

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh kinh tế toàn cầu ngày càng phát triển và hội nhập sâu rộng, dịch vụ vận tải hàng xuất khẩu đóng vai trò then chốt trong chuỗi cung ứng quốc tế. Đặc biệt, vận tải hàng không, với những ưu điểm vượt trội về tốc độ và độ an toàn, đã trở thành lựa chọn ưu tiên cho các doanh nghiệp cần giao nhận hàng hóa nhanh chóng và hiệu quả. Ngành vận tải hàng không đã và đang đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển thương mại quốc tế, đặc biệt là trong bối cảnh toàn cầu hóa kinh tế.

Đối với Việt Nam, một quốc gia có nền kinh tế xuất khẩu ngày càng phát triển, vận tải hàng không không chỉ là phương tiện vận chuyển nhanh chóng mà còn là công cụ chiến lược để các doanh nghiệp tối ưu hóa quy trình logistics, đặc biệt là trong việc xuất khẩu hàng hóa. Theo Hiệp hội Vận tải Hàng không Quốc tế (IATA), vận tải hàng không đóng góp khoảng 35% giá trị của thương mại toàn cầu mặc dù chỉ chiếm 1% về khối lượng (IATA, 2023). Đặc biệt, đối với các mặt hàng có giá trị cao, dễ hư hỏng hoặc cần được giao hàng trong thời gian ngắn, vận tải hàng không là lựa chọn hàng đầu. Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng phụ thuộc vào xuất khẩu, vận tải hàng không đã và đang trở thành một phần không thể thiếu trong chuỗi cung ứng của nhiều doanh nghiệp.

Cho đến thời điểm hiện tại, vận tải hàng không là một trong những phương thức vận chuyển nhanh nhất, an toàn và đáng tin cậy nhất. Với sự phát triển mạnh mẽ của thương mại điện tử và yêu cầu giao hàng nhanh chóng, nhu cầu về vận chuyển hàng hóa quốc tế ngày càng tăng cao, vận tải hàng không đóng vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của thị trường. Việc nghiên cứu về dịch vụ vận tải hàng không giúp hiểu rõ hơn về cách thức hoạt động, quy trình và những thách thức trong việc vận chuyển hàng hóa quốc tế, từ đó có cái nhìn toàn diện về lĩnh vực này.

Việc tối ưu hóa hiệu quả xuất khẩu bằng đường hàng không mang lại nhiều lợi ích cho doanh nghiệp. Đầu tiên, nó giúp giảm chi phí vận chuyển, từ đó làm tăng lợi nhuận cho doanh nghiệp. Thứ hai, việc vận chuyển hàng hóa nhanh chóng và chính xác giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng, từ đó cải thiện uy tín và thương hiệu của doanh nghiệp trên thị trường quốc tế. Cuối cùng, việc nâng cao hiệu quả xuất khẩu cũng

giúp doanh nghiệp thích ứng nhanh hơn với các biến động của thị trường, đảm bảo rằng hàng hóa được vận chuyển đúng thời gian và điều kiện đã cam kết.

Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution là một trong những đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực Logistics và vận tải hàng không tại Việt Nam. Với mạng lưới rộng khắp và hợp tác với nhiều hãng hàng không lớn, Trust Cargo đã xây dựng được uy tín và chỗ đứng vững chắc trên thị trường. Trust Cargo đã và đang phát triển mạng lưới đối tác đáng tin cậy trên toàn thế giới, đảm bảo mức độ chuyên nghiệp và chuyên môn cao trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ vận tải hàng không cho khách hàng trong và ngoài nước.

Tuy nhiên, như bất kỳ doanh nghiệp nào khác, Trust Cargo cũng phải đối mặt với những thách thức nhất định trong quá trình vận hành. Một số vấn đề phổ biến bao gồm sự biến động về giá nhiên liệu, sự thay đổi liên tục của các quy định quốc tế, cũng như áp lực từ các đối thủ cạnh tranh trong và ngoài nước. Ngoài ra, việc quản lý logistics hiệu quả để đảm bảo hàng hóa được giao đúng thời hạn, đúng chất lượng cũng là một thách thức lớn. Chính vì thế công ty phải liên tục thay đổi và cập nhật giải pháp để có thể đáp ứng được nhu cầu khách hàng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Lựa chọn đề tài “Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng vận chuyển hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution” vì giá trị thực tiễn và tính ứng dụng cao do đề tài mang lại, nhằm đề xuất các giải pháp cải tiến và nâng cao hiệu quả vận chuyển hàng hóa, từ đó đóng góp vào sự phát triển lâu dài và bền vững của công ty.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả xuất khẩu bằng đường hàng không;
- Phân tích quy trình và hoạt động vận tải hàng không của Trust Cargo;
- Phân tích các thách thức và cơ hội trong ngành vận tải hàng không;
- Đánh giá chất lượng dịch vụ vận tải hàng không của Trust Cargo;
- Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả xuất khẩu hàng hóa bằng đường hàng không.

3. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp nghiên cứu tại bàn: quan sát các hoạt động thực tiễn tại công ty;
- Phương pháp tìm kiếm và thu thập thông tin từ sách, giáo trình và tài liệu Internet.

4. Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution

5. Phạm vi nghiên cứu

- Về thời gian: Từ 01/08/2024 → 15/9/2024
- Về không gian: Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution

6. Kết cấu khóa luận tốt nghiệp

Khóa luận tốt nghiệp có 3 chương với 3 nội dung chính như sau:

- Chương 1: Cơ sở lí luận quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không.
- Chương 2: Phân tích tình hình vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution.
- Chương 3: Giải pháp nâng cao chất lượng vận chuyển hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

1.1. Tổng quan về ngành vận tải hàng không

1.1.1. Khái niệm

Vận tải hàng không được định nghĩa là “quá trình di chuyển hành khách, hàng hóa, và thư tín bằng máy bay qua các khoảng cách xa một cách nhanh chóng và an toàn”. Theo John G. Wensveen trong tác phẩm *Air Transportation: A Management Perspective (2018)*, vận tải hàng không không chỉ là phương tiện di chuyển mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc kết nối các nền kinh tế toàn cầu, thúc đẩy thương mại quốc tế và tạo điều kiện cho sự giao lưu văn hóa và con người.

Tác giả John G. Wensveen nhấn mạnh rằng vận tải hàng không cung cấp khả năng tiếp cận toàn cầu và khả năng vận chuyển nhanh chóng, giúp các doanh nghiệp dễ dàng mở rộng thị trường và cải thiện khả năng cạnh tranh. Đây là phương thức vận tải nhanh nhất, chủ yếu sử dụng để vận chuyển các hàng hóa có giá trị cao, hàng hóa dễ hỏng, hoặc hàng hóa yêu cầu giao hàng nhanh chóng.

1.1.2. Đặc tính ngành vận tải hàng không

– *Tốc độ giao nhận nhanh chóng*: Theo Peter Belobaba trong *The Global Airline Industry (2015)*, vận tải hàng không cho phép vận chuyển hàng hóa từ một quốc gia này sang quốc gia khác trong thời gian ngắn nhất. Theo nghiên cứu của John G. Wensveen trong tác phẩm *Air Transportation: A Management Perspective (2018)*, vận tải hàng không là lựa chọn hàng đầu cho các mặt hàng có giá trị cao, cần vận chuyển nhanh như dược phẩm, hàng công nghệ cao và hàng tiêu dùng dễ hỏng.

– *Độ tin cậy cao*: Vận tải hàng không được coi là một trong những phương thức vận chuyển đáng tin cậy nhất. Theo nghiên cứu của Sheehan và Meredith trong *Airline Operations and Scheduling (2020)* đã cho thấy rằng tỷ lệ tai nạn trong vận tải hàng không thấp hơn nhiều so với các phương thức vận tải khác, chính vì thế tỷ lệ thất thoát và hư hỏng hàng hóa khi vận chuyển bằng đường hàng không rất thấp. Harrison (2015) nhấn mạnh rằng các hệ thống kiểm soát và quản lý chất lượng trong ngành hàng không rất nghiêm ngặt, đảm bảo rằng hàng hóa đến đúng thời gian và địa điểm đã định.

– *Bảo vệ hàng hóa*: Vận tải hàng không còn giúp bảo vệ hàng hóa khỏi các yếu tố môi trường, đảm bảo tính toàn vẹn và chất lượng của sản phẩm. Điều này đặc biệt quan

trọng đối với các mặt hàng nhạy cảm như dược phẩm, sản phẩm công nghệ cao, hàng hóa thời trang theo mùa, hàng hóa dễ hỏng như thực phẩm và hoa tươi.

– *Lịch trình chuyến bay cố định và minh bạch*: Các chuyến bay hàng hóa thường có lịch trình cố định, được công bố trước và duy trì nghiêm ngặt. Hãng hàng không thường cung cấp các thông tin chi tiết về lịch trình, giúp người gửi hàng dự đoán thời gian giao hàng một cách chính xác.

– *Khả năng cập nhật và phản ứng nhanh*: Trong trường hợp có sự cố hoặc thay đổi bất ngờ trong hành trình, vận tải hàng không có khả năng thông báo và điều chỉnh lịch trình một cách nhanh chóng. Hệ thống sẽ theo dõi và cập nhật tự động giúp các bên liên quan kịp thời nắm bắt tình hình và đưa ra các giải pháp thích hợp.

– *Tính minh bạch trong thông tin vận chuyển*: Do tính chất quốc tế của vận tải hàng không, các hãng hàng không và công ty logistics thường cung cấp thông tin vận chuyển một cách minh bạch và chi tiết. Điều này bao gồm việc cung cấp số vận đơn hàng không (AWB), trạng thái chuyến bay, và các cập nhật quan trọng về quá trình vận chuyển. Khả năng theo dõi này giúp tăng độ tin cậy và sự minh bạch trong toàn bộ quá trình logistics.

– *Chi phí cao*: Một nhược điểm lớn của vận tải hàng không là chi phí cao hơn so với các phương thức vận chuyển khác như đường biển hoặc đường bộ. Theo tính toán của Doganis trong *The Airline Business* (2019), chi phí vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không cao hơn từ 4 đến 5 lần so với đường bộ và từ 12 đến 16 lần so với đường biển. Tuy nhiên, đối với các mặt hàng có giá trị cao hoặc yêu cầu giao hàng nhanh, chi phí này được coi là hợp lý. Theo nghiên cứu của Chang và cộng sự (2018), chi phí vận tải hàng không thường phụ thuộc vào trọng lượng tính cước và khoảng cách vận chuyển, nhưng sự tiện lợi và tốc độ mà nó mang lại thường vượt trội hơn các phương thức khác.

1.2. Một số khái niệm trong ngành vận tải hàng không

– *Hợp đồng thương mại*: Là thỏa thuận giữa người bán và người mua về các điều khoản và điều kiện bán hàng hóa. Hợp đồng thương mại xác định rõ các trách nhiệm, quyền lợi, giá cả, phương thức thanh toán, điều kiện giao hàng, và các điều khoản khác liên quan đến việc mua bán.

– *Air Waybill (AWB) - Vận đơn hàng không*: Đây là hợp đồng giữa người gửi và hãng hàng không, không thể chuyển nhượng nhằm xác nhận việc nhận hàng hóa từ người

gửi và cam kết vận chuyển đến đích. AWB chứa các thông tin chi tiết về hàng hóa, giúp đảm bảo vận chuyển đúng thỏa thuận và giải quyết tranh chấp nếu có.

– *Gross Weight (GW)*: Là tổng trọng lượng của hàng hóa, bao gồm cả trọng lượng của bao bì, vật liệu đóng gói, pallet, và bất kỳ thiết bị nào khác được sử dụng để đóng gói hàng hóa.

– *Volume Weight (VW)*: Là trọng lượng thể tích được tính dựa trên kích thước (dài, rộng, cao) của kiện hàng và được sử dụng để xác định mức phí vận chuyển. Công thức để tính trọng lượng thể tích thường là:

$$\text{Volume Weight (kg)} = \frac{\text{Dài (cm)} \times \text{Rộng (cm)} \times \text{Cao (cm)}}{5000}$$

Trong công thức trên, hệ số 5000 là tiêu chuẩn ngành được sử dụng rộng rãi trong vận tải hàng không để chuyển đổi thể tích (cm³) sang trọng lượng (kg).

– *Chargeable Weight (CW)*: Trọng lượng hàng hóa dùng để tính cước phí vận chuyển, có thể là trọng lượng thực tế hoặc trọng lượng thể tích. Charge Weight dùng để xác định chi phí vận chuyển, đảm bảo hãng hàng không được trả công hợp lý.

– *Freight Forwarder - Đại lý giao nhận*: Có thể là tổ chức hoặc cá nhân chịu trách nhiệm quản lý và sắp xếp vận chuyển hàng hóa, bao gồm vận tải, lưu kho, và thủ tục hải quan nhằm tối ưu hóa quy trình vận chuyển. Đây được xem là trung gian giữa người gửi và hãng vận tải.

– *Unit Load Device (ULD) - Thiết bị đóng hàng đơn vị*: Container hoặc pallet chuyên dụng để đóng gói và vận chuyển hàng hóa trên máy bay nhằm tối ưu hóa không gian chứa hàng và bảo vệ hàng hóa trong quá trình vận chuyển.

– *Cargo Manifest - Bản kê khai hàng hóa*: Tài liệu liệt kê chi tiết tất cả hàng hóa trên một chuyến bay cụ thể nhằm mục đích dễ quản lý và kiểm soát hàng hóa, giúp cơ quan hải quan và hãng hàng không xác nhận tính hợp lệ của hàng hóa.

– *Customs Clearance - Thông quan hải quan*: Đây là quá trình kiểm tra và phê duyệt hàng hóa từ cơ quan hải quan trước khi xuất nhập khẩu. Mục đích của việc thông quan nhằm đảm bảo hàng hóa được nhập khẩu hoặc xuất khẩu hợp pháp, ngăn chặn hàng hóa bất hợp pháp.

– *Dangerous Goods (DG) - Hàng hóa nguy hiểm*: Những mặt hàng hoặc chất liệu có khả năng gây hại cho con người, môi trường, hoặc máy bay nếu không được xử lý cẩn thận. Ví dụ như pháo hoa, thuốc nổ, chất lỏng dễ cháy, pin, các thiết bị chứa nam châm, ...

– *TARIC Code - Mã thuế quan*: Đây là mã số phân loại hàng hóa khi xuất nhập khẩu theo biểu thuế quan của Liên minh châu Âu. Cần xác định đúng mã để tính thuế nhập khẩu cũng như tuân thủ theo quy định hải quan.

– *Slot Time - Thời gian khe cất/hạ cánh*: Khoảng thời gian được cấp phép cho một chuyến bay cụ thể để cất cánh hoặc hạ cánh tại sân bay. Việc phân chia thời gian cho mỗi chuyến bay giúp tránh tắc nghẽn và đảm bảo hoạt động cất cánh/hạ cánh an toàn và hiệu quả.

– *Cut-Off Time (COT)*: Là thời hạn cuối cùng mà hàng hóa phải được giao đến kho hàng hoặc điểm nhận của hãng hàng không trước khi chuyến bay dự kiến khởi hành. Đây là thời điểm mà hãng hàng không ngừng nhận hàng để kịp thời gian xử lý, kiểm tra an ninh, và sắp xếp hàng hóa lên máy bay.

– *Commercial Invoice - Hóa Đơn Thương Mại*: Đây là chứng từ do người bán lập, cung cấp chi tiết về hàng hóa được bán, bao gồm mô tả, số lượng, giá cả, điều kiện giao hàng và thông tin của người mua và người bán. Hóa đơn thương mại là cơ sở để xác định giá trị hàng hóa, tính thuế và làm thủ tục hải quan khi xuất nhập khẩu.

– *Packing List - Bảng kê đóng gói*: Là danh sách chi tiết về hàng hóa trong từng kiện hàng, bao gồm thông tin về số lượng, trọng lượng, kích thước, và cách đóng gói. Bảng kê đóng gói giúp cho việc kiểm tra hàng hóa, làm thủ tục hải quan, và quản lý kho bãi được dễ dàng hơn.

– *Booking Confirmation - Xác Nhận Đặt Chỗ*: Đây là chứng từ do hãng vận tải hoặc đại lý giao nhận phát hành để xác nhận rằng việc đặt chỗ vận chuyển hàng hóa đã được chấp nhận. Booking Confirmation bao gồm thông tin về thời gian vận chuyển, phương tiện vận chuyển, và các điều kiện liên quan đến lô hàng.

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không

1.3.1 Yếu tố khách quan

❖ Yếu tố kinh tế

Môi trường kinh tế là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến vận tải hàng không. Theo Doganis trong *The Airline Business* (2019), tình hình kinh tế toàn cầu và khu vực có ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vận chuyển hàng hóa và hành khách bằng đường hàng không. Khi nền kinh tế phát triển mạnh, nhu cầu về dịch vụ vận tải hàng không tăng lên do sự gia tăng trong thương mại và tiêu dùng. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, các công ty có xu hướng cắt giảm chi phí vận tải và chuyển sang các phương thức rẻ hơn như đường biển hoặc đường bộ.

❖ Yếu tố chính trị và pháp lý

Yếu tố chính trị và pháp lý cũng đóng vai trò quan trọng trong vận tải hàng không. Theo Button và Taylor trong tác phẩm *International Air Transport: The Future of Aviation* (2019), các quyết định chính sách, hiệp định thương mại, và quy định của chính phủ ảnh hưởng đến hoạt động của các hãng hàng không. Các rào cản thương mại, như thuế quan, hạn ngạch nhập khẩu và các biện pháp kiểm soát biên giới, có thể tạo ra những thách thức cho việc vận chuyển hàng hóa qua đường hàng không. Các xung đột chính trị, chẳng hạn như chiến tranh, bạo loạn, và căng thẳng ngoại giao, cũng có thể dẫn đến việc đóng cửa không phận hoặc thay đổi các tuyến bay, gây gián đoạn vận tải ảnh hưởng đến quy trình giao nhận.

❖ Yếu tố công nghệ

Công nghệ là một yếu tố khách quan có ảnh hưởng lớn đến vận tải hàng không. Theo Sheehan và Meredith trong *Airline Operations and Scheduling* (2020), các tiến bộ công nghệ trong thiết kế máy bay, hệ thống điều khiển không lưu, và quản lý chuỗi cung ứng đã cải thiện hiệu suất và độ tin cậy của ngành hàng không. Sự phát triển của các công nghệ thông tin và truyền thông hiện đại cũng giúp tối ưu hóa quy trình quản lý hàng hóa, giảm thiểu sai sót và tăng cường khả năng theo dõi.

❖ Yếu tố môi trường tự nhiên

Môi trường tự nhiên, bao gồm thời tiết và địa lý, cũng ảnh hưởng lớn đến quy trình vận tải hàng không. Theo Peter Belobaba trong *The Global Airline Industry* (2015), các yếu tố thời tiết như bão, sương mù, và gió mạnh có thể làm chậm trễ hoặc hủy chuyến bay, gây ra sự gián đoạn trong chuỗi cung ứng. Địa lý của một quốc gia cũng có

thể ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận của vận tải hàng không, đặc biệt là ở các khu vực hẻo lánh hoặc có điều kiện địa hình khó khăn.

1.3.2. Các yếu tố chủ quan

❖ Quản lý nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến hiệu quả vận tải hàng không. Theo John G. Wensveen trong *Air Transportation: A Management Perspective* (2018), đội ngũ nhân viên, từ phi công, nhân viên kiểm soát không lưu, đến nhân viên mặt đất, đều đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo an toàn và hiệu quả của các chuyến bay. Việc đào tạo nhân viên, đảm bảo họ có đủ kỹ năng và kiến thức cần thiết để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của ngành.

❖ Chất lượng dịch vụ

Chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng giúp các hãng hàng không tạo ra sự khác biệt và thu hút khách hàng. Chất lượng dịch vụ trong vận tải hàng không bao gồm nhiều khía cạnh như độ tin cậy, thời gian giao hàng, sự an toàn của hàng hóa, tính minh bạch trong thông tin, và khả năng giải quyết khiếu nại. Những yếu tố này ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng dịch vụ. Chất lượng dịch vụ không chỉ giúp tăng doanh thu mà còn góp phần xây dựng uy tín và thương hiệu cho hãng hàng không.

❖ Hiệu quả quản lý chuỗi cung ứng

Hiệu quả quản lý chuỗi cung ứng là yếu tố quyết định đến khả năng cung cấp dịch vụ vận tải hàng không một cách hiệu quả và kinh tế. Theo Sheehan & Meredith (2020), việc quản lý chuỗi cung ứng bao gồm việc tối ưu hóa quy trình xử lý hàng hóa, quản lý kho bãi, và tối ưu hóa tuyến đường bay. Sự phối hợp hiệu quả giữa các bên liên quan trong chuỗi cung ứng, từ nhà cung cấp, đại lý giao nhận, đến các hãng hàng không, sẽ giúp giảm thiểu chi phí và tăng cường khả năng cạnh tranh.

❖ Chiến lược kinh doanh và quản trị

Chiến lược kinh doanh và quản trị của một hãng hàng không có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của hãng. Theo nghiên cứu của Button và Taylor (2019), việc lựa chọn mô hình kinh doanh (ví dụ: hãng hàng không giá rẻ hay hãng hàng không truyền thống), chính sách giá cả, và chiến lược tiếp thị đều có thể ảnh hưởng đến lợi nhuận và khả năng

tồn tại của hãng. Các hãng hàng không cần phải đánh giá kỹ lưỡng các yếu tố bên ngoài và nội bộ để thiết lập một chiến lược phù hợp với thị trường mục tiêu của mình.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 cung cấp cái nhìn tổng quan về ngành vận tải hàng không, bắt đầu với khái niệm và đặc tính cơ bản của lĩnh vực này. Vận tải hàng không được định nghĩa là quá trình di chuyển hành khách và hàng hóa bằng máy bay với tốc độ nhanh chóng và an toàn, đóng vai trò quan trọng trong kết nối kinh tế toàn cầu và thúc đẩy thương mại quốc tế. Chương này cũng nêu rõ các đặc tính nổi bật như tốc độ giao nhận nhanh, độ tin cậy cao, khả năng bảo vệ hàng hóa, và lịch trình chuyên bay minh bạch. Đồng thời, các yếu tố ảnh hưởng đến vận tải hàng không được phân tích, bao gồm yếu tố kinh tế, chính trị, công nghệ, và môi trường tự nhiên, cùng với các yếu tố chủ quan như quản lý nguồn nhân lực, chất lượng dịch vụ, hiệu quả quản lý chuỗi cung ứng, và chiến lược kinh doanh.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH VẬN TẢI HÀNG XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TRUST CARGO AVIATION & SOLUTION

2.1. Giới thiệu sơ lược về công ty

2.1.1. Lịch sử hình thành



Hình 1: Logo công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation&Solution

Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution được thành lập vào tháng 1/2020. Mặc dù đã được thành lập trong thời điểm dịch bệnh Covid 19 nhưng công ty vẫn phát triển và tồn tại cho đến ngày nay đồng thời phát triển thêm công ty con tại Hà Nội vào tháng 12/2022.

- Tên công ty : Công ty Cổ Phần Trust Cargo Aviation & Solution
- Tên giao dịch trong tiếng anh: Trust Cargo Aviation & Solution Joint Stock Company
- Tên viết tắt: Trust Cargo Aviation & Solution JSC
- Lĩnh vực hoạt động: Dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải
- Ngành: Hoạt động dịch vụ hỗ trợ khác liên quan đến vận tải
- Trụ sở chính: 46 - 48 Hậu Giang, Phường 4, Quận Tân Bình, Thành phố Hồ Chí Minh
- Mã số thuế: 0316119435
- Đại diện pháp luật: Nguyễn Hoàng Phương Uyên

2.1.2. Sứ mạng và tầm nhìn

- **Sứ mạng:** Cung cấp dịch vụ giao nhận vận tải và khai thuê hải quan chuyên nghiệp, nhanh chóng và đáng tin cậy cho khách hàng, tối ưu hóa quy trình làm

việc, nâng cao chất lượng dịch vụ và luôn tuân thủ các quy định pháp luật. Trust Cargo luôn nỗ lực để trở thành đối tác tin cậy, đồng hành cùng sự phát triển bền vững của khách hàng.

- **Tầm nhìn:** Trở thành đơn vị hàng đầu trong lĩnh vực giao nhận vận tải và khai thuế hải quan tại Việt Nam và quốc tế; xây dựng một hệ thống dịch vụ toàn diện, hiệu quả và tiên tiến, giúp kết nối các doanh nghiệp và thúc đẩy giao thương quốc tế. Trust Cargo mong muốn tạo ra giá trị bền vững cho khách hàng, nhân viên và cộng đồng, đồng thời đóng góp vào sự phát triển của ngành logistics toàn cầu.

2.1.3. Sản phẩm

Trust Cargo là một trong những công ty vận chuyển uy tín tại Tp.HCM, chuyên cung cấp các dịch vụ như:

- Dịch vụ vận chuyển hàng không: Trust Cargo cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng không toàn diện, bao gồm các quy trình từ nhận hàng, đóng gói tại kho, khai báo hải quan xuất khẩu đến bóc dỡ và thu gom hàng hóa cho vận chuyển quốc tế. Đặc biệt, Trust Cargo có mối quan hệ tốt với các hãng hàng không lớn, uy tín và có các cam kết lâu dài đảm bảo mang đến cho khách hàng mức giá cạnh tranh và chất lượng dịch vụ tốt nhất. Sự hợp tác bền vững với các hãng hàng không giúp Trust Cargo đảm bảo rằng hàng hóa của khách hàng sẽ được vận chuyển an toàn, nhanh chóng và hiệu quả.



Hình 2: Dịch vụ vận tải hàng không

– Dịch vụ hải quan: Đội ngũ chuyên gia dịch vụ hải quan của Trust Cargo được đào tạo chuyên nghiệp từ các trường đại học nổi tiếng và có nhiều năm kinh nghiệm trong chuyên ngành vận tải hàng hóa. Họ có thể xử lý các thủ tục thông quan chung một cách nhanh chóng; thông quan hàng hóa gia công; hoàn thành các chứng từ chuyên tiếp cần thiết cho thủ tục hải quan đảm bảo đem lại sự hài lòng cho khách hàng.



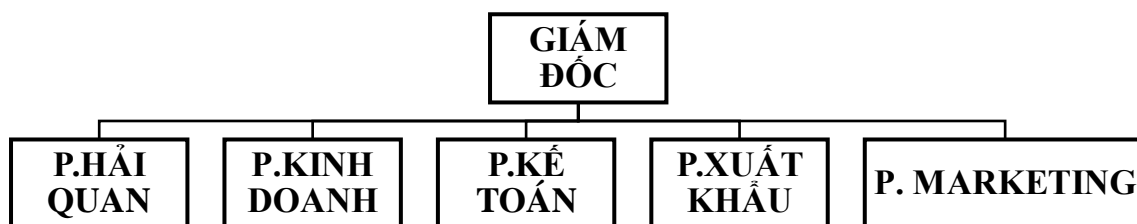
Hình 3: Hàng hóa trong quá trình thông quan

2.1.4. Thị trường hoạt động

Trust Cargo đã và đang phát triển mạng lưới các đối tác đáng tin cậy trên toàn thế giới, đảm bảo mức độ chuyên nghiệp và chuyên môn cao trong lĩnh vực cung cấp các dịch vụ cho khách hàng trong và ngoài nước.

2.1.5. Cơ cấu tổ chức của công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution

Trust Cargo là đơn vị giao nhận vận tải, khai thuê hải quan chuyên nghiệp hoạt động từ năm 2020. Hiện tại Trust Cargo chia làm 5 phòng ban chính bao gồm phòng Hải quan, phòng Kế toán, phòng Marketing, phòng Xuất khẩu và phòng Kinh doanh.



Sơ đồ 1: Cơ cấu tổ chức của công ty

Phân công nhiệm vụ giữa các phòng ban:

- Ban Giám đốc: Tập trung chỉ đạo, điều hành và tổ chức triển khai các hoạt động, xây dựng chiến lược kinh doanh.
- Phòng Hải quan:
 - Xử lý thủ tục hải quan cho hàng hóa nhập khẩu và xuất khẩu.
 - Chuẩn bị và nộp các tài liệu hải quan cần thiết.
 - Liên hệ và làm việc với các cơ quan hải quan để giải quyết các vấn đề phát sinh.
 - Tư vấn và hỗ trợ khách hàng về các quy định và quy trình hải quan.
- Phòng Kế toán:
 - Quản lý và giám sát các hoạt động tài chính của công ty.
 - Lập báo cáo tài chính, dự toán ngân sách và phân tích tài chính.
 - Xử lý các khoản thu chi, lập hóa đơn và thanh toán.
 - Đảm bảo tuân thủ các quy định về kế toán và thuế.
- Phòng Xuất khẩu:
 - Quản lý và điều phối các hoạt động xuất khẩu hàng hóa.
 - Chuẩn bị và xử lý các tài liệu cần thiết cho xuất khẩu như vận đơn, chứng từ xuất xứ, hợp đồng, và hóa đơn
 - Hợp tác với các đơn vị vận chuyển và đối tác quốc tế để đảm bảo hàng hóa được giao đúng hạn và an toàn.
 - Tư vấn khách hàng về quy trình xuất khẩu và các quy định quốc tế.

- Phòng Kinh doanh:
 - Tìm kiếm và phát triển mối quan hệ với khách hàng mới cũng như duy trì quan hệ với khách hàng hiện tại.
 - Lập kế hoạch và thực hiện các chiến lược kinh doanh để đạt được mục tiêu doanh số.
 - Đàm phán và ký kết hợp đồng với khách hàng.
 - Đánh giá nhu cầu của khách hàng và cung cấp các giải pháp vận chuyển phù hợp.
- Phòng Marketing:
 - Xây dựng và triển khai các chiến lược marketing để tăng cường thương hiệu và thu hút khách hàng.
 - Quản lý các kênh truyền thông xã hội, website và các hoạt động quảng cáo.
 - Nghiên cứu thị trường và phân tích đối thủ cạnh tranh.

2.2. Giới thiệu tổng quan về ngành vận tải hàng không tại Việt Nam

2.2.1. Giới thiệu tổng quan

Ngành vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam đã trở thành một phần không thể thiếu trong chuỗi cung ứng toàn cầu, đặc biệt trong bối cảnh hội nhập kinh tế sâu rộng và sự phát triển của thương mại điện tử. Đường hàng không không chỉ đáp ứng nhu cầu vận chuyển nhanh chóng mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và phát triển các mối quan hệ thương mại quốc tế của Việt Nam. Bài viết này sẽ cung cấp cái nhìn tổng quan về ngành vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam, từ lịch sử phát triển, hiện trạng, cho đến những thách thức và triển vọng trong tương lai.

2.2.2. Lịch sử phát triển và thực trạng của ngành vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam

Ngành vận tải hàng không tại Việt Nam bắt đầu phát triển mạnh mẽ từ những năm 1990, khi đất nước mở cửa kinh tế và tham gia vào quá trình hội nhập quốc tế. Sự ra đời của các sân bay quốc tế như Tân Sơn Nhất (TP. Hồ Chí Minh), Nội Bài (Hà Nội), và Đà Nẵng đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc vận chuyển hàng hóa qua đường hàng không. Ban đầu, ngành này chủ yếu phục vụ cho việc vận chuyển hàng hóa nhẹ và có

giá trị cao, nhưng với sự phát triển của công nghiệp và thương mại, phạm vi hoạt động đã được mở rộng, đáp ứng nhu cầu vận chuyển đa dạng của các doanh nghiệp xuất khẩu.

Hiện nay, ngành vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam đang ở giai đoạn phát triển mạnh mẽ với sự tham gia của nhiều hãng hàng không quốc tế và nội địa. Các hãng hàng không như Vietnam Airlines, VietJet Air, Bamboo Airways đã đầu tư mạnh mẽ vào đội bay và mở rộng mạng lưới đường bay quốc tế. Đồng thời, các hãng hàng không quốc tế như FedEx, DHL, UPS cũng đã thiết lập các trung tâm vận tải và kho bãi tại Việt Nam để phục vụ cho việc vận chuyển hàng hóa.

Ngành vận tải hàng không không chỉ giới hạn ở việc vận chuyển các loại hàng hóa nhẹ như điện tử, thời trang, mà còn mở rộng sang các lĩnh vực khác như nông sản, thủy sản, và các sản phẩm công nghiệp. Điều này cho thấy sự đa dạng hóa trong danh mục hàng hóa xuất khẩu và sự linh hoạt của ngành vận tải hàng không trong việc đáp ứng nhu cầu của thị trường.

2.2.3. Tiềm năng phát triển của ngành vận tải hàng không Việt Nam trong tương lai

Mặc dù đối mặt với nhiều thách thức nhưng triển vọng phát triển của ngành vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam vẫn rất lạc quan nhờ vào nhiều yếu tố kinh tế, thương mại và chính sách thúc đẩy. Dưới đây là những tiềm năng phát triển của ngành này:

❖ Sự bùng nổ về Thương mại điện tử

Đầu tiên phải đề cập đến sự phát triển của thương mại điện tử và nhu cầu vận chuyển hàng hóa nhanh chóng đang thúc đẩy sự tăng trưởng của ngành vận tải hàng không. Bên cạnh đó sự mở rộng của các dịch vụ chuyển phát nhanh quốc tế như DHL, FedEx, và UPS tại Việt Nam giúp tăng cường kết nối với thị trường toàn cầu, đáp ứng nhu cầu xuất khẩu hàng hóa có giá trị cao và yêu cầu giao hàng nhanh chóng.

❖ Tăng trưởng xuất khẩu và hội nhập kinh tế quốc tế

Việt Nam đã và đang trở thành một trung tâm sản xuất quan trọng trong chuỗi cung ứng toàn cầu. Với sự gia tăng của các hiệp định thương mại tự do (FTA) và các hiệp định đối tác kinh tế toàn diện, xuất khẩu của Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ. Điều này tạo ra nhu cầu ngày càng cao về dịch vụ vận tải hàng không, đặc biệt là cho các sản phẩm cần giao nhanh và có giá trị cao như điện tử, dệt may, và thực phẩm.

Những mặt hàng có nhu cầu giao nhanh và đảm bảo an toàn, đặc biệt là những mặt hàng ngành dệt may như thời trang và giày dép theo xu hướng cần được đáp ứng nhu cầu thị trường quốc tế một cách nhanh chóng nên vận chuyển bằng đường hàng không là phương án tối ưu và hiệu quả nhất.

Bên cạnh đó việc tham gia vào các hiệp định như CPTPP, EVFTA, và RCEP giúp Việt Nam tăng cường vị thế trong thương mại quốc tế, mở rộng thị trường xuất khẩu, và thúc đẩy nhu cầu vận chuyển bằng đường hàng không. Các doanh nghiệp xuất khẩu Việt Nam cũng đang tận dụng tối đa lợi thế của các hiệp định thương mại tự do để mở rộng thị trường, từ đó làm gia tăng nhu cầu vận tải hàng không.

❖ Công nghệ và tự động hóa

Sự phát triển của công nghệ thông tin và tự động hóa trong ngành logistics đang được áp dụng rộng rãi trong quản lý và vận hành dịch vụ xuất khẩu bằng đường hàng không. Công nghệ như IoT (Internet of Things), AI (Artificial Intelligence), và blockchain đang được triển khai để tăng cường khả năng theo dõi hàng hóa, quản lý kho bãi và tối ưu hóa quy trình vận chuyển.

Các hệ thống xử lý và vận chuyển hàng hóa tại sân bay đang ngày càng được tự động hóa giúp giảm thời gian xử lý, tăng tốc độ giao nhận và giảm thiểu lỗi, từ đó nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành dịch vụ hàng không.

❖ Cơ sở hạ tầng và đầu tư từ các doanh nghiệp logistics

Chính phủ Việt Nam đang cải thiện và đầu tư mạnh mẽ vào cơ sở hạ tầng hàng không, bao gồm việc nâng cấp các sân bay hiện có và xây dựng sân bay mới như Sân bay quốc tế Long Thành. Điều này giúp tăng cường khả năng tiếp nhận và xử lý hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không, giảm thiểu tình trạng quá tải và nâng cao hiệu quả vận hành.

Các doanh nghiệp logistics quốc tế đang đầu tư vào Việt Nam để thiết lập các trung tâm trung chuyển hàng hóa, kho bãi, và dịch vụ logistics hiện đại. Điều này không chỉ giúp cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc xuất khẩu hàng hóa qua đường hàng không.

❖ Chính sách hỗ trợ của Chính phủ

Chính phủ Việt Nam đã nhận thức rõ tầm quan trọng của ngành vận tải hàng không trong việc thúc đẩy xuất khẩu và phát triển kinh tế. Trong ba năm gần đây, nhiều

chính sách hỗ trợ đã được ban hành nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh của ngành này. Việc đầu tư vào cơ sở hạ tầng hàng không, cải thiện quy trình hải quan và logistics, và thúc đẩy các chính sách phát triển bền vững đã tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của vận tải hàng không.

Một xu hướng nổi bật hiện nay là sự phát triển của các dịch vụ vận tải hàng không xanh và bền vững. Các doanh nghiệp vận tải hàng không đã bắt đầu áp dụng các công nghệ tiên tiến nhằm giảm thiểu tác động môi trường, như sử dụng nhiên liệu sinh học, tối ưu hóa hành trình bay, và áp dụng các quy trình quản lý carbon. Xu hướng này không chỉ giúp các doanh nghiệp giảm thiểu chi phí vận hành mà còn nâng cao uy tín và hình ảnh của họ trên thị trường quốc tế.

Bên cạnh đó Chính phủ và các doanh nghiệp đang chú trọng đến việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao trong ngành logistics và vận tải hàng không, giúp nâng cao năng lực quản lý và vận hành.

2.3. Thực trạng vận tải hàng không tại công ty Cổ phần Trust Cargo

- Quy mô hoạt động: Trust Cargo đã trở thành một trong những đơn vị cung cấp dịch vụ vận tải hàng không chuyên nghiệp kể từ năm 2020. Công ty có mạng lưới hoạt động rộng khắp và kết hợp với nhiều hãng hàng không uy tín để mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.
- Chất lượng dịch vụ: Trust Cargo chú trọng đến chất lượng dịch vụ, đảm bảo thời gian vận chuyển nhanh chóng, an toàn, và hiệu quả. Dịch vụ khai thuê hải quan của họ giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và chi phí.
- Đổi mới công nghệ: Trust Cargo đã đầu tư vào công nghệ để tối ưu hóa quy trình vận chuyển và quản lý hàng hóa giúp tăng tính minh bạch và giảm thiểu sai sót.
- Khách hàng: Trust Cargo hiện đang là đại lý vận chuyển hàng hóa của các hãng hàng không tại sân bay Tân Sơn Nhất và sân bay Nội Bài, phục vụ nhiều khách hàng lớn, từ các doanh nghiệp sản xuất đến các công ty thương mại. Điều này tạo nên sự đa dạng trong danh mục khách hàng và giúp công ty duy trì doanh thu ổn định.

2.4. Phân tích hoạt động kinh doanh 3 năm gần nhất

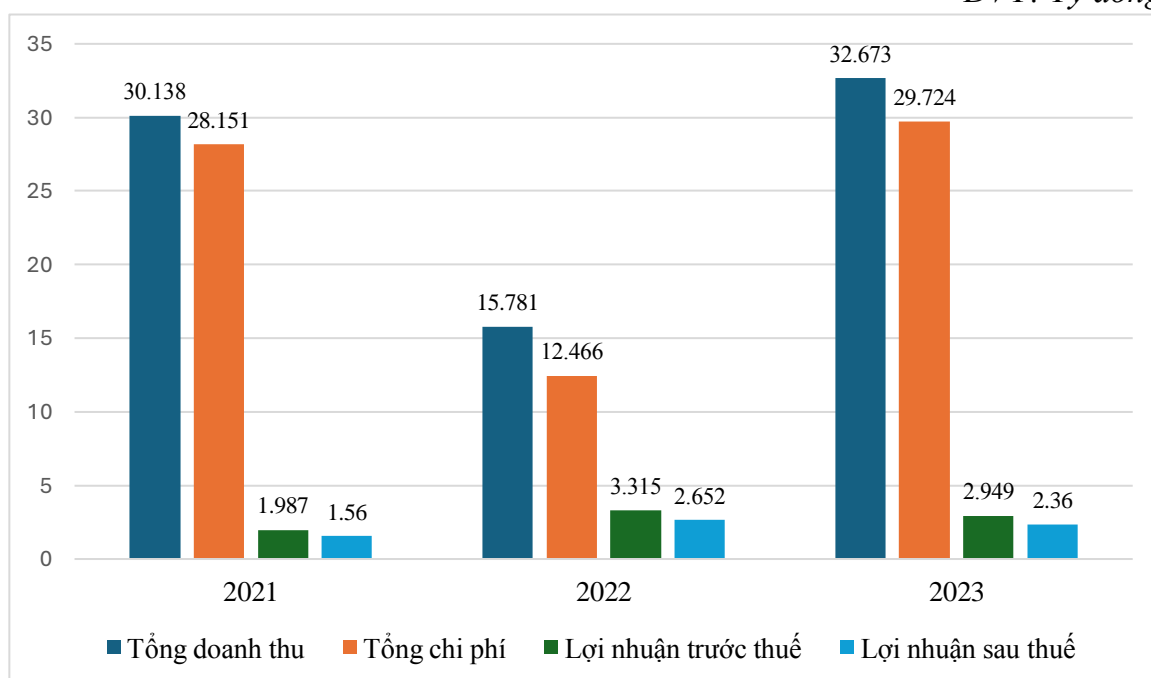
ĐVT: Tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023
Tổng doanh thu	30.138	15.781	32.673
Tổng chi phí	28.151	12.466	29.724
Lợi nhuận trước thuế	1.987	3.315	2.949
Lợi nhuận sau thuế	1.56	2.652	2.36

Bảng 1: Kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Phòng Kế Toán)

ĐVT: Tỷ đồng



Biểu đồ 1: Biểu đồ mô tả kết quả hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Phòng Kế Toán)

❖ Nhận xét :

Nhìn chung, Công ty Trust Cargo đã trải qua sự biến động lớn về doanh thu trong 3 năm qua, với sự sụt giảm mạnh vào năm 2022 và sự phục hồi mạnh mẽ vào năm 2023.

- **Về doanh thu:** Năm 2021 doanh thu đạt 30,138 tỷ đồng, đây là một mức doanh thu khá cao cho thấy sự ổn định và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của công ty. Đến giai đoạn năm 2022 doanh thu giảm mạnh xuống còn 15,781 tỷ đồng, giảm khoảng 47.6% so với năm 2021 do xuất hiện nhiều yếu tố như tác động của dịch bệnh và biến động thị trường trong và ngoài nước. Năm 2023 tổng doanh thu tăng trở lại lên mức 32,673 tỷ đồng, tăng 107% so với năm 2022 và vượt mức của năm 2021. Điều này cho thấy công ty đã phục hồi mạnh mẽ và có thể đã thực hiện các biện pháp chiến lược để cải thiện doanh thu.

- **Về chi phí:** Năm 2021 tổng chi phí là 28,151 tỷ đồng, chiếm tỷ lệ lớn so với doanh thu, nhưng vẫn đảm bảo được lợi nhuận trước thuế. Năm 2022 chi phí giảm đáng kể xuống còn 12,466 tỷ đồng, giảm 55.7% so với năm 2021 cho thấy công ty đã có những biện pháp cắt giảm chi phí hiệu quả và tối ưu hóa được hoạt động của công ty. Nhưng đến năm 2023 tổng chi phí tăng lên 29,724 tỷ đồng, tăng 138.4% so với năm 2022, nhưng vẫn thấp hơn mức chi phí của năm 2021, nguyên nhân chủ yếu là do công ty đầu tư vào các dự án mới mở rộng quy mô hoạt động.

- **Về lợi nhuận trước thuế:** Năm 2021 lợi nhuận trước thuế đạt 1,987 tỷ đồng, cho thấy công ty có khả năng duy trì lợi nhuận ngay cả khi chi phí khá cao. Năm 2022 lợi nhuận trước thuế tăng lên 3,315 tỷ đồng, tăng 67% so với năm 2021. Giai đoạn năm 2023 lợi nhuận trước thuế giảm nhẹ xuống còn 2,949 tỷ đồng, giảm 11% so với năm 2022. Dù doanh thu tăng mạnh nhưng chi phí cũng tăng, ảnh hưởng đến lợi nhuận trước thuế.

- **Về lợi nhuận sau thuế:** Năm 2021 lợi nhuận sau thuế là 1,56 tỷ đồng. Năm 2022 lợi nhuận tăng lên 2,652 tỷ đồng, tăng 70% so với năm 2021. Tuy nhiên năm 2023 lợi nhuận sau thuế giảm nhẹ xuống còn 2,36 tỷ đồng, giảm 11% so với năm 2022.

Mặc dù có biến động về doanh thu và chi phí, công ty vẫn duy trì được lợi nhuận trước và sau thuế khá ổn định và thậm chí còn tăng trưởng mạnh mẽ trở lại, cho thấy khả năng thích nghi và quản lý hiệu quả cũng như khả năng quản lý tài chính của công ty.

2.4. Mô hình SWOT

❖ Điểm mạnh (Strengths)

– *Mạng lưới đối tác toàn cầu:* Trust Cargo đã và đang phát triển mạng lưới đối tác đáng tin cậy trên toàn thế giới, từ các hãng hàng không, công ty vận tải biển, đến các đơn vị cung cấp dịch vụ logistics và kho bãi. Hiện nay Trust Cargo đang là đại lý bán cước của khá nhiều hãng hàng không lớn trên thế giới: Singapore Airlines, Thai Airways, Malaysia Airlines, Japan Airlines, China Airlines, Korean Airlines,.. Điều này cho phép công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển toàn cầu, từ cửa đến cửa, với mức độ chuyên nghiệp và độ tin cậy cao.

– *Đa dạng dịch vụ:* Công ty cung cấp một loạt các dịch vụ vận tải như vận chuyển hàng không, dịch vụ kho bãi, thông quan hải quan,... Sự đa dạng này cho phép Trust Cargo đáp ứng nhiều nhu cầu vận chuyển khác nhau của khách hàng, từ các doanh nghiệp nhỏ đến các tập đoàn lớn.

– *Vị trí thuận lợi:* Phòng hàng không của công ty tọa lạc tại 46-48 Hậu Giang, Quận Tân Bình, TP.HCM, nằm trong khu vực kho TCS và gần kho SCSC. Vị trí này mang lại lợi thế lớn cho quá trình làm thủ tục xuất hàng, giúp đẩy nhanh thời gian xử lý và giảm bớt chi phí vận chuyển.

❖ Điểm yếu (Weaknesses)

– *Phụ thuộc vào đối tác và cơ sở hạ tầng ngoài:* Mặc dù có mạng lưới đối tác toàn cầu, Trust Cargo vẫn phụ thuộc nhiều vào cơ sở hạ tầng của các đối tác, sân bay, và các nhà cung cấp dịch vụ khác. Có thể dẫn đến rủi ro về chất lượng dịch vụ không đồng đều và sự gián đoạn không mong muốn trong quá trình vận chuyển.

– *Nguồn khách hàng chưa ổn định:* Trust Cargo vẫn chưa được khai thác triệt để các thị trường tiềm năng như châu Âu, Mỹ, và Trung Đông, dẫn đến việc phát triển dịch vụ chưa đạt tối đa công suất. Hơn nữa, việc khai thác nguồn lực từ các đại lý còn hạn chế, khiến giá dịch vụ cao, ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh.

– *Cơ sở vật chất còn hạn chế:* Hệ thống phần mềm nghiệp vụ hiện tại chưa đạt tiêu chuẩn cho các dịch vụ yêu cầu tính chuyên nghiệp cao, gây ra nhiều khó khăn và hạn chế trong quy trình khai báo. Ngoài ra, việc thiếu kho bãi ở các vị trí thuận lợi cùng với phương tiện vận chuyển cơ giới chưa đầy đủ đã khiến công ty gặp trở ngại trong việc cung cấp dịch vụ cho các khách hàng lớn.

❖ Cơ hội (Opportunities)

– *Sự phát triển của thương mại điện tử*: Thị trường thương mại điện tử toàn cầu đang bùng nổ, kéo theo nhu cầu ngày càng tăng về dịch vụ giao nhận hàng hóa nhanh chóng và hiệu quả. Đây là cơ hội lớn cho Trust Cargo mở rộng dịch vụ vận tải hàng không và logistics để phục vụ các doanh nghiệp thương mại điện tử.

– *Mở rộng hợp tác quốc tế*: Việt Nam đang hội nhập sâu vào nền kinh tế thế giới, các hiệp định thương mại tự do (FTA) mang lại cơ hội mở rộng thị trường cho công ty, giúp vận chuyển hàng hóa sang nhiều quốc gia với chi phí thấp hơn.

– *Cải tiến công nghệ*: Sự phát triển của các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), blockchain, và tự động hóa mở ra cơ hội cải tiến quy trình vận hành và tăng cường hiệu quả chuỗi cung ứng. Trust Cargo có thể tận dụng những tiến bộ công nghệ này để nâng cao năng lực cạnh tranh và cải thiện dịch vụ khách hàng.

❖ Thách thức (Threats)

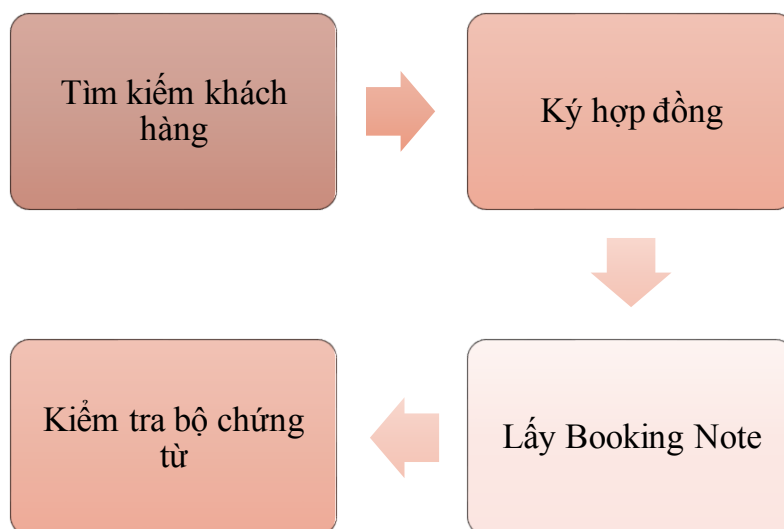
– *Cạnh tranh gay gắt trong ngành*: Ngành logistics và vận tải hàng không là một thị trường cạnh tranh khốc liệt với sự tham gia của nhiều công ty lớn nhỏ, từ các tập đoàn toàn cầu đến các công ty địa phương. Trust Cargo phải đối mặt với sự cạnh tranh về giá cả, chất lượng dịch vụ, và khả năng đáp ứng nhanh chóng nhu cầu của khách hàng.

– *Biến động giá nhiên liệu*: Giá nhiên liệu là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chi phí vận hành trong ngành vận tải hàng không. Sự biến động không lường trước của giá nhiên liệu có thể tác động tiêu cực đến lợi nhuận và khả năng duy trì giá cả cạnh tranh của Trust Cargo.

– *Các quy định và chính sách phức tạp*: Các quy định nghiêm ngặt về an ninh, an toàn, và môi trường từ các cơ quan quản lý nhà nước và quốc tế có thể tạo ra rào cản và làm tăng chi phí tuân thủ cho Trust Cargo. Công ty cần liên tục cập nhật và tuân thủ các quy định này để tránh rủi ro pháp lý và đảm bảo hoạt động trơn tru.

– *Rủi ro từ các sự kiện bất ngờ*: Các sự kiện bất ngờ như đại dịch, thiên tai, hoặc bất ổn chính trị có thể làm gián đoạn chuỗi cung ứng và ảnh hưởng đến hoạt động của Trust Cargo. Công ty cần xây dựng các kế hoạch ứng phó khẩn cấp và cải thiện khả năng phục hồi để giảm thiểu tác động từ các sự kiện này.

2.5. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất khẩu bằng đường hàng không



Sơ đồ 1: Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất khẩu bằng đường hàng không

❖ Diễn giải quy trình

– Bước 1: Tìm kiếm khách hàng

Bộ phận bán hàng sẽ là chủ động tìm kiếm khách hàng có nhu cầu trên website hoặc bất kỳ trang mạng xã hội nào hoặc tiếp tục nhận yêu cầu từ khách hàng cũ và trao đổi thông tin chi tiết về sản phẩm sản phẩm như sau:

- Loại hàng hóa: Phân loại hàng hóa thuộc hàng mỹ phẩm, quần áo, thực phẩm tươi sống, thực phẩm đông lạnh, thực phẩm chức năng,...
- Số lượng: xuất bao nhiêu kiện, tổng khối lượng xuất khẩu,...
- Hãng bay
- Hành trình vận chuyển: thời gian bốc hàng, thời gian dỡ hàng, thời gian chuyển tải,...

– Bước 2: Ký hợp đồng

Nhân viên bán hàng chủ động tư vấn và báo giá chi tiết cho lô hàng bao gồm phí khi hải quan, chi phí đóng kiện, giá cước vận chuyển, phụ phí (nếu có) và các điều kiện phù hợp với nhu cầu khách hàng và tiến hành ký hợp đồng.

– **Bước 3: Lấy Booking Note**

Từ những thỏa thuận trên, nhân viên kinh doanh sẽ gửi yêu cầu đến bộ phận đặt vé để lấy Booking Note, đồng thời gửi thông tin Booking Note từ hãng hàng không đến khách hàng để xác nhận. Sau khi kiểm tra thông tin trên phiếu đặt chỗ có đáp ứng yêu cầu hay không, khách hàng gửi thông tin chi tiết về lô hàng đến Trust Cargo để lấy vé nháp.

– **Bước 4: Kiểm tra bộ chứng từ**

Nhân viên khi nhận được chứng từ từ khách hàng phải kiểm tra tính thống nhất, tính hợp lệ của chứng từ theo cách chi tiết và cẩn thận. Công việc này cực kỳ quan trọng vì nếu hồ sơ không thống nhất hoặc không hợp lệ thì cơ quan hải quan sẽ không chấp nhận đăng ký tờ khai hải quan, việc điều chỉnh hồ sơ sẽ rất mất thời gian và chi phí.

Bộ chứng từ hàng xuất bao gồm:

- Hợp đồng thương mại - Sales Contract
- Phiếu đóng gói - Packing List
- Hóa đơn thương mại - Commercial Invoice
- Booking của hãng Hàng Không - Booking Confirmation
- Giấy chứng nhận xuất xứ - Certificate of Origin (C/O)
- Giấy chứng nhận chất lượng - Certificate of Quality
- Giấy chứng nhận kiểm dịch thực vật - Certificate of Phytosanitary and Veterinary
- Tờ khai hải quan

Bộ chứng từ không nhất thiết phải bao gồm tất cả các loại giấy tờ được liệt kê, mà phụ thuộc vào loại hàng hóa và các yêu cầu cụ thể của quốc gia nhập khẩu. Một bộ chứng từ được coi là hợp lệ khi tất cả các thông tin liên quan đến hàng hóa trên các giấy tờ như hợp đồng, hóa đơn thương mại, và bảng kê chi tiết đều khớp với nhau. Những thông tin này bao gồm: tên, địa chỉ, số điện thoại của bên mua và bên bán, tên hàng hóa, trọng lượng tịnh, trọng lượng cả bì, cảng bốc hàng, cảng dỡ hàng, điều kiện thanh toán, tổng giá trị hợp đồng, xuất xứ hàng hóa, hãng hàng không, và số chuyến bay.

Your shipment has been booked as follows:

AWB: 738-59863694
 Pieces: 46
 Weight: 765.00 K
 Volume: 5.94 MC
 Commodity: CONSOL
 Routing: HAN - MNL
 Flight Details:
 HAN - MNL VN647 /31AUG(CVR) 46 pcs 765.00 K 5.94 MC BKD 00:05 04:20

We thank you very much for your booking and wish you a pleasant day.

For further information, please don't hesitate to contact our customer service centre.

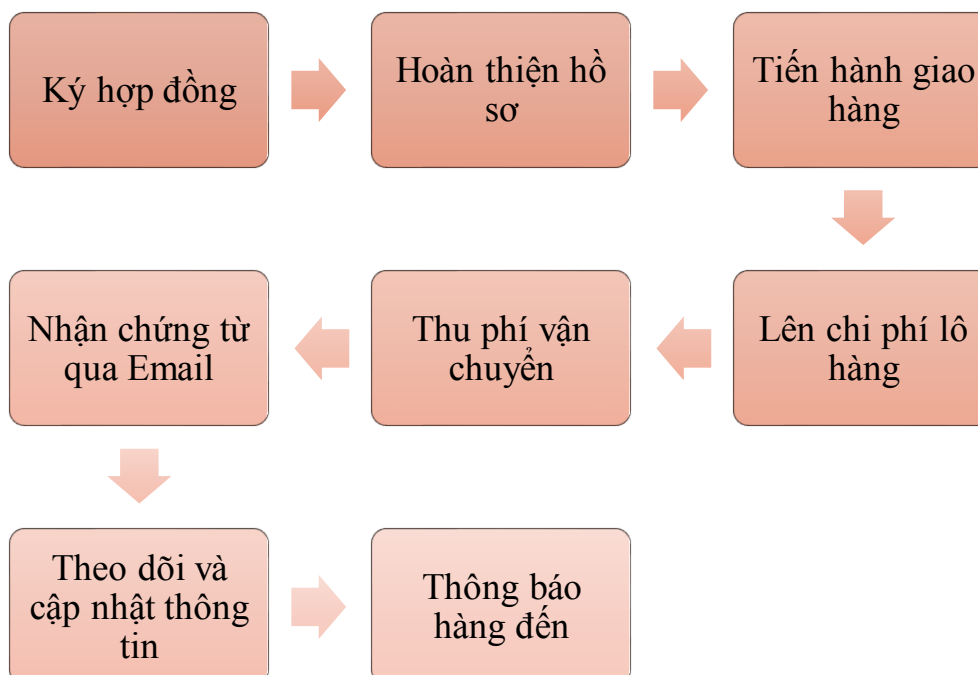
Sincerely,

Cut off time: 4 hours before departure

Warehouse: NCTS - 01B1A02

Hình 4: Booking Confirmation

2.6. Quy trình vận tải hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không



Sơ đồ 2: Quy trình vận tải hàng hóa xuất khẩu bằng đường hàng không

❖ **Diễn giải quy trình:**

– **Bước 1: Ký kết hợp đồng**

Khi nhận được yêu cầu từ khách hàng, nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành phân tích và đề xuất dịch vụ phù hợp nhất với yêu cầu của khách. Sau khi khách hàng và công ty đạt được sự đồng thuận, hợp đồng sẽ được ký kết. Hợp đồng này sẽ có hiệu lực pháp lý khi cả hai bên cùng ký và sẽ bao gồm đầy đủ các quy định về phạm vi dịch vụ, mức phí, thời gian thực hiện, trách nhiệm và vai trò của các bên một cách chi tiết và chính xác. Sau khi hợp đồng được ký kết, yêu cầu dịch vụ của khách hàng sẽ bắt đầu được thực hiện.

– **Bước 2: Tìm hiểu và hoàn thiện hồ sơ của lô hàng**

Dựa trên thông tin và các chứng từ mà khách hàng cung cấp, nếu có bất kỳ thiếu sót nào, nhân viên sẽ tiến hành bổ sung và hoàn thiện hồ sơ để đảm bảo lô hàng đủ điều kiện xuất khẩu. Tiếp theo, nhân viên sẽ liên lạc với các hãng vận chuyển để cung cấp thông tin lô hàng, đồng thời xử lý và cập nhật các chứng từ nếu có sai sót hoặc yêu cầu phát sinh từ phía khách hàng. Nhân viên phụ trách phải theo dõi chặt chẽ tiến độ của quy trình này trước khi giao hàng cho đơn vị vận chuyển.

Hồ sơ xuất khẩu bao gồm:

- Tờ khai hải quan
- Hóa đơn thương mại
- Phiếu đóng gói
- Vận đơn hàng không (Air Waybill)
- Giấy chứng nhận xuất xứ (nếu cần)
- Các giấy tờ khác liên quan

– **Bước 3: Tiến hành các thủ tục giao hàng**

Sau khi ký kết hợp đồng, nhân viên kinh doanh thực hiện các thủ tục giao hàng. Sau khi đã hoàn tất các quy trình chuẩn bị hồ sơ, người xuất khẩu sẽ tiến hành giao hàng kèm với thư chỉ dẫn của người gửi hàng cho người giao nhận để người giao nhận giao hàng cho hãng vận chuyển và lập vận đơn. Tiếp theo, người giao nhận sẽ cấp cho người xuất khẩu giấy chứng nhận đã nhận được hàng.

Sau đó, người giao nhận sẽ tiến hành vận chuyển hàng hóa đến kho hàng của hãng hàng không hoặc đến cảng hàng không để chuẩn bị cho việc xuất khẩu. Tại đây,

hàng hóa sẽ được chất vào khoang máy bay, lập Booking Note với hãng hàng không để thu thập thông tin về lịch trình chuyến bay, tuyến đường bay, và cước phí vận chuyển.

Nhân viên giao nhận sẽ tạo vận đơn gom hàng (House Airway Bill - HAWB) và bản kê khai hàng hóa (Air Cargo Manifest) nếu khách hàng chấp nhận gom hàng cùng với các chủ hàng khác. Họ cũng sẽ sắp xếp phương tiện vận chuyển hàng hóa đến sân bay nếu khách hàng không tự tổ chức vận tải nội địa và đảm bảo quá trình vận chuyển phù hợp với lịch trình chuyến bay. Ngoài ra, nhân viên sẽ lập phiếu cân, hoàn tất thủ tục hải quan, mở tờ khai hàng xuất và tiến hành thông quan. Sau đó, hàng hóa sẽ được đưa vào kho để chờ xếp lên máy bay. Nhân viên giao nhận cũng sẽ yêu cầu hãng hàng không lập vận đơn chính (Master Airway Bill - MAWB) và gửi kèm các chứng từ cần thiết nếu quốc gia nhập khẩu có yêu cầu cụ thể.

– **Bước 4: Lên chi phí cho lô hàng**

Phòng kinh doanh và phòng giao nhận tổng hợp chứng từ để kế toán tiến hành tính toán chi phí cho lô hàng xuất khẩu bao gồm phí vận chuyển, phí bảo hiểm, phí lưu kho, và các phí dịch vụ khác. Thông tin về chi phí này sẽ được gửi cho người xuất khẩu để xác nhận để hạn chế những phát sinh và sai sót trong quá trình từ khi nhận hàng từ nhà xuất khẩu đến hãng vận chuyển cũng như đáp ứng đúng yêu cầu của khách hàng.

– **Bước 5: Hoàn tất thủ tục và thông báo chi phí cho khách hàng**

Khi các thủ tục tại kho nhận hàng ở sân bay đã được hoàn thành và các chi phí liên quan đến lô hàng đã được thanh toán, người giao nhận sẽ thông báo cho người xuất khẩu và tiến hành thu phí. Sau đó, nhân viên giao nhận sẽ gửi các chứng từ liên quan đến lô hàng cho hãng hàng không. Những chứng từ này bao gồm:

- Hóa đơn thương mại - Commercial Invoice
- Bản kê khai chi tiết hàng hóa - Cargo Manifest
- Phiếu đóng gói - Packing List
- Vận đơn hàng không - Master Airway Bill
- Vận đơn của người gom hàng - House Airway Bill
- Các chứng từ khác theo yêu cầu với lô hàng đặc biệt (nếu có)

– **Bước 6: Nhận chứng từ trước qua email**

Để người nhập khẩu chủ động trong việc nhận hàng thì sau khi bộ chứng từ và lô hàng được vận tải nhà xuất khẩu thường gửi toàn bộ chứng từ qua email bản scan cho họ để thông báo cho họ về thông tin lô hàng.

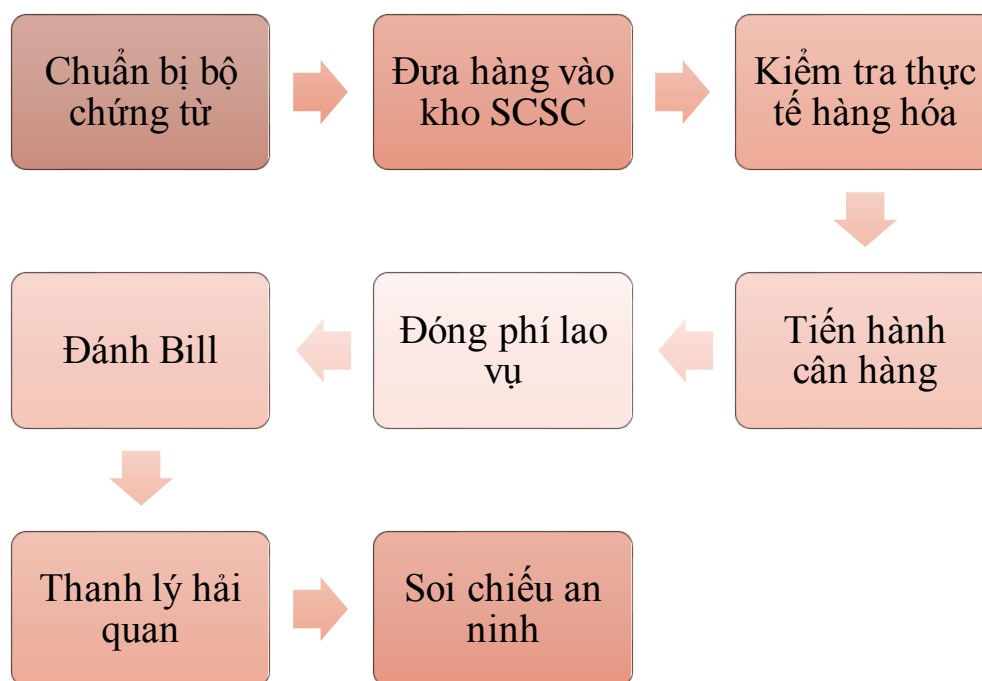
– **Bước 7: Theo dõi lô hàng, cập nhật cho khách hàng**

Liên tục theo dõi trạng thái lô hàng trên các trang web của từng hãng bay và cập nhật cho khách hàng. Thông tin về lô hàng sẽ được cập nhật liên tục để đảm bảo hàng hóa được vận chuyển đúng lịch trình và an toàn.

– **Bước 8: Thông báo hàng đến**

Khi hàng hóa đến nơi đích, người nhận hàng sẽ nhận được thông báo từ nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển rằng hàng hóa đã đến và sẵn sàng để giao đến địa chỉ nhận.

2.7. Quy trình hoàn thành thủ tục hải quan xuất khẩu bằng đường hàng không



Sơ đồ 3: Quy trình hoàn thành thủ tục hải quan xuất khẩu bằng đường hàng không

❖ **Diễn giải quy trình:**

– **Bước 1: Chuẩn bị bộ chứng từ**

Nhân viên giao nhận chuẩn bị các giấy tờ cần thiết trước khi đến kho hàng, bao gồm:

- Tờ khai hàng hóa xuất khẩu

- Giấy giới thiệu: 01 bản gốc
- Hợp đồng thương mại : 01 bản sao
- Hóa đơn thương mại: 01 bản chính
- Bản kê chi tiết: 01 bản chính
- Phiếu hướng dẫn gửi hàng (kho SCSC) gồm 4 liên đã dán nhãn của hãng hàng không
- Booking của hãng hàng không: 01 bản
- Nhãn hàng không (Airlines Label): là nhãn do hãng hàng không cung cấp và được dùng để dán lên các kiện hàng trước khi chúng được vận chuyển bằng máy bay. Nhãn hàng không bao gồm các thông tin quan trọng giúp nhận dạng và theo dõi lô hàng trong suốt quá trình vận chuyển như số không vận đơn, nơi đi, nơi đến, số kiện hàng, ...
- Nhãn của đại lý (Mother Bag Label): là nhãn do các đại lý vận tải cung cấp và dùng để dán lên các kiện hàng trước khi chúng được vận chuyển. Nhãn này giúp đại lý ở cả đầu gửi và đầu nhận phân loại và quản lý hàng hóa một cách hiệu quả. Đây cũng là một công cụ quan trọng trong quy trình vận tải hàng không, giúp đảm bảo sự chính xác và an toàn cho các lô hàng được vận chuyển thông qua các đại lý vận tải.

– **Bước 2: Đưa hàng vào kho SCSC**

Sau khi đã chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ cần thiết, nhân viên giao nhận đưa hàng đến kho SCSC và trình bộ chứng từ để tiến hành nhập kho. Đây là một bước quan trọng trong quy trình xuất khẩu hàng hóa, nhằm đảm bảo hàng hóa được lưu trữ an toàn và chuẩn bị cho quá trình vận chuyển tiếp theo.

Các bước cụ thể trong quá trình đưa hàng vào kho SCSC:

- Chuẩn bị bộ chứng từ: Trước khi đưa hàng vào kho, nhân viên giao nhận cần chuẩn bị đầy đủ bộ chứng từ cần thiết.
- Vận chuyển hàng hóa đến kho SCSC: Nhân viên giao nhận sẽ vận chuyển hàng hóa từ nơi xuất phát đến kho SCSC. Quá trình này bao gồm việc sắp xếp và vận chuyển hàng hóa bằng các phương tiện vận tải phù hợp.
- Trình bộ chứng từ:

- Khi đến kho SCSC, nhân viên giao nhận sẽ trình bộ chứng từ của lô hàng cho nhân viên kho. Bộ chứng từ này giúp xác định và kiểm tra hàng hóa, đảm bảo mọi thông tin đều chính xác và đầy đủ.
- Kiểm tra và nhập kho: Nhân viên kho SCSC sẽ kiểm tra hàng hóa và đối chiếu với các thông tin trong bộ chứng từ. Nếu mọi thứ đều chính xác, hàng hóa sẽ được nhập kho và lưu trữ an toàn cho đến khi được vận chuyển tiếp.

– **Bước 3: Kiểm tra thực tế hàng hóa**

Nhân viên giao nhận cần kiểm tra các số hiệu, nhãn mác, và thông tin trên kiện hàng (tên hàng, số kiện, trọng lượng, ...) để đảm bảo rằng chúng khớp với các thông tin trong bộ chứng từ. Bên cạnh đó cần kiểm tra nhãn mác và bao bì, đảm bảo rằng nhãn của hãng hàng không (Airlines Label) và nhãn của đại lý (Mother Bag Label) đã được dán đúng cách và đầy đủ, bao bì còn nguyên vẹn, không bị rách hay hỏng.

Đây là một bước quan trọng giúp đảm bảo rằng nhân viên giao nhận nhận đúng lô hàng của khách hàng. Bất kỳ sai sót nào về nhãn mác, chất lượng bao bì, và các số liệu so với vận đơn hàng không phụ- House Air Waybill (HAWB) cần được phát hiện và khắc phục ngay trước khi hàng hóa được gửi đi. Nếu hàng đã được gửi đi, đại lý phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tình trạng của lô hàng đối với khách hàng.

– **Bước 4: Tiến hành cân hàng**

Hàng hóa sẽ được đưa đến khu vực cân. Khi hàng hóa được đặt lên cân, nhân viên giao nhận sẽ đưa số không vận đơn (Master Air Waybill - MAWB) cho nhân viên tiếp nhận để nhập thông tin hàng hóa vào hệ thống.

Nhân viên tiếp nhận của SCSC thực hiện cân hàng. Quá trình cân bao gồm 2 bước sau:

- Gross Weight (Trọng lượng tổng): Cân toàn bộ trọng lượng của kiện hàng, bao gồm cả bao bì.
- Volume Weight (Trọng lượng thể tích): Tính toán trọng lượng dựa trên kích thước của kiện hàng, thường được sử dụng để xác định trọng lượng tính cước.

Nhân viên tiếp nhận so sánh Gross Weight và Volume Weight. Trọng lượng nào lớn hơn sẽ được sử dụng làm trọng lượng tính cước (Chargeable Weight) cho lô hàng.

Sau khi hoàn tất cân hàng, nhân viên tiếp nhận in phiếu hướng dẫn gửi hàng và ký xác nhận. Phiếu này bao gồm các thông tin về trọng lượng của lô hàng và được



Hình 5: Hàng hóa tại khu vực cân hàng

giao lại cho nhân viên giao nhận, phiếu này sẽ được lưu trữ cùng với các tài liệu khác trong bộ chứng từ của lô hàng.

– **Bước 5: Đóng phí lao vụ**

Nhân viên giao nhận chuẩn bị các tài liệu cần thiết như phiếu hướng dẫn gửi hàng và Booking Note của hãng hàng không, sau đó đến bộ phận kế toán của SCSC để thực hiện việc thanh toán phí lao vụ. Tại đây, nhân viên giao nhận nộp phiếu hướng dẫn gửi hàng và Booking Note cho nhân viên kế toán của SCSC. Các tài liệu này chứa đựng thông tin chi tiết về lô hàng và các dịch vụ đã được sử dụng.

Nhân viên kế toán của SCSC kiểm tra chứng từ và tính toán các khoản phí lao vụ dựa trên các dịch vụ đã cung cấp. Các khoản phí này có thể bao gồm: phí lưu kho, phí bốc xếp hàng hóa, phí xử lý chứng từ, phí cân hàng và các phí dịch vụ khác (nếu có).

Tiếp theo, nhân viên giao nhận tiến hành thanh toán các khoản phí lao vụ cho SCSC. Việc thanh toán có thể được thực hiện bằng tiền mặt, chuyển khoản, hoặc các phương thức thanh toán khác do SCSC chấp nhận. Tại đây, nhân viên kế toán lập hóa đơn, thu tiền, và giữ lại liên màu hồng. Đồng thời, họ giao liên màu vàng cùng với Booking Note cho bộ phận Loading sau khi hàng hóa đã qua máy soi để tiếp tục xử lý. Nhân viên giao nhận lấy lại 2 liên màu trắng và xanh cùng với hoá đơn đã đóng phí lao vụ để sử dụng trong các bước tiếp theo của quy trình vận chuyển.

– **Bước 6: Đánh Bill**

Sau khi đã hoàn thành việc đóng phí lao vụ, nhân viên giao nhận mang tờ phiếu hướng dẫn gửi hàng màu trắng đến hãng hàng không để yêu cầu cấp MAWB. Tại đây, nhân viên phụ trách đánh Bill của hãng hàng không sẽ dựa trên các thông tin được ghi trong phiếu hướng dẫn gửi hàng để lập MAWB. Sau khi hoàn thành, nhân viên này sẽ ký tên vào tờ Bill và trao cho nhân viên giao nhận. Nhân viên giao nhận sẽ tiến hành kiểm tra lại các số liệu trên MAWB và phiếu hướng dẫn gửi hàng để đảm bảo rằng chúng khớp nhau.

Sau khi kiểm tra thông tin, nhân viên giao nhận sẽ kí vào tờ Bill và sau đó xé hai tờ Bill gồm một bản chính và một bản copy, rồi đưa tất cả các tờ Bill còn lại cho nhân viên giao nhận cùng với tờ phiếu hướng dẫn gửi hàng màu trắng.

Do số lượng hóa đơn cần thiết lập là rất lớn, nhân viên cần kiểm tra kỹ các lô hàng có địa chỉ người gửi và người nhận dài hoặc chưa có trong hệ thống. Một khi hóa đơn đã được xuất, việc chỉnh sửa sẽ trở nên rất phức tạp. Để đảm bảo các chứng từ cho chuyên hàng chuyên phát nhanh được bao gồm trong hóa đơn, các chứng từ này phải được nhập vào bộ Bill ít nhất 1 đến 2 giờ trước giờ cất sô chuyến bay.

– **Bước 7: Thanh lý Hải quan**

Nhân viên giao nhận đến phòng Hải Quan giám sát tại kho SCSC để hoàn tất thủ tục thanh lý tờ khai hải quan. Tại đây, nhân viên giao nhận điền đầy đủ thông tin vào tờ khai (áp dụng cho hàng hóa mở tờ khai tại hải quan sân bay Tân Sơn Nhất) hoặc vào biên bản bàn giao chuyển cửa khẩu (áp dụng cho hàng xuất chuyển qua cửa khẩu). Thông tin cần ghi bao gồm:

- Số tờ khai
- Tổng số kiện thực xuất

- Loại hàng
- Trọng lượng theo tờ khai
- Số MAWB
- Số hiệu chuyến bay
- Ngày bay

Sau khi đối chiếu số lượng kiện hàng và trọng lượng thực tế trên phiếu hướng dẫn gửi hàng màu xanh với tờ khai, nhân viên Hải Quan giám sát sẽ ký và đóng dấu vào phiếu hướng dẫn gửi hàng này, sau đó chuyển lại cho nhân viên giao nhận. Đến đây, lô hàng đã hoàn tất các thủ tục hải quan tại sân bay.

– **Bước 8: Soi chiếu an ninh**

Quá trình soi chiếu an ninh là bước kiểm tra toàn diện hàng hóa trước khi được chất lên máy bay. Tại bộ phận an ninh SCSC, nhân viên giao nhận trình phiếu hướng dẫn gửi hàng màu xanh đã được thanh lý cho nhân viên tiếp nhận để xin phép cho lô hàng qua máy soi chiếu. Sau đó, nhân viên giao nhận đưa lô hàng đến máy soi và trình phiếu hướng dẫn gửi hàng màu xanh để nhân viên bốc xếp nhập số liệu vào hệ thống và tiến hành soi chiếu. Nhân viên giao nhận sẽ cầm phiếu hướng dẫn gửi hàng màu xanh đến bàn tiếp nhận soi chiếu an ninh để nhân viên an ninh nhập số liệu vào máy.

Sau khi lô hàng đã qua quá trình soi chiếu, nhân viên an ninh sẽ đóng dấu xác nhận trên phiếu hướng dẫn gửi hàng màu xanh. Đây là bước cuối cùng trong quy trình và đánh dấu ranh giới trách nhiệm giữa đại lý và hãng hàng không, từ đây đại lý không còn chịu trách nhiệm về hàng hóa.

Cuối cùng, bộ chứng từ đi kèm với hàng hóa xuất khẩu sẽ được gửi đi, đây là một bước quan trọng và cần thiết trong quá trình giao dịch thương mại quốc tế. Bộ chứng từ này bao gồm các giấy tờ pháp lý và thương mại liên quan đến lô hàng xuất khẩu, đảm bảo rằng giao dịch được thực hiện một cách suôn sẻ và hợp pháp.

Bộ chứng từ kèm theo hàng bao gồm:

- MAWB + HAWB: 1 bản sao y cho mỗi chứng từ
- Invoice + Packing List: 01 bản gốc cho mỗi chứng từ

Sau khi hoàn tất các công đoạn xuất hàng và hoàn thành bộ chứng từ, nhân viên giao nhận sẽ quay về công ty và gửi bộ chứng từ của lô hàng qua email cho đại lý của khách hàng để thực hiện các thủ tục nhận hàng, bao gồm:

- HAWB: 1 bản scan.
- MAWB: 1 bản scan.
- CARGO MANIFEST: 1 bản.

2.9. Đánh giá rủi ro trong quy trình vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty

❖ Rủi ro hư hỏng và mất mát hàng hóa

Trong vận tải hàng không nói chung và tại Trust Cargo nói riêng, thì hư hỏng và thất lạc hàng hóa là một vấn đề quan trọng cần chú ý. Đối với hàng hóa nhạy cảm như điện tử, dược phẩm, hoặc hàng dễ vỡ thì việc bốc dỡ và chuyển giao giữa các phương tiện hoặc xử lý hàng không không đúng cách có thể gây tổn thất lớn. Hàng hóa dễ bị hư hỏng hoặc thất lạc không chỉ là tổn hại về tài chính mà còn ảnh hưởng nghiêm trọng đến uy tín của công ty, làm suy giảm lòng tin từ phía khách hàng.

❖ Rủi ro chậm trễ chuyển bay

Chậm trễ chuyển bay là một yếu tố thường xuyên và có tác động lớn đến hiệu quả hoạt động của Trust Cargo. Các nguyên nhân dẫn đến chậm trễ bao gồm yếu tố thời tiết (bão, sương mù, gió,...) cho đến các vấn đề kỹ thuật của máy bay hoặc hệ thống quản lý không lưu đã gây ảnh hưởng trực tiếp đến lịch trình sản xuất và giao nhận hàng hóa, khiến công ty phải đối mặt với khiếu nại và yêu cầu bồi thường từ khách hàng. Ngoài ra, sự chậm trễ còn ảnh hưởng đến danh tiếng của công ty, làm giảm lòng tin từ phía khách hàng và đối tác kinh doanh, đặc biệt trong các giao dịch yêu cầu thời gian vận chuyển nghiêm ngặt.

❖ Rủi ro từ chính sách và quy định

Các chính sách và quy định của các cơ quan nhà nước thường xuyên thay đổi và chưa thực sự thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực vận tải hàng không. Để giảm được rủi ro từ các chính sách và quy định đòi hỏi doanh nghiệp phải không cập nhật những thông tư, chính sách mới có khả năng dẫn đến sự trì trệ trong quá trình hoạt động và làm thủ tục. Việc hàng hóa không tuân thủ quy định có thể khiến hàng bị giữ lại, kéo dài thời gian vận chuyển và gia tăng chi phí kho bãi. Trong trường hợp xấu nhất, hàng hóa có thể bị phạt hoặc bị trả lại, dẫn đến tổn thất tài chính lớn và làm gián đoạn hoạt động kinh doanh của khách hàng. Những sự cố này không chỉ tạo ra áp lực về thời gian mà còn làm tăng chi phí xử lý, gây khó khăn cho cả công ty lẫn khách hàng.

❖ **Biến động tỷ giá hối đoái**

Biến động tỷ giá hối đoái giữa các đồng tiền có thể tác động đến lợi nhuận, chi phí vận hành và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp. Khi đồng nội tệ của quốc gia mà công ty hoạt động (chẳng hạn như VND) mất giá so với USD, chi phí các yếu tố đầu vào này tăng lên đáng kể. Điều này làm gia tăng chi phí vận hành hàng ngày của công ty, từ đó ảnh hưởng đến lợi nhuận và khả năng duy trì dịch vụ ở mức giá cạnh tranh.

❖ **Rủi ro trong việc quản lý đối tác và chuỗi cung ứng**

Trust Cargo hợp tác với nhiều bên như hãng hàng không, nhà thầu bốc xếp, và công ty logistics. Vậy nên nếu quản lý không hiệu quả hoặc thiếu sự phối hợp chặt chẽ giữa các đối tác, các sự cố có thể xảy ra như chậm trễ trong giao nhận hoặc mất hàng hóa sẽ làm gián đoạn quy trình vận hành, khiến khách hàng mất niềm tin vào dịch vụ. Trong trường hợp xảy ra vấn đề sự cố thì vấn đề về trách nhiệm pháp lý càng trở nên phức tạp và không rõ ràng. Những yếu tố này làm tổn hại uy tín và tài chính của công ty, ảnh hưởng lâu dài đến khả năng duy trì và phát triển khách hàng.

❖ **Rủi ro về cơ sở vật chất**

Trong quá trình vận chuyển từ nhà kho đến sân bay không có xe kịp thời, xe bị hỏng hoặc bị cấm tải trong giờ cao điểm dẫn đến lô hàng có thể bị chậm trễ. Điều này có thể dẫn đến việc lô hàng bị lưu kho, gây phát sinh phí lưu kho tính theo trọng lượng của lô hàng. Đặc biệt, đối với những lô hàng nhạy cảm như máu xét nghiệm, hàng tươi sống, rau quả, việc bị lưu kho có thể làm giảm chất lượng và tiêu chuẩn sản phẩm, khiến sản phẩm bị từ chối nhập khẩu hoặc bị tái nhập trở lại.

❖ **Rủi ro về chăm sóc khách hàng**

Những trường hợp như phản hồi chậm, thiếu sự hỗ trợ kịp thời hoặc giải quyết khiếu nại không thỏa đáng sẽ khiến khách hàng cảm thấy không được quan tâm dẫn đến mất lòng tin và giảm mức độ hài lòng của họ đối với dịch vụ. Bên cạnh đó việc giải quyết khiếu nại không thỏa đáng sẽ kéo theo nhiều tranh chấp không mong muốn, gây thiệt hại về tài chính và ảnh hưởng uy tín của công ty, làm suy giảm lợi thế cạnh tranh.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 trình bày tổng quan về thực trạng vận tải hàng xuất bằng đường hàng không tại Việt Nam, với sự phát triển nhanh chóng và những thách thức mà ngành này phải đối mặt, phân tích được những rủi ro trong quy trình vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không. Đồng thời, chương 2 cũng mô tả chi tiết quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Trust Cargo, bao gồm các bước từ ký kết hợp đồng, hoàn thiện hồ sơ, đến các thủ tục giao hàng và hoàn thành thủ tục hải quan. Qua đó, chương này giúp hiểu rõ hơn về các bước thực hiện trong quy trình xuất khẩu hàng hóa và các thách thức mà các doanh nghiệp phải đối mặt.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG VẬN CHUYỂN HÀNG XUẤT KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN TRUST CARGO AVIATION & SOLUTION

3.1. Định hướng phát triển của công ty

Trong bối cảnh kinh tế và thị trường dịch vụ giao nhận xuất nhập khẩu dự báo sẽ tiếp tục gặp nhiều thách thức và biến động trong thời gian tới, việc lập kế hoạch và chiến lược phát triển cho các doanh nghiệp trở nên cực kỳ quan trọng. Để duy trì và phát triển, các công ty vận tải, bao gồm cả Trust Cargo, cần xác định rõ các mục tiêu và phương hướng phát triển trong tương lai. Dưới đây là một số định hướng cho kế hoạch phát triển trung và dài hạn của công ty:

- **Phát triển chiến lược kinh doanh giai đoạn 2024-2028:** Trust Cargo đặt mục tiêu trở thành một công ty vận tải hiện đại, có tầm cỡ trong nước và khu vực, nổi bật với sự chuyên nghiệp, đáng tin cậy, và là lựa chọn ưu tiên của khách hàng. Công ty sẽ tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng và đa dạng hóa các loại hình dịch vụ, đồng thời loại bỏ những dịch vụ có hiệu quả thấp.
- **Ổn định và phát triển hệ thống dịch vụ và đại lý:** Trust Cargo sẽ tiếp tục hoàn thiện cơ cấu tổ chức, nâng cao quy trình nghiệp vụ và hiệu quả hoạt động của bộ máy quản lý. Công ty cũng sẽ mở rộng dịch vụ tại các chi nhánh, nâng cao năng suất làm việc của nhân viên, và giữ vững thị phần trong lĩnh vực vận tải hàng không quốc tế.
- **Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực:** Công ty sẽ tập trung vào việc bồi dưỡng và đào tạo nhân viên có kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ giao nhận, hiểu biết về thị trường và luật lệ quốc tế, đồng thời rèn luyện kỹ năng giao tiếp, đặc biệt là tiếng Anh, để đảm bảo đội ngũ nhân sự luôn đáp ứng được yêu cầu công việc.
- **Tăng cường hoạt động marketing:** Trust Cargo sẽ đa dạng hóa các hoạt động marketing, bao gồm quảng cáo tiếp thị, hợp tác với đối tác, tìm kiếm khách hàng tiềm năng, và duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại. Công ty cũng sẽ củng cố quan hệ đối tác và tìm kiếm những đối tác mới để mở rộng thị trường.

- **Nâng cao sức cạnh tranh:** Công ty sẽ không ngừng cải thiện các yếu tố cạnh tranh để giữ vững thị trường hiện có và khai thác các thị trường tiềm năng mới. Mục tiêu là duy trì vị thế cạnh tranh và tiếp tục phát triển bền vững.
- **Xây dựng mối quan hệ nội bộ và văn hóa doanh nghiệp:** Trust Cargo sẽ chú trọng vào việc tạo ra mối quan hệ phối hợp chặt chẽ giữa các đại lý, chi nhánh và các phòng ban trong công ty, nhằm đạt được lợi ích chung. Đồng thời, công ty sẽ xây dựng văn hóa doanh nghiệp, tạo ra môi trường làm việc thân thiện, hiệu quả, và tạo cơ hội phát triển cho người lao động, góp phần tích cực vào cộng đồng xã hội.

3.2. Mục tiêu xây dựng giải pháp

- Tối ưu hóa các quy trình từ khâu nhận hàng, xử lý hải quan, cho đến vận chuyển và giao nhận, nhằm giảm thiểu thời gian và chi phí phát sinh, đồng thời tăng cường tính chính xác và hiệu quả.
- Đảm bảo rằng các dịch vụ của Trust Cargo không chỉ đáp ứng mà còn vượt qua sự mong đợi của khách hàng về chất lượng.
- Mở rộng thị trường hiện tại và khai thác các thị trường tiềm năng mới thông qua việc tăng cường hợp tác với các đối tác chiến lược, ký kết hợp đồng với các hãng hàng không lớn, và tìm kiếm cơ hội kinh doanh mới.
- Cải thiện các yếu tố cạnh tranh của công ty nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, bao gồm giá cả, chất lượng dịch vụ, và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, nhằm duy trì và phát triển thị phần trong lĩnh vực giao nhận vận tải hàng không.
- Đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, am hiểu thị trường và luật lệ quốc tế, để đảm bảo rằng họ có đủ năng lực để thực hiện công việc một cách hiệu quả và chuyên nghiệp.
- Đề ra các chiến lược dài hạn nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững của công ty, bao gồm việc giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh và tăng cường trách nhiệm xã hội.

3.3. Giải pháp nâng cao chất lượng vận chuyển hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution

Trong bối cảnh ngành vận tải hàng không đang đối diện với nhiều thách thức từ biến động kinh tế và sự gia tăng kỳ vọng từ phía khách hàng, Trust Cargo Aviation & Solution

cần không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ vững vị thế cạnh tranh và phát triển một cách bền vững. Việc triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ không chỉ giúp công ty đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng khắt khe của khách hàng mà còn tạo nền tảng vững chắc cho việc xây dựng niềm tin và duy trì mối quan hệ lâu dài với các đối tác chiến lược. Để đạt được những mục tiêu này, Trust Cargo cần tập trung vào việc thực hiện một số giải pháp cụ thể nhằm cải thiện chất lượng vận chuyển:

❖ **Sử dụng các giải pháp công nghệ Blockchain để theo dõi lô hàng**

Áp dụng công nghệ theo dõi thời gian thực là một bước tiến quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ra sự minh bạch cho khách hàng. Với công nghệ này, khách hàng có thể theo dõi trạng thái của lô hàng từ lúc bắt đầu cho đến khi hoàn tất giao hàng, mọi lúc mọi nơi. Điều này không chỉ giúp khách hàng yên tâm hơn mà còn giảm thiểu các khiếu nại liên quan đến việc giao hàng chậm trễ hoặc hư hỏng hàng hóa. Bằng cách cung cấp thông tin cập nhật liên tục về lô hàng, Trust Cargo có thể nâng cao sự tin cậy và hài lòng của khách hàng, đồng thời tăng cường tính cạnh tranh trên thị trường.

Để thực hiện được giải pháp này Trust Cargo phải tạo thư mục mã hóa và tích hợp hệ thống quản lý chuỗi cung ứng dựa trên blockchain để lưu trữ dữ liệu hàng hóa một cách an toàn. Thông tin lưu trữ bao gồm thông tin về việc tiếp nhận, vận chuyển, thông quan, và giao hàng, tất cả đều sẽ được cập nhật công khai và minh bạch. Khách hàng sẽ có quyền truy cập vào các bản ghi này thông qua một ứng dụng hoặc nền tảng trực tuyến, giúp họ có thể theo dõi lô hàng của mình trong thời gian thực và kiểm chứng tính hợp lệ của thông tin.

❖ **Cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng**

Để nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, Trust Cargo nên tập trung cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng và phát triển các dịch vụ bổ sung. Công ty cần xây dựng một đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, có khả năng giải quyết các vấn đề nhanh chóng và hiệu quả. Đồng thời, việc thiết lập hệ thống hỗ trợ trực tuyến 24/7 sẽ giúp công ty phản hồi kịp thời các yêu cầu của khách hàng, tăng cường sự hài lòng và tin tưởng.

Ngoài ra, công ty có thể cung cấp các dịch vụ bổ sung như bảo hiểm hàng hóa, dịch vụ đóng gói chuyên nghiệp, và tư vấn logistics. Những dịch vụ này không chỉ mang

lại giá trị gia tăng cho khách hàng mà còn giúp công ty tăng doanh thu và củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường.

❖ **Cá nhân hóa các loại hình dịch vụ**

Nắm bắt sâu sắc nhu cầu của từng khách hàng, từ đó phát triển những gói dịch vụ phù hợp hơn. Việc này không chỉ giúp công ty giữ chân khách hàng mà còn tạo ra sự khác biệt trong thị trường cạnh tranh. Hơn nữa, việc cá nhân hóa dịch vụ góp phần xây dựng mối quan hệ bền chặt với từng doanh nghiệp, tạo cơ hội để hiểu rõ hơn về mong muốn và kỳ vọng của họ, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

❖ **Phát triển nền tảng giao dịch trực tuyến**

Việc phát triển một nền tảng giao dịch trực tuyến đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao trải nghiệm của khách hàng và tạo lợi thế cạnh tranh cho công ty. Một nền tảng trực tuyến giúp khách hàng thực hiện các quy trình từ đặt dịch vụ, theo dõi tình trạng lô hàng, đến thanh toán một cách nhanh chóng và thuận tiện. Điều này không chỉ giúp giảm thiểu thời gian cho khách hàng mà còn tăng cường tính minh bạch trong quy trình dịch vụ. Hơn nữa, sự tiện lợi và khả năng truy cập mọi lúc, mọi nơi của nền tảng này sẽ thu hút thêm nhiều khách hàng mới, đồng thời duy trì lòng trung thành của khách hàng hiện tại. Bằng cách tối ưu hóa quy trình tương tác giữa khách hàng và công ty, Trust Cargo có thể nâng cao hiệu quả hoạt động và cải thiện vị thế trên thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt.

3.4. Những khó khăn trong quá trình thực hiện giải pháp

Trust Cargo Aviation & Solution đang đối mặt với nhiều thách thức trong bối cảnh ngành vận tải hàng không toàn cầu chịu ảnh hưởng từ những biến động kinh tế và nhu cầu khách hàng ngày càng khắt khe. Để duy trì vị thế cạnh tranh, tác giả đã đề ra các giải pháp nhằm cải thiện quy trình hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, việc triển khai các giải pháp này không hề đơn giản, và Trust Cargo phải đối mặt với nhiều khó khăn trong quá trình thực hiện.

❖ **Chi phí đầu tư công nghệ cao**

Chi phí đầu tư cho hệ thống công nghệ theo dõi lô hàng là rất cao, bao gồm chi phí ban đầu cho thiết bị hiện đại và cả chi phí vận hành, bảo trì, nâng cấp. Bên cạnh đó, việc đảm bảo hệ thống hoạt động liên tục, không gián đoạn, đặc biệt trong vận chuyển

quốc tế, cũng gây ra nhiều thách thức. Không phải tất cả đối tác và khách hàng đều sẵn sàng sử dụng công nghệ này, đòi hỏi Trust Cargo phải hỗ trợ và hướng dẫn thêm, làm gia tăng chi phí.

❖ **Tốn thời gian thu thập và phân tích dữ liệu**

Cá nhân hóa dịch vụ yêu cầu công ty phải hiểu sâu về nhu cầu của từng khách hàng, dẫn đến tốn kém về thời gian và nguồn lực, đặc biệt với doanh nghiệp có nhiều khách hàng. Hơn nữa, việc thu thập và phân tích dữ liệu khách hàng đầy đủ để đưa ra các quyết định cá nhân hóa cần một hệ thống phân tích dữ liệu và cơ sở dữ liệu mạnh mẽ.

❖ **Đào tạo kỹ năng cho nhân viên**

Khó khăn trong việc cải thiện dịch vụ chăm sóc khách hàng bao gồm chi phí và thời gian đầu tư đáng kể. Để đạt được hiệu quả, nhân viên cần có kỹ năng giao tiếp tốt, tuy nhiên không phải ai cũng đáp ứng được yêu cầu này, gây khó khăn trong quá trình đào tạo và phát triển. Thêm vào đó, khi lượng yêu cầu từ khách hàng tăng cao, hệ thống chăm sóc khách hàng có thể gặp áp lực, dẫn đến việc xử lý không kịp thời và hiệu quả, ảnh hưởng đến sự hài lòng của khách hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Dựa trên việc đánh giá hoạt động vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution trong những năm gần đây, cùng với việc phân tích các mục tiêu và định hướng phát triển của doanh nghiệp, tác giả đã đưa ra một số giải pháp và đề xuất nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ. Những giải pháp này cần được doanh nghiệp và các bộ phận liên quan nghiên cứu kỹ lưỡng và áp dụng phù hợp với thực tế để đạt được hiệu quả cao nhất trong quá trình vận tải hàng xuất khẩu bằng đường hàng không. Đồng thời dự đoán những khó khăn công ty sẽ gặp phải trong quá trình thực hiện giải pháp.

KẾT LUẬN

Ngành dịch vụ xuất khẩu bằng đường hàng không tại Việt Nam đã và đang phát triển mạnh mẽ, đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hoạt động xuất khẩu và hội nhập kinh tế quốc tế. Với sự tăng trưởng kinh tế, sự bùng nổ của thương mại điện tử, cải thiện cơ sở hạ tầng, chính sách hỗ trợ từ chính phủ, đổi mới công nghệ và tiềm năng hợp tác quốc tế, ngành này có triển vọng phát triển rực rỡ trong tương lai. Để khai thác tối đa tiềm năng này, các doanh nghiệp cần tiếp tục đầu tư vào công nghệ, nâng cao chất lượng dịch vụ và tận dụng các cơ hội hợp tác quốc tế để nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường toàn cầu.

Tại Việt Nam, với sự hỗ trợ của chính phủ và các chính sách khuyến khích đầu tư, ngành vận tải hàng không có nhiều cơ hội để phát triển và đóng góp tích cực vào sự tăng trưởng kinh tế. Sự nỗ lực của các doanh nghiệp như Trust Cargo trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng mạng lưới đối tác cũng là minh chứng rõ ràng cho tiềm năng phát triển của ngành này.

Trong đề tài “Đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng vận chuyển hàng xuất khẩu bằng đường hàng không tại Công ty Cổ phần Trust Cargo Aviation & Solution” tác giả đã làm rõ khái niệm và những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động vận tải hàng không. Đồng thời tác giả đã phân tích và làm rõ quy trình, cũng như tìm ra những rủi ro trong quy trình vận chuyển hàng xuất khẩu bằng đường hàng không của công ty và đề xuất giải pháp khắc phục.

Để hạn chế những rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ, Trust Cargo cần tập trung nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng và ứng dụng công nghệ theo dõi lô hàng. Đồng thời công ty nên cá nhân hóa các loa hình dịch vụ để nâng cao lợi thế cạnh tranh trong ngành.