

# Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN

## 1.1. Một số vấn đề về logistics

### 1.1.1 Khái niệm về Logistics

Logistics là một thuật ngữ có nguồn gốc từ tiếng Hy Lạp "logistikos", mang ý nghĩa là khoa học nghiên cứu về quy luật của các hoạt động cung ứng và đảm bảo sự tổ chức, vật chất và kỹ thuật. Vì thế, nhiều từ điển đã định nghĩa logistics là hậu cần, để đảm bảo quá trình chính diễn ra đúng mục đích.

Công việc logistics không phải là lĩnh vực mới. Từ xa xưa, khi mùa thu hoạch đến, con người đã biết cách lưu giữ lương thực để sử dụng cho những thời điểm khó khăn. Người Trung Quốc đã tìm được cách để xuất khẩu tơ lụa đến khắp nơi trên thế giới. Tuy nhiên, do giao thông và hệ thống bảo quản chưa được phát triển, các hoạt động buôn bán vẫn còn hạn chế. Thậm chí, hiện nay vẫn có những cộng đồng sống theo kiểu tự cung tự cấp, không có hoạt động trao đổi hàng hóa với bên ngoài. Nguyên nhân chính là do thiếu một hệ thống hậu cần phát triển và hiệu quả.

Theo từ điển Oxford, logistics ban đầu là khoa học về việc di chuyển, cung ứng và duy trì lực lượng quân đội trên chiến trường. Vị tướng Napoleon đã định nghĩa hậu cần là hoạt động để duy trì lực lượng quân đội, nhưng lại bị thất bại trên đường tới Moscow do sự thiếu sót trong hoạt động hậu cần. Cho đến ngày nay, khái niệm logistics đã được mở rộng sang lĩnh vực kinh tế, phát triển nhanh chóng và mang lại thành công cho nhiều công ty và tập đoàn đa quốc gia trên thế giới.

Logistics là lập kế hoạch và thực hiện chuyển đổi và lưu trữ hàng hóa một cách hiệu quả từ nơi xuất ra nơi tiêu thụ được gọi là logistics. Logistics nhằm mục tiêu đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách đáp ứng thời gian và tiết kiệm chi phí. Ban đầu, hậu cần rất quan trọng để điều phối công việc chuyển giao của quân nhân, thiết bị và hàng hóa. Thuật ngữ "hậu cần" hiện đã được sử dụng cho bất kỳ vấn đề nào yêu cầu vận hành thương mại hóa thương mại trong ứng dụng chuỗi.

Các nhà sản xuất và nhà bán lẻ thường sở hữu phần lớn mạng lưới hậu cần của họ. Tuy nhiên, phần lớn các doanh nghiệp sử dụng các nhà cung cấp dịch vụ hậu cần cần thiết thứ ba hoặc thứ tư. Một công ty có thể chuyển sang một nhà cung

cấp 3PL để quản lý một số cạnh của hậu cần, có vẻ hạn chế như kho bãi, trong khi vẫn duy trì giám sát. Các công ty thuê nhà cung cấp 4PL, bao gồm quản lý và giám sát, để đảm bảo nhận được tất cả các viên cạnh sau cần thiết. Gia công toàn bộ chuỗi cung ứng giúp khách hàng giảm bớt các quy trình hậu cần tốn kém và tốn thời gian.

### **1.1.2 Khái niệm về dịch vụ**

Các nhà quản lý logistics cần phải phân biệt rõ ràng giữa khách hàng và người tiêu dùng trong việc sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của công ty. Người tiêu dùng là những người cuối cùng tham gia vào chuỗi hoạt động của ngành logistics, họ sử dụng các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cuối cùng. Trong khi đó, khách hàng là những người trực tiếp mua sản phẩm từ công ty, có thể không phải là người tiêu dùng cuối cùng trong chuỗi hoạt động của ngành.

Các doanh nghiệp logistics có thể không biết chính xác ai là người tiêu dùng cuối cùng, nhưng vẫn cần duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng mua sản phẩm của mình. Bởi vì khách hàng chính là người trực tiếp sử dụng dịch vụ logistics mà doanh nghiệp cung cấp. Vì vậy, đối với một nhà sản xuất, khách hàng có thể là một nhà sản xuất khác, một đại lý bán buôn, một nhà phân phối, một đại lý bán lẻ hoặc một công ty bán hàng trực tuyến. Thậm chí, khách hàng cũng có thể là người tiêu dùng cuối cùng.

Một nhà bán buôn hoặc một nhà phân phối có khách hàng là nhà sản xuất, người tập hợp hàng hóa từ các đơn vị bán buôn, phân phối khác, đại lý bán lẻ hoặc công ty đặt hàng trực tuyến. Trong khi đó, đối với đại lý bán lẻ hoặc công ty bán hàng trực tuyến, khách hàng chủ yếu là người tiêu dùng cuối cùng. Vì vậy, việc hiểu rõ khách hàng và người tiêu dùng trong chuỗi hoạt động của ngành logistics sẽ giúp các doanh nghiệp phát triển mối quan hệ tốt và đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả.

Theo quan điểm của ngành logistics, dịch vụ khách hàng là việc tăng thêm giá trị trong chuỗi cung ứng. Từ góc độ này, dịch vụ khách hàng là quá trình tương tác giữa người bán, người mua và người cung ứng dịch vụ logistics. Nếu người bán không có đủ khả năng tự cung cấp dịch vụ cho khách hàng, quá trình này sẽ kết

thúc với sản phẩm hoặc dịch vụ được tăng thêm giá trị. Giá trị này có ý nghĩa ít trong trao đổi ngắn hạn, nhưng lại có thể tạo ra các mối quan hệ lâu dài trong dài hạn. Những giá trị này cũng có thể được chia sẻ giữa các bên tham gia.

Các quan điểm trên cho thấy dịch vụ khách hàng có những đặc điểm chung sau đây:

- a. Đầu tiên, dịch vụ khách hàng là dịch vụ kèm theo sản phẩm chính để đem lại sự hài lòng tối đa cho khách hàng khi mua hàng. Nhu cầu về dịch vụ khách hàng phát sinh khi khách hàng đi mua sắm, và đây là những lợi ích mà khách hàng được hưởng khi mua hàng.
- b. Thứ hai, dịch vụ khách hàng là vô hình và tạo ra giá trị bổ sung cho sản phẩm. Dịch vụ này không thể được lưu trữ, do đó nó không thể tách rời khỏi quá trình phân phối dịch vụ. Do đó, thời gian và địa điểm phân phối dịch vụ rất quan trọng. Đầu ra của dịch vụ khách hàng rất đa dạng và không ổn định do tính đa dạng của người cung cấp và người được phục vụ, vì vậy việc đánh giá và kiểm soát chất lượng thường gặp khó khăn.
- c. Thứ ba, dịch vụ khách hàng có mối liên hệ cao với khách hàng, do đó yêu cầu các kỹ năng phục vụ cao. Tuy nhiên, những kinh nghiệm thu được từ dịch vụ khách hàng và sự tiếp thu trực tiếp từ khách hàng sẽ tạo ra ý tưởng về dịch vụ mới và điều kiện thuận lợi để cải tiến dịch vụ hiện tại.

Vì nhu cầu của người tiêu dùng về dịch vụ khách hàng ngày càng tăng cao, loại dịch vụ này cũng được tiêu thụ nhiều hơn sản phẩm. Do đó, cũng có nhiều cơ hội để phát triển dịch vụ này. Từ nhiều góc độ khác nhau, ta có thể hiểu dịch vụ khách hàng là quá trình sáng tạo mang lại các lợi ích tối ưu cho khách hàng trong chuỗi cung ứng. Trong một doanh nghiệp, dịch vụ khách hàng bao gồm nhiều hoạt động đặc biệt để đáp ứng nhu cầu mua sắm của khách hàng, bắt đầu từ việc đặt hàng và kết thúc bằng việc giao hàng. Đôi khi, nó còn tiếp tục với các dịch vụ vận chuyển, bảo trì và hỗ trợ kỹ thuật khác.

Dịch vụ khách hàng được coi là một trong những cách quan trọng giúp công ty phân biệt sản phẩm, duy trì sự trung thành của khách hàng, tăng doanh thu và lợi

nhuận. Nó ảnh hưởng đến mọi lĩnh vực của doanh nghiệp bằng cách cung cấp sự hỗ trợ và phục vụ khách hàng để đạt được sự hài lòng cao nhất.

### **1.1.3 Khái niệm về chất lượng**

Chất lượng nằm ở việc nó đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng, đảm bảo tính tin cậy và hiệu suất của sản phẩm hoặc dịch vụ, tạo lòng tin và tạo ra giá trị cho người sử dụng và tổ chức.

Những sản phẩm đặc biệt có chất lượng cao nếu chúng phù hợp với nhu cầu, nhưng nếu chúng không phù hợp thì chúng sẽ có chất lượng thấp hoặc rẻ. Nói cách khác, chất lượng là mức độ hoàn thiện của một quy trình, dịch vụ hoặc sản phẩm do công ty cung cấp theo cách đáp ứng các yêu cầu do ISO xác định và tất nhiên là của khách hàng.

Chất lượng là một khái niệm rộng và đa diện, thường được sử dụng để miêu tả mức độ hoàn thiện, đáng tin cậy và phù hợp của một sản phẩm, dịch vụ hoặc quy trình. Nó có thể được sử dụng trong nhiều lĩnh vực, như sản xuất, dịch vụ, quản lý chất lượng và tổ chức văn hóa. Các quy trình và phương pháp được sử dụng để sản xuất, cung cấp hoặc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ cũng được gọi là chất lượng. Quy trình chất lượng đảm bảo rằng các hoạt động được thực hiện một cách hợp lý và theo các tiêu chuẩn và quy định đúng. Yêu cầu chất lượng sản phẩm hoặc dịch vụ phù hợp với mục tiêu, yêu cầu và mục tiêu. Phải đảm bảo rằng sản phẩm hoặc dịch vụ đáp ứng nhu cầu của người sử dụng và đáp ứng mục đích sử dụng của nó.

## **1.2. Vai trò của Logistics**

### **1.2.1 Vai trò của Logistics đối với nền kinh tế**

Logistics đóng một vai trò quan trọng trong nền kinh tế Việt Nam và đóng góp đáng kể vào sự phát triển và tăng trưởng kinh tế của đất nước. Hỗ trợ trong chuỗi cung ứng: Logistics quản lý vận chuyển, lưu trữ và quản lý hàng hóa từ nguồn cung cấp đến người tiêu dùng. Các doanh nghiệp có thể cạnh tranh hơn và giảm chi phí bằng cách duy trì chuỗi cung ứng liên tục và hiệu quả. Tăng cường xuất khẩu: Logistics là một phần quan trọng của việc xuất khẩu các sản phẩm. Hàng

hóa của Việt Nam tăng cường khả năng cạnh tranh so với các quốc gia khác nhờ mạng lưới vận chuyển và dịch vụ logistics chất lượng cao.

Logistics đóng vai trò quan trọng trong việc thay đổi và hoàn thiện dịch vụ vận tải giao nhận, đảm bảo yếu tố đúng thời gian - địa điểm ( just in time). Quá trình toàn cầu hoá kinh tế đã làm cho hàng hoá và sự vận động của chúng phong phú và phức tạp hơn, đòi hỏi sự quản lý chặt chẽ, đặt ra yêu cầu mới đối với dịch vụ vận tải giao nhận. Đồng thời để tránh đọng vốn, các doanh nghiệp tìm cách duy trì một lượng hàng hoá trong kho nhỏ nhất. Kết quả là hoạt động vận tải giao nhận nói riêng và lưu thông phân phối nói chung, một mặt phải đảm bảo yêu cầu giao hàng kịp thời đúng lúc (Just in time), mặt khác phải tăng cường vận chuyển thực hiện mục tiêu không để hàng tồn kho. Để đáp ứng yêu cầu này, giao nhận vận tải phải nhanh, thông tin kịp thời chính xác và sự ăn khớp giữa các quá trình trong vận chuyển giao nhận. Mặt khác sự phát triển mạnh mẽ của tin học, cho phép kết hợp chặt chẽ các quá trình cung ứng, sản xuất, lưu kho hàng hoá, tiêu thụ với hoạt động vận tải giao nhận có hiệu quả hơn, nhanh chóng hơn và phức tạp hơn. Nó cho phép người giao nhận vận tải nâng cao hơn chất lượng dịch vụ đối với khách hàng. Phát triển các dịch vụ truyền thống càng cao bao nhiêu, người vận tải giao nhận càng có khả năng đáp ứng yêu cầu thị trường và mở rộng thị trường bấy nhiêu.

Hỗ trợ cho ngành công nghiệp: Logistics giúp các công ty trong ngành tối ưu hóa quy trình sản xuất và phân phối bằng cách cung cấp các dịch vụ như vận chuyển, kho bãi, quản lý kho hàng và dịch vụ giao hàng nhanh. Điều này làm tăng hiệu suất lao động, giảm lãng phí và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Góp phần phát triển kinh tế của khu vực: Logistics đóng góp vào sự phát triển của các khu vực kinh tế trong cả nước bởi sự đa dạng của nó trong việc vận chuyển hàng hóa và dịch vụ. Logistics có thể giúp các khu vực kinh tế đặc biệt, chẳng hạn như các khu công nghiệp, khu vực ven biển hoặc các khu vực khác, phát triển và mở rộng.

Tạo việc làm: Ngành Logistics cung cấp nhiều cơ hội việc làm. Từ vận chuyển và quản lý kho bãi đến giao nhận và quản lý chuỗi cung ứng, Điều này giúp giảm thất nghiệp và tăng thu nhập cho nhân viên. Logistics là một phần không thể thiếu

của nền kinh tế Việt Nam. Khi ngành logistics phát triển, xuất khẩu sẽ tăng, kinh tế sẽ phát triển và người dân sẽ có nhiều cơ hội việc làm hơn.

### **1.2.2 Vai trò của Logistics đối với doanh nghiệp**

Logistics có vai trò rất quan trọng đối với các doanh nghiệp. Logistics giúp doanh nghiệp giải quyết tốt các đầu vào và đầu ra. Điều này cho phép thay đổi các nguồn tài nguyên đầu vào hoặc tối ưu hóa quá trình chu chuyển nguyên vật liệu, hàng hoá và dịch vụ. Logistics tăng khả năng cạnh tranh và giảm chi phí. Nhiều doanh nghiệp đã thành công nhờ có được chiến lược và hoạt động logistics đúng đắn, ngược lại, nhiều doanh nghiệp đã gặp khó khăn, thậm chí thất bại, do những quyết định logistic sai lầm.

Ngày nay, các tập đoàn đa quốc gia và các doanh nghiệp đủ mạnh đã và đang cố gắng tìm kiếm những môi trường kinh doanh tốt nhất có thể để cải thiện trí tuệ và hiệu quả kinh doanh của họ trên toàn cầu. Họ đang cố gắng tìm kiếm những nguồn nguyên liệu, nhân công, vốn, Ngoài việc hỗ trợ đáng kể cho hoạt động quảng cáo, logistics còn đóng vai trò quan trọng trong việc đưa sản phẩm đến người tiêu dùng đúng lúc và đúng nơi. Sản phẩm hoặc dịch vụ chỉ có thể khiến khách hàng hài lòng khi họ đến đúng thời hạn và tại địa điểm quy định.. Khi đó, sản phẩm hoặc dịch vụ có giá trị.

Logistics giúp các công ty hoạt động hiệu quả hơn. Logistics làm cho sản xuất, lưu trữ và vận chuyển trở nên tốt hơn, giảm thiểu lãng phí và tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Logistics là một phần quan trọng và đa dạng của công ty. Nó cải thiện dịch vụ khách hàng, quản lý kho bãi, vận chuyển hàng hóa, quản lý chuỗi cung ứng và hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp. Doanh nghiệp có thể nâng cao khả năng cạnh tranh, tăng sự hài lòng cho khách hàng và đạt được sự thành công bền vững bằng cách đảm bảo các hoạt động vận tải liên tục và hiệu quả.

### **1.2.3 Logistics là sự phát triển tất yếu của dịch vụ giao nhận vận tải**

Do sự phát triển của công nông nghiệp và thương mại, người bán hàng hoá không nhất thiết phải là người sản xuất trực tiếp, và người mua hàng hoá không

nhất thiết là người tiêu dùng cuối cùng. Việc hàng hoá đi từ nơi sản xuất, qua các trung gian thương mại, rồi mới đến người tiêu dùng cuối cùng đã tạo nên sự phức tạp trong lưu thông, trao đổi hàng hoá. Tính chất phong phú của hàng hoá và sự phức tạp của chúng đòi hỏi phải có sự quản lý chặt chẽ trong vận tải.

Cho đến nay, quá trình vận tải giao nhận có thể chia làm 3 giai đoạn như sau:

Giai đoạn 1: Trước đây hàng hoá đi từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng qua nhiều người vận tải với nhiều phương thức vận tải khác nhau. Người gửi hàng phải ký nhiều hợp đồng vận tải riêng biệt với nhiều người vận tải. Mỗi người vận tải chỉ chịu trách nhiệm với hàng hoá trong khoảng thời gian anh ta đảm nhiệm vận chuyển. Do đó rủi ro mất mát hàng hoá thường xuyên xảy ra, tạo nên sự phức tạp trong khâu vận chuyển hàng hoá. Trong giai đoạn này người kinh doanh vận tải giao nhận chỉ đơn thuần là người vận chuyển hàng hoá.

Giai đoạn 2: Cách mạng Container hoá đã khiến cho việc vận chuyển hàng hoá được an toàn và đảm bảo hơn. Người gửi hàng chỉ cần ký hợp đồng vận tải với người kinh doanh vận tải đa phương thức, người này sẽ có trách nhiệm bảo đảm việc vận chuyển hàng hoá bằng một hợp đồng duy nhất. Người kinh doanh vận tải giao nhận đảm nhận việc vận chuyển hàng hoá từ điểm đầu đến điểm cuối. Họ đảm đương tất cả các dịch vụ của một số người vận tải và cung cấp dịch vụ. Người kinh doanh vận tải cũng sẽ đảm nhận việc thông quan cho hàng hoá và thương thảo với cảng với tư cách là một người ký hợp đồng độc lập với cảng để thực hiện một số công việc cần thiết. Lúc này, người kinh doanh vận tải là người đứng ra cung cấp dịch vụ cho chủ hàng. Họ trở thành một người chủ trong dây chuyền vận tải với tư cách là một bên chính, phát hành chứng từ vận tải đa phương thức và chịu trách nhiệm đối với hàng hoá trong suốt quá trình vận chuyển từ khi nhận hàng để chờ cho tới khi giao hàng xong cho người nhận hàng, kể các việc chậm giao hàng ở nơi đến.

Giai đoạn 3 : Hiện nay người kinh doanh vận tải giao nhận ở các nước phát triển trên thế giới đang tiến hành công việc của mình vượt ra ngoài khuôn khổ của vận tải đa phương thức, đó là cung cấp dịch vụ logistics và quản lý dây chuyền cung cấp. Toàn bộ hợp đồng vận tải được tiến hành theo một hoạt động vận tải đa

phương thức và sự phối hợp mọi chu chuyển hàng hóa do người tổ chức dịch vụ logistics đảm nhiệm. Trên cơ sở có nhiều hợp đồng giữa người mua và người bán, người tổ chức dịch vụ logistics sẽ nhận hàng tại cơ sở của người bán, gom hàng tại các nhà kho hay xếp dỡ hàng trước khi gửi đến những phương tiện vận tải khác. Tại nơi đến, người tổ chức dịch vụ logistics sẽ tách các lô hàng đó thành các lô hàng theo yêu cầu của khách hàng và phân phối tới các địa chỉ thích hợp. Người tổ chức dịch vụ logistics không chỉ giao nhận mà còn làm các công việc như: lưu kho, dán nhãn hiệu, đóng gói bao bì, thuê phương tiện vận tải, làm thủ tục hải quan, mua hộ bảo hiểm cho chủ hàng. Khi sử dụng chuỗi dịch vụ logistics, các chủ hàng sẽ tiết kiệm được chi phí đầu vào trong khâu vận chuyển, lưu kho, lưu bãi và phân phối hàng hoá. Người kinh doanh vận tải giao nhận ngày nay không còn làm các công việc đơn thuần của giao nhận vận chuyển mà đảm nhận nhiều hơn công việc khác của khách hàng đồng thời kết hợp các công việc có liên quan thành chuỗi dịch vụ cung cấp và trở thành người cung cấp dịch vụ logistics.

### **1.3. Các hoạt động Logistics**

#### **1.3.1 Dịch vụ khách hàng**

Trong các hoạt động vận tải hàng hóa, dịch vụ chăm sóc khách hàng được coi là thành tựu toàn diện, là tiêu chí đánh giá hiệu quả của toàn bộ hệ thống. Vì vậy, để phát triển ngành logistics, việc quan tâm và chú ý đến dịch vụ khách hàng là điều cần thiết.

Theo quan điểm này, dịch vụ khách hàng là quá trình giao dịch giữa người mua và người bán, có sự tham gia của bên thứ ba là nhà cung cấp dịch vụ. Kết quả của quá trình này tạo ra giá trị gia tăng cho sản phẩm hoặc dịch vụ được trao đổi, được đo bằng cách so sánh giá trị đầu ra và đầu vào của nhiều hoạt động kinh tế liên quan và thể hiện qua sự hài lòng của khách hàng. Dịch vụ khách hàng cũng là tiêu chí đánh giá chất lượng của toàn bộ hệ thống logistics của doanh nghiệp, ảnh hưởng rất lớn đến thị phần, tổng chi phí và cuối cùng là lợi nhuận của doanh nghiệp. Tùy thuộc vào từng lĩnh vực và sản phẩm kinh doanh, giá trị gia tăng mà hậu cần mang lại sẽ khác nhau. Dữ liệu cho thấy rõ sự chênh lệch đáng kể về giá trị gia tăng do ngành logistics tạo ra ở các mặt hàng và lĩnh vực kinh doanh khác nhau.

### **1.3.2 Dịch vụ vận tải**

Các hoạt động cung cấp các phương tiện và quy trình để di chuyển hàng hóa, người hoặc thông tin từ một địa điểm đến địa điểm khác được gọi là dịch vụ vận tải. Để đáp ứng nhu cầu chuyển đổi của cả cá nhân và công ty, các dịch vụ chuyển giao cung cấp các phương tiện chuyển đổi. Quản lý tải xuống là một phần của hoạt động tải hoạt động kinh doanh. Nó bao gồm việc chọn người vận hành; lựa chọn tuyến đường, phương tiện và phương thức vận hành; kiểm tra quá trình chuyển đổi; giao nhận và bốc dỡ; xử lý hư hỏng, mất mát hóa học; tính chi phí Logistics luôn phát triển cùng với các dịch vụ vận chuyển. Do đó, phần lớn các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hậu cần cung cấp và điều phối vận hành dịch vụ.

Trong suốt quá trình vận hành chuyển hàng hóa, người được ủy thác của chủ hàng là người kinh doanh dịch vụ vận tải. Điều này có nghĩa là người kinh doanh dịch vụ vận chuyển sẽ ký hợp đồng vận chuyển hàng hóa thay mặt khách hàng và đảm trách trách nhiệm toàn bộ trước khách hàng về bất kỳ vấn đề nào xảy ra trong quá trình chuyên nghiệp chuyên hàng hóa. Doanh nghiệp dịch vụ hậu cần giải quyết những vấn đề này bằng cách sử dụng các phương pháp và kinh nghiệm cần thiết. Vận tải, cũng như các hoạt động vận tải khác, góp phần làm tăng giá trị của hàng hóa và dịch vụ. Giải quyết vấn đề về cung ứng sản phẩm là bước đầu tiên và sau đó là đáp ứng yêu cầu trong thời gian. Không có dịch vụ vận tải nào không có ưu điểm và hạn chế. Lựa chọn dịch vụ vận chuyển phù hợp phụ thuộc vào loại hàng hóa, khoảng cách, thời gian giao hàng yêu cầu, ngân sách và yêu cầu riêng của khách hàng.

### **1.3.3 Vai trò và các yếu tố cơ bản của hoạt động vận tải**

#### **➤ Vai trò**

Nhờ có ngành vận tải, con người đã vượt qua được khoảng cách không gian, tạo ra khả năng sử dụng rộng rãi giá trị của hàng hóa và đáp ứng nhu cầu di chuyển của mọi người. Vì thế, vận tải đóng vai trò quan trọng và có tác dụng to lớn trong nền kinh tế. Chúng ta có thể thấy rõ vai trò của vận tải thông qua những điều sau đây.

Vận tải là một phần không thể thiếu của nền kinh tế. Nếu xem nền kinh tế như một hệ thống, thì vận tải là một trong những hệ thống con quan trọng, bao gồm các hệ thống nông nghiệp, công nghiệp, xây dựng và vận tải. Những hệ thống này liên kết chặt chẽ với nhau để tạo ra sản phẩm cho xã hội. Vì vậy, có thể nói vận tải là một hệ thống con của nền kinh tế. Các ngành sản xuất trong nền kinh tế sẽ không thể hoạt động bình thường nếu thiếu vận tải.

Vận tải đáp ứng nhu cầu vận chuyển của xã hội. Khi nói đến vận tải, chúng ta không thể không nhắc đến hai yếu tố quan trọng là khối lượng hàng hóa và số lượng hành khách được vận chuyển. Trong đó, khối lượng vận chuyển có ý nghĩa quan trọng hơn, bởi nó cho thấy sự đáp ứng của vận tải đối với nhu cầu vận chuyển của ngành sản xuất và nhu cầu đi lại của con người. Vai trò của vận tải ngày càng được nâng cao trong đời sống kinh tế xã hội hiện nay, đó là xu hướng phát triển chung của ngành này. Điều đó được thể hiện qua việc hệ số vận chuyển và hệ số đi lại không ngừng tăng lên.

#### ➤ **Yếu tố vận tải**

Bởi vì vận tải sử dụng ngày càng lớn trong tổng chi phí hậu cần, vận động tải có vai trò đặc biệt quan trọng trong hậu cần hoạt động. Do đó, hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng cạnh tranh của tổ chức sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp bởi quá trình tải. Lựa chọn hệ thống vận hành nào để kết nối các mắt xích trong chuỗi cũng ảnh hưởng đến hoạt động chi phí vận chuyển và chi phí vận hành. Hạ tầng vận hành bao gồm các cơ sở vật chất và hệ thống thông tin cần thiết để thực hiện tải các hoạt động, hạn chế như đường bộ, đường sắt, biển, sân bay và cơ sở lưu trữ và xử lý hàng hóa. Để chắc chắn rằng người đi lại và hàng hóa được vận hành sẽ được chia sẻ, cần có một hạ tầng vận hành tải xuống phát triển và hiệu quả.

Có thể phủ nhận rằng vận tải là quan trọng vì nó cho phép các yếu tố thời gian và địa điểm được tối ưu hóa, mang lại giá trị gia tăng cho công ty. Di chuyển chất của hàng hóa làm tăng giá trị. Do đó, việc lựa chọn phương thức vận động nào là yếu tố quan trọng trong việc xây dựng hệ thống hậu cần. Nếu trước đây, người ta chỉ chuyên gia hóa các phương thức vận hành đơn lẻ thì sự phát triển của vận động tải đa phương thức đã giúp các công ty sản xuất sản phẩm thành công hơn. Tuy

nhiên, địa hình, diện tích, mật độ dân số, sự phân bố của các khu công nghiệp hay mạng lưới giao thông quyết định việc lựa chọn và phối hợp các phương thức vận chuyển. Để chọn cách chuyển đổi khoảng cách và phương pháp. Để đảm bảo giao thông tốt nhất, các bộ phận giao thông và vận động phải rõ ràng để hiểu những yếu tố quan trọng nhất. Các yếu tố ảnh hưởng đến vận động có thể được phân loại theo nhiều cách khác nhau.

Sự kiện cạnh tranh trên trường vận tải, nhu cầu của khách hàng và yếu tố khác cũng có những ảnh hưởng đáng kể đến dịch vụ vận tải. Vòng lựa chọn phương thức vận chuyển và chi phí vận chuyển bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố yếu tố, bao gồm xu hướng thương mại, địa điểm và khoảng cách, thời gian giao hàng, loại hàng hóa và yêu cầu đặc biệt của khách hàng. Tất cả các yếu tố trên đều tương liên kết và có ảnh hưởng đến hiệu quả và hiệu suất của hoạt động vận tải. Các doanh nghiệp vận tải cần đánh giá và quản lý kỹ lưỡng các yếu tố này để đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đảm bảo sự thành công trong hoạt động vận tải.

### **Yếu tố phân phối**

Yếu tố phân phối hay còn gọi là yếu tố phân phối hàng hóa là các yếu tố ảnh hưởng đến quá trình di chuyển và phân phối hàng hóa từ nguồn cung đến khách hàng cuối cùng. Đây là một phần quan trọng của hoạt động logistics và mạng lưới phân phối bao gồm các cơ sở hạ tầng và quy trình để di chuyển hàng hóa từ điểm sản xuất đến điểm tiêu dùng. Nó bao gồm các yếu tố như kho bãi, trung tâm phân phối, bến xe, cảng biển, cụm công nghiệp và các kênh phân phối. Một mạng lưới phân phối hiệu quả đảm bảo sự liên kết và tính toàn vẹn của quy trình phân phối hàng hóa. Một công ty phải chọn kênh phân phối tốt nhất để phân phối sản phẩm ra thị trường. Công ty phải cân nhắc nhiều yếu tố tác động nên việc đó không hề đơn giản. Việc vận chuyển hàng hóa dọc theo kênh phân phối khá phức tạp trong thực tế. Quản lý phân phối kênh là một quá trình liên tục yêu cầu các nhà cung cấp dịch vụ phải thực hiện hoạt động và sẵn sàng thay đổi trên thị trường.

### **Yếu tố quản trị**

Trong quản lý cung ứng chuỗi của một doanh nghiệp, quản trị logistic là một phần rất quan trọng. Lập kế hoạch phân phối hóa học, quản lý kho và vận hành,

thiết lập các quy trình kiểm soát chất lượng và giảm chi phí là một nhiệm vụ của Quản trị Logistics. Nếu được thực hiện thành công, công ty sẽ cải thiện khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường và đảm bảo rằng khách hàng sẽ nhận được dịch vụ tốt nhất có thể. Logistics là một phần quan trọng của ứng dụng chuỗi. Nếu định hướng tồn tại kho tạo ra doanh thu tốt, quản lý hậu cần sẽ làm cho quy trình cung cấp trở nên giá trị hơn. Yếu tố quản trị logistics bao gồm quản lý kho, quản lý vận chuyển, quản lý đơn hàng, quản lý thông tin, quản lý đối tác và quản lý hiệu suất. Việc quản lý hiệu quả các yếu tố này đóng vai trò quan trọng trong việc tối ưu hóa hoạt động logistics, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đạt được hiệu suất cao trong chuỗi cung ứng.

#### **1.4. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ trong Logistics**

Chất lượng cảm nhận của khách hàng về doanh nghiệp Logistics là trù tượng hóa đánh giá chung của khách hàng về hậu cần sản phẩm hoặc hiệu suất, sự xuất sắc ở cấp độ cao, mà cũng là một loại thái độ của khách hàng đối với sản phẩm hoặc dịch vụ. Do đó, sự đồng tình của khách hàng là đánh giá chất lượng dịch vụ logistic. Các tiêu chuẩn đánh giá chất lượng dịch vụ khác nhau được áp dụng cho từng mặt hàng.

##### **1.4.1 Thời gian giao nhận**

Thời gian thực hiện giao hàng đo khoảng thời gian từ khi đặt hàng đến khi giao hàng. Nó rất quan trọng trong quản lý chuỗi cung ứng và có thể là thước đo đặc biệt hữu ích trong việc quản lý hàng tồn kho và hậu cần. Trong ba vấn đề khác của cung ứng chuỗi, thời gian giao hàng có liên quan. Đầu tiên, họ cung cấp thông tin về thời gian cần thiết để các đơn hàng gửi đến, hạn chế như thời gian mất bao lâu để sản phẩm được mua từ nhà cung cấp đến nơi. Quản lý cung cấp chuỗi và lập kế hoạch tồn tại để biết thời gian giao hàng từ các nhà cung cấp nguồn cấp cao. Thời gian giao hàng quan trọng thứ hai liên quan đến giao hàng đi hay xuôi dòng và thời gian mất bao lâu để khách hàng nhận được đơn hàng của họ. Không phải doanh nghiệp nào cũng có khách hàng mà thời gian giao hàng sẽ ảnh hưởng đến quyết định, nhưng đối với những khách hàng đó, loại thời gian giao hàng này rất quan trọng.

### **1.4.2 Độ an toàn**

Hàng hóa vận chuyển đa dạng bao gồm các mặt hàng có khả năng bị tổn hại sâu sắc và cần được quản lý trong điều kiện đặc biệt. Mỗi phương pháp chuyển đổi khác nhau cần được sử dụng để giảm thiểu chi phí. Các đơn vị vận chuyển cũng cần phải mua bảo hiểm cho một số hàng hóa quan trọng, đặc biệt là hàng hóa được vận chuyển quốc tế. Điều này được thực hiện để giảm thiểu rủi ro và tăng mức độ toàn vẹn của hàng hóa. Các biện pháp bảo vệ hàng hóa như bao bì chắc chắn, đóng gói chống va đập và bảo quản nhiệt độ phù hợp đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của hàng hóa trong quá trình vận chuyển. Đối với các loại hàng hóa nhạy cảm như hóa chất, thuốc, thực phẩm, cần tuân thủ các quy định về vận chuyển và xử lý đặc biệt.

### **1.4.3 Giá cả phù hợp**

Trên thực tế, việc giảm thời gian vận chuyển đã giúp khách hàng giảm chi phí một phần. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ vận chuyển cần có những kế hoạch vận hành tối ưu để không chỉ tiết kiệm thời gian mà còn giảm chi phí cho khách hàng. Giá cả trong ngành vận tải cũng phụ thuộc vào cạnh tranh thị trường. Trong một thị trường cạnh tranh, các công ty vận tải có thể cần cân nhắc giá cả để thu hút khách hàng và giữ chân khách hàng hiện có. Tuy nhiên, giá cả phải đảm bảo đủ để đảm bảo mức lợi nhuận cần thiết để duy trì hoạt động và đầu tư vào cải thiện dịch vụ.

Giá cả trong ngành vận tải cũng phải phản ánh giá trị dịch vụ được cung cấp. Các công ty vận tải có thể tăng giá nếu họ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao, như thời gian giao hàng nhanh chóng, theo dõi vận chuyển, bảo đảm an toàn hàng hóa và dịch vụ khách hàng chuyên nghiệp. Ngược lại, nếu giá trị dịch vụ không đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng, giá cả có thể được điều chỉnh xuống để phù hợp với mức độ cạnh tranh.

Giá cả trong ngành vận tải có thể bị ảnh hưởng bởi thị trường và điều kiện kinh tế chung. Sự biến động của giá nhiên liệu, chi phí vận chuyển và chi phí hạ tầng có thể ảnh hưởng đến giá cả. Ngoài ra, tình hình kinh tế tổng quát và tình hình kinh

doanh cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng khách hàng chi trả và sự cạnh tranh trong ngành.

#### **1.4.4 Chất lượng cơ sở vật chất**

Chất lượng cơ sở vật chất của kho bãi là một yếu tố quan trọng trong ngành logistics và vận chuyển. Kho bãi được coi là nơi chu chuyển và bảo quản hàng hóa. Yêu cầu về chất lượng kho bãi khác nhau cho từng mặt hàng. Tiêu chuẩn về mức độ toàn diện của hàng hóa là một cách để xác định chất lượng kho bãi. Đây cũng là tiêu chuẩn mà khách hàng đánh giá chất lượng dịch vụ.

Một kho bãi với cơ sở vật chất chất lượng cao có thể cung cấp môi trường an toàn và bảo vệ hàng hóa khỏi các yếu tố bên ngoài như mưa, gió, bụi bẩn, nhiệt độ cao hoặc thấp. Hệ thống mái che, cửa và tường chắn gió, hệ thống thông gió, hệ thống chống cháy và các biện pháp bảo vệ khác đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của hàng hóa trong quá trình lưu trữ. Chất lượng cơ sở vật chất kho bãi có tầm quan trọng lớn trong việc bảo vệ hàng hóa, tăng cường hiệu quả vận hành, đảm bảo an toàn và chất lượng cơ sở vật chất của kho bãi trong ngành vận tải là rất quan trọng vì nó ảnh hưởng đến hiệu quả vận chuyển và lưu trữ hàng hóa.

#### **1.4.5 Phản ánh cung cách phục vụ từ khách hàng**

Đối với bất kỳ hàng hóa nào, vấn đề phục vụ được xem như giá trị gia tăng, sự khác biệt mà doanh nghiệp tạo ra nhằm nâng cao giá trị hàng hóa. Điều này đặc biệt quan trọng đối với các ngành dịch vụ nói chung và với dịch vụ Logistics nói riêng. Cung cách phục vụ bao gồm thái độ của nhân viên, thủ tục giao nhận hàng, ưu đãi khách hàng hay cách thức mà nhân viên chăm sóc khách hàng. Đối với dịch vụ Logistics, phản ánh từ khách hàng như một thước đo giúp doanh nghiệp đánh giá chất lượng dịch vụ của chính doanh nghiệp mình, từ đó khắc phục, nâng cao chất lượng.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Ở chương 1 này của báo cáo khóa luận về logistics vận tải trình bày các cơ sở lý luận về logistics, bao gồm khái niệm về logistics và chất lượng. Nó cũng giải thích vai trò của logistics đối với nền kinh tế và các doanh nghiệp. Chương 1 cũng trình bày các hoạt động logistics, các yếu tố cơ bản của hoạt động logistics và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ logistics.

## **Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI CỦA CÔNG TY TNHH VẬN TẢI HÀNG HÓA XUÂN TRƯỜNG**

### **2.1. Tổng quan về công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường**

- ❖ Tên gọi: Công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường
- ❖ Tên viết tắt: Vận tải Xuân Trường
- ❖ Địa chỉ: Số 404 Trần Thị Cờ, Phường Thới An, Quận 12, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- ❖ Số điện thoại liên lạc: 0587111113
- ❖ Mã số thuế: 0316979381
- ❖ Thời gian bắt đầu hoạt động của doanh nghiệp: 15 tháng 10 năm 2021

#### **2.1.1. Sứ mạng và tầm nhìn của công ty**



*Hình 2.1 Bãi đậu container*

##### **a. Sứ mạng:**

- Cung cấp các dịch vụ vận tải đường bộ Bắc - Nam chuyên nghiệp, đáp ứng nhu cầu của khách hàng trong việc vận chuyển hàng hóa từ nơi sản xuất đến nơi tiêu dùng.
- Đảm bảo tính an toàn, đúng giờ, nhanh chóng và hiệu quả trong quá trình vận chuyển hàng hóa.

- Tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng thông qua các dịch vụ tốt nhất về vận chuyển hàng hóa.

**b. Tầm nhìn:**

- Trở thành một trong những công ty vận tải đường bộ hàng đầu trong khu vực và trên thế giới.
- Phát triển mạng lưới vận chuyển đường bộ tối ưu, đáp ứng nhu cầu của khách hàng và đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả của quá trình vận chuyển.
- Áp dụng công nghệ tiên tiến, tối ưu hóa quy trình và nâng cao năng lực quản lý để cung cấp các dịch vụ vận tải hàng hóa tốt nhất cho khách hàng.

### 2.1.2. Giá trị cốt lõi

Một số giá trị cốt lõi:

**Tính chuyên nghiệp:** Đây là giá trị rất quan trọng trong ngành vận tải đường bộ chành container, bao gồm việc đảm bảo tính an toàn, đúng giờ, nhanh chóng và hiệu quả trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Tính chuyên nghiệp còn bao gồm việc cung cấp các dịch vụ tốt nhất về vận chuyển hàng hóa và hỗ trợ khách hàng một cách tận tình.

**Tính khách hàng trung tâm:** Giá trị này đặc biệt quan trọng trong ngành vận tải đường bộ chành container, bao gồm việc tập trung vào nhu cầu của khách hàng và cung cấp các dịch vụ vận tải hàng hóa phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Đây là cách để các công ty vận tải đường bộ chành container tạo sự khác biệt và tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng.

**Tính sáng tạo:** Tính sáng tạo là giá trị giúp các công ty vận tải đường bộ chành container nâng cao năng lực quản lý và cải tiến quy trình vận chuyển hàng hóa để nâng cao hiệu quả hoạt động và đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

**Tính trách nhiệm xã hội:** Giá trị này bao gồm việc đảm bảo tính bền vững của hoạt động vận tải đường bộ chành container, bao gồm việc giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường và đảm bảo an toàn cho người tham gia giao thông.

➤ **Những loại hình dịch vụ**

- Vận chuyển hàng lẻ Bắc Nam
- Vận chuyển hàng sản xuất nông nghiệp, hàng nhập khẩu
- Cho thuê xe tải vận chuyển hàng đi các tỉnh thành trong cả nước.
- Vận chuyển hàng quảng cáo
- Vận chuyển hàng công trình
- Vận chuyển hàng máy móc, thiết bị
- Dịch vụ xe tải chở thuê, dọn nhà nội thành Sài Gòn và các tỉnh lân cận
- Vận chuyển hàng siêu trường siêu trọng

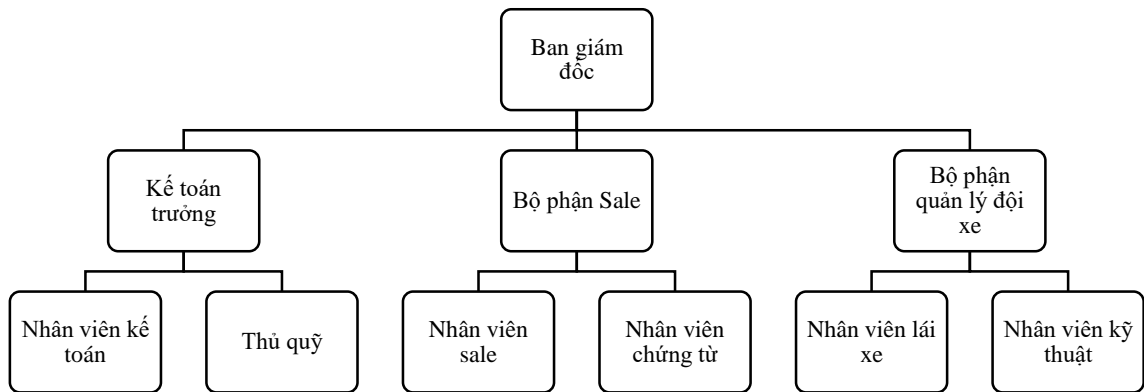
➤ **Tiêu chuẩn công việc**

- Kiến thức cơ bản về quy trình và quy định vận chuyển hàng hóa trong container.
- Hiểu biết về các loại hàng hóa thông thường và các phương pháp đóng gói, bốc dỡ hàng hóa.
- Kỹ năng làm việc nhóm tốt và khả năng làm việc dưới áp lực.
- Kỹ năng giao tiếp và xử lý thông tin hiệu quả.
- Sự tỉ mỉ và chú ý đến chi tiết trong công việc của mình.
- Khả năng sử dụng các công cụ và thiết bị liên quan đến vận chuyển hàng hóa trong container.

### **2.1.3. Cơ cấu tổ chức của công ty TNHH Xuân Trường**

Là công ty hoạt động chính về dịch vụ giao nhận trong nước. Hiện nay nguồn nhân lực công ty với 19 người, công ty đặt chỉ tiêu về chất lượng hơn sản lượng, mỗi nhân viên nắm giữ công việc và trách nhiệm cụ thể. Do đó, các bộ phận cán bộ quản lý dù ít người nhưng vẫn phối hợp chặt chẽ với nhau, kết nối công việc của từng bộ phận thành một quy trình hoạt động.

*Sơ đồ tổ chức công ty:*



Hình 2.2 Sơ đồ tổ chức công ty

(Nguồn: Phòng nhân sự)

Chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận:

- **Ban giám đốc:**

Người có quyền hạn cao nhất trong công ty và chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi hoạt động của công ty. Lập kế hoạch kinh doanh, chỉ đạo trực tiếp và phân công trách nhiệm cho các phòng ban khác

Kiểm tra giám đốc khen thưởng và kỷ luật thúc đẩy các phòng ban và mọi người trong công ty khi ký các hợp đồng kinh tế và văn bản công văn.

- **Bộ phận kế toán:**

Chịu trách nhiệm về toàn bộ kế toán và tài chính của công ty trước ban giám đốc. Chịu trách nhiệm pháp lý về kế toán theo quy định của nhà nước. tổ chức hệ thống kế toán của công ty để ghi chép và xử lý các nghiệp vụ kinh tế xảy ra khi công ty hoạt động. Báo cáo thuế hàng quý hoặc hàng tháng

Tham mưu về hệ thống kế toán theo pháp luật cho Ban Giám đốc. Các vấn đề phải được báo cáo ngay cho Ban Giám đốc.

- **Bộ phận bán hàng:**

Tìm kiếm khách hàng mới bằng cách sử dụng các phương pháp tiếp thị cơ bản và chuyên nghiệp, chẳng hạn như thông báo giá dịch vụ qua email, fax, điện thoại hoặc gặp khách hàng trực tiếp.

Lập kế hoạch cho các sự kiện hậu cần, chăm sóc khách hàng cũ, theo dõi quá trình xuất nhập hàng hóa, báo giá dịch vụ khi có nhu cầu mới.

Làm giá vận chuyển nội địa: điều khiển phương tiện của công ty hoặc thuê phương tiện ngoài trong trường hợp đội xe của công ty không thể đáp ứng hoặc vì lý do kinh tế.

- **Bộ phận chứng từ:**

Bộ phận chứng từ: Kiểm tra và lên hồ sơ với các cơ quan chức năng để giải phóng hàng hóa khỏi cảng hoặc kho giao về kho cho khách hàng hoặc giữ hàng cho khách hàng.

- **Bộ phận quản lý đội xe**

Bộ phận quản lý đội xe là một phần của tổ chức hoặc doanh nghiệp có trách nhiệm quản lý và điều phối các hoạt động liên quan đến đội xe của mình. Bộ phận này có nhiệm vụ đảm bảo rằng đội xe hoạt động hiệu quả, an toàn và tuân thủ các quy định pháp lý.

#### **2.1.4. Tình hình nhân sự**

Nhân viên của công ty phần lớn được đào tạo cơ bản về nghiệp vụ xuất nhập khẩu, có kinh nghiệm thực tế và nhiệt tình. Mỗi phòng ban và cá nhân đều có nhiệm vụ cụ thể, được phân công cẩn thận trong từng lĩnh vực hoạt động. Công ty chuyên cung cấp dịch vụ nên không cần quá nhiều nhân viên vì tất cả nhân viên đều có mối quan hệ chặt chẽ và gắn bó với nhau.

Công ty hiện có 19 nhân viên:

- Bộ phận kế toán có 04 nhân viên.
- Bộ phận quản lý đội xe và chứng từ có 15 nhân viên.

### 2.1.5. Số liệu hoạt động kinh doanh của 2 năm gần đây:

Bảng 2.1 Số liệu hoạt động kinh doanh 2021-2022

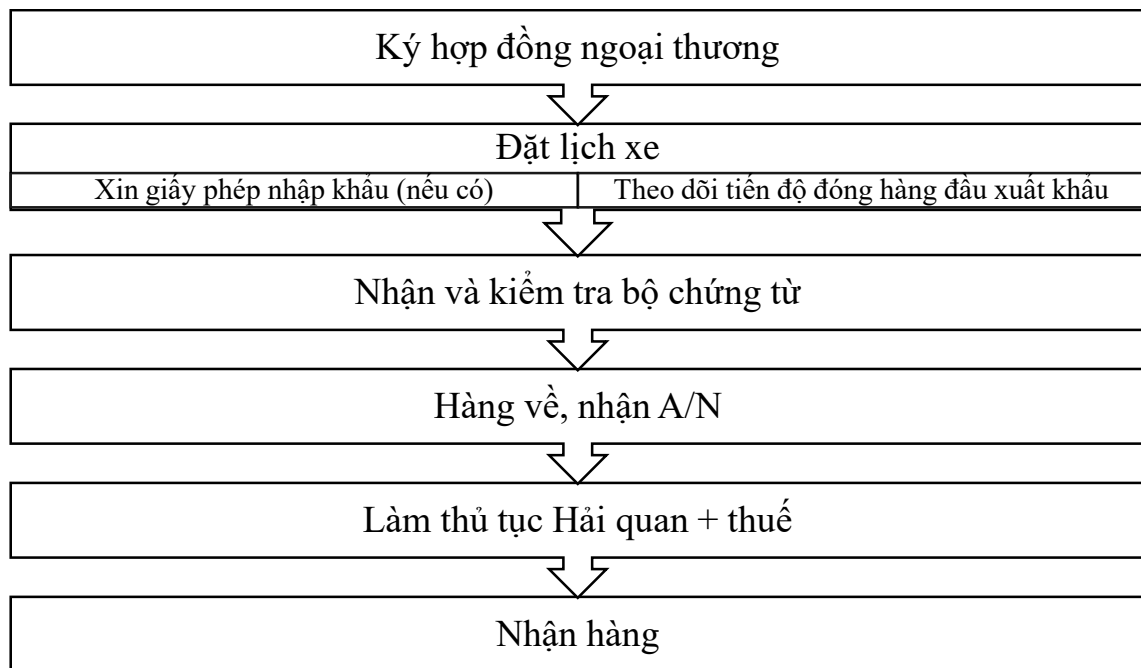
(Nguồn: Phòng Nhân Sự)

STT	Doanh thu từ các loại dịch vụ	2021		2022	
		Doanh thu ( tỷ đồng)	Tỉ trọng DT	Doanh thu( tỷ đồng)	Tỉ trọng DT
1	Doanh thu vận chuyển	7.654.582.230	61.86%	5.533.650.450	54.50%
2	Doanh thu bốc xếp	2.180.650.500	11.77%	2.110.280.250	11.76%
3	Doanh thu cho thuê xe	4.250.565.540	18.19%	4.863.755.100	18.94%
4	Doanh thu khác	1.000.750.560	8.18%	2.956.950.550	14.8%
Tổng		15.086.548.830	100	15.464.636.350	100

Doanh thu của năm 2021 tương đối thấp hơn 2022 , hầu hết lợi nhuận của loại hình dịch vụ vận chuyển siêu trọng là mang về lợi nhuận lớn và số lượng cao hơn. Công ty được khách hàng tin tưởng chọn loại dịch vụ vận chuyển siêu trọng nhiều hơn một phần chi phí sẽ tiết kiệm hơn so với các công ty khác và tuyến đường vận tải sẽ ngắn hơn. Và có thể nói năm 2022 doanh thu tăng đáng kể một phần công ty đã truyền thông cho mọi người biết đến công ty mình hơn với nhiều loại hình dịch vụ. Vào năm 2021 công ty đã ít chú trọng trong việc truyền thông trên mạng xã hội về sản phẩm dịch vụ công ty nên đã ít khách hàng không biết đến đồng thời do chất lượng dịch vụ sau mỗi đơn hàng không được tốt khiến cho khách hàng chỉ sử dụng một lần và mang lại trải nghiệm cho khách hàng không tốt. Cho đến năm 2022 Giám đốc công ty đã đưa ra đề xuất truyền thông trên các trang mạng xã hội về dịch vụ công ty và những cải thiện sai sót về công ty, vì thế đã không ít khách hàng đã tìm đến và chọn hợp tác bên phía công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường.

## 2.2. Thực trạng việc kinh doanh của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường ở năm 2021-2022

Vì công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường hiện chỉ vận chuyển những đơn hàng nội địa chưa có phát triển những loại hình dịch vụ mở rộng ra nước ngoài. Vì thế công ty đang có những dự định trong tương lai về việc mở rộng các loại hình dịch vụ với những đơn hàng xuất nhập khẩu. Công ty đã tham khảo và dần đưa vào quy chuẩn chung của công ty về việc hợp đồng ngoại thương cho những năm tới trong việc xuất nhập khẩu hàng.



Hình 2.3 Sơ đồ quy trình nhập khẩu hàng hóa

### 2.2.1 Chi tiết quy trình:

#### 2.2.1.1. Ký kết hợp đồng với khách hàng:

Các đại diện của công ty sẽ thỏa thuận và thương lượng các điều khoản giao hàng có tính ràng buộc và có tính pháp lý sau khi công ty tìm được nguồn hàng. Các điều khoản sẽ khác nhau tùy thuộc vào đặc điểm của mỗi mặt hàng.

Tên hàng: Tên hàng đầy đủ là gì? Nếu là máy móc, sẽ hiển thị model và nhãn hiệu. Nếu là xe, sẽ hiển thị số model, nhãn hiệu, số khung, số máy và số seri. Nếu là nông sản, sẽ hiển thị mùa vụ.

Thanh toán: Thời gian và điều kiện thanh toán (TT, L/C, khi nào phải thanh toán, trả trước hay trả sau, trả một lần hay nhiều lần).

Bộ chứng từ yêu cầu hóa đơn, danh sách đóng gói, hóa đơn vận chuyển, C/O and C/Q.

Khi hai bên ký hợp đồng, nó phụ thuộc vào mức độ tin tưởng của họ đối với việc ký trực tiếp hay ký online. Sau khi ký hợp đồng, bạn sẽ chuẩn bị các bước tiếp theo để đưa hàng về.

### **2.2.1.2. Đặt lịch xe**

Tùy thuộc vào điều kiện giao hàng đã được thỏa thuận trong hợp đồng, sẽ xác định bên nào sẽ thuê xe và sau đó, các bước sau đây sẽ được thực hiện để thuê xe.

Bước 1: Lựa chọn công ty thuê xe

Bước 2: Kiểm tra giá cước và các khoản chi phí phát sinh có liên quan

Bước 3: Tìm hiểu lịch trình của xe. Hỏi xem có bao nhiêu chuyến trong một tuần, chạy vào ngày nào và thời gian mất để đi từ Nam sang Bắc là bao nhiêu ngày.

Sau khi chọn được xe, hãng xe sẽ cung cấp thông tin để lấy lịch trình tài liệu, bao gồm:

- Tên hàng
- Số lượng thùng (20', 40'), thùng lạnh hoặc thùng khô, đối với hàng FCL, hãy cung cấp số kiện, số kg và số cbm hàng hóa, hành xe bốc hàng và hành xe dỡ hàng, cũng như thời gian hàng sẵn sàng để hãng xe sắp xếp lịch trình chạy phù hợp.
- Các điều kiện khác nhau cho mỗi chủng loại hàng.

Bạn chỉ cần cung cấp thông tin đặt chỗ và thông tin liên hệ với người giao hàng, hãng xe hoặc FWD sẽ chủ động liên hệ với người giao hàng để xác nhận và gửi hồ sơ đặt chỗ để người giao hàng sắp xếp đưa hàng ra theo lịch.

Đối với booking note hàng nhập khẩu, sau khi nhận được booking note chỉ cần kiểm tra lại số lượng cont, cảng đi, cảng đến và các yêu cầu đặc biệt, không cần quan tâm quá nhiều đến closing time, do việc này phía shipper sẽ theo dõi và tự sắp xếp.

## **2.2.2 Xin giấy phép nhập khẩu**

Khi nhập khẩu các mặt hàng cần giấy phép, chẳng hạn như động vật sống, trái cây tươi hoặc giống cây trồng, cần lưu ý các chi tiết sau:

Nghị định 69/2018/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2018 của Chính phủ ban hành Phụ lục III, bao gồm danh mục và điều kiện của hàng hóa xuất khẩu theo giấy phép.

Thời gian xin giấy phép ở Cục hoặc Bộ thường là từ 7 đến 10 ngày làm việc; tuy nhiên, nếu đơn vị không có người nộp hồ sơ và hồ sơ được gửi qua bưu điện, thì thời gian gửi thư sẽ được cộng thêm.

Thứ hai là kiểm tra thời gian xe chạy. Liệu thời gian của tàu có đủ để kịp xin giấy phép hay không?

Xe đang đi xa và mất từ ba đến bốn ngày để về, hãy yên tâm vì giấy phép sẽ có trước khi hàng về.

Đối với hàng nhập có giấy phép: tại thời điểm đăng ký tờ khai hải quan, doanh nghiệp phải có giấy phép và phải ghi đầy đủ thông tin liên quan đến giấy phép trên tờ khai.

## **2.2.3 Theo dõi tiến độ đóng hàng đầu xuất khẩu**

Mặc dù việc đóng hàng là trách nhiệm của bên xuất khẩu, nhưng công ty sẽ kiểm tra và nhắc nhở khách hàng chuẩn bị hàng hóa và xếp hàng lên tàu đúng thời điểm để tránh những rủi ro không mong muốn ảnh hưởng đến quy trình nhập hàng.

Trước khi đóng gói, đảm bảo rằng người tiêu dùng chụp bức ảnh của container rỗng.

Công ty đã chứng kiến nhiều trường hợp khi hàng về tới kho, người nhận hàng kéo hàng về kho rút hàng, sau đó hãng xe thông báo rằng hàng hư và dơ, và người mua phải đóng tiền để sửa chữa và vệ sinh hàng. Sau đó, xảy ra tranh chấp và đổ lỗi cho nhau, trong đó xuất nói rằng

Do đó, để tránh tranh chấp về sau, bên công ty sẽ kiểm tra sơ bộ tài khoản rỗng thông qua hình ảnh.

Kiểm tra số cont hoặc khóa: Số cont hoặc khóa trên B/L có thể khác với số cont thực tế khi hàng đến cảng xe. Thông báo cho bên xuất hoặc công ty bảo hiểm để xác nhận.

#### **2.2.4 Nhận chứng từ và kiểm tra chứng từ**

Sau khi hàng được đóng xong, công ty sẽ yêu cầu khách hàng gửi bản sao bằng email hoặc chứng từ gốc trước khi họ gửi chứng từ chính thức. Điều này cho phép khách hàng kiểm tra bản sao để sửa đổi hoặc bổ sung cho đến khi mọi thứ đều đúng như thỏa thuận trong hợp đồng.

Các chứng từ cần kiểm tra (cần thiết để làm thủ tục nhập khẩu cơ bản):

- ✓ Commercial invoice
- ✓ Packing list
- ✓ Bill of lading
- ✓ Certificate of origin
- ✓ Các chứng từ đặt thù khác như: Phyto, Health Certificate, C/A, C/O

Tùy trong hợp đồng sẽ yêu cầu bộ chứng từ gồm những loại chứng từ nào, số lượng bao nhiêu bản mà khách hàng kiểm tra cho phù hợp.

#### **2.2.5 Đợi hàng về để làm thủ tục nhận hàng**

Có thể kiểm tra thông tin chuyến xe cho từng hàng nhập bằng cách thực hiện các bước theo hướng dẫn trên internet.

Khi nhận giấy báo hàng đến, khách hàng sẽ kiểm tra các chi phí kèm theo để đảm bảo rằng chúng đúng với báo giá ban đầu. Ngoài ra, họ sẽ kiểm tra thông tin về ngày hàng đến, kho đến, số cont hoặc seal và số lượng hàng.

Sau khi xác minh rằng báo giá ban đầu của hãng xe là đúng, sẽ chuyển tiền và nhận lệnh giao hàng.

Bạn có thể gửi lệnh giao hàng bằng giấy hoặc điện tử, tùy thuộc vào hãng xe mà bạn sắp xếp và thực hiện thủ tục lấy hàng cho phù hợp.

Sau khi nhận D/O, bước tiếp theo là thủ tục hải quan và lấy hàng.

## 2.2.6 Làm thủ tục hải quan và nhận hàng

Người khai hải quan phải xuất trình được các giấy tờ tùy thân như giấy phép lái xe hoặc chứng minh thư, giấy thông hành, giấy tờ phương tiện và ngày cấp của chúng.

Chi cục hải quan sẽ theo dõi và thực hiện việc ghi hoặc nhập các thông tin trên máy tính bao gồm loại xe, biển kiểm soát, số giấy phép lái xe hoặc giấy thông hành, tên người điều khiển xe, ngày và giờ ra cửa khẩu.

Đề có thể nhận hàng sau khi container xuống:

Chuẩn bị tài liệu cần thiết: Thu thập và chuẩn bị tài liệu liên quan như hóa đơn mua hàng, hợp đồng vận chuyển, hóa đơn xuất khẩu, hóa đơn nhập khẩu, bản vẽ đóng gói, danh sách hàng hóa, và các giấy tờ hải quan khác mà có thể yêu cầu theo quy định của quốc gia bạn đang hoạt động.

Đăng ký thông tin vận chuyển: Liên hệ với công ty chành xe container để đăng ký thông tin vận chuyển của bạn. Cung cấp thông tin chi tiết về lô hàng, như số container, trọng lượng, kích thước, loại hàng hóa và các yêu cầu đặc biệt khác.

Tiến hành khai báo hải quan: Chuẩn bị các tài liệu cần thiết để khai báo hải quan. Thông thường, bạn sẽ cần điền vào biểu mẫu khai báo hải quan, cung cấp thông tin về hàng hóa, giá trị và xuất xứ. Đảm bảo rằng thông tin được cung cấp chính xác và đầy đủ.

Thanh toán thuế và phí: Kiểm tra và thanh toán các khoản thuế và phí liên quan đến việc nhập khẩu hàng hóa. Các khoản phí này có thể bao gồm thuế nhập khẩu, phí xử lý hải quan, phí lưu kho và các khoản phí khác. Liên hệ với cơ quan hải quan để biết chi tiết về các khoản phí cụ thể áp dụng trong trường hợp của bạn.

Kiểm tra hàng hóa: Khi container đến nơi, hãy kiểm tra hàng hóa để đảm bảo rằng không bị hư hỏng hoặc mất mát trong quá trình vận chuyển. Nếu có bất kỳ sự cố nào, hãy làm việc với công ty chành xe để giải quyết vấn đề và lập biên bản tổn thất nếu cần thiết.

Giao nhận hàng hóa: Sau khi hoàn tất thủ tục hải quan và kiểm tra hàng hóa, bạn có thể tiến hành giao nhận hàng. Hãy đảm bảo rằng bạn tuân thủ quy trình và yêu cầu của công ty chành xe để nhận hàng một cách an toàn và hiệu quả.

### **2.2.7 Quy trình cung ứng dịch vụ**

Công ty TNHH Vận tải Xuân Trường sử dụng một liên kết chuỗi và hợp nhất để tiếp cận các ứng dụng. Các bước trong quy trình được sắp xếp hợp lý từ bước đầu tiên đến bước cuối cùng để đảm bảo an toàn, tiết kiệm chi phí và đạt được hiệu quả tối ưu cho công ty và khách hàng.

#### ***Bước 1 : Nhận đơn hàng***

Mối quan hệ bên ngoài có thể dẫn đến các đơn hàng của doanh nghiệp . Đây cũng là điểm yếu khi doanh nghiệp chưa tận dụng được sự phát triển của công nghệ trong việc quảng bá hình ảnh của mình. Chính vì vậy , nhân viên bộ phận kinh doanh vẫn chưa hoạt động đúng chức năng của mình mà thực chất chỉ đóng vai trò là người quản lý đơn hàng hoặc báo giá một cách động. Thông tin cần được nhận và xác thực khi khách hàng hoặc gửi hàng gửi thông tin liên quan đến đơn hàng. Mô tả hàng hóa bao gồm số lượng, khối lượng, kích thước và các yêu cầu khác, cũng như thông tin về người gửi và người nhận, cũng như địa chỉ nhận hàng và giao hàng.

Mỗi hình thức hợp nhất lại có cách tiếp tục nhận các đơn hàng khác nhau để giúp khách hàng hài lòng nhất có thể. Với một đơn đồng hợp nhất , các đơn hàng sẽ được xử lý qua số điện thoại di động của công ty. Nhân viên từ bộ phận kinh doanh có trách nhiệm cung cấp cho khách hàng bảng báo giá cũng như chi phí dự kiến vào cùng một thời điểm. Với hợp đồng dài hạn thông thường, doanh nghiệp nhận đơn hàng qua email. Khách hàng có thể liên hệ trực tiếp với nhân viên công ty để đáp ứng nhanh chóng các yêu cầu của họ nếu địa điểm giao hàng hoặc đơn hàng của họ bị thay đổi.

Với hợp đồng dài hạn, Bộ phận kinh doanh cũng phải chịu trách nhiệm tính toán chi phí và tính thu nhập hàng tháng. Đối với mỗi hợp đồng, công ty sử dụng hai

phương pháp tính toán khác nhau . Lựa chọn phương pháp nào dựa trên sự đồng ý giữa các bên và được nêu rõ trong điều khoản hợp lý

Tính doanh thu dựa trên km xa nhất: Cước phí được tính theo số km ước tính của một chiếc xe. Doanh nghiệp sẽ tính phí cho mỗi lượt tải xe. Khi một chuyến xe được ghép nhiều điểm, chi phí sẽ được tính theo điểm xa nhất. Nhưng những điểm trên cùng một chuyến phải đi theo cùng một con đường. Hơn nữa , số điểm mà khách hàng đồng ý trong hợp đồng không thể vượt quá số điểm tối đa có thể đạt được trong một chuyến đi.

Cước phí chuyến đi: Chi phí này chỉ áp dụng cho các chuyến chuyển nội thành và đi tỉnh. Không phân biệt giữa các chuyến ngắn và dài.

Cước phí chuyến về: Cách tính này áp dụng cho chuyến lượt về. Doanh nghiệp coi chuyến lượt về như một chuyến chạy non tải, với cước phí là 70% cước phí chuyển thông thường.

Nhân viên kinh doanh có trách nhiệm tính toán số tiền mà khách hàng phải trả. Nhân viên kinh doanh phải thông báo điều vận về khu vực xe chạy cũng như số chuyến đi của khách hàng yêu cầu trên đơn hàng.

## ***Bước 2: Điều quản lý xe***

Bộ phận xe và điều hành thực hiện bước này. Sau khi nhận được kế hoạch đơn hàng từ bộ phận kinh doanh , người đảm nhận trách nhiệm điều hành xác định số lượng và loại xe cần thiết sau khi kiểm tra thông tin và vị trí của xe. Đến thời điểm này, công ty đang xây dựng một đội xe bảo vệ bao gồm 19 phương tiện tiện lợi từ 1,25 tấn đến 5 tấn cùng với ba phương tiện cánh mảnh chuyên dụng. Mặc dù số lượng xe không đáng kể, nhưng công ty đã đáp ứng cả số lượng và chất lượng của khách hàng nhờ khả năng điều tiết tốt.

Trong quá trình điều khiển xe có nhiệm vụ kiểm tra tiến trình công việc, hỗ trợ và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành chuyển hàng hóa. Khi khách hàng có nhà phân phối mới hoặc được yêu cầu giao hàng tại địa điểm mới, điều khiển vận động đảm bảo trách nhiệm khảo sát tuyến đường. Các chuyến đi thường xuyên được giao tiếp kịp thời cho khách hàng. Sự cố như sai tuyến đường, thu hồi

không đúng địa điểm được phép , dừng xe, tắc đường là một số trường hợp có thể xảy ra. Lái xe có trách nhiệm tuyên bố những lý do đó . Doanh nghiệp cam kết hoàn toàn trách nhiệm về thiệt hại do đơn hàng chậm chạp.

### ***Bước 3: Xác định chi phí và doanh thu.***

Kết thúc dịch vụ bằng cách đưa ra bằng chứng xác thực cho bộ phận điều khiển để ghi lại . Chứng minh từ xác nhận thường là một liên kết trong giá trị đơn giá tăng hoặc phiếu xuất kho . Nhân viên điều khiển có trách nhiệm gửi chứng từ sang bộ phận kinh doanh để tính toán doanh thu và chi phí và sau đó gửi chứng từ sang bộ phận tài chính để lập kế hoạch truy thu. Công ty phải cung cấp bằng chứng, ví dụ như biên bản giao nhận hàng hóa, để chứng minh rằng hàng hóa đã được gửi đến khách hàng. Khi tính cước phí di chuyển , công ty sẽ so sánh thể tích và trọng lượng rồi quyết định cách tính chân của hàng hóa. Công ty chia hàng hóa thành ba loại: hàng nặng, hàng nhẹ và hàng trung bình. Sau khi chuyển hàng kết thúc, công ty phải bàn giao tiếp nhận cho khách hàng . Nếu công ty làm chứng từ thất bại , họ phải bồi thường cho khách hàng giá trị hàng hóa trên bằng chứng. Chứng từ giao tiếp nhận thường bao gồm 04 liên quan đến chức năng như sau đây:

- Khi giao hàng đến kho, lái xe phải ký từ chứng từ và sau đó gửi lại kho số 1 . Liên kết này đóng vai trò là bằng chứng cho thấy hàng hóa đã được giao giữa xe và đại diện .
- Lái xe vận chuyển hóa hàng và giao tiếp cho khách hàng liên số 2. Liên kết này được sử dụng để xác thực rằng khách hàng đã nhận được số hàng hóa có thông tin được ghi trên đó.
- Lái xe cầm 02 về phía trước. 01 liên có chữ ký năng khách hàng gửi lại kho để chắc chắn rằng khách hàng đã nhận đủ hàng. 01 liên sau cùng được lái xe gửi cho bộ phận điều hành, sau đó công ty tính toán doanh thu.

Có hai cách tính toán chi phí bốc dỡ như sau: Dựa vào khối lượng hàng hóa và dựa vào chuyến

Khách hàng có thể chọn thanh toán bằng chuyển khoản hoặc trực tiếp bằng tiền mặt sau khi đạt được sự đồng ý về chi phí. Hình thức thanh toán được sử dụng phụ thuộc vào nhu cầu của khách hàng và tính chất của đồng đồng.

Khách hàng thường chọn thanh toán bằng tiền mặt khi ký hợp đồng đơn lẻ. Khách hàng trực tiếp thanh toán cho lái xe ngay sau khi lái xe bàn giao biên bản giao nhận hàng hóa có chữ ký người nhận.

Khách hàng thường chọn chuyển khoản khi ký hợp đồng với thời hạn dài. Thời gian thanh toán được quyết định bởi sự đồng ý của hai bên. Khách hàng thường được thanh toán vào ngày 15 của tháng tiếp theo. Doanh nghiệp phải bàn giao cho khách hàng biên bản giao nhận hàng hóa có chữ ký người nhận trong 15 ngày đó.

### **2.3. Phân tích tình hình kinh doanh của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường**

Theo như số liệu doanh thu cả năm 2021 của công ty Xuân Trường thu về được khoản 15 tỷ 86 triệu đồng, phần lớn doanh thu về được từ ngành dịch vụ vận chuyển hàng đi Bắc Nam chiếm 61.86%, loại hình dịch vụ thứ 2 giúp cho công ty thu về được thấp hơn so với dịch vụ vận chuyển hàng là cho thuê xe tải. Dịch vụ cho thuê xe chiếm 18.19% doanh thu thu về được từ loại hình dịch vụ này là 4 tỷ 250 triệu đồng. Cuối cùng doanh thu đến từ việc bốc xếp hàng hóa chiếm 11.77% là khoảng 2 tỷ 180 triệu. Có thể thấy ở năm 2021 doanh thu lớn thu về được từ loại hình dịch vụ vận chuyển giúp cho công ty mang về một khoản lợi nhuận không nhỏ về những loại hình dịch vụ vận tải này. Nhưng sang năm 2022, doanh thu của công ty chỉ thu về được 15 tỷ 464 triệu đồng hơn năm 2021 khoản 400 triệu. Việc doanh thu tăng không đáng kể này do phía công ty Xuân Trường đã gặp những vấn đề mà nhiều các công ty vận chuyển khác luôn mắc phải về chất lượng dịch vụ sau mỗi chuyến đơn hàng. Các công ty vận chuyển luôn gặp phải những vấn đề như giao hàng chậm trễ so với ngày nhận hàng trên hợp đồng, hàng khi lấy ra khỏi xe luôn trong tình trạng không còn nguyên vẹn từ khâu bốc xếp hàng hóa hoặc khi dùng xe nâng lấy hàng ra. Những vấn đề này hầu hết các công ty vận tải luôn gặp phải và chưa xóa bỏ được, chỉ một phần nào giảm thiểu những rủi ro đấy. Năm 2022 doanh thu từ loại hình dịch vụ vận chuyển giảm đi đáng kể thu về được 5 tỷ 533 triệu đồng, ở loại hình dịch vụ này công ty Xuân Trường bị những khách hàng phản hồi lại rất nhiều về việc giao hàng chậm hơn trong hợp đồng là nửa ngày khiến cho bên phía khách hàng không hài lòng về chất lượng dịch vụ bên phía công ty. Những lần đơn hàng chậm trễ khách hàng không nhận được cuộc gọi thông báo nào từ phía công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường thông báo sẽ giao đơn hàng chậm. Việc không thông báo này khiến cho khách hàng rất khó chịu về thái độ làm việc của bộ phận chăm sóc khách hàng của công ty Xuân

Trường. Chính vì chất lượng chăm sóc khách hàng của công ty chưa tốt và cải thiện vì thế khách hàng đã bỏ đi rất nhiều để chọn đơn vị vận tải khác. Các loại hình dịch vụ khác ở năm 2022 tăng không đáng kể so với năm 2021, vì dịch vụ phát triển chủ yếu của công ty là vận chuyển hàng đi Bắc Nam cho nên việc chất lượng dịch vụ không thỏa mãn với khách hàng khiến công ty Xuân Trường đã bị giảm doanh thu ở loại hình dịch vụ này đi khá nhiều.

## **2.4. Những vấn đề khó khăn mà công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường gặp phải**

Dựa trên một nghiên cứu đã khảo sát và kiểm tra của một bài báo tại Vương Quốc Anh, trong quá trình vận chuyển việc chậm trễ đơn hàng hầu hết ở các công ty vận chuyển chiếm 23% tổng số lần giao hàng trễ và tỷ lệ này có thể tăng lên tới 34%. Do thời gian di chuyển tại các tuyến đường quốc lộ ban ngày thường xảy ra việc tắc nghẽn do đó là khoảng thời gian cao điểm các xe tải lớn di chuyển.

### **2.4.1 Giao hàng chậm trễ**

Đây cũng có thể coi là yếu tố lớn làm cho doanh thu tăng không đáng kể từ năm 2022 doanh thu ở năm 2022 so với 2021 chỉ tăng 400 triệu đồng, vì tỉ lệ chậm trễ đơn hàng của khách hàng khiến cho những khách hàng sử dụng dịch vụ lần đầu tiên của công ty hoặc đã sử dụng một vài lần khiến họ có những trải nghiệm cảm nhận không được hài lòng về chất lượng dịch vụ và về phía công ty Xuân Trường cũng không có phương án xử lý sau mỗi đơn hàng trễ khiến cho chuỗi cung ứng của khách hàng bị gián đoạn sau mỗi chuyến hàng như vậy. Cụ thể là vào tháng 6 năm 2022 công ty Trường Phát có sử dụng dịch vụ vận chuyển hàng hóa của công ty Xuân Trường vận chuyển các loại thiết bị quảng cáo ra Hà Nội. Sau khi hoàn thành thủ tục xác nhận đơn hàng qua mail, và công ty Trường Phát đã vận chuyển những thiết bị quảng cáo sang kho công ty Xuân Trường. Và như trên hợp đồng công ty sẽ vận chuyển đơn hàng này ra Hà Nội cho khách hàng sẽ mất 3 ngày, sau khi bộ phận quản lý đội xe tiếp nhận đơn hàng này và giao cho tài xế lái xe và tài xế đã không xuất phát sớm hơn 4 tiếng mà chỉ đi sớm hơn 1 tiếng, kết quả khi vận chuyển hàng đã gặp giao thông kẹt xe ở tuyến đường QL1A và xe trực trực bẻ bánh xe phải mất thêm thời gian đợi người tới thay bánh xe khiến cho đơn hàng chậm

trễ và giao hàng cho khách trễ hơn so với dự kiến là nửa ngày. Nhưng bộ phận chăm sóc khách hàng của công ty Xuân Trường đã không thông báo trước với khách hàng ngoài Hà Nội rằng đơn hàng sẽ bị giao trễ mà đợi quá hạn ngày giao hàng dự kiến khách hàng hỏi hàng vẫn chưa đến kho, điều này khiến cho khách hàng không có kế hoạch dự phòng hoặc sắp xếp ứng phó với đơn hàng giao trễ làm ảnh hưởng tiến độ làm việc và gây ra những khó chịu với khách hàng. Sau đó bên phía khách hàng ngoài Hà Nội đã phản ánh vấn đề này với công ty Trường Phát về thời gian giao hàng chậm trễ vì thế công ty Trường Phát đã ngưng sử dụng dịch vụ cho những lần sau, điều này đã làm cho công ty Xuân Trường mất đi một khách hàng.

#### **2.4.2 Hàng không nguyên vẹn khi giao đến tay khách hàng**

Hai năm 2021-2022 công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường luôn bị tình trạng giao hàng đến kho của khách hàng sẽ bị móp méo, hư hỏng một phần tư số hàng hóa. Theo trích xuất camera hàng hóa bị móp méo không phải do quá trình vận chuyển hàng đi mà do đội ngũ nhân viên bốc xếp điều khiển xe nâng khi lấy hàng xuống kỹ năng chưa được đào tạo tốt và có tính chủ quan cao khiến cho khi dùng xe nâng khi lấy hàng xuống đã va quẹt vào hàng khiến cho hàng không còn nguyên vẹn. Nhân viên đã không báo cáo tình trạng này cho công ty mà im lặng đùn đẩy trách nhiệm cho bên vận chuyển khiến khách hàng cảm thấy khó chịu trong công tác làm việc thiếu tính chuyên nghiệp trong việc xử lý đơn hàng. Việc hàng bị hư hỏng sau khi đến tay khách hàng nhưng không có một chính sách chăm sóc khách hàng hay báo với khách hàng đã dẫn đến việc khách hàng không tin tưởng sử dụng dịch vụ bên công ty nữa. Với tình trạng nhân viên bốc xếp còn chủ quan không có tính cẩn trọng trong làm việc nên tình trạng này diễn ra liên tục khiến cho phía công ty Xuân Trường phải chịu một số tiền để bồi thường thiệt hại cho khách hàng về những đơn hàng đã giao.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 2**

Chương 2 đề cập đến thực trạng quy trình vận chuyển của Công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường. Em nhận ra những thiếu sót mà công ty đang gặp phải khiến doanh thu tăng không đáng kể ở năm 2022, về chất lượng dịch vụ sau mỗi đơn hàng còn chưa tốt, chưa có sự liên kết và tương tác giữa khách hàng và phòng chăm sóc khách hàng của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường. Trong quá trình nghiên cứu cách làm việc của công ty, em đã cố gắng theo dõi những thay đổi xảy ra trên thị trường và trong tổ chức, cũng như đánh giá ưu và nhược điểm để có thể đưa ra các đánh giá và phân tích sát hơn liên quan đến công ty.

## **Chương 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH VẬN TẢI HÀNG HÓA XUÂN TRƯỜNG**

### **3.1. Mục tiêu và chiến lược phát triển chất lượng dịch vụ vận tải trong cty Xuân Trường trong thời gian tới**

Như phần phân tích ở chương 2 trên cho thấy công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường đang cố gắng phát triển tốt ở khâu cho thuê xe trọng tải lớn và vận chuyển các đơn hàng lớn bằng xe tải trọng để các khách hàng trên các tỉnh thành biết đến. Tuy nhiên để phát triển được công ty phải tính toán kỹ các chi phí phát sinh và tính được khoản thời gian nào là cao điểm mình nên chọn một tuyến đường khác để tránh ùn tắc kịp giao hàng đến cho khách hàng.

#### **3.1.1. Mục tiêu**

Theo bảng báo cáo doanh thu của 2 năm 2021-2022 cho thấy còn tồn đọng những vấn đề chưa giải quyết triệt để gây ra việc chậm trễ hàng nên loại hình dịch vụ vận tải chưa được khách hàng tin tưởng sử dụng tiếp cho những lần sau.

Cung cấp dịch vụ khách hàng chiến lược với tổng chi phí thấp nhất khi phát triển doanh nghiệp. Dịch vụ khách hàng được ưu tiên hóa tối ưu là mục tiêu cần thiết để đảm bảo quy trình dịch vụ của khách hàng đảm bảo khả năng thu lợi nhuận cao nhất. Các mục tiêu cụ thể bao gồm đáp ứng nhanh chóng, đảm bảo chi phí và giảm thiểu sai sót .

Để tối ưu hóa lợi nhuận, phục vụ từng nhóm khách hàng một cách hiệu quả. ưu hóa lợi nhuận bằng cách không ngừng nâng cao quản lý hoạt động vận tải để tăng doanh thu, kiểm soát chi phí và tối ưu hóa việc sử dụng tài sản tối ưu. Các nguyên tắc sau đây phải được coi trọng :

Nhu cầu của từng phân khúc khách hàng được xem xét để tạo ra các nhóm khác nhau, tạo ra danh mục và tạo ra các gói dịch vụ kết hợp các dịch vụ cơ bản cho mọi người và các dịch vụ chuyên biệt để tạo ra sự lựa chọn tốt nhất cho từng phân khúc khách hàng. Tìm hiểu về sự hiểu biết của khách hàng, phát triển cách

tiếp cận phù hợp hơn với từng nhóm khách hàng. Có thể thay đổi các thành phần như kênh phân phối, giá cả, chất lượng và dịch vụ hậu mãi để tối ưu hóa giá trị của khách hàng và tối ưu hóa doanh thu.

Hãy lắng nghe và nghiên cứu những dấu hiệu của thị trường, dự đoán và tăng kế hoạch để tối ưu hóa nguồn lực. Phân tích tổng hợp phải được sử dụng để thực hiện kế hoạch quy định và đưa ra quyết định cuối cùng về hoạt động dựa trên lợi nhuận chung. Phân tích và hiểu người tiêu dùng, nắm vững thông tin về từng phân khúc khách hàng là điều cần thiết. Điều này bao gồm nhu cầu, mong đợi, thị trường tiềm năng và đặc điểm cần thiết. Phân tích và hiểu biết về khách hàng sẽ giúp bạn tạo ra các sản phẩm và dịch vụ phù hợp và giữ chân khách hàng.

Cố gắng nâng cao khả năng phản ứng với các dấu hiệu của thị trường và đẩy nhanh sự thay đổi để phù hợp với hoạt động hậu cần. Cách tiếp theo này giúp tăng cường khả năng hoạt động của doanh nghiệp, cung cấp dịch vụ chuyển đổi để đưa ra quyết định về việc xây dựng sản phẩm gần hơn với tốc độ thay đổi của cầu trên thị trường.

Quản lý hoạt động logistics cũng có nghĩa là giảm chi phí của khách hàng đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp. Mở rộng quản lý hoạt động tài rất quan trọng để đạt được hiệu quả cao trong công việc phục vụ từng phân khúc khách hàng. Đảm bảo rằng quy trình vận hành, lưu trữ và phân phối hóa học được tối ưu hóa để đáp ứng nhu cầu của khách hàng nhanh chóng và chính xác đồng thời giảm chi phí vận chuyển và tồn tại kho. Quản lý hoạt động cần có một hệ thống đánh giá hiệu quả tổng hợp bao gồm thời gian, chất lượng, giá thành và hỗ trợ.

Mục tiêu là tối ưu hóa việc sử dụng tài sản: Theo dõi và tối ưu hóa việc sử dụng tài sản làm việc, chẳng hạn như nhân lực, phương tiện, kho hàng và cơ sở hạ tầng. Đảm bảo rằng tài sản được sử dụng hiệu quả và mang lại giá trị sản xuất cao nhất có thể. Quyết định và hỗ trợ lập kế hoạch tổng thể khi cần hướng dẫn hiệu quả nguồn phân tách để đảm bảo giải quyết các ngày giao dịch và điện tử thương mại. Theo dõi và đánh giá các chỉ số hiệu suất kinh doanh cho từng nhóm khách hàng. Điều này giúp bạn xác định mức độ thành công của một chiến lược và tối ưu hóa quá trình phục vụ khách hàng để đạt được lợi nhuận tối đa.

Đảm bảo rằng khách hàng hài lòng: Một yếu tố quan trọng để duy trì và tăng cường mối quan hệ với khách hàng là cung cấp cho khách hàng những trải nghiệm tuyệt vời trong suốt quá trình giao dịch và hậu mãi. Đảm bảo rằng khách hàng được phục vụ đúng hẹn, sản phẩm và dịch vụ đáng tin cậy và có một kênh giao tiếp hiệu quả để giải quyết mọi vấn đề hoặc thắc mắc.

### **3.1.2. Chiến lược phát triển dịch vụ vận tải**

Hiện nay, Việt Nam được đánh giá có nhiều cơ hội để thúc đẩy phát triển ngành dịch vụ vận tải. Cụ thể, hệ thống hạ tầng giao thông đường bộ, cảng hàng không, cảng biển, kho bãi, hạ tầng thương mại và trung tâm lập kế hoạch đã được mở rộng với quy mô lớn trong thời gian qua. rộng khắp. Ngoài ra, các dịch vụ kèm theo đã nhanh chóng đáp ứng những yêu cầu đa dạng của thị trường. Ngoài ra, các quy trình và thời gian thông quan đối với hàng xuất khẩu đã được cải thiện đáng kể. Chính vì vậy, nhà quản trị của công ty Xuân Trường phải nắm bắt và thường xuyên cập nhật tin tức để đưa ra những chiến lược hợp lý nhất cho công ty. Đặc biệt, trong thời điểm các doanh nghiệp trên toàn cầu chuyển mạnh mẽ như hiện tại, việc đưa ra và thay đổi là rất thiết yếu và phù hợp cho thời gian này.

Việc xử lý rủi ro trong hoạt động vận tải cần được chú ý bên cạnh việc sử dụng liên tục các chiến lược quản lý. Quản trị rủi ro là một vấn đề quan trọng trong thời kỳ khủng hoảng kinh tế. Cách tiếp cận có tổ chức và hệ thống để xác định trường hợp rủi ro, xác định mức độ thiệt hại và xác định các phương pháp để xử lý các loại rủi ro được gọi là quản lý rủi ro. Theo Accenture, trong cuộc suy thoái kinh tế hiện nay có 3 vấn đề đang chiếm vị trí hàng đầu trong các mối quan ngại về quản lý rủi ro trong hoạt động logistics bao gồm:

Sự bất ổn của các liên kết có thể dẫn đến chậm chạp, gián đoạn trong các khâu của chuỗi vận tải, ảnh hưởng đến khả năng thanh toán hoặc thậm chí phá vỡ nhiều đồng cung cấp dịch vụ logistics.

Chất lượng sản phẩm an toàn là nỗ lực giảm chi phí trong sản xuất và phân phối đã làm giảm chất lượng kiểm tra và giám sát, dẫn đến sản phẩm chất lượng kém. Vấn đề về khả năng dự đoán nhu cầu: Dự báo là yếu tố quan trọng nhất trong việc lập kế hoạch chiến lược của một công ty. Dự báo chính xác đã trở nên khó khăn

hơn cuộc suy thoái. Nhiều mô hình dự đoán nhu cầu không chính xác hoặc thậm chí có lỗi vào thời điểm đó.

Trong chuỗi quản lý hoạt động logistics, cần có một đánh giá toàn diện và khách quan về các quy trình và phương pháp quản lý rủi ro. Điều này phụ thuộc vào những thay đổi trong các mặc định thị trường, các tác động mới của rủi ro và tác động của rủi ro đối với khả năng cạnh tranh. Để thực hiện một kế hoạch giảm thiểu rủi ro chính thức, các nhà quản lý của công ty phải xem xét ba yếu tố: khả năng có thể xảy ra, tình trạng hiện tại của công ty và những chuẩn bị cần thiết. Sau đó, tập hợp một nhóm lãnh đạo có năng lực để xem xét một số tình huống giả định có rủi ro.

Quản trị tinh gọn tiếp theo tập trung vào những gì khách hàng thực sự cần, đúng giờ và nhanh chóng trong lần giao dịch đầu tiên, giảm thời gian, lỗi và nguồn lực lãng phí bằng cách tạo ra nhiều sản phẩm hơn với ít nguồn lực hơn. Cải tiến liên quan đến việc tăng giá trị. Để nâng cao sức cạnh tranh của mình trên thị trường khu vực, cần hết sức tập trung vào công nghệ, kỹ thuật và tăng giá trị cho sản phẩm của mình. Điều hành hàng tồn kho Mặc dù hàng tồn kho có thể giúp giải quyết các vấn đề thời gian và sự cố, nhưng nó cũng là một phần chi phí kinh doanh và quan trọng hơn nữa, dòng tiền của công ty bị giữ lại trong đồng hàng tồn kho đó. Mặc dù quản trị hàng tồn kho tốt cần phải hiểu được nhu cầu thị trường trong tương lai, nhưng nó cho phép công ty phản ứng nhanh với khách hàng. Do đó, việc dự báo cung cầu trong tương lai sẽ rất quan trọng và mọi hoạt động kinh doanh sẽ bắt đầu từ đó.

Chú ý đến các yếu tố con người, vì chúng là các thành phần quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của chuỗi cung ứng: Phát triển kỹ năng bao gồm quản lý vận hành, kế hoạch, quản lý tinh gọn, dịch vụ khách hàng và quản lý hiệu suất. Khi sử dụng các chỉ số đơn giản và rõ ràng để đánh giá hiệu quả công việc, bạn có thể khuyến khích nhân viên.

## **3.2 Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và cải tiến thêm đa dạng dịch vụ**

### **3.2.1. Dịch vụ vận tải hàng hóa**

Logistics hiện đại bắt đầu với việc quản lý vận tải, giao nhận và phân phối hàng hóa. Không chỉ vậy, kết quả vận tải còn ảnh hưởng đến hiệu quả sản xuất và hoạt động kinh doanh của đối tác. Quản lý vận tải và phân phối hàng hóa đảm bảo rằng hàng hóa được vận chuyển đúng thời hạn, an toàn, đảm bảo và đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách chính xác và kịp thời. Trong hoạt động logistics, quản lý vận tải bao gồm các công việc sau: lựa chọn tuyến đường; phương thức vận chuyển (một phương thức hay đa phương thức); phương tiện vận tải (chủng loại, tải trọng); kiểm soát quá trình vận chuyển; giao nhận; bốc xếp; và các hoạt động khác liên quan xử lý các vấn đề xảy ra trong quá trình cung ứng dịch vụ. Đây cũng là những vấn đề cơ bản tại công ty vận tải Xuân Trường, nhưng để giải quyết vấn đề này, công ty phải chú ý đến việc lựa chọn phương thức vận tải.

Việc lựa chọn phương thức vận tải cần hài hòa, kết hợp những tiêu chí quan trọng như: chi phí vận tải, đặc điểm địa hình, thời gian vận hành, khối lượng, trọng lượng giới hạn, tính cơ động linh hoạt. Với các công ty vận tải đảm bảo và công ty tư nhân Xuân Trường, logistics là một lĩnh vực khá mới. Chất lượng dịch vụ của công ty chưa thực sự ổn định mặc dù công ty có nhiều năm kinh nghiệm trong lĩnh vực vận tải.

Do đó, các doanh nghiệp cần quan tâm đến các tiêu chuẩn vận tải sau: Tiêu chuẩn an toàn: Đảm bảo hành khách và hàng hóa an toàn trong quá trình vận chuyển là rất quan trọng. Các tiêu chuẩn an toàn bao gồm tuân thủ các quy định về an toàn giao thông, sử dụng phương tiện vận chuyển an toàn đã được kiểm tra định kỳ về chất lượng máy móc và bảo dưỡng, đảm bảo rằng hàng hóa được bảo vệ và xử lý an toàn, và đảm bảo rằng người lao động và khách hàng đều an toàn.

Tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa: Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, chất lượng trong quá trình vận chuyển là rất quan trọng. Các tiêu chuẩn chất lượng bao gồm việc đảm bảo rằng hàng hóa được vận chuyển an toàn, không bị hư hỏng hoặc mất mát, đảm bảo giao hàng đúng hạn và cung cấp dịch vụ chuyển phát tốt nhất mà công ty đã cam kết.

Tiêu chuẩn môi trường: Quản lý môi trường là một phần quan trọng của các doanh nghiệp vận tải. Các doanh nghiệp phải giảm thiểu ô nhiễm, tối ưu hóa sử dụng tài nguyên và năng lượng và thực hiện các biện pháp bảo vệ môi trường trong quá trình vận chuyển và tuân thủ các quy định môi trường liên quan.

Quy tắc bảo vệ quyền lợi của khách hàng: Công ty phải tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn để bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Điều này bao gồm việc cung cấp thông tin rõ ràng và chính xác về dịch vụ vận chuyển, xử lý khiếu nại của khách hàng một cách công bằng và nhanh chóng, và đảm bảo rằng khách hàng được tôn trọng và tử tế.

Tiêu chuẩn quản lý: Khi nói đến hoạt động vận tải, quản lý hiệu quả là một yếu tố quan trọng đối với thành công của công ty. Các tiêu chuẩn quản lý bao gồm việc sử dụng các phương pháp quản lý hiện đại, đảm bảo tuân thủ pháp luật, quản lý rủi ro và tối ưu hóa giao thông.

### **3.2.2. Dịch vụ kho bãi**

Dịch vụ kho bãi cho phép hàng hóa được lưu trữ trước khi chúng được vận chuyển đến điểm đích cuối cùng. Từ việc đọc và ghi lại thông tin về hàng hóa, kiểm tra chất lượng, đóng gói, đếm số lượng và đảm bảo tính nguyên vẹn và a toàn của hàng hóa, kho bãi giúp quản lý và sắp xếp hàng hóa một cách hiệu quả.

Thu nhận hàng hóa từ nguồn cung cấp, kiểm tra và đánh giá chất lượng, lưu trữ và quản lý kho, xử lý và đóng gói hàng hóa, và chuẩn bị hàng hóa cho vận chuyển là những hoạt động được gọi là dịch vụ kho bãi. Kho bãi cũng có thể cung cấp các dịch vụ khác như quản lý thông tin về hàng hóa, xếp dỡ và đóng container, gắn nhãn và đóng gói lại. Việc quản lý và kiểm soát hàng hóa trong suốt quá trình vận chuyển phụ thuộc vào dịch vụ kho bãi. Đảm bảo rằng hàng hóa được lưu trữ, sắp xếp và xử lý một cách a toàn, đúng quy trình và đáp ứng nhu cầu của khách hàng làm tăng hiệu quả và hiệu quả của chuỗi cung ứng.

Các công ty vận chuyển và logistics thường sử dụng dịch vụ kho bãi để giảm chi phí lưu trữ và quản lý hàng hóa cũng như tăng khả năng quản lý. Các công ty

có thể tối ưu hóa quá trình vận chuyển và phân phối hàng hóa bằng cách sử dụng dịch vụ kho bãi để tập trung vào hoạt động cốt lõi của mình.

### **3.2.3. Đề xuất kiến nghị giải pháp giúp nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển cho công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường**

#### **Đào tạo kỹ năng nâng cao với phòng quản lý đội xe**

Nguyên nhân dẫn đến khách hàng không còn tin tưởng và sử dụng dịch vụ bên công ty một phần nhân viên lấy hàng xuống xe còn chưa được đào tạo và trang bị những kỹ năng vận hành xe nâng tốt khiến cho hàng hóa hư hỏng. Cần đào tạo nhân viên dùng xe nâng trước khi cho vào làm việc, cần có những buổi dạy kèm nhân viên bắt buộc nhân viên phải học và lái xe nâng đủ 1 tháng. Sau khi hoàn thành khóa học lái xe nâng phải có buổi tổng kết thi chốt danh sách những ai đã hoàn thành trong kì thi đó cấp bằng và tiến đến việc làm chính thức. Bên cạnh đó đào tạo nghiệp vụ cho những nhân viên tính chuyên cần trong việc bốc xếp hàng hóa không được chủ quan trong việc làm, để thúc đẩy nhân viên hăng hái làm việc mà không xảy ra những sai sót cần đặt ra những KPI như sau:

- ❖ Những nhân viên trong khâu bốc xếp và lái xe nâng trong 1 tháng nếu không làm hỏng hàng hóa của khách không quá 5% số lượng hàng trong một tháng sẽ được thưởng từ 2-4 triệu đồng. Trường hợp nếu số lượng nhân viên hoàn thành tốt quá nhiều sẽ chia theo top 5 người cao nhất, người top 1 sẽ được thưởng 4 triệu đồng, top 2 sẽ được 3 triệu đồng, top 3 sẽ được 2 triệu đồng, top 4 sẽ được 1 triệu đồng, top 5 sẽ được 500.000 ngàn. Đồng thời có thưởng sẽ có phạt, nếu tháng đó số lượng hàng hư hỏng vượt quá 5% cả đội nhân viên bốc xếp và lái xe nâng sẽ bị phạt từ 1-2 triệu đồng.
- ❖ Với mỗi đơn hàng sau khi phòng quản lý đội xe nhận được cần thông báo cho các tài xế lái xe di chuyển xuất phát sớm hơn trước từ 4 đến 5 tiếng đồng hồ, để trừ trường hợp kẹt xe ở tuyến đường đi và trừ trường hợp xe gặp sự cố còn có thời gian sửa chữa khắc phục sớm nhất có thể. Việc di chuyển sớm sẽ phòng ngừa được những thời tiết xấu để biết cách ứng biến.

- ❖ Luôn trang bị trên xe cho tài xế một bộ đồ nghề đầy đủ các thiết bị để có thể sửa chữa xe tạm thời khi gặp sự cố dọc đường, kiểm tra các bánh xe sơ cua trên xe tải luôn còn dùng được phòng ngừa cho việc xe bị bể tránh việc mất thời gian gọi cứu hộ khẩn cấp tới thay bánh xe. Việc bảo dưỡng xe định kỳ rất quan trọng, sau mỗi chuyến hàng xong về kho đội bảo dưỡng xe nên kiểm tra thật kỹ lưỡng để xe tiếp tục cho những đơn hàng sau. Trang bị cho các tài xế những kỹ năng cơ bản về việc sửa xe tạm thời và thay bánh xe sơ cua phòng các trường hợp xe hư dọc đường.
- ❖ Tổ chức định kỳ buổi khám tổng quát và xét nghiệm máu với các tài xế lái xe tránh tình trạng tài xế dùng chất kích thích trong việc lái xe giúp tỉnh táo. Việc này sẽ răn đe nghiêm khắc với các tài xế giúp cho công ty không dính đến chuyện pháp luật, và không gây tai nạn đáng tiếc cho người đi đường. Với những tài xế dương tính với chất kích thích cần hoàn tất thủ tục kết thúc hợp đồng lao động sớm nhất có thể và với những tài xế nào vi phạm hợp đồng lao động trong việc sử dụng chất kích thích khi lái xe phải bồi thường một khoản tiền từ 5-8 triệu đồng cho việc vi phạm hợp đồng.

### **Cần có sự kết nối giữa bộ phận chăm sóc khách hàng vs khách hàng**

Với những trường hợp do tình hình giao thông kẹt xe hoặc xe bị trục trặc tài xế cần báo ngay lên hệ thống để bộ phận chăm sóc khách hàng nắm bắt tình hình rồi liên lạc thông báo với khách hàng. Làm vậy giúp khách hàng lường trước được đơn hàng của họ sẽ bị giao chậm hơn dự kiến còn biết cách xử lý sao cho chuỗi cung ứng hàng của họ không bị gián đoạn, tạo cho khách hàng cảm thấy chất lượng dịch vụ của phía công ty Xuân Trường luôn đặt khách hàng lên hàng đầu. Luôn có lời xin lỗi từ phía công ty và cam kết hỗ trợ giá ưu đãi cho những lần sau cho khách hàng nào bị chậm trễ đơn so với dự kiến. Việc thông báo cho khách hàng lường trước được sự việc sẽ khiến khách hàng cảm thấy bớt khó chịu hơn là sau khi hàng đến trễ mới gọi điện báo cho khách hàng khiến cho khách hàng không kịp chuẩn bị phương án. Việc chăm sóc khách hàng sau mỗi đơn hàng sẽ giúp cho khách hàng tin tưởng vào dịch vụ vào những lần sau, và xin khách hàng những phản hồi từ

những lần dịch vụ đã cải thiện, luôn lắng nghe ý kiến và góp ý từ khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ hiện tại của công ty.

### **Sử dụng công nghệ hiện đại**

Áp dụng công nghệ thông tin và hệ thống quản lý vận tải để theo dõi và quản lý hoạt động vận chuyển. Điều này bao gồm việc sử dụng hệ thống định vị GPS, phần mềm quản lý vận tải, ứng dụng di động và các công cụ camera giám sát để cải thiện khả năng theo dõi, quản lý và tương tác với khách hàng. Giúp cho khách hàng biết được đơn hàng của họ đã di chuyển đến đâu, và dừng ở đoạn nào. Camera giám sát sẽ giúp cho bộ phận quản lý xe biết được xe sẽ dừng ở đâu và làm gì tránh tình trạng tài xế trao đổi hàng trên xe của khách hàng hoặc có trộm cắp. Đồng thời định vị GPS sẽ giúp cho tài xế biết được tuyến đường giao thông mình đang sắp bước vào sẽ bị kẹt xe và có phương án di chuyển tốt hơn tránh tình trạng chậm trễ đơn hàng của khách hàng. Việc gắn thiết bị GPS sẽ giúp cho phòng quản lý đội xe biết vị trí chính xác xe gặp trục trặc ở đâu và có thể điều xe cứu hộ đến nhanh nhất và kịp thời nhanh chóng sửa và tiếp tục đơn hàng.

### **3.3 Cách khắc phục và phát triển những thách thức và sai sót còn thiếu trong mỗi công ty vận tải đường bộ gặp phải**

Tăng cường quản lý và tối ưu hóa hoạt động: Cải thiện quy trình quản lý nội bộ và tối ưu hóa hoạt động là một cách quan trọng để khắc phục hạn chế. Công ty chành xe nên áp dụng các hệ thống quản lý hiện đại, từ việc quản lý lịch trình vận chuyển, quản lý kho bãi, quản lý tài chính đến quản lý nhân sự. Sử dụng công nghệ thông tin và phần mềm quản lý vận chuyển có thể giúp cải thiện tính hiệu quả, tăng cường theo dõi và giảm thiểu sai sót.

Nâng cao chất lượng dịch vụ: Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng để cạnh tranh trong ngành vận tải. Công ty nên tập trung vào đáp ứng nhu cầu của khách hàng, cung cấp dịch vụ chất lượng cao và đảm bảo sự an toàn và đúng hẹn trong giao hàng. Để làm được điều này, công ty cần đào tạo và chuyên môn hóa tài xế và nhân viên vận chuyển, duy trì và bảo dưỡng đúng đắn các phương tiện vận chuyển, và xây dựng một hệ thống theo dõi và phản hồi từ khách hàng.

**Đổi mới công nghệ:** Công nghệ ngày càng phát triển và ứng dụng công nghệ mới có thể giúp công ty hành xe vượt qua những hạn chế. Đầu tư vào công nghệ tự động hóa, như hệ thống quản lý vận chuyển thông minh, theo dõi hàng hóa bằng công nghệ IoT, hoặc sử dụng trí tuệ nhân tạo để tối ưu hóa lịch trình và quản lý tài chính có thể giúp tăng cường hiệu suất và giảm chi phí.

**Xây dựng mối quan hệ hợp tác:** Hợp tác với các đối tác khác trong ngành vận tải và logistics có thể giúp công ty hành xe vượt qua những hạn chế. Xây dựng mối quan hệ đối tác với các công ty vận tải khác, các cảng biển, sân bay và nhà sản xuất hàng hóa có thể mang lại lợi ích đối tác, tạo ra cơ hội kinh doanh mới và giúp giảm chi phí vận chuyển.

**Đa dạng hóa dịch vụ:** Đa dạng hóa dịch vụ là một cách để mở rộng thị trường và tăng cường cạnh tranh. Công ty hành xe có thể xem xét mở rộng các dịch vụ vận chuyển, chẳng hạn như vận chuyển hàng hóa quốc tế, vận chuyển theo yêu cầu, hoặc cung cấp dịch vụ logistics tích hợp. Đa dạng hóa dịch vụ sẽ giúp tăng cường khả năng cung cấp và tạo ra nguồn thu nhập ổn định.

**Chú trọng vào bảo vệ môi trường:** Vấn đề bảo vệ môi trường đang ngày càng quan trọng và có ảnh hưởng lớn đến ngành vận tải. Công ty hành xe có thể xem xét sử dụng phương tiện vận chuyển thân thiện với môi trường, như ô tô điện hoặc xe chạy bằng năng lượng tái tạo. Đồng thời, công ty cũng có thể tìm cách tối ưu hóa quy trình vận chuyển để giảm thiểu lượng khí thải và ứng dụng các biện pháp tiết kiệm năng lượng.

Những cách khắc phục trên có thể giúp các công ty hành xe vượt qua những hạn chế và khó khăn hiện tại. Tuy nhiên, quan trọng nhất là công ty phải luôn nắm bắt xu hướng mới, cải tiến liên tục và thích nghi với sự thay đổi trong ngành vận tải.

### **TÓM TẮT CHƯƠNG 3**

Chương 3 đưa ra các đề xuất và giải pháp phát triển giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh dựa trên thực trạng hiện hữu và thế mạnh của công ty TNHH Vận Tải Xuân Trường. Để công ty tiếp tục phát triển trong những năm 2023 -2024 cần thực hiện theo các phương án sau: nâng cao chất lượng dịch vụ và cải tiến thêm đa dạng ngành dịch vụ, đề xuất các giải pháp cải tiến như đầu tư thêm các công nghệ quản lý và tăng cường quản lý chất lượng và đánh giá hiệu quả của các giải pháp và đề xuất điều chỉnh nếu cần.

## KẾT LUẬN

Lợi thế của vị trí địa lý thuận lợi của Việt Nam cũng như các con đường giao thương rộng mở với các quốc gia khác sẽ tiếp tục thu hút các mối quan hệ hợp tác lâu dài. Thị trường xuất nhập khẩu toàn cầu được kiểm soát chủ yếu bởi ngành vận tải. Vận chuyển hàng hóa giữa các quốc gia phần lớn được thực hiện bằng đường bộ bằng những phương tiện siêu tải trọng. Nền kinh tế của mỗi quốc gia có thể phát triển thông qua mua bán và trao đổi hàng hóa quốc tế, sau đó dẫn đến sự phát triển liên tục và tương tác.

Quãng thời gian thực tập của em tại công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường là một cơ hội vô cùng hữu ích để nâng cao kiến thức và khả năng phát triển sau khi tốt nghiệp. Điều này cho phép em hiểu rõ hơn về nhiều nghề nghiệp văn phòng bằng cách vận dụng những kiến thức mà em đã học trên lớp. Đồng thời học hỏi những điều mới và nhận ra những thay đổi trong các quy trình nghiệp vụ trong quản lý đội xe. Em muốn bày tỏ lòng biết ơn của mình đối với sự hỗ trợ của ban giám đốc và các anh chị trong các phòng ban của công ty, những người đã cung cấp cho em những kiến thức chuyên môn thực tế cũng như những trải nghiệm mới mẻ đã tạo điều kiện và hỗ trợ em trong quá trình thực tập viết lên bài báo cáo khóa luận này.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Accounting, F. &. (2019, March 4). *MBA SWOT: Container Transportation Company SWOT analysis & matrix - strengths, weaknesses, opportunities & threats*. EMBA Pro for Executive MBA Professionals. <https://embapro.com/frontpage/swotcase/14281-transportation-container>
2. Kiều, T. (2021, July 23). *6 yếu TỐ để marketing ngành logistics*. Dịch vụ marketing online. <https://saigonketnoi.vn/6-yeu-to-de-marketing-nganh-logistics.html>
3. Logistics Service Quality Evaluation - Scientific Research Publishing. (n.d.). <https://www.scirp.org/pdf/18-1.5.5.pdf>
4. (n.d.). Retrieved from Hải quan Việt Nam - General Department of Vietnam Customs: <https://www.customs.gov.vn/>
5. Ánh, L. S. (n.d.). Retrieved from Quy trình nhập khẩu hàng hóa - Đường biển & Hàng không: <https://songanhlogs.com/quy-trinh-nhap-khau-hang-hoa.html>
6. Hà C. Trọng trách lớn của vận tải đường bộ. *Giao thông vận tải*. Published online 2018. <https://tapchigiaothong.vn/trong-trach-lon-cua-van-tai-duong-bo-18361795.htm>