

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT.....	vi
DANH MỤC BẢNG.....	vii
DANH MỤC HÌNH ẢNH.....	viii
LỜI MỞ ĐẦU.....	ix
1. Lí do chọn đề tài.....	ix
2. Phạm vi.....	xi
3. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp	xi
Chương 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN	13
1.1. Một số vấn đề về logistics	13
1.1.1 Khái niệm về Logistics	13
1.1.2 Khái niệm về dịch vụ	14
1.1.3 Khái niệm về chất lượng.....	16
1.2. Vai trò của Logistics	16
1.2.1 Vai trò của Logistics đối với nền kinh tế.....	16
1.2.2 Vai trò của Logistics đối với doanh nghiệp	18
1.2.3 Logistics là sự phát triển tất yếu của dịch vụ giao nhận vận tải	18
1.3. Các hoạt động Logistics	20
1.3.1 Dịch vụ khách hàng	20
1.3.2 Dịch vụ vận tải.....	21
1.3.3 Vai trò và các yếu tố cơ bản của hoạt động vận tải	21
1.4. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ trong Logistics.....	24
1.4.1 Thời gian giao nhận	24
1.4.2 Độ an toàn.....	25

1.4.3	Giá cả phù hợp	25
1.4.4	Chất lượng cơ sở vật chất	26
1.4.5	Phản ánh cung cách phục vụ từ khách hàng	26
Chương 2. THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VẬN TẢI CỦA CÔNG TY TNHH VẬN TẢI HÀNG HÓA XUÂN TRƯỜNG.....		28
2.1.	Tổng quan về công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường.....	28
2.1.1.	Sứ mạng và tầm nhìn của công ty.....	28
2.1.2.	Giá trị cốt lõi.....	29
2.1.3.	Cơ cấu tổ chức của công ty TNHH Xuân Trường	30
2.1.4.	Tình hình nhân sự	32
2.1.5.	Số liệu hoạt động kinh doanh của 2 năm gần đây:	33
2.2.	Thực trạng việc kinh doanh của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường ở năm 2021-2022	34
2.2.1	Chi tiết quy trình:	34
2.2.2	Xin giấy phép nhập khẩu	36
2.2.3	Theo dõi tiến độ đóng hàng đầu xuất khẩu.....	36
2.2.4	Nhận chứng từ và kiểm tra chứng từ	37
2.2.5	Đội hàng về để làm thủ tục nhận hàng	37
2.2.6	Làm thủ tục hải quan và nhận hàng	38
2.2.7	Quy trình cung ứng dịch vụ	39
2.3.	Phân tích tình hình kinh doanh của công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường	42
2.4.	Những vấn đề khó khăn mà công ty TNHH Vận Tải Hàng Hóa Xuân Trường gặp phải.....	43
Chương 3. GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CỦA CÔNG TY TNHH VẬN TẢI HÀNG HÓA XUÂN TRƯỜNG		46
3.1.	Mục tiêu và chiến lược phát triển chất lượng dịch vụ vận tải trong cty Xuân Trường trong thời gian tới	46

3.1.1.	Mục tiêu	46
3.1.2.	Chiến lược phát triển dịch vụ vận tải	48
3.2	Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ và cải tiến thêm đa dạng dịch vụ	50
3.2.1.	Dịch vụ vận tải hàng hóa	50
3.2.2.	Dịch vụ kho bãi	51
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	52
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	54
KẾT LUẬN		57
TÀI LIỆU THAM KHẢO		58

DANH MỤC CÁC CỤM TỪ VIẾT TẮT

A/N	Arrival Notice – Thông báo hàng đến
B/L	Bill of Lading – Vận đơn
C/A	Certificate of Analysis – Chứng nhận phân tích
C/O	Certificate of original – Chứng nhận xuất xứ
D/O	Delivery Order – Lệnh giao hàng
FCL	Full Container Load – Hàng nguyên container
FWD	Forwader – Nhà cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa
L/C	Letter of Credit – Tín dụng chứng từ
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TT	Telegraphic Transfer – Chuyển tiền bằng điện

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Số liệu hoạt động kinh doanh 2021-2022.....	33
--	----

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1 Bãi đậu container	28
Hình 2.2 Sơ đồ tổ chức công ty	31
Hình 2.3 Sơ đồ quy trình nhập khẩu hàng hóa	34