so với năm trước [12]. Sang năm 2025, thương mại hai chiều tiếp tục tăng tốc và vượt mốc 15 tỷ USD, tăng trưởng khoảng 5% so với năm 2024, trong đó xuất khẩu của Việt Nam sang Malaysia đạt 4,8 tỷ USD (ĐTTTCO, 2026). Hai nước đã nâng cấp quan hệ lên Đối tác Chiến lược Toàn diện vào tháng 11 năm 2024, tạo thêm nền tảng chính trị – ngoại giao cho hợp tác kinh tế và thương mại lâu dài. Trong cơ cấu hàng xuất khẩu, các nhóm hàng tiêu dùng, thực phẩm chế biến, đồ gỗ, dệt may và hàng nông sản chế biến – vốn là những mặt hàng phù hợp với hình thức vận chuyển hàng lẻ LCL – vẫn duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định, chủ yếu nhờ nhu cầu tiêu thụ từ cộng đồng người Việt tại Malaysia và người tiêu dùng bản địa có xu hướng đa dạng hóa nguồn hàng. Điều này tạo ra nền tảng nhu cầu tương đối vững cho dịch vụ giao nhận tuyến này, ít nhất trong giai đoạn trung hạn từ nay đến 2028.

Bên cạnh đó, kể từ khi Hiệp định Đối tác Kinh tế Toàn diện Khu vực (RCEP) chính thức có hiệu lực từ tháng 1/2022, thuế suất nhập khẩu đối với nhiều nhóm hàng xuất khẩu từ Việt Nam sang các nước thành viên ASEAN trong đó có Malaysia được cắt giảm đáng kể. Điều này khuyến khích thêm nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ tham gia

xuất khẩu, đặc biệt là các hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ chưa đủ năng lực tổ chức đội ngũ logistics riêng. Đây chính là tệp khách hàng tiềm năng mà ACE đang hướng đến với dịch vụ giao nhận hàng lẻ LCL – phù hợp với những lô hàng nhỏ, không đủ container nguyên. Nói cách khác, RCEP đang mở thêm cánh cửa cho thị trường của ACE mà không cần công ty phải đầu tư thêm gì nhiều về hạ tầng.

Về diễn biến cước biển và tình hình hãng tàu trên tuyến nội Á: Giai đoạn 2021 – 2022, cước biển nội Á tăng mạnh do đứt gãy chuỗi cung ứng toàn cầu hậu COVID-19. Từ năm 2023, cước dần hạ nhiệt và ổn định ở mức vừa phải. Tuy nhiên, bước vào năm 2025 – 2026, thị trường vận tải biển toàn cầu lại chịu thêm áp lực từ căng thẳng địa chính trị tại khu vực Trung Đông, cụ thể là tình trạng gián đoạn qua eo biển Hormuz khiến lộ trình một số tuyến tàu bị điều chỉnh, đẩy chi phí vận hành lên cao và ảnh hưởng đến tính ổn định của lịch tàu [13]. Đối với tuyến nội Á ngắn như Việt Nam – Malaysia, tác động trực tiếp không quá lớn, nhưng hiệu ứng lan tỏa qua giá nhiên liệu và sức chứa container vẫn là biến số ACE cần theo dõi chặt chẽ. Đặc biệt, với mô hình co-loading, cước LCL mà ACE báo cho khách hàng phụ thuộc vào giá mà consolidator chào, và consolidator lại chịu ảnh hưởng từ hãng tàu. Rủi ro này không nhỏ trong bối cảnh cước có thể biến động theo tuần, trong khi hợp đồng với khách hàng lại thường cố định thời gian nhất định. Vì vậy, ACE cần xây dựng cơ chế định giá linh hoạt, đồng thời duy trì ít nhất hai đến ba quan hệ consolidator song song để không bị phụ thuộc vào một đầu mối duy nhất.

Về môi trường pháp lý và chính sách hải quan: Trong nước, Tổng cục Hải quan Việt Nam tiếp tục đẩy mạnh triển khai Cơ chế một cửa quốc gia (NSW) và tăng cường kết nối với Cơ chế một cửa ASEAN (ASW). Hệ thống VNACCS/VCIS đang được nâng cấp theo hướng tích hợp thêm dữ liệu từ các bộ ngành liên quan, giúp rút ngắn thời gian thông quan cho các lô hàng xanh. Đây là tín hiệu tích cực cho doanh nghiệp giao nhận, nhưng đồng thời cũng đòi hỏi nhân viên chứng từ phải cập nhật thường xuyên về mã HS, danh mục hàng cấm/hàng hạn chế và các thay đổi về chính sách kiểm tra chuyên ngành. Tại Malaysia, hệ thống uCustoms cũng đang trong quá trình nâng cấp để xử lý tờ khai điện tử nhanh hơn, đặc biệt với hàng lẻ LCL và thương mại điện tử xuyên biên giới. Bất kỳ sự thay đổi nào ở phía đầu nhận đều có thể gây trở ngại cho lô hàng nếu chứng từ không được chuẩn bị đúng yêu cầu mới từ trước. Điều này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc ACE duy trì quan hệ thông tin thường xuyên với đại

lý tại Malaysia và cập nhật kịp thời bất kỳ thay đổi quy định nào từ cơ quan hải quan hai phía.

Về xu hướng chuyển đổi số trong ngành logistics: Theo báo cáo của logistics.gov.vn về thị trường logistics Việt Nam nửa đầu năm 2025, thị trường giao nhận trong nước tiếp tục tăng trưởng khoảng 7–8% so với cùng kỳ năm trước, chủ yếu được kéo bởi thương mại điện tử và nhu cầu xuất nhập khẩu phục hồi [14]. Song song với đó, làn sóng ứng dụng công nghệ trong quản lý đơn hàng, theo dõi lô hàng và xử lý chứng từ đang lan rộng xuống cả phân khúc doanh nghiệp giao nhận vừa và nhỏ với chi phí ngày càng dễ tiếp cận hơn. Các phần mềm TMS (Transport Management System) và nền tảng đặt booking trực tuyến không còn là đặc quyền của các tập đoàn logistics lớn. Một số đối thủ cạnh tranh trực tiếp của ACE tại Đà Nẵng đã bắt đầu ứng dụng các công cụ này để giảm thời gian xử lý đơn hàng và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nếu ACE không sớm có lộ trình chuyển đổi, sự cách biệt về tốc độ và chất lượng dịch vụ so với đối thủ sẽ ngày càng lớn hơn trong giai đoạn 2026 – 2030 khi cạnh tranh tại phân khúc LCL trở nên gay gắt hơn.

Về áp lực cạnh tranh tại thị trường Đà Nẵng: Đà Nẵng đang nổi lên là một trong những đầu mối logistics quan trọng ở miền Trung nhờ hạ tầng cảng Tiên Sa được nâng cấp và vị trí địa lý thuận lợi trên hành lang kinh tế Đông – Tây. Sự phát triển này một mặt mở ra cơ hội lớn cho các doanh nghiệp giao nhận, nhưng đồng thời cũng kéo thêm nhiều đơn vị gia nhập thị trường. Đặc biệt, dịch vụ hàng lẻ LCL đi Malaysia có rào cản gia nhập khá thấp – không cần đội tàu, không cần kho bãi lớn – nên số lượng forwarder có thể khai thác tuyến này đang tăng lên từng năm. Cạnh tranh về giá vì vậy ngày càng khốc liệt, nhất là trong bối cảnh nhiều khách hàng doanh nghiệp nhỏ có xu hướng chọn nhà cung cấp dựa chủ yếu vào cước phí. Điều này đặt ACE trước lựa chọn rõ ràng: hoặc tham gia cuộc đua giá và chấp nhận thu hẹp biên lợi nhuận, hoặc tạo sự khác biệt bền vững thông qua chất lượng dịch vụ, độ tin cậy trong xử lý chứng từ và mối quan hệ khách hàng lâu dài.

Tổng hợp lại, môi trường kinh doanh trong giai đoạn 2026 – 2028 nhìn chung mang lại nhiều thuận lợi hơn thách thức cho ACE trên tuyến Việt Nam – Malaysia: nhu cầu thị trường đang tăng trưởng ổn định, chính sách thương mại hai nước ngày càng cởi mở hơn, và hạ tầng hải quan điện tử từng bước hoàn thiện. Tuy nhiên, hai rủi ro cần được đưa vào tính toán chiến lược là biến động cước tàu và áp lực cạnh tranh nội địa

ngày càng tăng. Đây là cơ sở thực tế để xây dựng các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận LCL xuất khẩu trong phần tiếp theo, với mục tiêu không chỉ xử lý được các nhược điểm đã nhận diện mà còn giúp công ty chủ động thích ứng với môi trường kinh doanh đang thay đổi nhanh chóng.

3.1.2 Định hướng và mục tiêu phát triển chung của đơn vị trong thời gian tới

Trên cơ sở phân tích bối cảnh môi trường kinh doanh và xuất phát từ thực trạng hoạt động của chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian vừa qua, Công ty TNHH Asia Cargo Express xác định các định hướng và mục tiêu phát triển trọng tâm cho giai đoạn 2026 – 2030 như sau:

Định hướng mở rộng thị trường và đa dạng hóa tuyến dịch vụ: Trọng tâm trước mắt của chi nhánh Đà Nẵng là củng cố và mở rộng tệp khách hàng trong khu vực miền Trung, bao gồm các tỉnh thành như Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định và khu vực Tây Nguyên. Đây là những địa bàn có hoạt động sản xuất và xuất khẩu hàng nông sản, hàng tiêu dùng đang tăng trưởng nhưng cơ sở hạ tầng logistics địa phương còn hạn chế, tạo ra nhu cầu sử dụng dịch vụ giao nhận trọn gói đến tận kho. Song song với đó, công ty định hướng mở rộng sang tuyến Singapore và Hàn Quốc với hình thức hàng lẻ LCL, nhằm giảm sự phụ thuộc vào tuyến Malaysia duy nhất. Mục tiêu cụ thể trong giai đoạn 2026 – 2027 là xây dựng mạng lưới đại lý nhận hàng tại Malaysia không chỉ ở Port Klang mà mở rộng thêm điểm Penang và Johor Bahru để đáp ứng nhu cầu giao hàng đến các địa phương khác nhau trong lãnh thổ Malaysia.

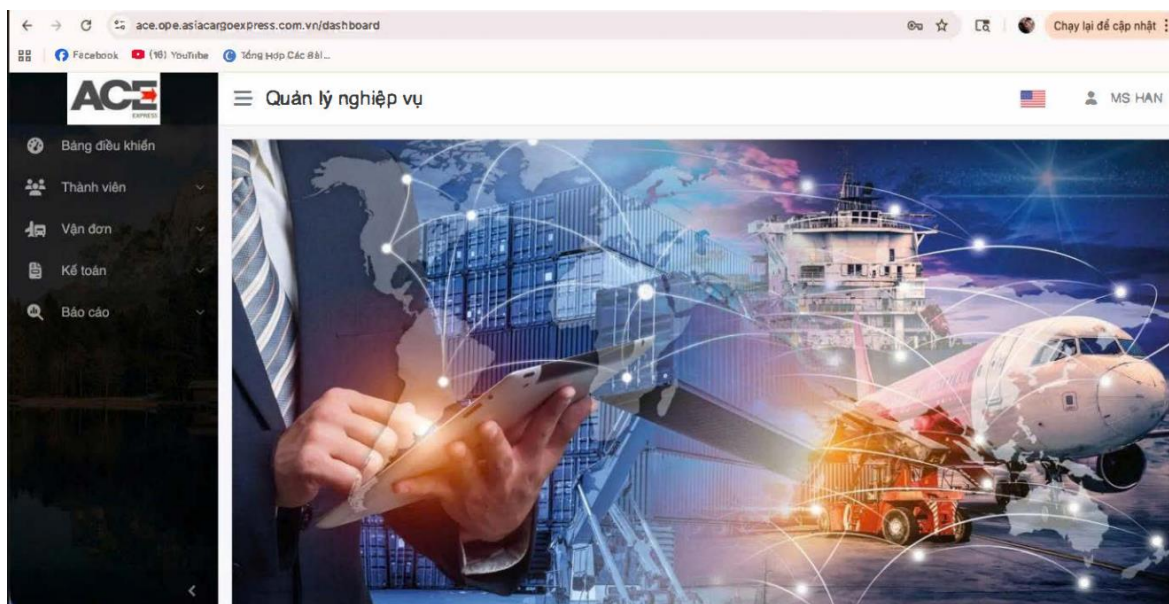
Định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng: Trong lĩnh vực giao nhận, chất lượng dịch vụ không chỉ thể hiện qua việc hàng có đến đúng nơi, đúng giờ hay không, mà còn ở cách công ty phản hồi khi có vấn đề phát sinh. Thực tế ghi nhận trong quá trình khảo sát tại chi nhánh Đà Nẵng cho thấy đa số khách hàng – đặc biệt là nhóm hộ kinh doanh và buôn nhỏ – rất coi trọng tốc độ phản hồi và sự chủ động cập nhật thông tin lô hàng từ phía nhân viên. Đây là điểm ACE đang làm tốt nhờ đội ngũ trẻ, nhiệt tình, nhưng cần được duy trì và chuẩn hóa hơn để không phụ thuộc vào từng cá nhân. Công ty xác định mục tiêu trong giai đoạn tới là đảm bảo mỗi lô hàng đều được cập nhật trạng thái chủ động ít nhất một lần trong vòng 24 giờ sau khi tàu chạy, đồng thời phản hồi mọi yêu cầu khách hàng trong vòng 2 giờ làm việc.

Mục tiêu về doanh thu và sản lượng vận chuyển: Về chỉ tiêu tài chính, chi nhánh Đà Nẵng đặt mục tiêu tăng trưởng doanh thu bình quân 15 – 20% mỗi năm trong

giai đoạn 2025 – 2030. Riêng đối với hoạt động giao nhận hàng lẻ LCL tuyến Việt Nam – Malaysia, mục tiêu là đẩy sản lượng CBM xử lý hàng tháng tăng ít nhất 30% so với mức thực hiện năm 2025, đồng thời giữ tỷ lệ doanh thu từ dịch vụ này chiếm từ 55% tổng doanh thu chi nhánh trở lên. Để đạt được điều này, công ty cần phát triển thêm tệp khách hàng thường xuyên theo hướng ký hợp đồng dịch vụ dài hạn thay vì chỉ phục vụ theo từng lô hàng lẻ như hiện tại.

Mục tiêu phát triển hoạt động giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu: Đây là mục tiêu trực tiếp gắn với nội dung nghiên cứu của khóa luận này. Trong giai đoạn 2026 – 2027, công ty đặt ra ba mục tiêu cụ thể liên quan đến quy trình nghiệp vụ: thứ nhất, hoàn thiện và ban hành bộ tài liệu chuẩn hóa quy trình 8 bước trong nội bộ chi nhánh trước quý III/2026; thứ hai, triển khai phần mềm quản lý đơn hàng và chứng từ tập trung trước cuối năm 2026; thứ ba, đạt tỷ lệ lô hàng thông quan luồng xanh từ 90% trở lên và rút ngắn thời gian xử lý chứng từ nội bộ – từ khi nhận đủ thông tin booking đến khi hoàn tất tờ khai hải quan – xuống dưới 4 tiếng trong điều kiện hồ sơ đầy đủ.

Mục tiêu về ứng dụng công nghệ thông tin và chuyển đổi số: Đây không phải là chuyện đầu tư hàng chục tỷ đồng vào hệ thống phức tạp, mà là việc lựa chọn những công cụ thiết thực, chi phí hợp lý và triển khai từng bước. Giai đoạn đầu (năm 2026), mục tiêu là thay thế việc theo dõi đơn hàng bằng file Excel và nhắn tin qua Zalo bằng một phần mềm quản lý nhẹ, ở đây công ty đã lập website quản lý tập trung được thông tin booking, chứng từ và trạng thái lô hàng vào một chỗ. Giai đoạn tiếp theo (năm 2027 trở đi), khi đã quen với web và nhu cầu tăng lên, công ty có thể nâng cấp thêm các tính năng như công tra cứu trạng thái lô hàng cho khách hàng, kết nối tự động với hệ thống tracking của hãng tàu, hay tích hợp module khai báo hải quan điện tử.



Hình 3.1 Website quản lý vận đơn và nghiệp vụ logistics.

Mục tiêu về nhân sự và đào tạo: Chi nhánh Đà Nẵng hiện có đội ngũ nhỏ gọn nhưng cần được củng cố về chuyên môn nghiệp vụ. Trong giai đoạn 2026 – 2027, công ty đặt mục tiêu tổ chức ít nhất 2 buổi đào tạo nội bộ mỗi quý, tập trung vào các nội dung nghiệp vụ thiết thực như: cập nhật chính sách mặt hàng và HS code thường gặp, xử lý tình huống phát sinh khi hàng bị phân luồng vàng/đỏ, kỹ năng kiểm tra và phát hiện lỗi trên B/L trước khi phát hành. Ngoài ra, mỗi nhân viên chứng từ và vận hành được khuyến khích tham gia ít nhất 1 khóa học nghiệp vụ bên ngoài mỗi năm để cập nhật kiến thức chuyên ngành.

3.2 Giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất khẩu lẻ container (LCL) tuyến đường biển Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – Chi nhánh Đà Nẵng

Phân đánh giá tại Chương 2 đã chỉ ra bốn hạn chế chính trong quy trình giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia hiện tại của ACE chi nhánh Đà Nẵng: (1) Tiếp nhận và quản lý thông tin đơn hàng còn thủ công và phân tán; (2) Phối hợp giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ chưa đồng bộ do thiếu biểu mẫu bàn giao chuẩn; (3) Nhân sự phòng vận hành còn mỏng so với yêu cầu thực tế; (4) Chưa có quy trình xử lý sự cố chuẩn hóa cho bước theo dõi sau xuất khẩu. Các giải pháp sau đây được xây dựng để trực tiếp khắc phục từng hạn chế đó, đặt trong bối cảnh thực tế của một chi nhánh đang trong giai đoạn đầu phát triển, nguồn lực còn giới hạn nhưng cần cải thiện nhanh để giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần.

3.2.1 Giải pháp 1: Chuẩn hóa quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu

Cơ sở đề xuất: Như đã phân tích, quy trình 8 bước giao nhận hàng lẻ LCL tại chi nhánh Đà Nẵng hiện đang được thực hiện phần lớn dựa vào kinh nghiệm của từng nhân viên và sự giao tiếp không chính thức trong nhóm. Điều này không có gì sai khi quy mô còn nhỏ và đội ngũ ít người, nhưng khi khối lượng đơn hàng tăng lên, khi có nhân viên mới gia nhập, hoặc khi một nhân viên chủ chốt nghỉ ốm đột xuất, toàn bộ quy trình dễ bị đứt gãy hoặc chạy chậm lại vì không ai biết rõ mình cần làm gì và cần cung cấp thông tin gì cho bước tiếp theo. Thực tế từ nhiều công ty giao nhận cho thấy việc thiếu quy trình bằng văn bản là một trong những nguyên nhân phổ biến nhất gây ra sai sót chứng từ và phàn nàn từ khách hàng.

Nội dung giải pháp: Công ty cần xây dựng và ban hành bộ tài liệu quy trình nội bộ dành riêng cho nghiệp vụ giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia. Bộ tài liệu này không cần phức tạp hay dày cộp, quan trọng là phải rõ ràng, thực dụng và nhân viên có thể tra cứu nhanh trong lúc làm việc. Cụ thể, bộ tài liệu nên bao gồm các thành phần sau:

Thứ nhất là Sổ tay quy trình 8 bước, mô tả từng bước theo thứ tự thực hiện: bước 1 tiếp nhận booking và thông tin khách hàng; bước 2 báo giá và xác nhận booking với co-loader/hãng tàu; bước 3 nhận hàng tại kho CFS; bước 4 gom hàng và đóng container; bước 5 khai báo hải quan xuất khẩu; bước 6 phát hành vận đơn và hoàn thiện chứng từ; bước 7 gửi chứng từ cho đại lý tại Malaysia; bước 8 theo dõi lô hàng và xử lý vấn đề phát sinh. Với mỗi bước, tài liệu cần nêu rõ: ai làm (bộ phận nào), làm cái gì, cần thông tin/chứng từ gì đầu vào, kết quả đầu ra là gì và thời gian hoàn thành tối đa.

Thứ hai là Biểu mẫu bàn giao thông tin lô hàng nội bộ, được dùng khi bộ phận kinh doanh chuyển hồ sơ sang bộ phận chứng từ. Biểu mẫu này cần bắt buộc điền đầy đủ các trường: tên và thông tin liên lạc của shipper, tên và địa chỉ consignee tại Malaysia, mô tả hàng hóa, mã HS code dự kiến, số lượng kiện/trọng lượng/thể tích, yêu cầu đặc biệt (ví dụ: hàng dễ vỡ, hàng cần kiểm dịch thực vật), thời hạn giao hàng tại kho CFS, tình trạng chứng từ đã nhận từ khách hàng và những giấy tờ còn thiếu. Việc có biểu mẫu bắt buộc sẽ buộc bộ phận kinh doanh phải xác nhận đầy đủ thông tin trước khi chuyển giao, tránh tình trạng bộ phận chứng từ nhận file thiếu thông tin rồi phải hỏi lại từng chút một.

Thứ ba là Checklist kiểm tra chứng từ trước khi khai hải quan, gồm danh sách các chứng từ bắt buộc (Commercial Invoice, Packing List, Booking Confirmation, Contract nếu có) và các mục cần đối chiếu giữa các chứng từ với nhau – ví dụ tổng số kiện trên Packing List phải khớp với số lượng ghi trên Invoice, địa chỉ shipper phải khớp với thông tin đăng ký doanh nghiệp. Đây là bước kiểm soát nội bộ đơn giản nhưng rất hiệu quả trong việc ngăn chặn lỗi khai báo sai thông tin, vốn là nguyên nhân phổ biến khiến tờ khai bị phân luồng vàng hoặc đỏ.

Cuối cùng, hướng dẫn xử lý tình huống phát sinh thường gặp, liệt kê các kịch bản hay xảy ra trong thực tế như: khách hàng giao hàng trễ so với thời hạn cut-off; hàng thiếu chứng từ kiểm dịch; tờ khai bị phân luồng vàng yêu cầu bổ sung hồ sơ; tàu delay hoặc thay đổi lịch cập cảng; phát hiện sai sót trên B/L sau khi tàu chạy; hàng bị hold tại cảng Malaysia. Với mỗi tình huống, tài liệu cần nêu rõ bước xử lý và người chịu trách nhiệm để nhân viên không bị lúng túng và có thể phản ứng kịp thời.

Kết quả dự kiến: Khi quy trình được chuẩn hóa bằng văn bản, chất lượng xử lý lô hàng sẽ bớt phụ thuộc vào yếu tố cá nhân. Nhân viên mới gia nhập có thể học việc nhanh hơn. Các lỗi phát sinh do thiếu thông tin đầu vào hoặc bàn giao thiếu chứng từ sẽ giảm đi rõ rệt. Đây là giải pháp chi phí thấp nhất trong số bốn giải pháp đề xuất nhưng lại có tác động nền tảng nhất vì nó tạo ra cơ sở để các giải pháp khác được thực hiện hiệu quả hơn.

3.2.2 Giải pháp 2: Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng và chứng từ

Cơ sở đề xuất: Kênh tiếp nhận thông tin hiện tại của chi nhánh Đà Nẵng rất phân tán: khách hàng gửi thông tin booking qua Zalo, một số gửi qua Facebook Messenger, một số khác gửi qua email. Nhân viên kinh doanh nhận thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, rồi tự tổng hợp vào file Excel hoặc ghi chú riêng. Khi cần tra cứu lại một lô hàng từ tuần trước, nhân viên phải lật từng đoạn chat, từng email để tìm. Khi có nhiều lô hàng cùng chạy song song, rủi ro nhầm lẫn giữa các lô là hoàn toàn có thể xảy ra. Đây không phải là vấn đề của riêng ACE – gần như mọi forwarder nhỏ đều trải qua giai đoạn này – nhưng nếu để kéo dài, nó sẽ trở thành điểm yếu cạnh tranh rõ ràng khi khối lượng đơn hàng tăng lên.

Nội dung giải pháp: Công ty nên triển khai một phần mềm quản lý đơn hàng và chứng từ tập trung cho toàn bộ hoạt động của chi nhánh. Hiện nay trên thị trường có nhiều lựa chọn phù hợp với quy mô doanh nghiệp nhỏ, bao gồm cả các giải pháp trong

nước lẫn quốc tế theo mô hình SaaS (đề xuất phần mềm dịch vụ thuê theo tháng/năm) với mức chi phí từ 1 – 5 triệu đồng mỗi tháng tùy tính năng. Điều quan trọng không phải là chọn phần mềm phức tạp nhất hay đắt tiền nhất, mà là chọn phần mềm phù hợp nhất với cách làm việc thực tế của đội ngũ. Ở giai đoạn đầu, phần mềm cần đảm bảo tối thiểu các chức năng sau:

Một là quản lý danh sách booking tập trung, cho phép mỗi lô hàng được lưu thành một hồ sơ riêng với đầy đủ thông tin shipper, consignee, mô tả hàng, cước tính, trạng thái xử lý và ghi chú liên quan. Tất cả nhân viên liên quan có thể xem và cập nhật cùng một hồ sơ thay vì mỗi người giữ một file riêng.

Hai là lưu trữ và tra cứu chứng từ theo lô hàng, cho phép đính kèm file PDF/ảnh của từng chứng từ (Invoice, Packing List, tờ khai hải quan, B/L...) vào đúng hồ sơ lô hàng tương ứng. Khi cần tìm lại chứng từ của một lô hàng cũ, nhân viên chỉ cần tìm theo tên khách hàng hoặc ngày xuất mà không phải lục email hay Zalo.

Ba là theo dõi trạng thái xử lý theo từng bước trong quy trình, để bất kỳ ai trong nhóm cũng có thể biết ngay lô hàng hiện đang ở bước nào, việc gì đang chờ xử lý và việc gì đã hoàn thành. Điều này đặc biệt hữu ích khi một nhân viên đang xử lý nhiều lô hàng cùng lúc hoặc khi trưởng nhóm cần nắm tổng quan tình hình.

Và cảnh báo tự động khi đến hạn các mốc thời gian quan trọng như SI cut-off, VGM cut-off, thời hạn nộp chứng từ. Tính năng này đơn giản nhưng rất hữu ích trong việc tránh sai sót do quên thời hạn – một trong những nguyên nhân phổ biến khiến hàng không kịp chuyển tàu theo kế hoạch.

Kết quả dự kiến: Toàn bộ thông tin lô hàng được tập trung tại một nơi, nhân viên không còn phải mất thời gian tìm kiếm trong Zalo hay email. Rủi ro nhầm lẫn giữa các lô hàng giảm đáng kể. Trưởng nhóm có thể theo dõi được tiến độ xử lý của tất cả lô hàng mà không cần hỏi từng người. Đặc biệt, khi khách hàng hỏi về tình trạng lô hàng, nhân viên có thể trả lời ngay lập tức thay vì phải đi hỏi lại các bộ phận khác – điều này cải thiện đáng kể ấn tượng về sự chuyên nghiệp trong mắt khách hàng.

3.2.3 Giải pháp 3: Nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực xử lý tình huống cho nhân viên

Cơ sở đề xuất: Đội ngũ nhân viên chi nhánh Đà Nẵng đang ở độ tuổi 20 – 30, năng động và chịu khó học hỏi. Tuy nhiên, như đã phân tích ở Chương 2, một phần hạn chế trong quy trình – đặc biệt là ở bước khai báo hải quan và bước xử lý sự cố sau xuất

khẩu – xuất phát từ việc nhân viên chưa có đủ kinh nghiệm đối phó với các tình huống ngoài thông thường. Trong giao nhận quốc tế, những tình huống như hàng bị phân luồng đỏ, hải quan Malaysia yêu cầu kiểm tra thực tế, hay B/L phát hành sai thông tin sau khi tàu chạy không phải là hiếm gặp, nhưng mỗi khi gặp phải, đội ngũ trẻ thường mất nhiều thời gian hơn cần thiết để xử lý do chưa có quy trình và kinh nghiệm ứng phó.

Nội dung giải pháp: Công ty cần xây dựng kế hoạch đào tạo chuyên môn thường xuyên, không phải theo kiểu một năm tổ chức một lần rồi thôi, mà là học theo kiểu liên tục và gắn với công việc thực tế. Một số hình thức cụ thể có thể áp dụng:

Họp vận hành hàng tuần kết hợp rút kinh nghiệm thực tế: Mỗi tuần dành 30 – 45 phút để cả nhóm ngồi lại, điểm qua các lô hàng đang xử lý, xem có lô nào đang gặp vướng mắc không và trao đổi cách giải quyết. Nếu tuần đó có tình huống bất thường xảy ra, dù nhỏ, cũng nên đưa ra để cả nhóm cùng nghe và rút ra bài học. Hình thức học từ thực tế như vậy thường hiệu quả hơn nhiều so với các buổi đào tạo lý thuyết thuần túy.

Cập nhật nghiệp vụ định kỳ về hải quan và chứng từ: Ít nhất mỗi quý một lần, nhân viên chứng từ cần được cập nhật về các thay đổi mới trong chính sách hải quan, danh mục hàng hóa kiểm soát, các HS code thường dùng cho mặt hàng xuất khẩu đi Malaysia, và các lỗi khai báo phổ biến để tránh. Người phụ trách cập nhật có thể là trưởng nhóm chứng từ hoặc nhân viên lâu năm chia sẻ lại cho cả nhóm.

Tham gia đào tạo bên ngoài: Khuyến khích nhân viên tham gia ít nhất một khóa học nghiệp vụ bên ngoài mỗi năm, ưu tiên các khóa về nghiệp vụ khai báo hải quan điện tử, chứng từ xuất nhập khẩu hoặc nghiệp vụ forwarder do Hiệp hội Logistics Việt Nam (VLA), trường đại học Ngoại thương hoặc các đơn vị đào tạo uy tín tổ chức. Chi phí tham gia đào tạo nên được công ty hỗ trợ một phần hoặc toàn phần như một hình thức đầu tư vào nhân sự.

Xây dựng ngân hàng tình huống xử lý sự cố: Mỗi khi xảy ra một tình huống bất thường trong quá trình xử lý lô hàng, nhân viên phụ trách nên ghi lại tóm tắt vào một file chung: tình huống là gì, đã xử lý như thế nào, kết quả ra sao và rút ra bài học gì. Theo thời gian, file này sẽ trở thành nguồn tham khảo quý giá cho cả nhóm, đặc biệt là khi gặp lại tình huống tương tự hoặc khi có nhân viên mới cần học hỏi kinh nghiệm thực tế.

Kết quả dự kiến: Năng lực xử lý nghiệp vụ của đội ngũ được nâng lên đều đặn theo thời gian. Tỷ lệ hồ sơ hải quan thông quan ngay trong lần đầu tăng lên. Khi có sự

cố xảy ra, nhân viên phản ứng nhanh hơn và đúng hướng hơn thay vì mất thời gian tìm cách xử lý. Quan trọng hơn, sự phụ thuộc vào một vài cá nhân có kinh nghiệm trong nhóm dần giảm đi khi cả đội ngũ đều được nâng cao năng lực.

3.2.4 Giải pháp 4: Chuẩn hóa phối hợp nội bộ và xây dựng quy trình xử lý sự cố sau xuất khẩu

Cơ sở đề xuất: Như đã phân tích tại phần đánh giá các hạn chế của quy trình, hai điểm yếu còn lại trong quy trình hiện tại của ACE là sự phối hợp chưa nhịp nhàng giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ, và việc chưa có quy trình xử lý sự cố chuẩn hóa sau khi hàng đã xuất. Hai hạn chế này tuy khác nhau nhưng có chung một nguyên nhân gốc rễ: thiếu sự thống nhất về quy trình bằng văn bản và thiếu sự phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng tình huống. Bước theo dõi sau xuất khẩu – bước 8 trong quy trình – thường bị xem nhẹ hơn so với các bước trước đó, nhưng trên thực tế đây là bước khách hàng lo lắng nhất vì họ đã giao hàng và chờ đợi, họ cần biết hàng đang ở đâu và có vấn đề gì không.

Nội dung giải pháp – Về phối hợp nội bộ: Công ty cần áp dụng ngay biểu mẫu bàn giao thông tin lô hàng bắt buộc giữa bộ phận kinh doanh và bộ phận chứng từ (như đã mô tả tại Giải pháp 1). Ngoài biểu mẫu, cần quy định rõ thời hạn: bộ phận kinh doanh phải chuyển đầy đủ thông tin cho bộ phận chứng từ chậm nhất bao nhiêu giờ trước thời hạn cut-off của hãng tàu. Ví dụ, với lịch cut-off vào thứ 5 hàng tuần, bộ phận kinh doanh cần hoàn tất bàn giao hồ sơ cho bộ phận chứng từ chậm nhất vào thứ 4 buổi trưa để còn đủ thời gian kiểm tra và khai báo. Khi có biểu mẫu và thời hạn rõ ràng, cả hai bộ phận có trách nhiệm tuân thủ và trưởng chi nhánh có căn cứ để theo dõi, nhắc nhở.

Nội dung giải pháp – Về quy trình xử lý sự cố sau xuất khẩu: Công ty cần xây dựng một tài liệu xử lý sự cố cho bước 8, liệt kê các kịch bản hay gặp kèm hướng dẫn xử lý cụ thể. Dưới đây là ba kịch bản điển hình:

Kịch bản 1 – Tàu delay hoặc thay đổi lịch cập cảng: Khi nhận được thông báo tàu delay từ co-loader, nhân viên phụ trách cần thông báo ngay cho khách hàng trong vòng 2 giờ làm việc kể từ khi nhận thông tin, kèm theo ETA mới (nếu đã có) và gợi ý về các bước khách hàng cần thực hiện ở đầu Malaysia như thông báo cho người nhận hàng, điều chỉnh kế hoạch dỡ hàng. Không nên chờ đến khi có đủ thông tin mới báo, vì sự im lặng trong tình huống này sẽ khiến khách hàng lo lắng và mất tin tưởng hơn là việc báo tin chưa chắc.

Kịch bản 2 – Hàng bị hold tại cảng Malaysia do thiếu hoặc sai chứng từ: Đây là tình huống nghiêm trọng hơn vì ảnh hưởng trực tiếp đến người nhận hàng và có thể phát sinh chi phí lưu container. Ngay khi nhận được thông báo từ đại lý tại Malaysia, nhân viên phụ trách cần: xác định rõ chứng từ nào bị thiếu hoặc sai; liên hệ ngay với khách hàng (shipper) để bổ sung hoặc chỉnh sửa; chuyển tài liệu bổ sung cho đại lý Malaysia càng nhanh càng tốt; đồng thời theo dõi và cập nhật tiến trình thông quan cho khách hàng. Toàn bộ diễn biến xử lý cần được ghi chép lại để làm bằng chứng và rút kinh nghiệm.

Kịch bản 3 – Phát hiện sai sót trên B/L sau khi tàu đã chạy: Đây là tình huống khó chịu nhưng không hiếm, nhất là khi hàng LCL có nhiều shipper khác nhau trên cùng một B/L. Khi phát hiện sai thông tin trên House B/L đã phát hành (ví dụ sai tên hàng, sai trọng lượng, sai địa chỉ consignee), nhân viên chứng từ cần lập tức liên hệ với co-loader để yêu cầu sửa đổi (amendment). Tùy theo mức độ sai sót và thời điểm phát hiện, việc sửa đổi có thể mất phí hoặc mất thêm thời gian. Nhân viên cần thông báo thực tế cho khách hàng và phối hợp chặt chẽ với co-loader và đại lý để xử lý nhanh nhất có thể.

Kết quả dự kiến: Khi đội ngũ có quy trình xử lý sự cố rõ ràng, phản ứng với các tình huống phát sinh sẽ nhanh hơn và ít bị động hơn. Khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp của công ty không chỉ qua việc mọi thứ suôn sẻ mà còn qua cách công ty xử lý khi có vấn đề. Đây là điểm tạo ra sự khác biệt và lòng trung thành của khách hàng trong dài hạn, quan trọng hơn cả việc có giá cước rẻ hơn đối thủ.

3.3 Điều kiện và cách thức để thực hiện giải pháp

3.3.1 Điều kiện

✎ Điều kiện về sự đồng thuận và cam kết từ Ban lãnh đạo công ty.

Bất kỳ giải pháp nào cũng chỉ có thể được triển khai hiệu quả khi có sự đồng thuận và chỉ đạo rõ ràng từ Ban Giám đốc công ty và lãnh đạo chi nhánh Đà Nẵng. Cụ thể, lãnh đạo cần phê duyệt kế hoạch triển khai các giải pháp, phân bổ nguồn lực phù hợp và xác định rõ người chịu trách nhiệm thực thi từng giải pháp. Nếu không có sự ủng hộ từ cấp trên, nhân viên sẽ thiếu động lực thay đổi thói quen làm việc cũ, và các tài liệu quy trình hay công cụ phần mềm dù tốt đến đâu cũng sẽ không được áp dụng nhất quán trong thực tế.

✎ Điều kiện về nguồn lực tài chính và đầu tư công nghệ.

Để triển khai Giải pháp 2 về ứng dụng phần mềm quản lý đơn hàng và chứng từ,

công ty cần bố trí một khoản ngân sách nhất định để đăng ký sử dụng phần mềm theo mô hình SaaS với mức chi phí từ 1 đến 5 triệu đồng mỗi tháng tùy theo gói dịch vụ lựa chọn. Đây là mức đầu tư nhỏ so với lợi ích mang lại, nhưng cần được đưa vào kế hoạch tài chính của chi nhánh ngay từ đầu năm để chủ động. Bên cạnh đó, với các giải pháp còn lại như xây dựng tài liệu quy trình và tổ chức đào tạo, chi phí phát sinh chủ yếu là thời gian của nhân viên và một phần kinh phí hỗ trợ học phí các khóa đào tạo bên ngoài. Việc bố trí ngân sách cho đào tạo cần được công ty xem là khoản đầu tư vào nhân sự lâu dài, không phải chi phí phát sinh.

Điều kiện về nguồn nhân lực sẵn sàng tiếp nhận thay đổi.

Đội ngũ nhân viên chi nhánh Đà Nẵng hiện có trình độ tốt và tinh thần cầu tiến, đây là nền tảng thuận lợi. Tuy nhiên, để các giải pháp thực sự phát huy tác dụng, cần đảm bảo toàn bộ nhân viên liên quan – từ bộ phận kinh doanh đến bộ phận chứng từ và vận hành – đều hiểu rõ mục tiêu của từng giải pháp và sẵn sàng thay đổi cách làm việc hiện tại. Điều này đòi hỏi công ty cần tổ chức phổ biến, hướng dẫn cụ thể khi triển khai, đồng thời tạo môi trường khuyến khích nhân viên đề xuất cải tiến thay vì chỉ tuân thủ một chiều. Ngoài ra, trong giai đoạn đầu triển khai, cần dành thời gian cho nhân viên làm quen với công cụ và quy trình mới, chấp nhận một giai đoạn chuyển tiếp nhất định thay vì kỳ vọng hiệu quả tức thì.

3.3.2 Cách thức thực hiện giải pháp

Giải pháp 1: Chuẩn hóa quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu

Cách thức triển khai: Bộ tài liệu này nên được Ban lãnh đạo chi nhánh chủ trì soạn thảo với sự đóng góp trực tiếp từ nhân viên kinh doanh và nhân viên chứng từ – những người hiểu rõ nhất các vướng mắc trong thực tế. Sau khi ban hành, nên tổ chức một buổi họp nội bộ để phổ biến và thống nhất cách áp dụng, đồng thời lưu tài liệu ở nơi tất cả nhân viên có thể truy cập bất cứ lúc nào như thư mục chung trên máy tính hoặc nhóm chat làm việc. Tài liệu cần được xem xét và cập nhật ít nhất 6 tháng một lần hoặc ngay khi có thay đổi lớn về quy trình hoặc chính sách hải quan.

Giải pháp 2: Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng và chứng từ

Cách thức triển khai: Trước khi quyết định chọn phần mềm nào, công ty nên dùng thử ít nhất 2 – 3 lựa chọn trong thời gian dùng thử miễn phí thường từ 14 – 30 ngày, cho nhân viên thực tế sử dụng và đánh giá xem phần mềm nào phù hợp với luồng công việc hiện tại nhất. Sau khi lựa chọn, cần tổ chức đào tạo sử dụng cho toàn bộ nhân

viên liên quan và quy định rõ từ ngày bắt đầu áp dụng, mọi booking đều phải được nhập vào phần mềm thay vì ghi vào Excel hay nhắn tin riêng. Giai đoạn đầu sẽ cần một thời gian để mọi người quen, nhưng nếu có sự nhất quán từ phía lãnh đạo chi nhánh trong việc yêu cầu tuân thủ, thói quen mới sẽ hình thành tương đối nhanh.

✎ *Giải pháp 3: Nâng cao trình độ chuyên môn và năng lực xử lý tình huống cho nhân viên*

Cách thức triển khai: Kế hoạch đào tạo cần được Ban lãnh đạo chi nhánh phê duyệt và đưa vào lịch công tác chính thức của đơn vị, không để tự phát hay phụ thuộc vào từng cá nhân sắp xếp. Cụ thể, cần xác định rõ người chịu trách nhiệm tổ chức từng hình thức đào tạo – thường là trưởng nhóm chứng từ hoặc trưởng nhóm vận hành – và quy định thời điểm tổ chức cố định trong tháng hoặc quý. Các buổi họp vận hành hàng tuần nên được ghi chép tóm tắt nội dung và các vấn đề đã xử lý để theo dõi sau này. Đối với các khóa đào tạo bên ngoài, cần lập kế hoạch từ đầu năm, bao gồm danh sách nhân viên đăng ký, dự kiến thời gian và ngân sách hỗ trợ tương ứng. Ngân hàng tình huống xử lý sự cố nên được lưu trữ tại thư mục chung để toàn bộ nhân viên có thể truy cập và bổ sung khi có tình huống mới phát sinh. Định kỳ sáu tháng một lần, trưởng nhóm nên rà soát lại nội dung đào tạo để cập nhật các thay đổi về chính sách hải quan, quy định mới hoặc các tình huống điển hình mới ghi nhận trong thực tế.

✎ *Giải pháp 4: Chuẩn hóa phối hợp nội bộ và xây dựng quy trình xử lý sự cố sau xuất khẩu*

Cách thức triển khai: Tài liệu xử lý sự cố cần được chia sẻ cho toàn bộ nhân viên liên quan và thảo luận kỹ trong một buổi họp nội bộ để mọi người hiểu rõ từng kịch bản. Quan trọng là phải gắn tên người chịu trách nhiệm cụ thể cho từng loại sự cố thay vì để chung chung là "nhân viên phụ trách". Điều này tránh tình trạng mọi người đều nghĩ người kia sẽ xử lý và cuối cùng không ai xử lý.

3.4 Kết luận chương 3

Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển tuyến Việt Nam – Malaysia tại Công ty TNHH Asia Cargo Express trên cơ sở những hạn chế đã được phân tích ở chương trước. Các giải pháp tập trung vào việc chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý đơn hàng và chứng từ, nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ nhân viên, đồng thời hoàn thiện cơ chế phối hợp nội bộ và quy trình xử lý

các tình huống phát sinh trong quá trình giao nhận.

Bên cạnh đó, chương cũng đã phân tích định hướng phát triển của công ty trong giai đoạn tới, đặc biệt là mục tiêu mở rộng thị trường, nâng cao chất lượng dịch vụ và đẩy mạnh hoạt động giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu. Đồng thời, các điều kiện cần thiết để triển khai giải pháp cũng được đề cập thông qua những kiến nghị đối với Nhà nước và yêu cầu từ phía doanh nghiệp nhằm tạo cơ sở thuận lợi cho việc nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận trong thực tế.

Nhìn chung, các giải pháp được đề xuất không chỉ phù hợp với điều kiện hoạt động hiện tại của Công ty TNHH Asia Cargo Express mà còn có tính khả thi trong quá trình triển khai thực tế. Nếu được thực hiện đồng bộ và hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần hoàn thiện quy trình giao nhận hàng lẻ container (LCL) xuất khẩu bằng đường biển, nâng cao chất lượng dịch vụ, hạn chế rủi ro phát sinh và tăng năng lực cạnh tranh của công ty trong bối cảnh thị trường logistics ngày càng phát triển và cạnh tranh mạnh mẽ.

KẾT LUẬN

Khóa luận được thực hiện trong bối cảnh hoạt động logistics và giao nhận hàng hóa quốc tế tại Việt Nam đang có nhiều chuyển biến tích cực, với sự gia tăng luồng hàng xuất khẩu và ngày càng nhiều doanh nghiệp vừa và nhỏ tham gia vào chuỗi cung ứng toàn cầu. Trong bức tranh đó, các công ty forwarder nhỏ như Công ty TNHH Asia Cargo Express đang đóng một vai trò thực sự quan trọng khi đứng ra làm cầu nối giúp những lô hàng lẻ của các doanh nghiệp nhỏ, hộ kinh doanh có thể xuất khẩu đến tay người mua ở nước ngoài một cách thuận lợi và tiết kiệm chi phí.

Trong quá trình nghiên cứu, khóa luận đã lần lượt giải quyết ba nhóm nội dung chính. Ở Chương 1, khóa luận hệ thống hóa cơ sở lý luận về dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế, làm rõ đặc điểm của hàng lẻ container (LCL) so với hàng nguyên container (FCL), xác định vai trò của người giao nhận trong chuỗi vận chuyển và mô tả quy trình giao nhận hàng lẻ xuất khẩu theo đường biển từ góc độ lý thuyết. Những nền tảng lý luận này là căn cứ để đối chiếu và đánh giá thực trạng ở Chương 2.

Ở Chương 2, khóa luận đi sâu phân tích thực trạng hoạt động tại Công ty TNHH Asia Cargo Express – một doanh nghiệp giao nhận có chi nhánh tại Đà Nẵng đang tập trung khai thác dịch vụ hàng lẻ LCL xuất khẩu tuyến Việt Nam – Malaysia. Thông qua phân tích môi trường kinh doanh, cơ cấu tổ chức, tình hình tài chính và đặc biệt là quy trình giao nhận 8 bước thực tế, khóa luận đã chỉ ra những điểm làm tốt cũng như những hạn chế còn tồn tại. Lô hàng thực tế được xử lý trong tháng 3/2026 là minh chứng cụ thể cho thấy quy trình hiện tại về cơ bản vận hành được và có những điểm mạnh đáng ghi nhận như thông quan luồng xanh, thời gian transit ngắn và sự linh hoạt của đội ngũ. Tuy nhiên, bốn hạn chế được xác định – quản lý thông tin thủ công và phân tán, phối hợp nội bộ thiếu chuẩn hóa, nhân sự mỏng và thiếu quy trình xử lý sự cố – là những điểm cần cải thiện để duy trì và nâng cao năng lực cạnh tranh.

Ở Chương 3, từ bức tranh thực trạng đã phân tích và dự báo về xu hướng thị trường, khóa luận đề xuất bốn giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận: chuẩn hóa quy trình nội bộ bằng bộ tài liệu nghiệp vụ; ứng dụng phần mềm quản lý đơn hàng và chứng từ; nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên; và tăng cường phối hợp nội bộ gắn với quy trình xử lý sự cố chuẩn hóa. Các giải pháp này được thiết kế để giải quyết trực tiếp từng hạn chế đã xác định, phù hợp với điều kiện nguồn lực có hạn của một chi nhánh

đang trong giai đoạn đầu phát triển, và có thể triển khai từng bước theo thứ tự ưu tiên mà không cần đầu tư lớn ngay từ đầu.

Dĩ nhiên, khóa luận không tránh khỏi những giới hạn nhất định. Dữ liệu tài chính và số liệu vận hành được thu thập trong phạm vi thời gian hạn chế và chủ yếu từ góc nhìn nội bộ của chi nhánh Đà Nẵng, nên có thể chưa phản ánh đầy đủ biến động của thị trường trong dài hạn. Các giải pháp đề xuất cũng mang tính định hướng là chính, cần được thử nghiệm và điều chỉnh trong thực tế triển khai. Và rất mong nhận được ý kiến đóng góp từ quý thầy cô và các chuyên gia trong ngành để hoàn thiện hơn nữa nội dung của khóa luận.

Cuối cùng, hy vọng rằng những phân tích và đề xuất trong khóa luận này có thể trở thành tài liệu tham khảo thực sự hữu ích cho Công ty TNHH Asia Cargo Express trong quá trình cải thiện và nâng cao chất lượng quy trình giao nhận hàng lẻ LCL xuất khẩu – không chỉ trên tuyến Việt Nam – Malaysia mà còn có thể áp dụng cho các tuyến khác khi công ty mở rộng trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] PGS.TS. Nguyễn Hồng Đàm, Vận tải và giao nhận trong ngoại thương, Hà nội: Nhà xuất bản giao thông vận tải, 2003.
- [2] Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Luật Thương mại số 36/2005/QH11, Hà Nội: Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, 2005.
- [3] TS. Ngô Thị Hải Xuân, Giao nhận vận tải quốc tế, Tây Ninh: Trường Trung cấp Kinh tế Kỹ thuật Tây Ninh.
- [4] GS. TS. Đặng Đình Đào; TS. Nguyễn Thị Bạch Tuyết; TS. Đặng Thị Thúy Hồng; TS. Nguyễn Ngọc Long; ThS. Nguyễn Thái Bình;, Giáo trình Quản trị Logistics căn bản, Nhà xuất bản lao động.
- [5] ECUS, "Phân biệt hàng vận chuyển FCL và LCL? Chọn phương án nào phù hợp?," 2025. [Online]. Available: <https://ecus.vn/tin-tuc/fcl-va-lcl>. [Accessed 29 5 2026].
- [6] Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, "Luật Hải quan số 54/2014/QH13," Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Hà Nội, 2014.
- [7] Bộ Tài chính, "Thông tư số 38/2015/TT-BTC quy định về thủ tục hải quan; kiểm tra, giám sát hải quan; thuế xuất khẩu, thuế nhập khẩu và quản lý thuế đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu," Bộ Tài chính, Hà Nội, 2015.
- [8] Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, "Nghị định số 08/2015/NĐ-CP quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Hải quan về thủ tục hải quan, kiểm tra, giám sát, kiểm soát hải quan," Chính phủ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, Hà Nội, 2015.
- [9] T.S Phạm Thị Hoàng Mỹ, "Bài giảng Luật vận tải và các công ước quốc tế," Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, Đà Nẵng, 2023.
- [10] PGS. TS. Đoàn Thị Hồng Vân, "Giáo trình Kỹ thuật ngoại thương," Nhà xuất bản thống kê, Hồ Chí Minh, 2005.
- [11] Công ty TNHH Asia Cargo Express, "Giới thiệu về Asia Cargo Express," 2024. [Online]. Available: <http://www.asiacargoexpress.com.vn/>. [Accessed 29 5 2026].

- [12] Mekong ASEAN, "Những mặt hàng nhập khẩu tỷ USD từ Malaysia," 1 2025. [Online]. Available: <https://mekongasean.vn/nhung-mat-hang-nhap-khau-ty-usd-tu-malaysia-37588.html>. [Accessed 29 5 2026].
- [13] Bộ Công Thương – Cổng thông tin Logistics Việt Nam, "Thị trường logistics và quản lý chuỗi cung ứng Việt Nam và thế giới quý I năm 2026 và dự báo," 4 2026. [Online]. Available: <https://logistics.gov.vn/nguyen-cuudao-cao/thi-truong-logistics-va-quan-ly-chuoi-cung-ung-viet-nam-va-the-gioi-quy-i-nam-2026-va-du-bao>. [Accessed 29 5 2026].
- [14] Bộ Công Thương – Cổng thông tin Logistics Việt Nam, "Thị trường logistics và quản lý chuỗi cung ứng Việt Nam và thế giới tháng 6 và 6 tháng năm 2025: diễn biến và dự báo," 7 2025. [Online]. Available: <https://logistics.gov.vn/nganh-hangthi-truong/thi-truong-logistics-va-quan-ly-chuoi-cung-ung-viet-nam-va-the-gioi-thang-6-va-6-thang-nam-2025-dien-bien-va-du-bao>. [Accessed 29 5 2026].