

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG**



ISO 9001:2015

VŨ THỊ HẢI

**LUẬN VĂN THẠC SĨ
CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Hải Phòng - 2018

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC DÂN LẬP HẢI PHÒNG

VŨ THỊ HẢI

NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA QUY TRÌNH GIAO
NHẬN HÀNG HÓA QUỐC TẾ TẠI CÔNG TY TNHH
JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM

LUẬN VĂN THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN TRỊ KINH DOANH

CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH
MÃ SỐ: 60 34 01 02

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:
TS. HOÀNG CHÍ CƯƠNG

LỜI CAM ĐOAN

Tôi tên là Vũ Thị Hải, tác giả luận văn Thạc sĩ: “Nâng cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế tại công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam”. Tôi xin cam đoan rằng Luận văn này là công trình nghiên cứu độc lập của bản thân. Các thông tin trong luận văn là chính xác, trung thực và được trích dẫn đầy đủ.

Hải Phòng, ngày tháng năm 2018

Học viên

Vũ Thị Hải

LỜI CẢM ƠN

Với tình cảm chân thành, tác giả trân trọng gửi lời cảm ơn tới tất cả các thầy giáo, cô giáo tại khoa Quản trị kinh doanh trường Đại học Dân lập Hải Phòng đã giảng dạy, hướng dẫn tận tình, trách nhiệm đồng thời tạo mọi điều kiện tốt nhất cho tác giả trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thiện Luận văn của mình.

Đặc biệt tác giả xin được bày tỏ lòng kính trọng và sự biết ơn sâu sắc tới giảng viên hướng dẫn TS. Hoàng Chí Cương, người đã tận tình chỉ bảo và hướng dẫn tác giả trong suốt quá trình nghiên cứu để hoàn thiện Luận văn này.

Bên cạnh đó tác giả cũng xin cảm ơn ban lãnh đạo công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam, các phòng ban chức năng, các chi nhánh trực thuộc Công ty đã tạo điều kiện, cung cấp số liệu để tác giả có thể hoàn thành Luận văn một cách tốt nhất.

Với tất cả tâm huyết và sự cố gắng trong quá trình nghiên cứu đề tài, song do trình độ, sự hiểu biết và thời gian nghiên cứu còn hạn chế nên Luận văn khó tránh khỏi những thiếu sót, tồn tại. Tác giả kính mong nhận được sự góp ý, chỉ bảo của các thầy giáo, cô giáo cùng ý kiến đóng góp quý báu của bạn đọc để Luận văn được hoàn thiện hơn.

Một lần nữa xin được trân trọng cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	
LỜI CẢM ƠN	
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	
DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ	
MỞ ĐẦU	
1. Tính cấp thiết của đề tài.....	1
2. Tổng quan tình hình nghiên cứu.....	2
3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu	4
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	4
5. Phương pháp nghiên cứu:.....	4
6. Kết cấu của luận văn.....	5
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN VẬN TẢI TẠI CÁC CÔNG TY LOGISTICS	7
1.1. Một số khái niệm, phân loại và tầm quan trọng của hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.....	7
1.1.1. Khái niệm giao nhận vận tải và người giao nhận.....	7
1.1.2. Vị trí của người giao nhận trong quá trình xuất nhập khẩu hàng hóa.....	11
1.1.3. Tầm quan trọng của hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.....	12
1.1.4. Phân loại dịch vụ giao nhận.....	13
1.2. Mô hình và quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu tại các công ty Logistics	13
1.2.1. Đặc điểm giao nhận vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển.....	14
1.2.2. Quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu đường biển	14
1.2.2.1. Công ty Logistics nhận hàng từ chủ hàng.....	16
1.2.2.2. Công ty Logistics giao hàng cho tàu	17
1.2.3. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu đường biển.....	18
1.2.3.1. Công ty Logistics nhận hàng từ chủ tàu.....	20
1.2.3.2. Công ty Logistics giao hàng cho người nhận hàng.....	21
1.2.4. Phối hợp các nguồn lực trong quá trình cung ứng	22
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu.....	22
1.3.1. Nhân tố khách hàng.....	22
1.3.2. Các nhân tố nội tại doanh nghiệp	23
1.3.3. Các nhân tố về điều kiện hạ tầng dịch vụ	24

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU TẠI CÔNG TY TNHH JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM.....	25
2.1. Giới thiệu công ty TNHH JDL VN	25
2.1.1. Khái quát chung về công ty	25
2.1.2. Bộ máy tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của công ty	26
2.1.2.1. Bộ máy tổ chức	26
2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ	31
2.1.3. Lĩnh vực hoạt động và mạng lưới kinh doanh của công ty	32
2.1.3.1. Lĩnh vực kinh doanh	32
2.1.3.2. Mạng lưới kinh doanh của công ty TNHH JDL Việt Nam.....	32
2.2. Thực trạng kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa của công ty TNHH JDL VN	35
2.2.1. Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh chung.....	35
2.2.2. Kết quả hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế.....	43
2.3. Phân tích quy trình giao nhận vận tải hàng hóa đường biển	48
2.3.1. Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu qua đường biển tại công ty TNHH JDL VN trong thực tế	48
2.3.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu qua đường biển tại công ty TNHH JDL VN.....	53
2.3.3. Kết luận chung về quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu qua đường biển của công ty	56
2.3.3.1. Thành công.....	56
2.3.3.2. Hạn chế	57
2.3.3.3. Nguyên nhân	58
CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU CỦA CÔNG TY TNHH JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM.....	61
3.1. Phương hướng phát triển dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế của Công ty TNHH JDL VN	61
3.1.1. Xu hướng phát triển của thị trường giao nhận vận tải.....	61
3.1.2. Phương hướng phát triển của công ty trong giai đoạn tới.....	65
3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả quy trình giao nhận hàng hoá quốc tế của công ty	65
3.2.1. Giải pháp về tổ chức quản lý	65

3.2.2.	Giải pháp về Marketing	67
3.2.3.	Giải pháp về nguồn nhân lực	70
3.2.4.	Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật.....	72
3.3.	Một số kiến nghị đối với nhà nước và các ban ngành liên quan.....	76
	KẾT LUẬN.....	
	DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Cụm từ đầy đủ
ASEAN	Association of South East Asian Nations - Hiệp hội các quốc gia Đông Nam Á
B/L	Bill of Lading – Vận đơn
CFR	Cost and Freight – Tiền hàng và cước phí
CFS	Container Freight Station – Kho hàng lẻ
D/O	Delivery Order – Lệnh giao hàng
ETA	Estimated time of arrival – Ngày giờ dự kiến tàu cập cảng
FCL	Full Container Loading – Hàng nguyên container
FIATA	International Federation of Freight Forwarders Associations – Liên đoàn các hiệp hội giao nhận quốc tế
GDP	Gross Domestic Product – Tổng sản phẩm quốc nội
ICD	Inland Container Depot – Điểm thông quan nội địa
VLA	Viet Nam Logistics Business Association- Hiệp hội doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam
L/C	Letter of Credit – Tín dụng thư
LCL	Less than Container Loading – Hàng lẻ
MTO	Multimodal Transport Operator – Người kinh doanh vận tải đa phương thức
LPI	Logistics Performance Index- chỉ số năng lực Logistics
FTA	Free Trade Agreement - Hiệp định thương mại tự do
WTO	World Trade Organization - Tổ chức thương mại thế giới
JDL	Jet Delivery Logistics
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
XK	Xuất khẩu
NK	Nhập khẩu

DANH MỤC CÁC BẢNG, BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng	Nội dung	Trang
2.1	Lĩnh vực kinh doanh của JDL VN	32
2.2	Hệ thống kho của JDL VN	34
2.3	Doanh thu của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017	36
2.4	Kết quả hoạt động kinh doanh của JDL VN từ năm 2015-2017	40
2.5	Doanh thu từ hoạt động giao nhận vận chuyển	40
2.6	Tình hình thực hiện kế hoạch giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của công ty TNHH JDL VN	43
2.7	Cơ cấu mặt hàng xuất khẩu của công ty TNHH JDL VN	45
2.8	Cơ cấu mặt hàng nhập khẩu của công ty TNHH JDL VN	46
2.9	Cơ cấu thị trường hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế của công ty TNHH JDL VN	47
3.1	Xếp hạng LPI Việt Nam	63
3.2	Sản lượng hàng qua cảng biển giai đoạn năm 2012 - 2017	64

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ	Nội dung	Trang
2.1	Các nguồn doanh thu của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017	36
2.2	Các nguồn doanh thu từ hoạt động giao nhận vận tải của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017	41
2.3	Các các thị trường giao nhận của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015- 2017	47

DANH MỤC HÌNH VẼ

Hình	Nội dung	Trang
1.1	Mối quan hệ giữa người giao nhận và các bên tham gia vào quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu đường biển	11
1.2	Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu đường biển	15
1.3	Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu đường biển	19
2.1	Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty TNHH JDL VN	26
2.2	Mạng lưới kinh doanh của JDL VN	33

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hiện nay, quá trình toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế đang diễn ra mạnh mẽ trên thế giới. Việt Nam chính thức hội nhập sâu rộng với khu vực và thế giới sau những năm 1990 với sự ký kết một loạt các hiệp định thương mại tự do FTAs-Free Trade Agreements, và trở thành thành viên chính thức của Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) vào ngày 11/1/2007. Cho đến nay, Việt Nam đã có quan hệ ngoại giao với hơn 170 quốc gia, xuất khẩu hàng hóa tới khoảng 230 thị trường, đã ký kết trên 150 hiệp định thương mại tự do, nhiều hiệp định thương mại song phương và khoảng 12 hiệp định đa phương và vẫn còn đang đàm phán một loạt các hiệp định thương mại khác.

Việt Nam có ưu thế trong giao thương với thế giới bởi phần lớn lãnh thổ được tiếp giáp với biển Đông, đường bờ biển trải dài 3.260 km cùng nhiều cảng biển lớn, nhỏ đã được xây dựng. Số lượng và giá trị hàng hóa được giao nhận qua các cảng biển chiếm đa số trong tổng giá trị hàng hóa giao nhận quốc tế của Việt Nam.

Gắn liền với sự phát triển các mối quan hệ thương mại quốc tế là sự ra đời và phát triển mạnh mẽ của các công ty cung cấp dịch vụ giao nhận vận tải ngoại thương. Mặc dù mới ra nhập ngành nhưng Công ty Jet Delivery Logistics Việt Nam đang từng bước hoàn thiện và củng cố hoạt động kinh doanh, sự chuyên nghiệp, chất lượng dịch vụ của mình. Tuy nhiên, để có thể vươn cao và xa hơn nữa trong tình hình cạnh tranh gay gắt như hiện nay, Công ty cần phải có những giải pháp thực tế, linh hoạt và nhạy bén. Câu hỏi đặt ra là: quy trình giao nhận, vận tải hàng hóa trong ngoại thương của Công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam thời gian qua ra sao? Có những điểm mạnh, điểm yếu gì? Giải pháp nào để nâng cao hiệu quả giao nhận hàng hóa của Công ty trong thời gian tới? Xuất phát từ yêu cầu đó, tác giả đã mạnh dạn lựa chọn **“Nâng cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế tại Công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam”** để làm đề tài cho Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh của mình.

2. Tổng quan tình hình nghiên cứu

Công tác giao nhận hàng hóa là vấn đề được nhiều nhà nghiên cứu quan tâm. Cụ thể, Hoàng Thị Nguyệt Anh (2009) đã nghiên cứu về các giải pháp để nâng cao hiệu quả giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển tại công ty cổ phần đại lý vận tải SaFi. Trong nghiên cứu này tác giả đã sử dụng phương pháp thu thập số liệu, phân tích, tổng hợp, so sánh, đối chiếu số liệu từ năm 2004 đến 6 tháng đầu năm 2009. Sau khi phân tích thực trạng tại công ty tác giả đã đề xuất giải pháp (1) Cân đối cơ cấu giao nhận; (2) Đầu tư thêm phương tiện vận tải; (3) Phân công lại công việc; (4) Tăng cường công tác marketing, mở rộng thị trường; (5) Nghiên cứu, áp dụng chuỗi cung ứng Logistics trong giao nhận để có thể nâng cao hiệu quả giao nhận hàng hóa của công ty này.

Trong khi đó, Nguyễn Ngọc Phụng (2012) đã sử dụng phương pháp thống kê, thu thập số liệu, khảo sát thực tế và phương pháp so sánh để đánh giá thực trạng và đưa ra một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng container đường biển tại công ty TNHH International Freight Bridge Việt Nam. Tác giả đã đề xuất: (1) Nâng cao và phát triển trình độ quản lý, nghiệp vụ chuyên môn và công tác đào tạo đội ngũ nhân viên; (2) Cải thiện trong khâu chào giá với khách hàng; (3) Hạn chế rủi ro do sai sót của nhân viên; (4) Hoàn thiện cơ sở vật chất và kỹ thuật của công ty TNHH International Freight Bridge Việt Nam.

Tác giả Phạm Thị Hồng Hạnh (2013) lại tập trung vào nghiên cứu các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu theo phương thức Door to Door bằng đường biển của công ty Interlogistics. Trong nghiên cứu của mình tác giả đã sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính và phương pháp nghiên cứu định lượng. Sau khi nghiên cứu quy trình hoạt động xuất nhập khẩu bằng đường biển tại doanh nghiệp này, tác giả đã đề xuất các giải pháp: (1) Lập chi nhánh nước ngoài ở những nước có quan hệ mậu dịch thương mại mạnh với Việt Nam; (2) Nâng cao chất lượng toàn diện trong “sợi mắt xích” giao nhận Door to Door; (3) Cải thiện cơ sở hạ tầng về công nghệ thông tin; (4) Đẩy mạnh hoạt động Marketing, thu hút khách hàng; (5) Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ và nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng của công ty Interlogistics trong thời gian tới.

Tác giả Nguyễn Hữu Tú (2013) đã tiếp cận và sử dụng phương pháp thu thập số liệu sơ cấp kết hợp với phương pháp thu thập số liệu thứ cấp, phương pháp xử lý số liệu gồm thống kê, phân tích, so sánh và tổng hợp để đánh giá thực trạng kinh doanh dịch vụ vận tải biển tại công ty cổ phần giao nhận kho vận Mê Linh đồng thời đưa ra một số các giải pháp: (1) Giải pháp về tổ chức quản lý; (2) Giải pháp về thị trường; (3) Giải pháp về loại hình dịch vụ; (4) Giải pháp về con người; (5) Giải pháp về cơ sở vật chất, kỹ thuật để phát triển dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế tại công ty cổ phần giao nhận kho vận Mê Linh.

Gần đây, tác giả Lê Bùi Chí Hữu (2015) cũng đã sử dụng phương pháp nghiên cứu tại bàn, phân tích thống kê và phương pháp chuyên gia để đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường biển tại công ty TNHH PCSC trong thời gian tới như sau: (1) Giải pháp về việc kiểm tra và áp mã HS hàng hóa; (2) Giải pháp trong việc chuẩn bị và kiểm tra chứng từ; (3) Giải pháp để đầu tư phát triển phương tiện vận tải hiệu quả; (4) Giải pháp về chăm sóc khách hàng hiệu quả.

Nhìn chung các nghiên cứu trên đã đạt được những thành tựu nhất định như: (1) Khái quát hóa được hệ thống cơ sở lý luận về công tác giao nhận hàng hóa trong lĩnh vực Logistics tại các doanh nghiệp, tổ chức của Việt Nam; (2) Phân tích được thực trạng kinh doanh dịch vụ giao nhận vận tải hàng hóa quốc tế của doanh nghiệp mà mình nghiên cứu; và (3) Đưa ra được một số giải pháp mang tính thực tiễn giúp doanh nghiệp hoàn thiện hoặc nâng cao được hiệu quả trong quá trình giao nhận hàng hóa quốc tế. Các giải pháp thường tập trung vào hoàn thiện công tác Marketing mở rộng thị trường, chăm sóc khách hàng, nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật và đội ngũ nhân viên...

Về trường hợp của Công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam, do mới đi vào hoạt động được hơn 4 năm nên có rất ít các nghiên cứu về đơn vị này. Các nghiên cứu mới tập trung vào mảng nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, phân tích tài chính và cải thiện tình hình tài chính, hoặc giải pháp marketing nhằm mở rộng thị trường cho doanh nghiệp mà chưa có nghiên cứu nào về quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế tại công ty này. Do đó để làm mới vấn đề cũng như mong muốn giúp cho công ty hoàn thiện, nâng cao được hiệu quả hoạt động dịch vụ của mình, tác giả đã mạnh dạn lựa chọn đề tài: “**Nâng**

cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế tại Công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam” để làm đề tài cho Luận văn thạc sĩ Quản trị kinh doanh của mình.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

- Nhiệm vụ nghiên cứu: Nội dung của đề tài là tập trung vào các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế tại Công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam – viết tắt là Công ty TNHH JDL VN

- Mục đích nghiên cứu đề tài: Mục đích nghiên cứu của đề tài là nâng cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế Công ty TNHH JDL VN.

Dựa trên cơ sở nghiên cứu thực tiễn về tình hình hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế cũng như các biện pháp, quy trình mà Công ty TNHH JDL VN đã thực hiện nhằm khắc phục được một số yếu kém từ đó đánh giá, đưa ra những nhận định đúng đắn, phân tích và tổng hợp về khả năng thúc đẩy hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế được phát triển hơn. Đồng thời từ đó đưa ra một số giải pháp khả thi hơn và đi sát với thực tiễn hơn.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Tình hình hoạt động và kinh doanh của công ty TNHH JDL VN và quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của công ty.

- Phạm vi nghiên cứu: (thời gian, không gian, nội dung)

Thời gian: Từ năm 2015 đến 2017.

Không gian: Công ty TNHH JDL VN

Nội dung: chủ yếu tập trung đánh giá phân tích nhằm nâng cao hiệu quả quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của Công ty TNHH JDL VN.

5. Phương pháp nghiên cứu:

Phương pháp thu thập dữ liệu

- Phương pháp thu thập dữ liệu thứ cấp:

• Dữ liệu được thu thập từ các đề tài luận văn đều thuộc lĩnh vực giao nhận vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu, Logistics.

- Báo cáo về kết quả hoạt động kinh doanh và các thủ tục chứng từ trong quá trình hoạt động tại công ty TNHH JDL VN.

- Dữ liệu thông qua việc tìm kiếm thông tin trên internet bao gồm các trang web đăng tải các chuyên đề luận văn như: tailieu.vn, luanvan.net...; thư viện số Dspace của trường Đại học Dân lập Hải Phòng, thư viện trường Đại học Thương mại.

- Các bài viết có liên quan được đăng trên báo, tạp chí.

- Phương pháp thu thập dữ liệu sơ cấp:

- Dữ liệu sơ cấp được thu thập bằng phương pháp quan sát thực tế thông qua quá trình tiếp xúc trực tiếp với các dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế tại phòng kinh doanh và phòng xuất nhập khẩu của công ty.

Phương pháp xử lý số liệu

- Phương pháp thống kê: Phương pháp thống kê được sử dụng để đánh giá thực trạng về dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế của công ty TNHH JDL VN thông qua các tài liệu nội bộ mà công ty cung cấp từ năm 2015 đến nay.

- Phương pháp phân tích: Phương pháp phân tích là cách thức sử dụng quá trình tư duy logic để nghiên cứu và so sánh các mối quan hệ đáng tin cậy giữa các dữ liệu thống kê được từ tài liệu nội bộ về hiệu quả hoạt động của công ty trong thời gian phân tích nhằm đánh giá sự hợp lý và không hợp lý của các dữ liệu này.

- Phương pháp so sánh: Tiêu chuẩn so sánh trong phạm vi Luận văn thạc sĩ là các chỉ tiêu về chất lượng dịch vụ, hiệu quả sử dụng lao động, hiệu quả quản lý chi phí và kết quả đạt được của mỗi kỳ kinh doanh đã qua của công ty TNHH JDL VN.

- Phương pháp tổng hợp: Phương pháp này sử dụng nhằm tổng hợp lại những phân tích và so sánh để đưa ra nhận xét và đánh giá về thực trạng dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế tại công ty TNHH JDL VN, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm phát triển dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế của công ty.

6. Kết cấu của luận văn

Ngoài phần tóm lược, mục lục, danh mục bảng biểu, hình vẽ, danh mục từ viết tắt, tài liệu tham khảo và kết luận, Luận văn được kết cấu theo 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về quy trình giao nhận vận tải tại các công ty Logistics

Chương 2: Thực trạng hoạt động giao nhận vận tải tại công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam

Chương 3: Định hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của công ty TNHH Jet Delivery Logistics Việt Nam

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN VẬN TẢI TẠI CÁC CÔNG TY LOGISTICS

1.1. Một số khái niệm, phân loại và tầm quan trọng của hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu

1.1.1. Khái niệm giao nhận vận tải và người giao nhận

Nghịệp vụ giao nhận vận tải

Giao nhận vận tải là những hoạt động nằm trong khâu lưu thông phân phối hàng hóa, một khâu quan trọng nối liền sản xuất với tiêu thụ, hai mặt chủ yếu của chu trình tái sản xuất của xã hội.

Giao nhận vận tải thực hiện chức năng đưa sản phẩm từ nơi sản xuất đến nơi tiêu thụ, hoàn thành mặt thứ hai của lưu thông phân phối là phân phối vật chất, khi mặt thứ nhất là thủ tục thương mại đã hình thành.

Giao nhận gắn liền và song hành với quá trình vận tải. Thông qua giao nhận, các tác nghiệp vận tải được tiến hành: tập kết hàng hoá, vận chuyển, xếp dỡ, lưu kho, chuyển tải, đóng gói, thủ tục, chứng từ... Với nội hàm rộng như vậy, nên có rất nhiều định nghĩa về giao nhận.

Theo quy tắc mẫu của FIATA về dịch vụ giao nhận: “Dịch vụ giao nhận được định nghĩa như là bất kỳ loại dịch vụ nào liên quan đến vận chuyển, gom hàng, lưu kho, bốc xếp, đóng gói hay phân phối hàng hóa cũng như các dịch vụ tư vấn có liên quan đến các dịch vụ trên, kể cả các vấn đề về hải quan, tài chính, mua bảo hiểm, thanh toán, thu thập chứng từ liên quan đến hàng hóa”.

Theo luật Thương mại Việt Nam năm 2005 thì Giao nhận hàng hoá là hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hoá nhận hàng từ người gửi, tổ chức vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo sự uỷ thác của chủ hàng, của người vận tải hoặc của người giao nhận khác.

→ Như vậy về cơ bản, giao nhận hàng hóa là tập hợp những nghiệp vụ, thủ tục có liên quan đến quá trình vận tải nhằm thực hiện việc di chuyển hàng hóa từ nơi gửi hàng (người gửi hàng) đến nơi nhận hàng (người nhận hàng).

Khái niệm người giao nhận

Trong thương mại quốc tế, việc dịch chuyển hàng hóa từ người bán đến người mua thường phải trải qua nhiều hơn một phương thức vận tải với các thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu và những thủ tục liên quan khác. Vì vậy xuất hiện người giao nhận với nhiệm vụ thu xếp tất cả những vấn đề thủ tục và các phương thức vận tải nhằm dịch chuyển hàng hóa từ quốc gia này đến quốc gia khác một cách hợp lý và giảm thiểu chi phí.

Theo quy tắc mẫu của FIATA thì “Người giao nhận là người lo toan để hàng hóa được chuyên chở theo hợp đồng ủy thác và hoạt động vì lợi ích của người ủy thác mà bản thân anh ta không phải là người chuyên chở”.

Theo điều 233 – Mục 4: Dịch vụ Logistics của Luật Thương mại năm 2005 của Việt Nam thì người giao nhận (thương nhân kinh doanh dịch vụ Logistics) là: “Thương nhân tổ chức thực hiện một hoặc nhiều công việc bao gồm nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm thủ tục hải quan, các thủ tục giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói bao bì, ghi mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hoá theo thoả thuận với khách hàng để hưởng thù lao”.

Người giao nhận có thể đảm đương các vai trò dưới đây:

+ *Môi giới hải quan*: Người giao nhận có nhiệm vụ là làm thủ tục hải quan đối với hàng nhập khẩu. Sau đó họ mở rộng hoạt động dịch vụ ra cả hàng xuất khẩu và dành chỗ chở hàng trong thương mại quốc tế hoặc lưu cước với các hãng tàu theo sự uỷ thác của người XK hoặc người NK tùy thuộc vào hợp đồng mua bán. Trên cơ sở được nhà nước cho phép, người giao nhận thay mặt người XK hoặc người NK để khai báo, làm thủ tục hải quan như một môi giới hải quan.

+ *Đại lý*: Người chuyên chở chỉ hoạt động như một cầu nối giữa người gửi hàng và người chuyên chở, như một đại lý của người gửi hàng. Người giao nhận, nhận uỷ thác từ

chủ hàng hoặc người chuyên chở để thực hiện các công việc khác nhau như: nhận hàng, giao hàng, lập chứng từ, làm thủ tục hải quan, lưu kho... trên cơ sở hợp đồng uỷ thác và phải chịu trách nhiệm về các việc sau:

- Giao hàng không đúng chỉ dẫn
- Thiếu sót trong việc mua bảo hiểm cho hàng hóa mặc dù đã có hướng dẫn
- Thiếu sót trong khi làm thủ tục hải quan
- Chở hàng đến sai nơi quy định
- Giao hàng cho người không phải là người nhận
- Giao hàng không thu tiền từ người nhận
- Tái xuất không theo những thủ tục cần thiết hoặc không hoàn lại thuế
- Những thiệt hại về người và tài sản cho bên thứ ba do chính người chuyên chở gây ra.

Khi làm đại lý giao nhận phải tuân thủ theo: “Điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn” (Standard Trading Conditions) của mình.

+ *Người gom hàng*: Trong ngành vận tải hàng hoá bằng container dịch vụ gom hàng là không thể thiếu được nhằm biến lô hàng lẻ (LCL) thành lô hàng nguyên (FCL) để tận dụng sức chở của container và giảm cước phí vận tải.

+ *Người chuyên chở*: Khi là một người chuyên chở, người giao nhận đóng vai trò là một nhà thầu độc lập, nhân danh mình chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ mà khách hàng yêu cầu.

Người giao nhận ở đây phải chịu trách nhiệm về những hành vi và lỗi lầm của người chuyên chở, của người giao nhận khác mà họ thuê để thực hiện hợp đồng vận tải như thể là hành vi và thiếu sót của mình.

Quyền lợi, nghĩa vụ và trách nhiệm của họ như thế nào là do luật lệ của các phương thức vận tải quy định. Người chuyên chở thu ở khách hàng khoản tiền theo giá cả của dịch vụ mà họ cung cấp chứ không phải là tiền hoa hồng.

Người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở không chỉ trong trường hợp họ tự vận chuyển hàng hoá bằng các phương tiện vận tải của chính mình (performing carrier) mà còn trong trường hợp họ phát hành chứng từ vận tải của mình, cam kết đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở (người thuê chuyên chở - containerracting carrier).

Khi người giao nhận cung cấp các dịch vụ liên quan đến vận tải như đóng gói, lưu kho, bốc xếp hay phân phối... thì người giao nhận sẽ chịu trách nhiệm như người chuyên chở nếu người giao nhận thực hiện các dịch vụ trên bằng phương tiện của mình hoặc người giao nhận đã cam kết một cách rõ ràng hay ngụ ý là họ chịu trách nhiệm như một người chuyên chở. Khi đóng vai trò là người chuyên chở thì các điều kiện kinh doanh tiêu chuẩn thường không áp dụng mà áp dụng các công ước quốc tế hoặc các quy tắc do Phòng thương mại quốc tế ban hành. Tuy nhiên, người giao nhận không chịu trách nhiệm về những mất mát, hư hỏng của hàng hoá phát sinh từ những trường hợp sau đây:

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

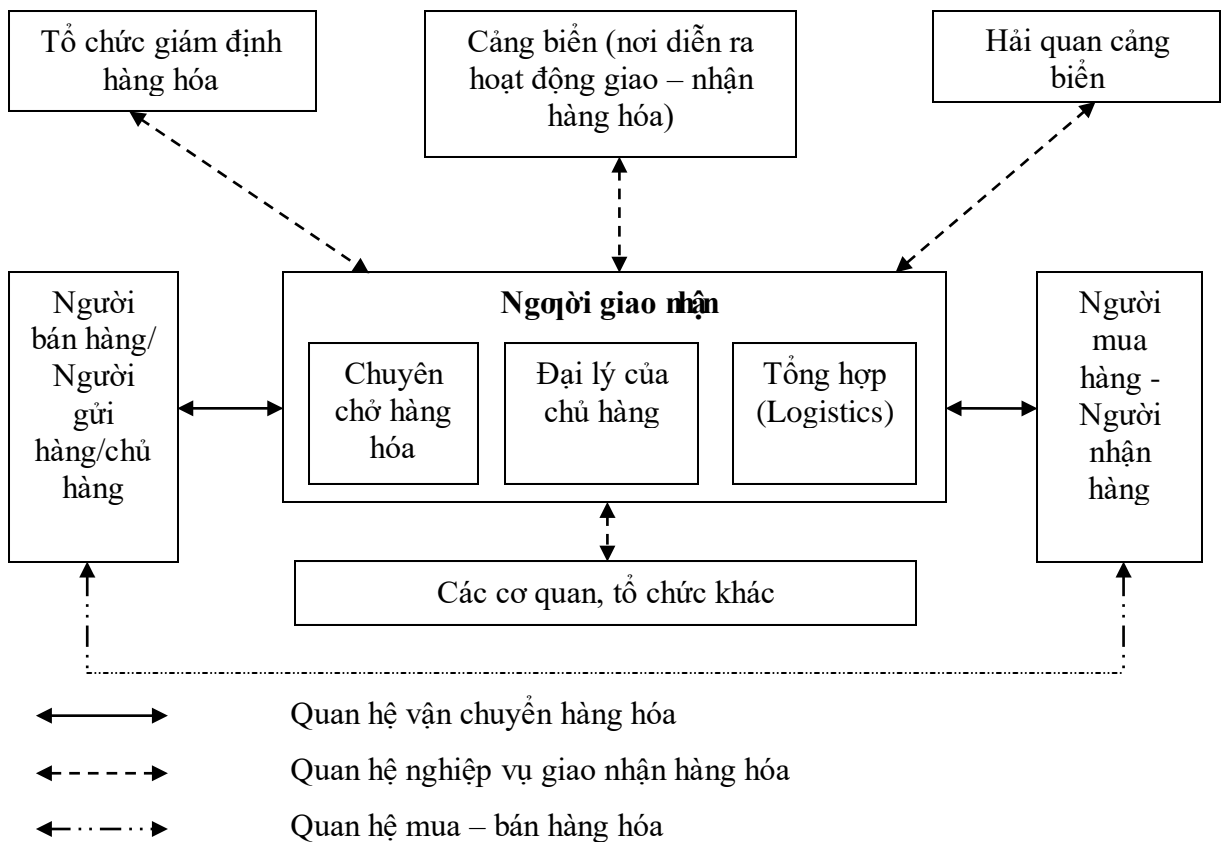
Ngoài ra, người giao nhận không chịu trách nhiệm về mất khoản lợi đáng lẽ khách hàng được hưởng về sự chậm trễ hoặc giao nhận sai địa chỉ mà không phải do lỗi của mình.

+ *Người kinh doanh vận tải đa phương thức (MTO)*: Trong trường hợp người vận tải cung cấp dịch vụ đi suốt hoặc còn gọi là vận tải trọn gói từ cửa tới cửa “door to door”, thì người giao nhận đã đóng vai trò là người vận chuyển đa phương thức (MTO). MTO cũng là người chuyên chở và phải chịu trách nhiệm về hàng hoá trong suốt hành trình vận tải.

Với các vai trò nêu trên, tùy vào yêu cầu cụ thể của hợp đồng và điều kiện tác động khác mà doanh nghiệp giao nhận cung cấp các dịch vụ có khả năng đáp ứng nhu cầu khách hàng ở mức cao nhất với chi phí vận hành thấp nhất cho khách hàng là các doanh nghiệp trong chuỗi cung ứng hàng hóa quốc tế.

1.1.2. Vị trí của người giao nhận trong quá trình xuất nhập khẩu hàng hóa

Người giao nhận chiếm vị trí ngày càng quan trọng trong hoạt động kinh doanh xuất nhập khẩu, kết nối người mua (người nhận hàng) và người bán (người gửi hàng) với nhau để quan hệ mua – bán có thể diễn ra một cách trơn tru, liên tục.



Hình 1.1: Môi quan hệ giữa người giao nhận và các bên tham gia vào quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển

Trong xu thế phát triển ngày càng nhanh của vận tải nói chung và vận tải đường biển nói riêng, người giao nhận đường biển – không chỉ làm đại lý, người nhận ủy thác mà còn

cung cấp các dịch vụ vận tải và đóng vai trò như một người chuyên chở, người gom hàng, người kinh doanh vận tải đường biển, hoạt động tổng hợp mọi khâu trong Logistics.

1.1.3. Tầm quan trọng của hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu

Doanh nghiệp giao nhận cung cấp dịch vụ giao nhận hàng hóa ngày càng mang lại lợi ích lớn hơn cho các doanh nghiệp xuất nhập khẩu nói riêng và với nền kinh tế nói chung.

- **Đối với doanh nghiệp xuất nhập khẩu:** Dịch vụ giao nhận giúp hoạt động giao nhận tạo điều kiện cho hàng hóa lưu thông nhanh chóng, an toàn, tiết kiệm mà không cần có sự tham gia hiện diện của người gửi cũng như người nhận hàng. Bên cạnh đó hoạt động giao nhận tạo điều kiện cho các nhà xuất nhập khẩu có thể tập trung vào hoạt động kinh doanh của họ góp phần giảm giá hàng hóa xuất nhập khẩu. Ngoài ra, giao nhận cũng giúp các nhà xuất nhập khẩu giảm bớt các chi phí không cần thiết như: Chi phí xây dựng kho cảng, bến bãi nhờ vào việc sử dụng kho cảng, bến bãi của người giao nhận, chi phí đào tạo nhân công.

- **Đối với nền kinh tế quốc dân:** Hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu đóng góp tích cực vào thành tựu tăng trưởng, phát triển kinh tế xã hội. Tỉ trọng hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu đóng góp vào GDP tăng dần theo từng năm, bổ sung nguồn vốn quan trọng cho nền kinh tế. Ngoài ra giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu là ngành nghề dịch vụ thương mại gắn liền và liên quan mật thiết và tác động tới hoạt động ngoại thương và vận tải đối ngoại. Đây là một loại hình dịch vụ thương mại không cần đầu tư nhiều vốn nhưng mang lại một nguồn lợi tương đối chắc chắn và ổn định nếu biết khéo léo tổ chức và điều hành trên cơ sở tận dụng hệ thống cơ sở hạ tầng hiện có. Trong xu thế quốc tế hóa đời sống hiện nay thì hoạt động giao nhận càng có vai trò quan trọng. Điều này dựa trên đặc điểm nổi bật của thương mại quốc tế là người mua và người bán ở những nước khác nhau. Sau khi hợp đồng mua bán được ký kết, người bán thực hiện việc giao hàng tức là hàng được vận chuyển từ người bán sang người mua. Để cho quá trình vận chuyển đó được bắt đầu, tiếp tục và kết thúc tức hàng hóa tới tay người mua, cần thực hiện một loạt các công việc khác nhau liên quan tới chuyên chở như: đưa hàng ra cảng,

xếp hàng lên tàu, chuyển tải hàng ở dọc đường... tất cả những công việc đó là nghiệp vụ của người giao nhận. Như vậy, nghiệp vụ giao nhận là điều kiện không thể thiếu cho sự tồn tại và phát triển của thương mại quốc tế.

1.1.4. Phân loại dịch vụ giao nhận

Hoạt động giao nhận vận tải hàng hóa là một loại hình của hoạt động Logistics, trong đó hoạt động giao nhận lại bao gồm các loại hình sau:

- Theo phương thức vận tải, bao gồm:

Giao nhận bằng đường biển: Sử dụng tàu biển để vận chuyển hàng hóa, là phương thức vận tải phổ biến nhất hiện nay trong thương mại quốc tế.

Giao nhận bằng đường hàng không: Là phương thức giao hàng xuất nhập khẩu sử dụng phương tiện vận tải là máy bay. Thường được sử dụng cho hàng hóa có giá trị lớn, khối lượng nhỏ, thời gian sử dụng ngắn hoặc yêu cầu bảo quản đặc biệt.

Giao nhận bằng đường bộ - đường sắt: Là hình thức sử dụng các phương tiện vận tải trên mặt đất vận chuyển hàng hóa sang biên giới trên đất liền giữa hai quốc gia.

Giao nhận vận tải đa phương thức (MTO): Là phương thức vận tải kết hợp nhiều phương tiện vận tải khác nhau, mục đích là tối ưu hóa chi phí và thời gian vận chuyển.

Giao nhận đường ống: Là phương thức sử dụng phương tiện vận tải là đường ống. Thường được dùng để vận chuyển các hàng hóa là chất lỏng như khí gas, dầu khí...

- Theo nghiệp vụ kinh doanh, bao gồm:

Giao nhận thuần túy: Là việc giao nhận chỉ bao gồm thuần túy việc gửi hàng đi hoặc nhận hàng đến.

Giao nhận tổng hợp: Là hoạt động giao nhận hàng hóa bao gồm cả các hoạt động như xếp dỡ, bảo quản, vận chuyển...

1.2. Mô hình và quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu tại các công ty Logistics

Tại các công ty Logistics, dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển là một loại hình dịch vụ kinh doanh phổ biến được cung ứng đồng thời với nhiều dịch vụ khác.

Tuy nhiên với đặc điểm của các dòng hàng hóa chu chuyển theo tuyến đường biển, dịch vụ này mang một số đặc điểm khác biệt với những dịch vụ khác.

1.2.1. Đặc điểm giao nhận vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển

- Giao nhận hàng hoá quốc tế bằng đường biển phụ thuộc vào yếu tố bên ngoài.

Giao nhận hàng hoá quốc tế bằng đường biển là việc phục vụ cho quá trình chuyên chở hàng hoá xuất nhập khẩu từ nước xuất khẩu đến nước nhập khẩu. Là một bộ phận của giao nhận hàng hóa quốc tế cho nên giao nhận vận tải hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển phụ thuộc rất nhiều vào các yếu tố liên quan bên ngoài như là sự chuẩn bị hàng hoá xuất khẩu của người gửi hàng, phương tiện vận tải quốc tế của người chuyên chở, pháp luật thương mại đặc biệt là luật hàng hải, hải quan của các nước, điều kiện tự nhiên... Cho nên trong quá trình giao nhận hàng hoá bằng đường biển không thể hoàn toàn chủ động được.

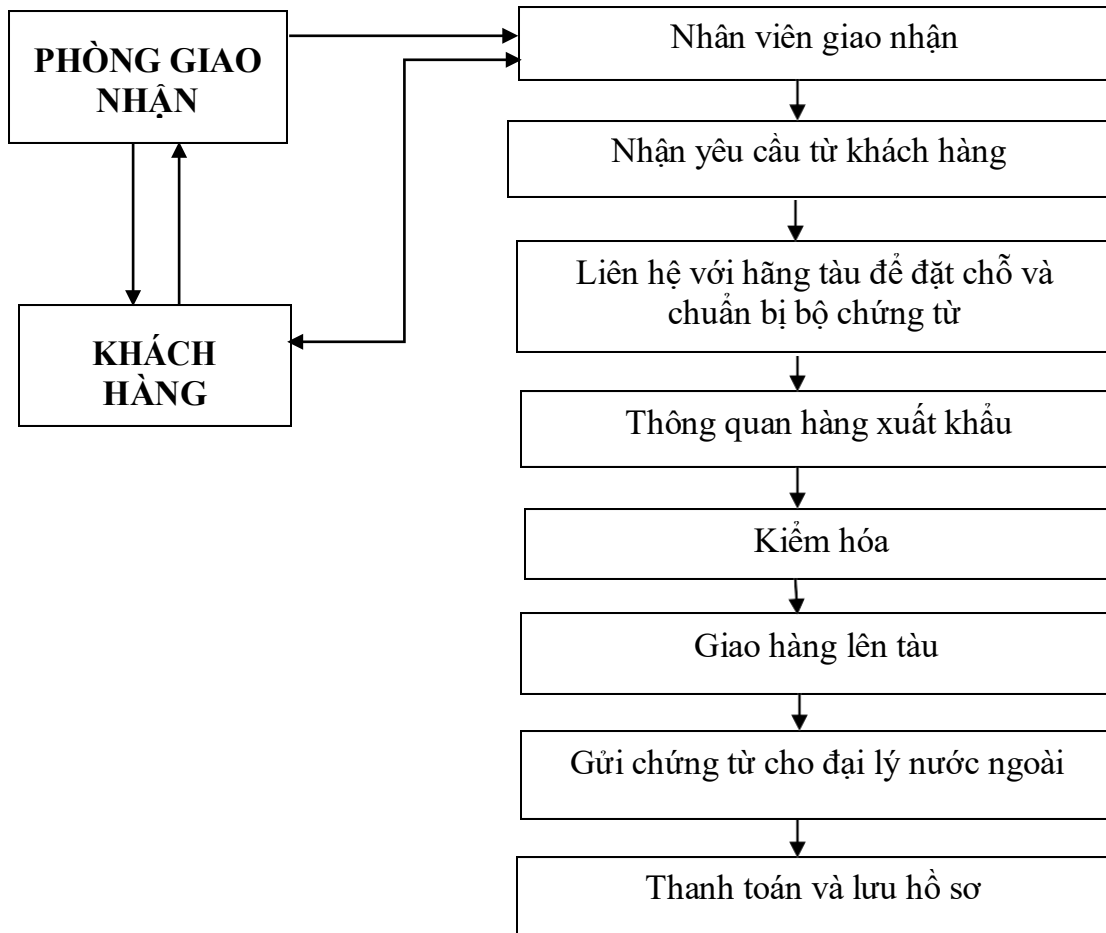
- Giao nhận hàng hóa quốc tế bằng đường biển có tính thời vụ, chịu ảnh hưởng trực tiếp của thị trường xuất nhập khẩu.

Tính thời vụ là một thuộc tính của dịch vụ giao nhận do nó phục vụ cho quá trình xuất nhập khẩu. Chỉ khi nào hoạt động xuất nhập khẩu diễn ra mạnh mẽ thì dịch vụ giao nhận hàng hoá quốc tế mới có điều kiện phát triển mà hoạt động xuất nhập khẩu lại mang nặng tính thời vụ có thời điểm diễn ra mạnh song có thời điểm hoạt động ít.

- Giao nhận hàng hóa quốc tế bằng đường biển phụ thuộc vào cơ sở vật chất kĩ thuật và kinh nghiệm, nghiệp vụ của người kinh doanh giao nhận.

Tiến hành kinh doanh dịch vụ giao nhận thì phải có các phương tiện chuyên chở, các đội tàu, phương tiện quản lý liên lạc, phương tiện lưu giữ hàng hoá để tiến hành kinh doanh các dịch vụ liên quan như: Gom hàng, vận chuyển, bốc xếp, nhận hàng,... Yêu cầu của các dịch vụ đó còn đòi hỏi người kinh doanh dịch vụ giao nhận phải có trình độ, bản lĩnh kinh doanh và kinh nghiệm.

1.2.2. Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu đường biển



Hình 1.2: Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu đƯờng biển

Tham gia vào quy trình giao nhận hàng xuất khẩu qua đường biển cũng bao gồm ba nhân tố cơ bản: khách hàng, phòng giao nhận và người giao nhận, ngoài ra còn có các nhân tố phụ trợ bên ngoài gồm có hải quan, hãng tàu và đại lý nước ngoài. Các nhân tố này tác động lẫn nhau để phát triển quy trình từ khâu tiếp xúc, tìm hiểu nguồn hàng cần vận chuyển đến khâu thanh toán và lưu hồ sơ. Khách hàng là nhân tố quan trọng tham gia vào những khâu đầu tiên của quy trình bao gồm lựa chọn dịch vụ xuất khẩu hàng hóa, lựa chọn hình thức, phương tiện giao nhận và những khâu cuối của quy trình gồm nhận hàng và thanh toán hợp đồng. Nhân viên giao nhận đảm đương phần lớn công việc trong quy trình giao nhận, làm việc với các bên liên quan bao gồm nhận các chứng từ cần thiết từ khách hàng, hoàn thiện thủ tục hải quan, nhận hàng tại kho bãi của khách hàng, giao hàng

lên tàu và thực hiện các thủ tục kết thúc hợp đồng. Trong khi đó, phòng giao nhận đóng vai trò chủ yếu là cầu nối thông tin giữa khách hàng và nhân viên giao nhận, đảm nhiệm việc tiếp xúc ban đầu với khách hàng để tư vấn và lựa chọn dịch vụ giao nhận cũng như soạn thảo hợp đồng giữa khách hàng và doanh nghiệp giao nhận.

1.2.2.1. Công ty Logistics nhận hàng từ chủ hàng

- Nhận thông tin khách hàng từ bộ phận kinh doanh hoặc từ bộ phận chứng từ chuyển qua:

+ Bộ phận kinh doanh sau khi ký hợp đồng với chủ hàng sẽ chuyển thông tin chủ hàng cho bộ phận chứng từ để tiến hành giao dịch thực hiện công việc.

+ Sau đó, người phụ trách chứng từ sẽ chuyển hồ sơ và thông tin chủ hàng cho giám sát bộ phận giao nhận để phân công thực hiện lô hàng.

+ Khi đã có thông tin về chủ hàng, bộ phận giao nhận dưới sự phân công của giám sát bộ phận, sẽ liên lạc trực tiếp với chủ hàng để lấy thông tin về lô hàng, yêu cầu chủ hàng fax bản chứng từ để kiểm tra trước 1 ngày trước ngày xuất hàng. Sau đó bộ phận giao nhận chuyển cho người lập chứng từ kiểm tra lần 2 và chuẩn bị hồ sơ.

+ Sau khi kiểm tra chứng từ copy của lô hàng đầy đủ và hợp lệ, nhân viên giao nhận sẽ yêu cầu người phụ trách chứng từ cùng kiểm tra và lập hồ sơ.

- Tiến hành nhận hàng hóa từ chủ hàng:

+ Ngay lập tức khi nhận được chứng từ hàng xuất, nhân viên giao nhận phải đến gặp chủ hàng để lấy chữ ký của người có thẩm quyền phía chủ hàng để hoàn tất hồ sơ khai báo hải quan. Khi giao nhận chứng từ gốc với chủ hàng phải có “**Phiếu giao hàng**”, hai bên ký nhận và mỗi bên giữ một bản.

+ Chủ hàng tiến hành giao hàng cho công ty Logistics tại địa điểm đã thoả thuận, thường là tại kho của chủ hàng. Trong khâu này công ty cần kiểm tra các đặc điểm liên quan đến hàng hoá như: số lượng, chất lượng, quy cách, trọng lượng... Và công ty cung cấp đầy đủ các chứng từ liên quan đến việc giao nhận hàng hoá cho khách hàng.

1.2.2.2. Công ty Logistics giao hàng cho tàu

- Đối với hàng hóa không phải lưu kho bãi tại cảng:

Đây là hàng hóa xuất khẩu do công ty Logistics vận chuyển từ các nơi trong nước để xuất khẩu, có thể để tại các kho riêng của công ty chứ không thông qua các kho của cảng. Từ kho riêng, các chủ hàng hoặc người được chủ hàng ủy thác có thể giao trực tiếp cho tàu. Các bước giao nhận cũng diễn ra như đối với hàng qua cảng do các công ty Logistics tiến hành.

- Đối với hàng phải lưu kho bãi của cảng:

Đối với loại hàng này, việc giao hàng gồm hai bước lớn: công ty Logistics giao hàng xuất khẩu cho cảng, sau đó tiến hành giao hàng cho tàu.

Giao hàng xuất khẩu cho cảng: bao gồm các công việc

+ Công ty Logistics ký kết hợp đồng lưu kho bảo quản hàng hóa với cảng.

+ Trước khi giao hàng cho cảng, phải giao cho cảng các giấy tờ: danh mục hàng hóa xuất khẩu (cargo list); thông báo xếp hàng của hãng tàu cấp (shipping order) nếu cần; chỉ dẫn xếp hàng (shipping note).

+ Giao hàng vào kho bãi, cảng.

Giao hàng cho tàu:

+ Trước khi giao hàng cho tàu, công ty Logistics phải: làm các thủ tục liên quan đến xuất khẩu (thủ tục hải quan, kiểm dịch, kiểm nghiệm); báo cho cảng ngày giờ dự kiến tàu đến (ETA); giao cho cảng sơ đồ xếp hàng.

+ Tổ chức xếp và giao hàng: tổ chức vận chuyển hàng từ kho ra cảng, lấy lệnh xếp hàng; tiến hành bốc và giao hàng cho tàu dưới sự giám sát của đại diện hải quan; khi giao nhận xong phải lấy biên lai thuyền phó (Maters Receipt) để trên cơ sở đó lập vận đơn (B/L).

+ Lập bộ chứng từ thanh toán. Thông báo cho người mua (người nhận hàng) về việc giao hàng và mua bảo hiểm cho hàng hóa (nếu cần). Thanh toán chi phí cần thiết cho cảng: chi phí bốc hàng, vận chuyển, bảo quản, lưu kho...

- Đối với hàng xuất khẩu đóng trong container:

Nếu gửi hàng nguyên (FCL):

+ Công ty Logistics điền vào chứng từ vận chuyển và đưa cho đại diện hãng tàu để xin ký cùng với bản danh mục xuất khẩu (cargo list). Sau khi đăng ký danh mục vận chuyển, hãng tàu sẽ cấp lệnh giao vỏ container để công ty Logistics mượn.

+ Đại diện của hải quan kiểm dịch, kiểm nghiệm, giám định kiểm tra và giám sát quá trình đóng hàng vào container, sau đó nhân viên hải quan sẽ niêm phong, kẹp chì container.

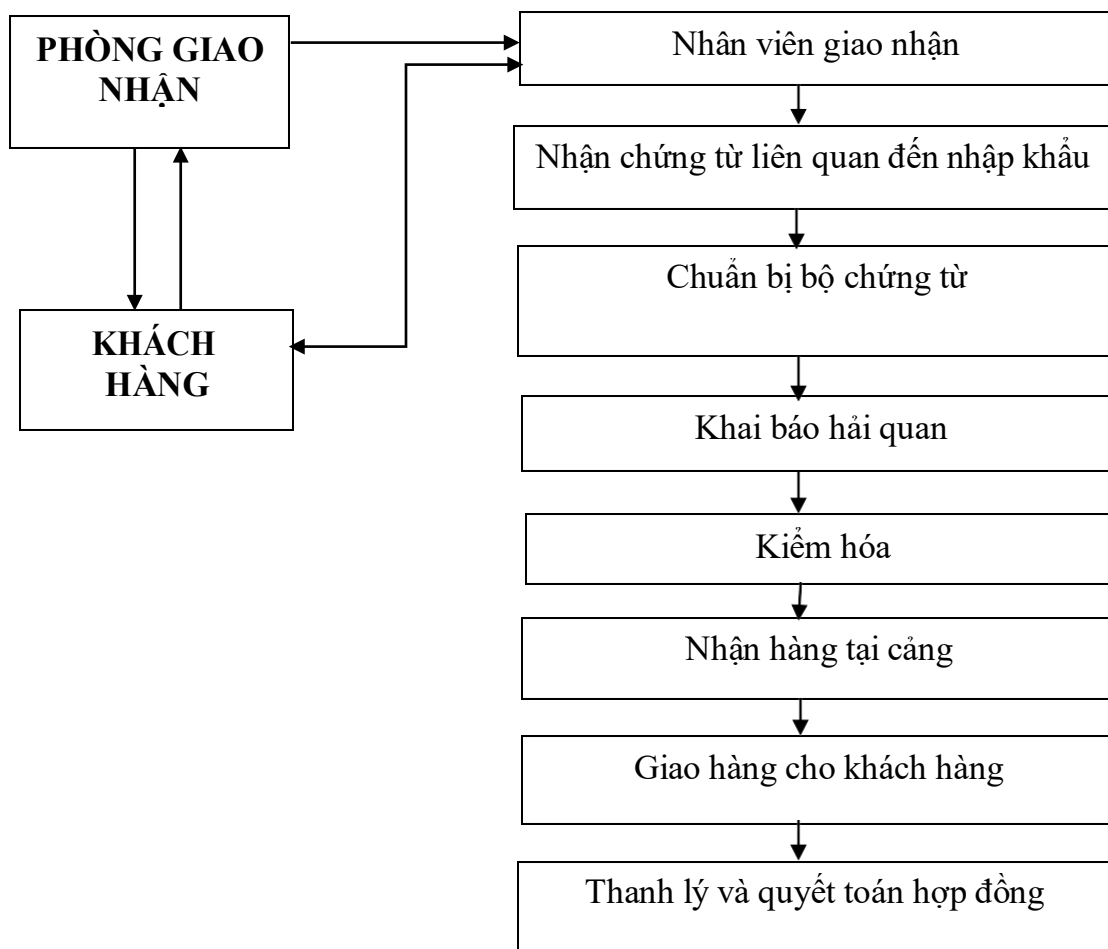
+ Công ty Logistics vận chuyển và giao container cho tàu tại nơi quy định và lấy biên lai nhận container. Sau khi container đã xếp lên tàu thì lấy vận đơn (B/L).

Nếu gửi hàng lẻ (LCL):

+ Công ty Logistics gửi vận đơn (B/L) cho hãng tàu hoặc đại lý hãng tàu và thỏa thuận với hãng tàu về ngày, giờ, địa điểm giao nhận hàng.

+ Công ty Logistics mời đại diện hải quan kiểm tra, kiểm hóa, giám sát việc đóng hàng vào container. Sau khi hải quan niêm phong, kẹp chì, công ty Logistics hoàn thành nốt thủ tục để bốc container lên tàu và yêu cầu cấp vận đơn.

1.2.3. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu đường biển



Hình 1.3: Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu đường biển

Cũng giống như giao nhận hàng xuất khẩu đường biển thì khách hàng, phòng giao nhận và người giao nhận là ba nhân tố cơ bản tham gia vào quy trình giao nhận hàng nhập khẩu qua đường biển. Thông qua phòng giao nhận, khách hàng và nhân viên giao nhận sẽ có được những thông tin quan trọng phục vụ cho quá trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu. Đối với khách hàng, đó là thời điểm nhận hàng, chi phí cho hoạt động giao nhận và các chứng từ cần thiết cần cung cấp cho người giao nhận. Đối với nhân viên giao nhận, các thông tin từ phòng giao nhận sẽ giúp cho việc thực hiện quy trình giao nhận diễn ra một cách chính xác ở các yếu tố như đặc điểm của hàng hóa được giao nhận, các loại chứng từ cần chuẩn bị, các thủ tục hải quan cần thiết cần thực hiện và thời điểm, phương thức giao hàng được quy định trong hợp đồng.

1.2.3.1. Công ty Logistics nhận hàng từ chủ tàu

- Đối với hàng không phải lưu kho bãi tại cảng nhận hàng

Trong trường hợp này, công ty Logistics đứng ra giao nhận trực tiếp với tàu. Để có thể tiến hành dỡ hàng, 24 giờ trước khi tàu đến vị trí hoa tiêu, công ty Logistics phải trao cho cảng một số chứng từ: Bản lược khai hàng hoá (2 bản), sơ đồ xếp hàng (2 bản), chi tiết hầm hàng (2 bản), hàng quá khổ, quá tải (nếu có).

+ Công ty Logistics xuất trình vận đơn gốc cho đại diện của hãng tàu.

+ Trực tiếp nhận hàng từ tàu và lập các chứng từ cần thiết trong quá trình nhận hàng như: Biên bản giám định hầm tàu (lập trước khi dỡ hàng) nhằm quy trách nhiệm cho tàu về những tổn thất xảy ra sau này; biên bản dỡ hàng (COR) đối với tổn thất rõ rệt; thư dự kháng (LOR) đối với tổn thất không rõ rệt; bản kết toán nhận hàng với tàu (ROROC), biên bản giám định; giấy chứng nhận hàng thiếu (do đại lý hàng hải lập).

+ Khi dỡ hàng ra khỏi tàu, công ty Logistics có thể đưa về kho riêng để mời hải quan kiểm hoá. Nếu hàng không có niêm phong kẹp chì phải mời hải quan áp tải về kho.

+ Làm thủ tục hải quan. Chuyên chở về kho hoặc phân phối hàng hóa.

- Đối với hàng phải lưu kho bãi tại cảng nhận hàng:

Cảng nhận hàng từ tàu:

+ Dỡ hàng và nhận hàng từ tàu (do cảng làm). Lập các giấy tờ cần thiết trong quá trình giao nhận (nhân viên công ty Logistics phải cùng lập).

+ Đưa hàng về kho bãi cảng.

Cảng giao hàng cho các công ty Logistics.

- Khi nhận được thông báo hàng đến, công ty Logistics phải mang vận đơn gốc, giấy giới thiệu của cơ quan đến hãng tàu để nhận lệnh giao hàng (D/O - delivery order). Hãng tàu hoặc đại lý giữ lại vận đơn gốc và trao 3 bản D/O cho người nhận hàng. Công ty Logistics đóng phí lưu kho, phí xếp dỡ và lấy biên lai.

- Công ty Logistics mang biên lai nộp phí, 3 bản D/O cùng hoá đơn và phiếu đóng gói đến văn phòng quản lý tàu tại cảng để ký xác nhận D/O và tìm vị trí hàng, tại đây lưu 1 bản D/O. Công ty Logistics mang 2 bản D/O còn lại đến bộ phận kho vận để làm phiếu xuất kho. Bộ phận này giữ 1 D/O và làm 2 phiếu xuất kho cho công ty Logistics.

- **Hàng nhập bằng container:**

Nếu là hàng nguyên (FCL)

+ Khi nhận được thông báo hàng đến (NOA) thì công ty Logistics mang vận đơn gốc và giấy giới thiệu của cơ quan đến hãng tàu để lấy D/O. Công ty Logistics mang D/O đến hải quan làm thủ tục và đăng ký kiểm hoá (công ty Logistics có thể đề nghị đưa cả container về kho riêng hoặc ICD để kiểm tra hải quan nhưng phải trả vỏ container đúng hạn nếu không sẽ bị phạt).

+ Sau khi hoàn thành thủ tục hải quan, công ty Logistics phải mang bộ chứng từ nhận hàng cùng D/O đến Văn phòng quản lý tàu tại cảng để xác nhận D/O. Lấy phiếu xuất kho và nhận hàng.

Nếu là hàng lẻ (LCL):

Công ty Logistics mang vận đơn gốc hoặc vận đơn gom hàng đến hãng tàu hoặc đại lý của người gom hàng để lấy D/O, sau đó nhận hàng tại CFR quy định và làm các thủ tục như trên.

1.2.3.2. Công ty Logistics giao hàng cho người nhận hàng

Sau khi nhận hàng từ chủ tàu, nhân viên giao nhận tiến hành chuyên chở hàng hóa về kho hoặc phân phối hàng hóa tới ngay cho bên nhận hàng.

Nhân viên giao nhận phối hợp với bộ phận cung cấp vận tải yêu cầu xe, theo dõi giờ đến, số xe để ghi trong “**Phiếu giao hàng**” khi đến giao hàng cho người nhận hàng. Trên biên bản cũng phải thể hiện giờ đến lấy hàng hoặc giao hàng, có ký nhận giữa nhân viên giao nhận và người thừa lệnh của bên nhận hàng.

Khi chuyên chở hàng hoá đến nơi qui định công ty thực hiện việc giao hàng cho người nhận hàng. Đến thời điểm này thì công ty hết trách nhiệm với hàng hoá và công ty nhận phí vận chuyển theo hợp đồng.

1.2.4. Phối hợp các nguồn lực trong quá trình cung ứng

Quy trình cung ứng dịch vụ giao nhận vận tải là một chuỗi công việc có tính chất liên hoàn, số lượng công việc nhiều, tính chất công việc phức tạp, thời gian thực hiện kéo dài do vậy cần có sự phối hợp các nguồn lực trong quá trình cung ứng nhằm duy trì và phát triển một cách tốt nhất các dịch vụ Logistics mà doanh nghiệp kinh doanh. Các nguồn lực cần phối hợp ở đây bao gồm cả nguồn lực bên trong doanh nghiệp và nguồn lực bên ngoài doanh nghiệp. Hệ thống dịch vụ, con người, cơ sở vật chất kỹ thuật là những nguồn lực thuộc nội bộ doanh nghiệp. Doanh nghiệp cần có một ban lãnh đạo hoạt động hiệu quả để sử dụng các nguồn lực hiệu quả. Bên cạnh đó, nguồn lực bên ngoài bao gồm khách hàng, các tổ chức cung ứng có liên quan khác (hệ thống cảng, kho vận, hải quan,...) có một vai trò quan trọng trong việc tạo ra một quá trình cung ứng với chất lượng tốt nhất.

Sự phối hợp tốt các nguồn lực sẽ mang lại hiệu quả cao nhất cho người cung ứng và khách hàng. Các thành phần tham gia vào quá trình cung ứng phải có sự kết hợp tối ưu giữa các nguồn lực bên trong của tổ chức với nguồn lực bên ngoài. Bởi vì trong thực tế không có một tổ chức hay quá trình nào có thể thực hiện tốt mục tiêu của nó nếu như không phối hợp với bên ngoài.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng tới quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu

1.3.1. Nhân tố khách hàng

Việc khách hàng vận chuyển mặt hàng nào, khối lượng bao nhiêu, địa điểm ở đâu, thời hạn giao nhận hàng trong hợp đồng... tất cả đều ảnh hưởng trực tiếp tới quy trình giao nhận của doanh nghiệp. Đối với dịch vụ giao nhận thì khi thương mại quốc tế ngày càng phát triển khách hàng nhận thấy vai trò đại lý môi giới của người giao nhận trở nên hạn chế rất nhiều, đặc biệt là việc các đại lý giao nhận không chịu trách nhiệm về hàng

hoá trong quá trình chuyên chở. Khách hàng mong muốn có người thu xếp toàn bộ quá trình chuyên chở cũng như dịch vụ khác có liên quan như gom hàng và mua bảo hiểm, thuê phương tiện vận tải...hoàn toàn chịu trách nhiệm trong quá trình chuyên chở đó để khách hàng tránh phải khiếu nại khi có tổn thất xảy ra. Do vậy mà người giao nhận phải cung cấp các dịch vụ liên quan theo yêu cầu của khách hàng, phải phát triển dịch vụ giao nhận theo nhiều mặt, nhiều hướng.

1.3.2. Các nhân tố nội tại doanh nghiệp

- Trình độ đội ngũ nhân viên

Trình độ đội ngũ công nhân viên tác động rất lớn đến kinh doanh dịch vụ giao nhận kho vận. Đó là vì hoạt động kinh doanh này đòi hỏi các cán bộ phải có trình độ cao về nghiệp vụ, giỏi ngoại ngữ, am hiểu luật pháp, có kiến thức sâu rộng và có sự nhạy bén trong công việc. Khách hàng chỉ uỷ thác giao nhận toàn quyền cho công ty khi họ thấy sự tin tưởng vào hoạt động của công ty.

- Cơ chế quản lý

Với cơ chế quản lý công kênh như hiện nay gây rất nhiều khó khăn cho hoạt động giao nhận. Thời gian kể từ khi trình lên cấp trên chờ phê duyệt hoặc từ cấp trên gửi xuống khá dài do phải thông qua nhiều tầng nấc... Chính vì vậy đã không ít lần bỏ lỡ cơ hội kinh doanh; thông tin liên lạc thì thiếu độ chính xác, làm sai lệch hướng nhận định dẫn tới việc giải quyết sai.

- Nguồn vốn

Ngoài việc sử dụng đồng vốn để nâng cấp trang thiết bị cơ sở vật chất kỹ thuật cho đơn vị kinh doanh, dịch vụ giao nhận hàng hoá quốc tế còn phải dùng trong quá trình thực hiện các dịch vụ như ứng trước tiền thuê tàu, tiền làm thủ tục hải quan, nộp thuế xuất nhập khẩu... nên nếu không có vốn hoặc vốn yếu sẽ gây rất nhiều khó khăn trong quá trình kinh doanh.

- Cơ sở vật chất kỹ thuật của công ty

Dịch vụ giao nhận hàng hoá quốc tế đòi hỏi người kinh doanh phải có một khối lượng cơ sở vật chất nhất định để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao và khắt khe của khách hàng, đó là hệ thống kho bãi chứa hàng, số lượng đầu xe vận chuyển và các loại xe chuyên dụng, trang thiết bị, phương tiện thông tin liên lạc hiện đại để liên lạc như hệ thống mạng máy tính kết nối internet, các phương tiện viễn thông quốc tế, các phương tiện dùng trong quản lý hiện trường... Chỉ khi có đủ điều kiện về phương tiện giao nhận vận tải, các thiết bị thông tin hiện đại... mới có thể cạnh tranh trên thị trường và đáp ứng yêu cầu giao nhận phát triển ngày càng mạnh mẽ như hiện nay.

1.3.3. Các nhân tố về điều kiện hạ tầng dịch vụ

Cơ sở hạ tầng cũng là một nhân tố ảnh hưởng tới dịch vụ giao nhận. Ví dụ với cơ sở hạ tầng cũ nát chập vá, địa hình hiểm trở của nước ta hiện nay gây ra không ít khó khăn trong quá trình vận chuyển. Hệ thống giao thông đường bộ chật hẹp, chưa được nâng cấp hoàn chỉnh, còn nhiều đoạn đường xấu khó đi, nhiều cầu có tải trọng nhỏ không chịu được sức nặng của nhiều lô hàng siêu trọng và nhiều đường sắt không phù hợp với tiêu chuẩn quốc tế nên làm cho hàng hoá dễ bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển và thời gian kéo dài. Sở dĩ như vậy là vì để chở qua được cầu nhỏ buộc phải xé nhỏ lô hàng hoặc phải chuyển tải khi qua địa phận khác. Trong quá trình chuyển tải, xé lẻ hàng hoá dễ bị đổ vỡ, bị xước và khi đó tất nhiên là thời gian sẽ bị kéo dài. Nếu thời gian kéo dài quá hạn giao hàng cũng như hàng hoá bị hư hỏng, người vận chuyển sẽ bị phạt bồi thường và dẫn đến chi phí vận chuyển tăng, khi đó việc kinh doanh sẽ không có lãi thậm chí là lỗ. Vì vậy nếu cơ sở hạ tầng được đảm bảo, nâng cấp thường xuyên sẽ góp phần nâng hiệu quả dịch vụ giao nhận.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU TẠI CÔNG TY TNHH JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM

2.1. Giới thiệu công ty TNHH JDL VN

2.1.1. Khái quát chung về công ty

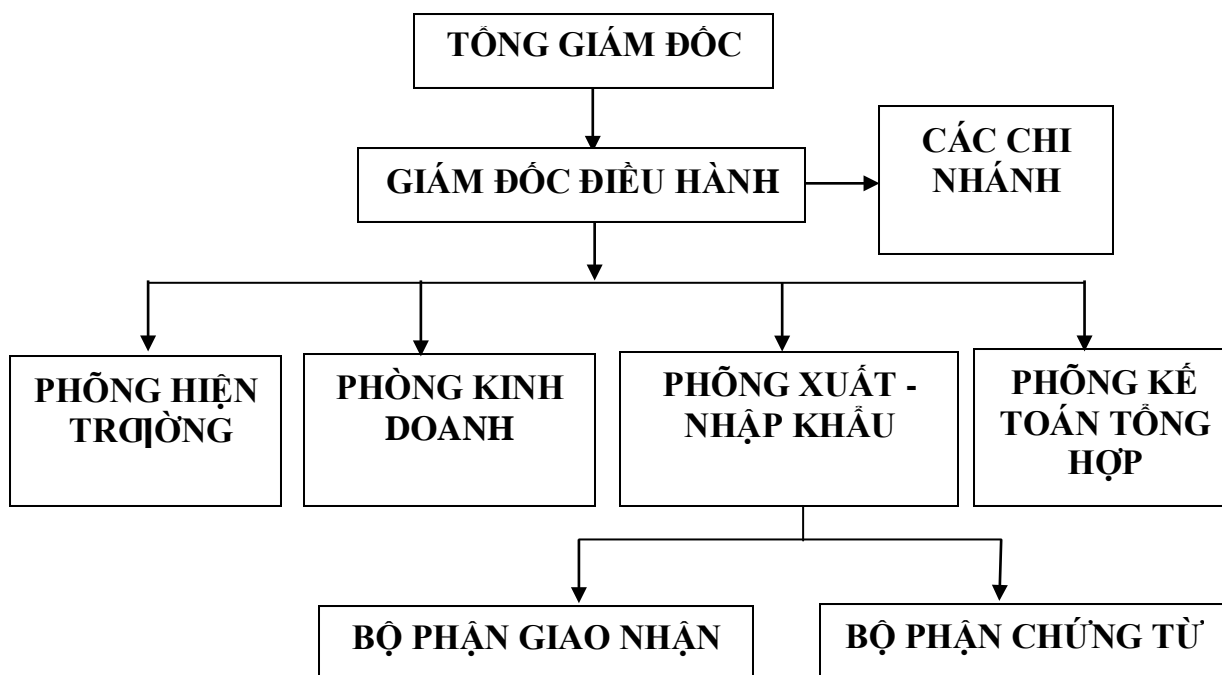
- + Tên công ty: **Công ty TNHH JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM**
- + Tên tiếng anh: **JDL VN COMPANY LIMITED**
- + Tên giao dịch: **JDLVN CO.,LTD**
- + Logo:



- + Trụ sở công ty: T10, Tòa nhà 319, số 63 Lê Văn Lương, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- + Giám đốc: SEO EUN KYUNG
- + Mã số thuế: 0106870532
- + JDL VN là thành viên của Hiệp hội giao nhận kho vận thế giới (FIATA) và Hiệp hội giao nhận kho vận Việt Nam (VIFFAS).

2.1.2. Bộ máy tổ chức, chức năng và nhiệm vụ của công ty

2.1.2.1. Bộ máy tổ chức



Hình 2.1: Sơ đồ bộ máy tổ chức của công ty TNHH JDL VN

TÔNG GIÁM ĐỐC

- Là người có thẩm quyền cao nhất trong công ty
- Là người có quyền quyết định các hoạt động kinh doanh của công ty liên quan đến vốn, phương hướng kinh doanh, các mục tiêu chiến lược của công ty...
- Ban hành các quy chế quản lý nội bộ
- Bổ nhiệm, miễn nhiệm các chức danh quản lý,...

GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH

- Điều hành mọi hoạt động của công ty theo đúng pháp luật của nhà nước, đại diện công ty ký hợp đồng với khách hàng.
- Thực hiện các định hướng chính sách và nghị quyết mà tổng giám đốc đề ra.
- Lập kế hoạch và nghiên cứu mọi lĩnh vực của công ty, đồng thời theo dõi quản lý toàn bộ 10 chi nhánh của công ty.

- Theo dõi tình hình và báo cáo trực tiếp tình hình công ty cho tổng giám đốc khi được yêu cầu.

PHÒNG HIỆN TRƯỜNG

- Thực hiện các thủ tục khai quan, mở container, cước container, thủ tục lưu kho, lưu bãi tại cảng.

- Theo dõi và báo cáo tình trạng container hàng.

- Sắp xếp, điều phối hỗ trợ phòng quan hệ khách hàng và phòng xuất- nhập khẩu nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ và thời gian giao hàng chính xác.

PHÒNG KINH DOANH

- Phối hợp với phòng xuất- nhập khẩu để giải quyết các thông tin bán hàng.

- Lên kế hoạch bán hàng và thăm hỏi khách hàng hàng tuần, lập chỉ tiêu sản lượng phần đầu mục tiêu đạt được cho hàng tháng, hàng quý, hàng năm.

- Viết báo cáo sau mỗi lần gặp khách hàng, phối hợp với trưởng phòng để giải quyết các vấn đề ngoài thẩm quyền.

- Phối hợp với mạng lưới giao nhận ở nước ngoài trong việc khai thác thông tin, tìm nguồn hàng, khai thác danh sách khách hàng (Sales list) do đại lý, chi nhánh gửi đến và viết danh sách khách hàng, hướng dẫn đại lý, chi nhánh tiếp cận với khách hàng ở nước ngoài để có quyết định hàng chỉ định.

- Trả lời, giải quyết các thư từ, telex, fax, thông tin liên quan đến khách hàng.

- Khuếch trương, giới thiệu các dịch vụ giao nhận của công ty như door to door, cosolidator.

- Lập phần mềm để thống kê, lập danh sách phân loại khách hàng để có đối sách và chế độ thích hợp.

- Dựa trên bảng đánh giá của hãng tàu, xem xét tình hình cạnh tranh từng thời điểm để lập một bảng giá cước của công ty và một bảng giá dịch vụ phụ trợ khác.

- Dự báo và đề xuất với trưởng phòng về đối pháp Marketing thích hợp cho từng

thời điểm.

- Thông báo trước (Pre-alert) hoặc thông báo vận tải (Shipping advice) cho mạng lưới đại lý nước ngoài dựa trên mẫu lập sẵn và theo danh mục của các đại lý, đảm bảo đúng người có trách nhiệm và đúng bộ phận đảm nhiệm ở nước ngoài. Nội dung của Pre-alert thông báo những chi tiết bắt buộc về xếp hàng như chuyên tàu, số MB/L, số HB/L, term of payment, số tiền nhờ thu, tên người gửi, người nhận, và các loại hình dịch vụ theo yêu cầu của khách hàng.

PHÒNG XUẤT – NHẬP KHẨU

- Khi lô hàng đã được chỉ định hoặc khách hàng đồng ý sử dụng dịch vụ của công ty, hình thành hồ sơ vụ việc (job file) và nhận hướng dẫn từ chủ hàng cho lô hàng, chuyển hồ sơ hướng dẫn cùng hướng dẫn từ chủ hàng cho lô hàng, chuyển hồ sơ hướng dẫn cùng hướng dẫn vận chuyển (Shipping instruction) cho phòng hiện trường (Operation) để thực hiện.

- Đặt chỗ (booking space) với hãng tàu và nhận xác nhận (Confirmation) từ hãng tàu.

- Lên bảng giá (giá mua, giá bán, hoa hồng đề nghị và các chi khác) cho từng đơn hàng cụ thể và chuyển qua bộ phận kế toán để lên hoá đơn, báo phòng hiện trường để phát hành vận đơn.

- Trường hợp hàng gấp, dễ hỏng, dễ vỡ phải thông báo cho đại lý và khách hàng để làm chứng từ nhập trước khi hàng đến cho kịp thời.

- Dựa trên cơ sở hồ sơ vụ việc (job file) và hướng dẫn vận chuyển (Shipping instruction) đã hình thành, phòng hiện trường sẽ phối hợp cùng phòng kinh doanh theo dõi tiến hành các bước giao nhận.

Trong phòng xuất nhập khẩu gồm hai bộ phận chính là bộ phận giao nhận và bộ phận chứng từ.

Bộ phận giao nhận làm những nhiệm vụ sau:

- Tiến hành nhận hàng tại các địa điểm mà chủ hàng thông báo trong thư hướng dẫn đã lập sẵn.
- Đưa hàng vào kho cảng, bốc dỡ lưu kho nếu có yêu cầu.
- Kiểm tra tình trạng bao bì, đóng gói, nhãn hiệu.
- Kiểm tra tính hợp lệ, đúng đắn của các chứng từ do khách hàng cung cấp (giấy phép xuất nhập khẩu, hoá đơn, phiếu đóng gói).
- Khai báo hải quan: Lập tờ khai, kiểm hoá hải quan, thanh lý tờ khai.
- Cân, đo, đóng, đếm xếp hàng vào container.
- Liên hệ với các hãng tàu phát hành vận đơn chủ (Master bill of lading- MB/L)
- Lập vận đơn nhà (House Bill of Lading- HB/L)
- Lập tờ khai hàng hoá (Cargo manifest) cho các lô hàng gom.
- Trả phí lưu kho nếu có.
- Kiểm tra, đối chiếu các chi tiết gửi hàng trong MB/L và HB/L dựa trên booking của hãng tàu và hướng dẫn gửi hàng (Shipping instruction).
- Thống kê, nhập số liệu hàng xuất trong ngày, tuần, tháng. Photocopy vận đơn và chi tiết có liên quan để lưu trữ hồ sơ.

Bộ phận chứng từ làm các nhiệm vụ sau:

- Tổ chức thực hiện lịch gửi hàng hàng ngày, phân công cụ thể cho nhân viên hiện trường thực hiện các lô hàng được giao để phân định các lô hàng cụ thể.
- Theo dõi booking hàng hóa, thông báo tàu đến, tàu đi cho khách hàng, chịu trách nhiệm phát hành vận đơn, lệnh giao hàng...
- Kiểm tra giám sát toàn bộ các lô hàng xuất đi trong ngày, kiểm tra lại việc cân đếm (trọng lượng tịnh, trọng lượng cả bì, thể tích).
- Tập trung, thống kê và chuyển toàn bộ chứng từ đã lập trong ngày cho phòng kinh doanh để viết Pre-alert hoặc Shipping advice cho đại lý nước ngoài cũng như đôn đốc,

kiểm tra với các hãng tàu hoặc đại lý giao nhận về tuyến đường đi và thời gian vận chuyển lô hàng.

- Lập các thống kê, so lưu, lập hồ sơ cho các lô hàng xuất trong ngày, tuần, tháng. Quản lý và lưu trữ các hồ sơ, chứng từ, công văn liên quan.

PHŨNG KẾ TOÁN TỔNG HỢP

- Thanh toán cước phí với các hãng tàu, hãng giao nhận, khách hàng.
 - Thanh toán cước phí nội địa và các nhiệm vụ phát sinh
 - Báo cáo doanh thu, tình hình thu - chi hàng tháng, lập bảng lương, chấm công.
 - Với các chủ hàng, bộ phận kế toán lập hoá đơn thu tiền cước phí và dịch vụ với các lô hàng xuất từ các chủ hàng.
 - Đối với đại lý giao nhận, kế toán lập Credit note hay Debit note cho đại lý hàng tháng, thu cước phí collect và lệ phí nhò thu của các lô hàng từ đại lý nước ngoài gửi về.
 - Với hãng tàu phải đối chiếu cước phí, xác nhận thanh toán, lập hoá đơn, thu phí hoa hồng với hãng tàu.
 - Quản lý nợ trong và ngoài nước, báo cáo thuế và đóng thuế
 - Lập hoá đơn thu nội bộ các phòng ban trong công ty đưa hàng lại.
 - Thanh toán cước phí nội địa trong nước đối với các dịch vụ chuyển tải và hàng door to door.
 - Chi trả tiền lương, thưởng cho cán bộ công nhân viên trong công ty.
 - Thanh toán các khoản tạm ứng, các chi phí phát sinh.
 - Theo dõi công nợ phát sinh, tổng hợp và kiểm tra các báo cáo kết quả kinh doanh từ các kế toán của các chi nhánh gửi đến công ty.
 - Chịu trách nhiệm về các công tác liên quan tới nhân sự: quản lý, tuyển dụng, lưu trữ hồ sơ, lên kế hoạch và thực hiện các chương trình xây dựng văn hóa công ty.
- ➔Nhìn chung các phòng ban trong công ty có mối quan hệ khăng khít và hỗ trợ lẫn

nhau, hoạt động thông suốt, nhịp nhàng nhằm đẩy mạnh hiệu quả kinh doanh trong bối cảnh thị trường ngành đang cạnh tranh khốc liệt như hiện nay.

2.1.2.2. Chức năng và nhiệm vụ

Theo điều lệ quy định của công ty, các chức năng và nhiệm vụ của công ty bao gồm:

- Phối hợp tổ chức với các tổ chức khác trong và ngoài nước để chuyên chở, giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu, hàng ngoại giao, hàng quá cảnh, hàng hội chợ triển lãm, hàng tư nhân, chứng từ liên quan...
- Nhận uỷ thác về dịch vụ giao nhận, kho vận, thuê và cho thuê kho bãi, lưu cước các phương tiện vận tải (tàu biển, ô tô, máy bay, xà lan, container...) bằng các hợp đồng trọn gói “door to door” và thực hiện các dịch vụ khác có liên quan đến hàng hoá nói trên như việc thu gom, chia lẻ hàng hoá, làm các thủ tục xuất nhập khẩu, làm thủ tục hải quan, mua bảo hiểm hàng hoá và giao hàng hóa đó cho người chuyên chở để tiếp tục chuyển đến nơi qui định.
- Thực hiện các dịch vụ tư vấn về các vấn đề vận tải, giao nhận, kho hàng và các vấn đề khác có liên quan theo yêu cầu của tổ chức cá nhân trong và ngoài nước.
- Nhận uỷ thác xuất nhập khẩu hoặc kinh doanh xuất nhập khẩu trực tiếp hàng hóa trên cơ sở giấy phép xuất nhập khẩu của công ty.
- Tiến hành làm các dịch vụ giao nhận, vận chuyển hàng hoá xuất nhập khẩu, hàng hoá quá cảnh qua lãnh thổ Việt Nam và ngược lại bằng các phương tiện chuyên chở của mình hoặc thông qua phương tiện chuyên chở của các đơn vị khác.
- Làm đại lí cho các hãng tàu nước ngoài và làm các công tác phục vụ cho tàu biển nước ngoài vào cảng Việt Nam.
- Liên doanh liên kết với các tổ chức kinh tế trong và ngoài nước trong lĩnh vực vận chuyển giao nhận kho bãi, thuê tàu,...
- Khách hàng chủ yếu của công ty là tập đoàn Samsung, Hyundai, LG Electronics và nhiều khách hàng lớn khác.

2.1.3. Lĩnh vực hoạt động và mạng lưới kinh doanh của công ty

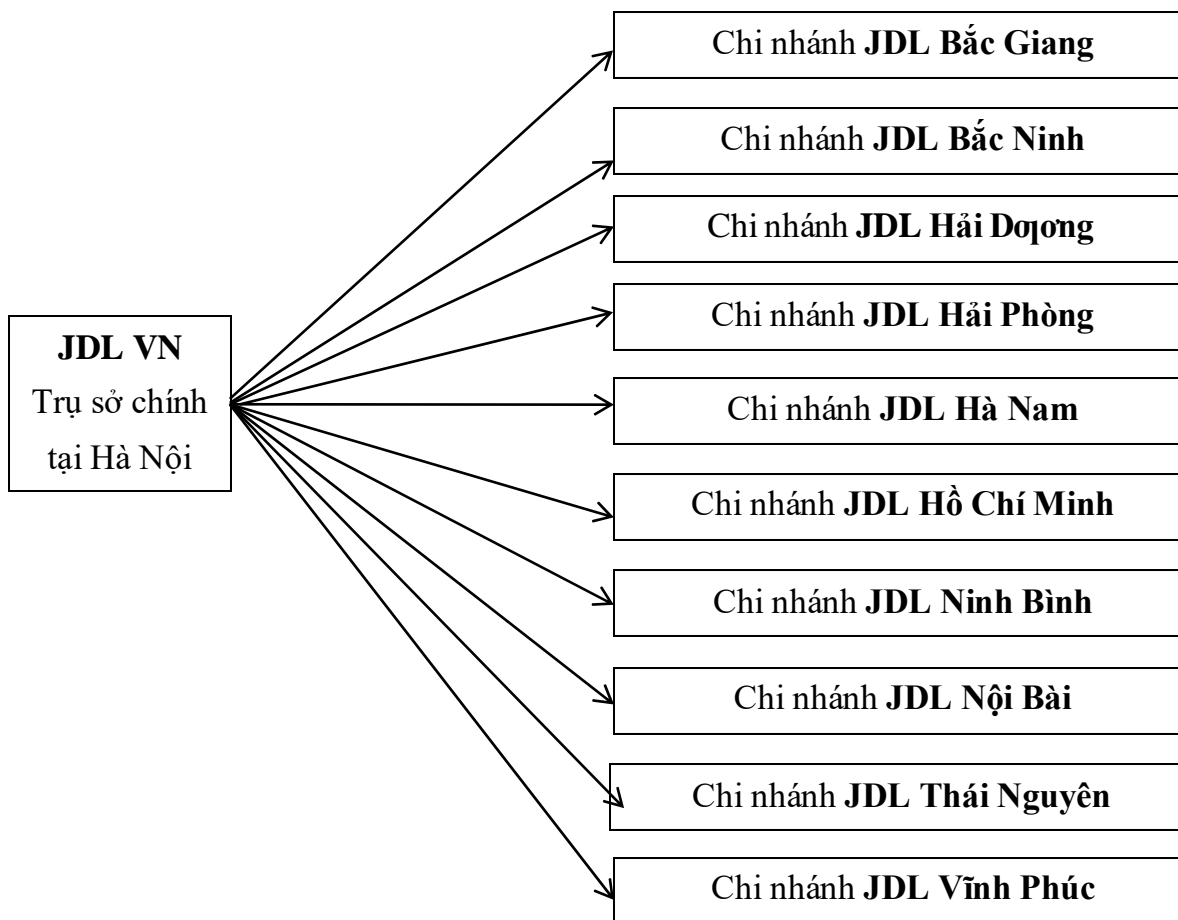
2.1.3.1. Lĩnh vực kinh doanh

Bảng 2.1: Lĩnh vực kinh doanh của JDL VN

STT	Lĩnh vực kinh doanh
1	Quản lý và kinh doanh kho, kinh doanh vận tải hàng hóa bằng phương tiện đường bộ và đường thủy.
2	Đại lý tiếp nhận và vận chuyển hàng hóa, tổ chức các dịch vụ vận tải và lưu thông, thay mặt chủ hàng tiếp nhận hàng hóa ở mọi nguồn (sản xuất gia công, nhập khẩu), ở mọi nơi đưa về kho của chủ hàng.
3	Đại lý vận tải đưa hàng từ kho, ga, cảng, nhà máy đi các nơi bằng các loại phương tiện theo yêu cầu của chủ hàng.
4	Dịch vụ hàng FCL, LCL, hàng không.
5	Ủy thác mua bán hàng hoá. Dịch vụ làm thủ tục Hải quan và khai thuê Hải quan.
6	Tư vấn, vận tải nội địa, vận tải container, kinh doanh xuất nhập khẩu, lắp đặt công trình...
7	Dịch vụ giao hàng tận nhà

2.1.3.2. Mạng lưới kinh doanh của công ty TNHH JDL Việt Nam

Sau vài năm đi vào hoạt động hiện nay công ty TNHH JDL VN đã mở rộng được 10 chi nhánh trên cả nước. Mạng lưới kinh doanh của công ty được biểu hiện dưới hình sau:



Hình 2.2: Mạng lưới kinh doanh của JDL VN

Nguồn: Phòng Kinh doanh công ty TNHH JDL VN, 2018.

Công ty TNHH JDL VN đang mở rộng sự hợp tác, liên kết, liên doanh với tất cả các đối tác trong nước và nước ngoài để trở thành một tập đoàn hùng hậu trong lĩnh vực vận tải và giao nhận ngoại thương – Logistics,...

Ta có thể khái quát hệ thống kho của JDL qua bảng sau:

Bảng 2.2: Hệ thống kho của JDL VN

STT	Khu vực	Diện tích kho (m²)
1	Bắc Giang	1.000
2	Bắc Ninh	1.200
3	Hà Nam	800
4	Hải Dương	1.400
5	Hải Phòng	2.000
6	Hồ Chí Minh	2.500
7	Ninh Bình	1.000
8	Nội Bài	1.300
9	Thái Nguyên	1.000
10	Vĩnh Phúc	1.200
Tổng		13.400

Nguồn: Phòng Kinh doanh công ty TNHH JDL VN, 2018.

Thêm nữa công ty còn có mạng lưới đại lý toàn cầu với hơn 50 đại lý lớn nhỏ chia làm 3 khu vực chính:

➤ **Tại khu vực Đông Á gồm có:**

1. Ace - Jcl Logistics Ltd
2. Huanji Supply Chain Management Co., Ltd
3. Neo Gls - Shanghai Branch
4. Cts International Transportation Co., Ltd.
5. Pax Global Cargo, Inc
6. Tianjin Risheng Int'l Freight Forwarding Co.,Ltd.
7. Tianjin Hk International Forwarding
8. Mj Logistics (Shenzhen) Branch
9. Korchina Logistics (Shenzhen) Limited
10. Pacific United Logistics Inc. Ltd (Pul)...

➤ **Tại khu vực Đông Nam Á và Trung Đông gồm có:**

1. Centran International Corp (Thailand) Co.,Ltd
2. Transpole Logistics Pvt. Ltd
3. MAX Shipping & Air Cargo, Inc.
4. Kornet Express Inc.
5. AAI Worldwide Logistics
6. Global Airfreight (M) Sdn. Bhd.,
7. Kuala Lumpur
8. SBS Transpole Logistics PTE. LTD...

➤ **Tại khu vực châu Mỹ và châu Âu gồm có :**

1. Total Express Vancouver
2. National Cargo
3. Atlantic Inter Grated Freight Sarl
4. Mission Freight
5. Ecls Ecologis Gmbh
6. A.I.F S.R.L/Milan
7. Cotalia
8. Dc Logistics Brasil....

2.2. Thực trạng kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hóa của công ty TNHH JDL VN

2.2.1. Tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh chung

Trước sự thay đổi của môi trường kinh doanh, ngoài dịch vụ kinh doanh truyền thống chủ yếu là giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu, kinh doanh kho bãi, JDL VN đã và đang đa dạng hóa các hoạt động kinh doanh của mình sang nhiều lĩnh vực khác như tư vấn, vận tải nội địa, vận tải container, kinh doanh xuất nhập khẩu, lắp đặt công trình...

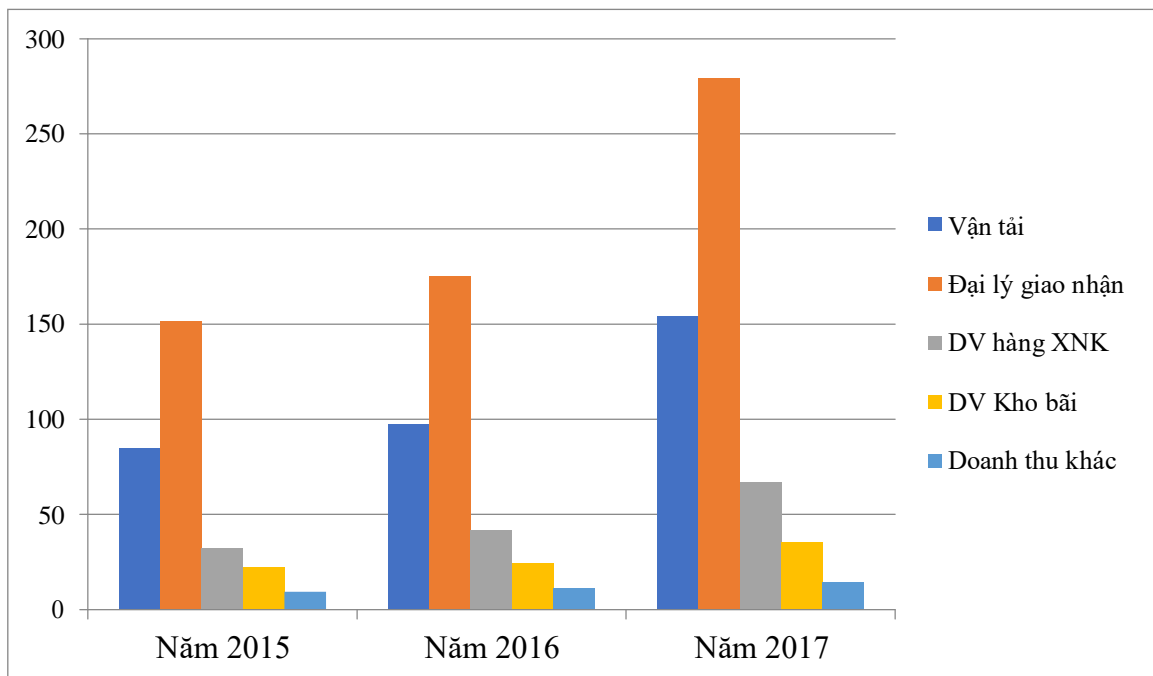
Bằng những biện pháp thiết thực, hữu ích như vậy, công ty đã đạt được những kết quả nhất định thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.3: Doanh thu của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Nội dung	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017		Năm 2016 so với 2015		Năm 2017 so với 2016	
	Doanh thu	Tỉ trọng %	Doanh thu	Tỉ trọng %	Doanh thu	Tỉ trọng %	Chênh lệch	Tỉ lệ %	Chênh lệch	Tỉ lệ %
1. Vận tải	84,9	28,3	97,3	27,8	154	28	12,4	24,8	56,7	28,35
2. Đại lý giao nhận	151,5	50,5	175,35	50,1	279,4	50,8	23,85	47,7	104,05	52,03
3. DV hàng XNK	32,1	10,7	42	12	67,1	12,2	9,9	19,8	25,1	12,55
4. DV kho bãi	22,2	7,4	24,15	6,9	35,2	6,4	1,95	3,9	11,05	5,52
5. Doanh thu khác	9,3	3,1	11,2	3,2	14,3	2,6	1,9	3,8	3,1	1,55
Tổng	300	100	350	100	550	100	50	100	200	100

Nguồn: Phòng Kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN, 2018.



Biểu đồ 2.1: Các nguồn doanh thu của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017

Nguồn: Phòng Kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN, 2018.

➤ **Doanh thu từ hoạt động vận tải:**

Vận chuyển hàng hóa nghĩa là Interlogistics mua cước của các hãng tàu rồi bán lại cho người xuất khẩu.

Năm 2015 doanh thu trong lĩnh vực vận tải là 84,9 tỷ đồng chiếm tỉ trọng 28,3% trong tổng doanh thu năm 2015.

Năm 2016 doanh thu trong lĩnh vực vận tải là 97,3 tỷ đồng chiếm tỉ trọng 27,8% trong tổng doanh thu năm 2016.

Năm 2017 doanh thu trong lĩnh vực vận tải là 154 tỷ đồng chiếm tỉ trọng 28% trong tổng doanh thu năm 2017.

Nguyên nhân tăng doanh thu trong các năm là do công ty nắm bắt được nhu cầu của thị trường, ký hợp đồng dài hạn với các hãng tàu nên được giảm mức cước vận chuyển đồng thời công ty cũng có thêm được nhiều khách hàng mới. Điều này càng tạo tiền đề cho việc kinh doanh của công ty phát triển, phục vụ khách hàng với những dịch vụ tốt hơn, giảm số lượng hàng không có container đóng, hàng hóa bị lưu lại bãi do không có tàu.

➤ **Doanh thu do làm đại lý giao nhận**

Giao nhận là dịch vụ về giám sát vận tải đa phương thức hàng nguyên container từ nước xuất khẩu đến nước nhập khẩu. Doanh thu trong dịch vụ giao nhận bao gồm cước phí đường biển và cả cước phí vận tải nội địa. Với dịch vụ door to door, khách hàng chỉ cần liên lạc ký hợp đồng với nhà cung cấp dịch vụ Logistics và hoàn toàn yên tâm chờ nhận hàng thay vì phải cử nhân viên giám sát từng khâu từ mua hàng, vận chuyển, làm thủ tục hải quan, bốc dỡ hàng hóa. Là một đại lý giao nhận, công ty TNHH JDL VN thực hiện việc giao hàng theo chỉ định của đối tác ở nước ngoài hoặc nhận hàng nhập khẩu từ đối tác và giao cho khách hàng. Với những lô hàng xuất LCL, công ty phải thực hiện cả việc gom hàng, sau đó đóng trong container, chuyển tải qua các cảng trung chuyển, thường là Taiwan, Singapore, Malaysia,... Tại cảng trung chuyển hàng hóa (được gom rời) từ các nước khác nhau sẽ được dỡ ra và đóng gói lại theo nơi đến. Tại nước nhập, đại

lý của công ty sẽ cùng đại lý của các công ty Logistics khác nhận nguyên container, tiến hành dỡ hàng, làm thủ tục hải quan và giao hàng rời cho khách hàng - nhà nhập khẩu.

Từ bảng số liệu bên trên cho thấy doanh thu từ hoạt động đại lý giao nhận chiếm tỉ trọng cao nhất trong tổng doanh thu. Năm 2015 là 50,5%, năm 2016 là 50,1% và năm 2017 là 50,8% chứng tỏ giao nhận là lĩnh vực chủ lực của công ty. Doanh thu tăng đều qua các năm cho thấy hoạt động kinh doanh của công ty ngày càng phát triển.

Hoạt động đại lý giao nhận hàng hóa là một lĩnh vực quan trọng mà công ty cần đầu tư hơn nữa như mở rộng mạng lưới đại lý giao nhận, vận chuyển trên nhiều tuyến đường, nhiều địa điểm khác nhau vì các hãng tàu chỉ vận chuyển hàng hóa từ cảng xếp hàng đến cảng dỡ hàng. Do đó chưa đáp ứng được nhu cầu của người nhận hàng, cho nên khi công ty vận chuyển tiếp hàng hóa bằng đường bộ, đường hàng không giao cho người nhận theo yêu cầu của họ sẽ giúp công ty tăng thêm doanh thu.

➤ **Doanh thu từ dịch vụ hàng hóa xuất nhập khẩu.**

Dịch vụ hàng hóa xuất nhập khẩu bao gồm dịch vụ khai thuê hải quan, làm chứng từ, tư vấn xuất nhập khẩu, xin C/O, giấy chứng nhận các loại, đóng gói bao bì sản phẩm,... Các khoản thu được trong lĩnh vực này đóng góp một phần đáng kể trong tổng doanh thu của công ty với tỉ trọng đứng thứ 3 trong tổng doanh thu của công ty qua các năm. Doanh thu tăng qua các năm, tốc độ tăng của năm sau cao hơn năm trước thể hiện sự nỗ lực của toàn thể nhân viên cũng như uy tín của công ty được nâng cao tạo được lòng tin ở khách hàng. Tuy nhiên công ty chỉ thu được các khoản này từ các doanh nghiệp xuất nhập khẩu với quy mô vừa và nhỏ vì các doanh nghiệp lớn thường có một bộ phận làm thủ tục hải quan riêng. Trong khi đó các doanh nghiệp luôn có xu hướng ngày càng phát triển và tận dụng tối đa nội lực của công ty để tiết kiệm chi phí do đó mà trong thời gian tới có thể công ty không tránh khỏi khả năng mất một lượng lớn khách hàng trong dịch vụ hàng hóa xuất nhập khẩu này. Do đó đòi hỏi công ty luôn phải nghiên cứu, tìm tòi và thu hút thêm nhiều khách hàng mới, giữ chân được những khách hàng cũ.

➤ **Doanh thu từ hoạt động kho bãi**

Doanh thu từ hoạt động kho bãi của công ty là do công ty có một lượng lớn kho bãi dài đều đất nước, thêm nữa công ty đã ký hợp đồng với những khách hàng có nhu cầu thuê kho bãi dài hạn và các lô hàng không làm thủ tục hải quan, phải chuyển vào lưu kho chờ hoàn tất thủ tục, thu phí CFS từ những lô hàng LCL vì phải đợi hàng hóa từ những địa điểm khác chuyển đến để đóng chung container.

Ngoài ra còn các hoạt động khác liên quan đến dịch vụ kho bãi như:

+ Xử lý đối với hàng hư hỏng: một số hàng hóa khi giao nhận do lỗi sản xuất hay do vận chuyển bị xước hay rách, shipping mark viết sai, nhân viên kho phải kết hợp với nhân viên nghiệp vụ để giúp khách hàng sửa chữa những sai sót đó: thay thùng, thay nhãn,...

+ Dán nhãn hàng hóa: một số khách hàng yêu cầu công ty in nhãn và tiến hành dán nhãn hàng hóa để đảm bảo nhãn hàng được in ấn và dán đúng quy định. Dịch vụ này giúp khách hàng chỉ cần ra yêu cầu với InterLogistics mà không phải mất công hướng dẫn, đào tạo riêng lẻ cho từng vendor về quy cách nhãn hàng.

Dựa vào bảng số liệu bên trên ta cũng hình dung được phần nào hoạt động dịch vụ kho bãi của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015-2017 như sau:

Về tỉ trọng đối với tổng doanh thu các năm của doanh nghiệp có phần giảm sút do một số khách hàng có kho bãi riêng như năm 2015 là 7,4%; năm 2016 là 6,9% và năm 2017 là 6,4%. Nhưng nhìn chung về doanh thu qua các năm vẫn liên tục tăng cụ thể năm 2015 là 22,2 tỷ đồng; năm 2016 là 24,15 tỷ đồng và năm 2017 là 35,2 tỷ đồng.

Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của JDL VN từ năm 2015-2017*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

STT	Chỉ tiêu	Năm			Tốc độ tăng 2016/2015	Tốc độ tăng 2017/2016
		2015	2016	2017		
1	Doanh thu từ hoạt động kinh doanh	300	350	550	16,7 %	57,1 %
2	Doanh thu từ hoạt động tài chính	3,45	3	4,67		
3	Tổng chi phí	207,3	221,75	293,42		
4	LN trước thuế	96,15	131,25	261,25		
5	Thuế TNDN	21,15	26,25	52,25		
6	Lợi nhuận sau thuế	75	105	209	40 %	99,05 %

Nguồn: Báo cáo 2015 – 2017, Phòng kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN.

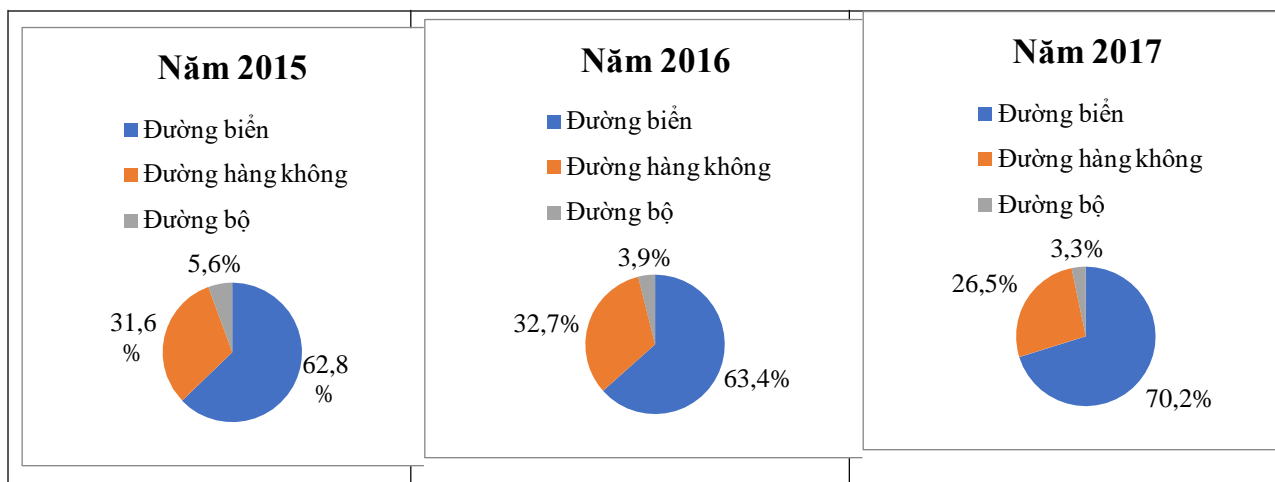
Qua số liệu ở bảng trên ta có thể thấy được tình hình hoạt động của công ty trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa quốc tế như sau:

- Hoạt động giao nhận tăng mạnh vào năm 2016 với tốc độ tăng của doanh thu tuy chỉ 16,7% nhưng lợi nhuận tăng tới 40% so với năm 2015.
- Năm 2017 so với năm 2016 con số này còn tăng đột biến, doanh thu tăng 57,1% và lợi nhuận tăng gấp đôi (99,05%).

Bảng 2.5: Doanh thu từ hoạt động giao nhận vận chuyển*Đơn vị tính: Tỷ đồng*

Hình thức giao nhận vận chuyển	2015		2016		2017	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%
1. ĐƯỜNG BIỂN	188,4	62,8	221,9	63,4	386,1	70,2
2. ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	94,8	31,6	114,45	32,7	145,75	26,5
3. ĐƯỜNG BỘ	16,8	5,6	13,65	3,9	18,15	3,3
TỔNG	300	100	350	100	550	100

Nguồn: Phòng Kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN, 2018.



Đơn vị tính: %

Biểu đồ 2.2: Các nguồn doanh thu từ hoạt động giao nhận vận tải của công ty TNHH JDL VN từ 2015-2017

Nguồn: Phòng kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN.

Trong vòng 3 năm từ 2015 đến 2017, công ty thực hiện giao nhận vận tải trung bình khoảng 7000 lô hàng một năm.

Năm 2015 doanh thu từ hoạt động giao nhận vận tải đạt được là 300 tỷ đồng nhưng đến năm 2016 và 2017 doanh thu tăng lần lượt là 350 tỷ đồng và 550 tỷ đồng.

Năm cao nhất là năm 2017, công ty đã thực hiện giao nhận vận chuyển 9563 lô hàng xuất nhập khẩu, doanh thu tăng 57,1% so với năm 2016.

Trong đó lượng hàng công ty thực hiện giao nhận vận chuyển qua đường biển vào năm 2015 là 3045 lô tương đương 188,4 tỷ đồng. Đến năm 2017 lượng hàng giao nhận vận chuyển bằng đường này tăng đáng kể 5578 lô đạt doanh thu 386,1 tỷ đồng.

Số lượng hàng hoá xuất nhập khẩu mà công ty thực hiện giao nhận vận chuyển hiện nay chủ yếu tập trung vào lượng hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường biển, chiếm 58% số lượng lô hàng nhưng doanh thu lại kém hơn đường hàng không do tính chất đặc thù về mặt hàng của đường hàng không. Tuy có sự chênh lệch về số lượng và doanh thu nhưng công ty đang trên đà phát triển và đã có những định hướng phát triển nhất định.

Để đạt được những thành tựu trên ngoài sự nỗ lực của bản thân, công ty đã gặp được nhiều thuận lợi trong quá trình hoạt động kinh doanh. Nhưng bên cạnh đó, công ty vẫn còn gặp khó khăn gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động giao nhận vận tải hàng hoá.

2.2.2. Kết quả hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế.

Bảng 2.6: Tình hình thực hiện kế hoạch giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của công ty TNHH JDL VN

Chỉ tiêu	ĐVT	Năm 2015			Năm 2016			Năm 2017			Năm 2016/2015	Năm 2017/2016
		Kế hoạch	Thực hiện	%	Kế hoạch	Thực hiện	%	Kế hoạch	Thực hiện	%	%	%
1. XUẤT KHẨU												
-Khối lượng	Tấn	280.000	293.000	104,64	290.000	308.233	106,29	350.000	435.088	124,31	101.57	116.95
-Số container	TEU	11.500	12.833	111,59	12.500	13.476	107,81	14.000	16.142	115,30	96.61	106.94
- Giá trị dịch vụ	Tỷ đồng	8,5	8,667	101,96	9	9,359	103,99	10	12,041	120,41	101.99	115.79
2. NHẬP KHẨU												
-Khối lượng	Tấn	850.000	896.204	105,44	880.000	746.329	84,81	760.000	659.925	86,83	80.43	102.38
-Số container	TEU	39.000	41.065	105,29	41.000	39.985	97,52	36.000	34.217	95,05	92.62	97.46
- Giá trị dịch vụ	Tỷ đồng	29,5	30,221	102,44	31	24,284	78,34	30	25,211	84,04	76.47	107.27

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp từ Phòng kế toán tổng hợp, 2018)

Căn cứ vào số liệu phân tích trong bảng 2.6, tình hình thực hiện giao nhận hàng hóa xuất khẩu luôn vượt kế hoạch đề ra. Cụ thể, năm 2015 khối lượng giao nhận vượt 4,64%, năm 2016 là 6,29% và năm 2017, khối lượng vượt đáng kể với mức chênh lệch là 24,31%. Về số container huy động tham gia vào hoạt động giao nhận hàng hóa xuất khẩu năm 2015 vượt 11,59%, năm 2016 thực tế chênh lệch với kế hoạch là 7,81% và năm 2017 là 15,3%. Giá trị giao nhận hàng xuất khẩu thực tế cũng cao hơn so với kế hoạch đề ra với tỷ lệ chênh lệch lần lượt là 1,96% năm 2015, 3,99% năm 2016 và 20,41% năm 2017.

Đối với giao nhận hàng hóa nhập khẩu, tình hình thực hiện có sự biến động so với kế hoạch. Năm 2015, khối lượng nhập khẩu thực tế vượt chỉ tiêu đề ra là 5,44%, số container vận chuyển vượt 5,29% số kế hoạch và giá trị dịch vụ tăng so với kế hoạch là 2,44%. Tuy nhiên, đến năm 2016 và năm 2017, khối lượng nhập khẩu giảm so với số liệu kế hoạch là 15,19% và 14,17%. Trong khi đó, số container cần huy động thực tế cũng giảm 2,48% vào năm 2016 và 4,95% vào năm 2017, giá trị dịch vụ không đạt chỉ tiêu đề ra, năm 2016 chỉ đạt 78,34% và năm 2017 bằng 84,04% số liệu kế hoạch.

Mức chênh lệch giữa thực hiện và kế hoạch ở mức đáng kể cho thấy việc lập kế hoạch giao nhận hàng hóa XNK chưa sát với tình hình thực tế, công tác dự báo biến động chưa hiệu quả.

Bảng 2.7: Cơ cấu mặt hàng xuất khẩu của công ty TNHH JDL VN*Đơn vị tính: Tỉn*

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Tỉn	%	Tỉn	%	Tỉn	%
Hàng giày dép	42.778	14,6	46.851	15,2	87.804	20,2
Hàng dệt may	57.428	19,6	63.804	20,7	79.004	18,2
Hàng thủ công mỹ nghệ	54.205	18,5	56.407	18,3	74.397	17,1
Gốm sứ thủy tinh	30.179	10,3	31.748	10,3	62.400	14,3
Than đá	42.485	14,5	45.002	14,6	65.263	15
Mặt hàng khác	65.925	22,5	64.421	20,9	66.220	15,2
Tổng	293.000	100	308.233	100	435.088	100

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp từ Phòng kế toán tổng hợp, 2018)

Các mặt hàng công ty thực hiện giao nhận xuất khẩu chính là các mặt hàng ưu thế của Việt Nam như giày dép, dệt may, than đá, hàng thủ công mỹ nghệ...Hàng xuất khẩu của công ty trong những năm qua đã có sự gia tăng chứng tỏ công ty đã quan tâm đẩy mạnh thị trường giao nhận xuất khẩu, cụ thể:

Giao nhận xuất khẩu với mặt hàng giày dép tăng từ 14,6% năm 2015 đến 15,2% vào năm 2016 và tiếp tục tăng mạnh lên mức 20,2% vào năm 2017.

Hàng dệt may cũng có sự biến động trong suốt giai đoạn từ năm 2015 đến năm 2017 với tỷ trọng lần lượt là 19,6% năm 2015, 20,7% vào năm 2016 và 18,2% năm 2017.

Hàng gốm sứ thủy tinh và than đá cũng có tỷ trọng gia tăng trong cơ cấu hàng giao nhận nhập khẩu, hàng thủ công mỹ nghệ có sự biến động tăng giảm trong giai đoạn này còn các mặt hàng khác thì thể hiện xu hướng biến động giảm.

Công ty TNHH JDL VN đã thực hiện quản trị theo các mặt hàng xuất đảm bảo các yêu cầu về bảo quản và vận chuyển, có sự tập trung vào các mặt hàng ưu thế dệt may, giày dép, thủ công mỹ nghệ.

Bảng 2.8: Cơ cấu mặt hàng nhập khẩu của công ty TNHH JDL VN*Đơn vị tính: Tán*

Chỉ tiêu	Năm 2015		Năm 2016		Năm 2017	
	Tán	%	Tán	%	Tán	%
Hàng công trình	127.261	14,2	127.364	17,1	110.049	16,7
Hàng nguyên vật liệu	224.947	25,1	150.338	20,1	122.401	18,6
Sắt thép	90.517	10,1	62.340	8,4	61.292	9,3
Máy vi tính và linh kiện	72.593	8,1	57.755	7,7	75.071	11,4
Dược	83.347	9,3	97.438	13,1	93.273	14
Mặt hàng khác	297.540	33,2	251.094	33,6	197.839	30
Tổng	896.204	100	746.329	100	659.925	100

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp từ Phòng kế toán tổng hợp, 2018)

Hàng nguyên vật liệu là mặt hàng chiếm tỷ trọng cao nhất trong hàng giao nhận nhập khẩu của công ty, năm 2015 là 25,1%, năm 2016 là 20,1% và năm 2017 là 18,6%.

Hàng công trình là mặt hàng giao nhận nhập khẩu đứng thứ hai, tỷ trọng lần lượt là 14,2%, 17,1% và 16,7%.

Đứng thứ ba trong các mặt hàng giao nhận nhập khẩu là dược, tỷ trọng của mặt hàng này tăng liên tục trong cả giai đoạn, cụ thể năm 2016 tăng lên 13,1% và năm 2017 tăng đạt 14%.

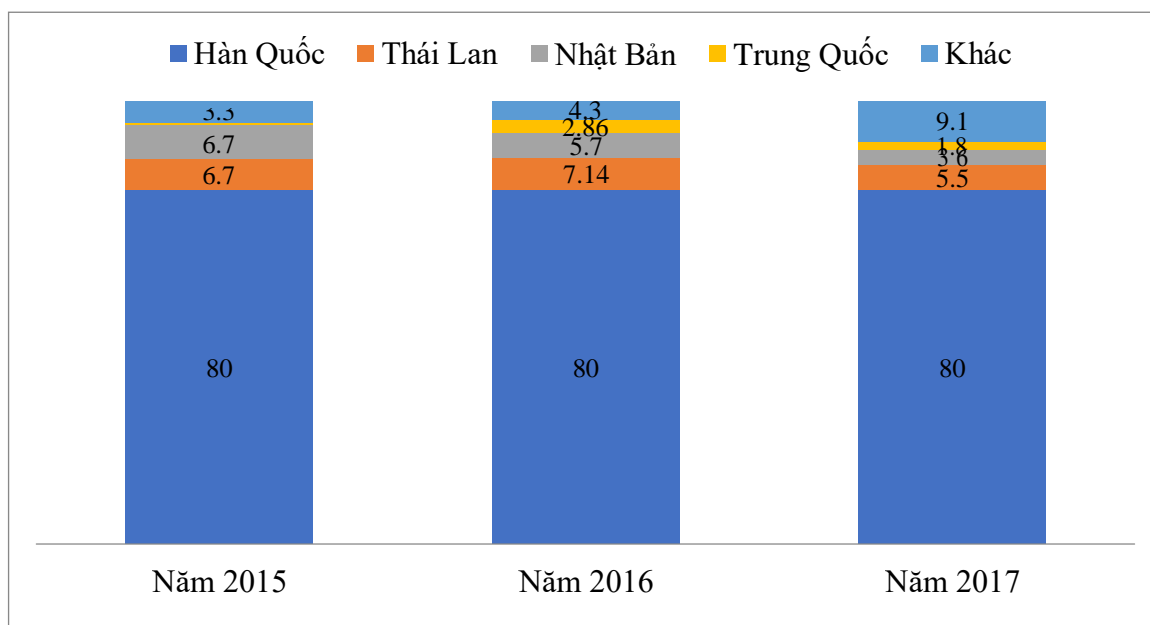
Như vậy, trong cơ cấu mặt hàng nhập khẩu mà công ty tiến hành hoạt động giao nhận chủ yếu là hàng công trình, hàng nguyên vật liệu. Đây là những mặt hàng mà trong công tác giao nhận phải sử dụng thêm các thiết bị hỗ trợ để phục vụ cho quá trình giao nhận. Hiện nay, Công ty TNHH JDL VN đã thực hiện việc quản trị hàng hóa nhập khẩu theo các mặt hàng, tập trung vào các mặt hàng có cơ cấu lớn tuy nhiên công ty chưa có các phương tiện vận tải nên phải thực hiện liên kết với một số các doanh nghiệp vận tải khác để tổ chức vận chuyển hàng, trong đó có những mặt hàng dự án quan trọng, điều này có thể dẫn đến các vấn đề phát sinh trong giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu như việc chậm trễ giao nhận hàng.

Bảng 2.9: Cơ cấu thị trường hoạt động giao nhận hàng hóa quốc tế của công ty TNHH JDL VN

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Thị trường	2015		2016		2017	
	Doanh thu	%	Doanh thu	%	Doanh thu	%
Hàn Quốc	240	80	280	80	440	80
Thái Lan	20	6,7	25	7,14	30	5,5
Nhật Bản	20	6,7	20	5,7	20	3,6
Trung Quốc	10	3,3	10	2,86	10	1,8
Thị trường khác	10	3,3	15	4,3	50	9,1
Tổng	300	100	350	100	550	100

Nguồn: Báo cáo tổng hợp từ phòng kế toán tổng hợp, 2018.



Đơn vị tính: %

Biểu đồ 2.3: Các thị trường giao nhận của công ty TNHH JDL VN từ năm 2015 - 2017

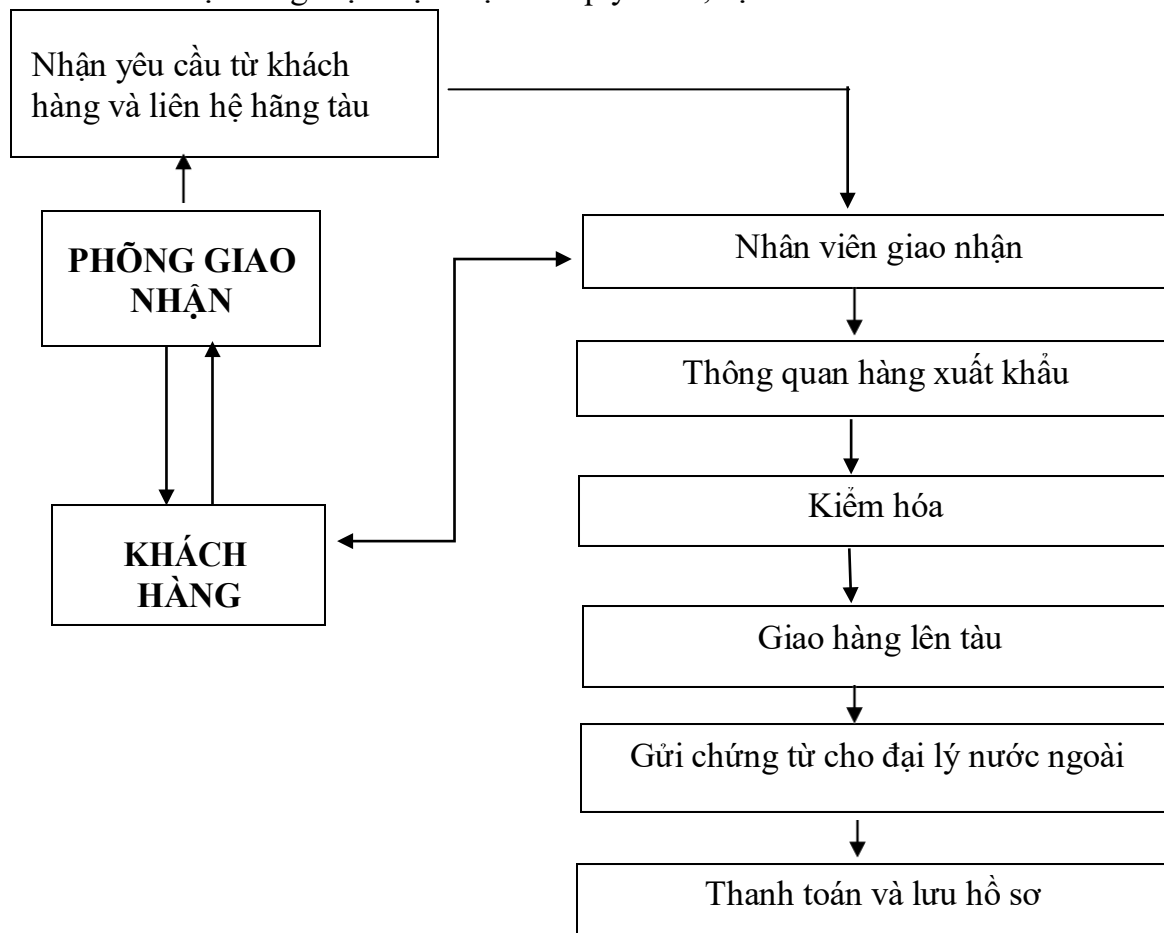
Nguồn: Phòng kế toán tổng hợp công ty TNHH JDL VN, 2018.

Thị trường giao nhận hàng hóa quốc tế tập trung chủ yếu vào thị trường tiềm năng nhất của công ty là Hàn Quốc do chủ sở hữu công ty là người Hàn Quốc và bà đã có kinh nghiệm cũng như các mối quan hệ với các đối tác bên Hàn Quốc và các công ty Hàn Quốc có nhà máy tại Việt Nam như Samsung, Hyundai, LG Electronics, Haesung Vina,... Số lượng thị trường còn lại là do đội ngũ nhân viên phòng kinh doanh tự tìm đối tác cho công ty.

2.3. Phân tích quy trình giao nhận vận tải hàng hóa đường biển

2.3.1. Quy trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu qua đường biển tại công ty TNHH JDL VN trong thực tế

Trong thực tế, quá trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu của công ty về cơ bản được diễn theo trình tự như **hình 1.2**, tuy nhiên trong thời điểm hiện nay để phù hợp với yêu cầu của các hợp đồng về tính nhanh chóng, chính xác và hiệu quả trong giao nhận cũng như phù hợp với điều kiện hoạt động của chính doanh nghiệp, JDL VN đã linh hoạt trong việc thực hiện các quy trình, cụ thể như sau:



Bước 1: Khách hàng liên hệ với công ty để thảo luận và thống nhất với phòng giao nhận để ký kết hợp đồng. Sau đó phòng giao nhận sẽ cử nhân viên giao nhận xuống làm việc trực tiếp với khách hàng.

Bước 2: Theo lý thuyết, khách hàng cung cấp cho nhân viên giao nhận những chứng từ liên quan đến xuất khẩu bao gồm: Hợp đồng thương mại (Containerract), hóa đơn thương mại (Commercial Invoice), giấy phép xuất khẩu, giấy chứng nhận đăng ký mã số Đăng ký kinh doanh xuất nhập khẩu, giấy giới thiệu của doanh nghiệp và các giấy tờ có liên quan khác. Đồng thời nhân viên giao nhận liên hệ với các hãng tàu để đặt chỗ cho hàng hóa.

Tuy nhiên trong thực tế, bộ phận giao nhận thường đảm đương luôn công việc này của nhân viên giao nhận, tức sau khi đã ký kết hợp đồng, khách hàng sẽ chuyển các chứng từ cần thiết cho bộ phận giao nhận từ đó bộ phận này sẽ liên hệ để đặt chỗ cho hàng hóa. Với các mối quan hệ lâu năm với nhiều hãng tàu quốc tế như Maersk, CK Line, Evergreen, APL, Heung-A, KMTC, SITC hoặc các hãng tàu nội địa như ASX Alphaliner, Biển Đông, Đông Đô, Gemadept, Marina Hà Nội, Nam Triệu, Vinafco, Vinalines, v.v... bộ phận giao nhận của JDL chắc chắn sẽ làm việc có hiệu quả hơn cá nhân nhân viên giao nhận trong việc lựa chọn hãng tàu cũng như cung đường biển thích hợp cho việc xuất khẩu hàng hóa.

Bước 3: Sau khi nhận đầy đủ bản chính hoặc bản fax chứng từ của khách hàng, nhân viên giao nhận tiến hành lập tờ khai Hải quan hàng xuất khẩu dựa vào các thông tin trên bộ chứng từ. Trên thực tế, đây mới là khâu nhân viên giao nhận bắt đầu đóng góp vai trò vào quá trình thực hiện giao nhận hàng hóa xuất khẩu. Nhân viên giao nhận đến hải quan thực hiện quy trình làm thủ tục giấy tờ để hàng hóa được xuất khẩu. Sau khi mở tờ khai hải quan và kết thúc quá trình kiểm hóa nhân viên sẽ chuẩn bị đưa hàng lên phương tiện vận tải và giao cho người vận tải. Tùy theo mặt hàng mà chuẩn bị tiền đóng thuế ngay hay là đóng thuế sau một thời gian nào đó.

Trong quá trình giao nhận, trước khi mở tờ khai hải quan, khâu kiểm hóa thường được nhân viên giao nhận thực hiện đồng thời với các thủ tục thông quan hàng xuất khẩu khác. Qua thực tế cho thấy cách thức hoạt động này đã làm giảm thời gian trong việc thực hiện các thủ tục hải quan, đẩy nhanh quy trình tới bước tiếp theo là giao hàng lên tàu. Song song với đó, việc này đòi hỏi sự am hiểu về quy trình nghiệp vụ hải quan của nhân viên giao nhận cũng như phát sinh các chi phí ngoài dự kiến thường xuất phát từ sự thiếu minh bạch của một bộ phận hải quan.

Bước 4: Giao hàng cho người vận tải

- **Đối với hàng phải IU kho bãi của cảng**

Đối với loại hàng này, việc giao hàng gồm hai bước: Thay mặt chủ hàng, nhân viên giao nhận của công ty sẽ đảm nhận công việc giao hàng XK cho cảng, sau đó tại cảng tiến hành giao hàng cho tàu.

Giao hàng XK cho cảng

- + Chủ hàng hoặc người được chủ hàng uỷ thác ký kết hợp đồng lưu kho bảo quản hàng hoá với cảng.
- + Trước khi giao hàng cho cảng, phải giao cho cảng các giấy tờ: giấy phép xuất khẩu – Export license (nếu có), danh mục hàng hoá XK - Cargo list, thông báo xếp hàng của hãng tàu cấp - Shipping note và lệnh xếp hàng – Shipping order.
- + Giao hàng vào kho, bãi cảng và nhận phiếu nhập kho

Cảng giao hàng cho tàu:

- + Trước khi giao hàng cho tàu, nhân viên giao nhận phải hoàn tất thủ tục liên quan đến XK: hải quan, kiểm dịch, kiểm nghiệm (nếu có)....
- + Báo cho cảng ngày giờ dự kiến tàu đến (ETA), chấp nhận NOR
- + Giao cho cảng sơ đồ xếp hàng
- + Tổ chức xếp và giao hàng cho tàu: Khi giao nhận xong một lô hoặc toàn tàu, cảng phải lấy biên lai thuyền phó (Clean Mate's Receipt) để trên cơ sở đó lập vận đơn (B/L).

- Đối với hàng hoá không phải IU kho bãi tại cảng

Hàng hóa do chủ hàng vận chuyển từ các nơi trong nước để xuất khẩu, có thể để tại các kho riêng của mình giao trực tiếp cho tàu. (Các bước giao nhận cũng giống như đối với hàng qua cảng).

- Đối với hàng XK đóng trong container:

Nếu gửi hàng nguyên (FCL)

+ Chủ hàng hoặc người được chủ hàng uỷ thác điền vào booking note và đưa cho đại diện hãng tàu để xin ký cùng với bản danh mục XK (cargo list)

+ Sau khi đăng ký booking note, hãng tàu sẽ cấp lệnh giao vỏ container để chủ hàng mượn.

+ Chủ hàng lấy container rỗng về địa điểm đóng hàng của mình, đóng hàng vào, kiểm nghiệm, kiểm dịch (nếu có), làm thủ tục hải quan và niêm phong kẹp chì.

+ Giao hàng cho tàu tại CY quy định, trước khi hết thời gian quy định (closing time) của từng chuyến tàu (thường là 8 tiếng trước khi tàu bắt đầu xếp hàng) và lấy Clean Mate's Receipt để lập B/L.

+ Sau khi container đã xếp lên tàu thì người gửi hàng mang Clean Mate's Receipt để đổi lấy B/L (nếu xuất khẩu hàng theo FOB, CFR, CIF).

Nếu gửi hàng lẻ (LCL):

+ Người gửi hàng mang hàng đến giao cho người vận tải tại CFS quy định, và lấy HB/L.

+ Người chuyên chở hoặc người gom hàng đóng các lô hàng lẻ đó vào container sau khi đã kiểm hóa và niêm phong kẹp chì.

+ Người chuyên chở xếp container lên tàu và vận chuyển đến nơi đến.

Trong những năm gần đây, công ty TNHH JDL VN thường sử dụng dịch vụ của các hãng vận tải để thực hiện khâu giao hàng lên tàu. Điều này dẫn tới sự gia tăng chi phí của hoạt động giao nhận nhưng cũng đồng thời giảm thời gian giao

hàng, đẩy nhanh tiến độ đưa hàng lên tàu cũng như chuyển giao các rủi ro trong nghiệp vụ giao hàng tại cảng sang các doanh nghiệp vận tải.

Bước 5: Gửi chứng từ cho đại lý nước ngoài

+ Sau khi giao hàng xong cho người vận tải thì nhân viên giao nhận phải lấy Mate's Receipt do thuyền phó cấp.

+ Mua bảo hiểm cho hàng hóa (nếu mua theo CIF hoặc CIP)

+ Lập bộ vận đơn và yêu cầu thuyền trưởng hoặc đại lý của tàu ký, cùng với các chứng từ khác lập thành một bộ chứng từ phù hợp với hợp đồng hoặc L/C chuyển giao nhanh tới ngân hàng trong thời gian hiệu lực của L/C nhằm nhanh chóng thu hồi tiền hàng.

+ Thông báo cho người mua kết quả giao hàng để người mua kịp mua bảo hiểm cho hàng (trong trường hợp khách hàng của công ty bán theo điều kiện FOB, FCA, CFR...).

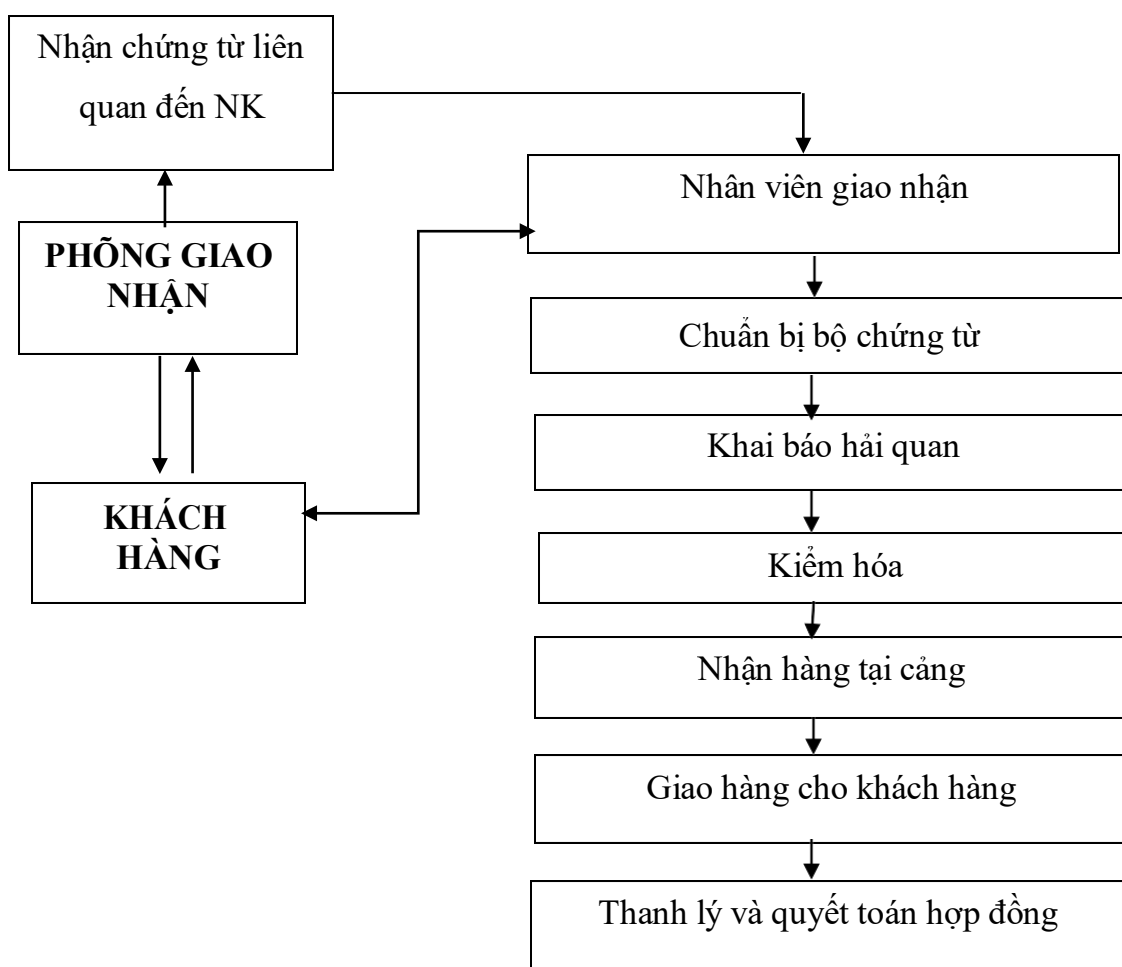
Bước 6: Thanh lý và quyết toán hợp đồng

Bộ phận giao nhận của công ty TNHH JDL VN thường thay thế vai trò của nhân viên giao nhận trong việc yêu cầu chủ hàng thanh toán các chi phí liên quan đến công tác giao nhận như trong hợp đồng và các chi phí phát sinh (nếu có) cho công ty giao nhận.

Nhân viên giao nhận là người chịu trách nhiệm theo dõi (tracing) lịch trình của lô hàng trong toàn bộ thời gian vận chuyển. Nếu có bất cứ trục trặc gì xảy ra như hàng bị chậm (delay), hoặc hàng bị ướt, bị mất mát... trong quá trình vận chuyển thì nhân viên giao nhận tập hợp các chứng từ cần thiết tiến hành khiếu nại các cơ quan liên quan về tổn thất hàng hóa (nếu có), và cùng các bên liên quan tìm cách giải quyết, khắc phục trong thời gian ngắn nhất.

2.3.2. Quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu qua đường biển tại công ty TNHH JDL VN

Cũng giống như quá trình giao nhận hàng hóa xuất khẩu, trình tự giao nhận hàng hóa nhập khẩu của công ty TNHH JDL VN cũng giống như sơ đồ 1.3 phía trên nhưng được thay đổi linh hoạt để phù hợp với các điều kiện của đơn hàng cũng như doanh nghiệp, cụ thể như sau:



Bước 1: Trước khi nhận hàng:

Công ty và khách hàng liên hệ với nhau làm các thủ tục hợp đồng rồi công ty cử nhân viên giao nhận đến làm việc trực tiếp với khách hàng.

Bước 2: Chuẩn bị các chứng từ cần thiết để làm thủ tục hải quan:

Về lý thuyết, nhân viên giao nhận sẽ đảm đương toàn bộ công đoạn này tuy nhiên trong thực tế, công việc này cũng có sự tham gia của bộ phận giao nhận. Trước tiên, bộ phận giao nhận phải nhận các chứng từ liên quan đến lô hàng NK từ tay của khách hàng. Bộ phận giao nhận có thể nhận bộ chứng từ tại văn phòng của khách hàng, hoặc khách hàng gửi qua fax tới công ty. Chuẩn bị các loại chứng từ hợp lệ, hợp pháp của lô hàng theo đúng quy định và các điều kiện có liên quan khác để hoàn chỉnh chứng từ khai báo hải quan trước khi đến cơ quan hải quan làm thủ tục nhập khẩu hàng hóa.

Bước 3: Khai báo hải quan:

Khi nhận được NOR thì công ty sẽ mang hồ sơ hoàn chỉnh ra cơ quan hải quan tiếp nhận để mở tờ khai. Nhân viên giao nhận sẽ phải tiến hành việc áp mã tính thuế trước khi đăng ký tờ khai.

Nếu doanh nghiệp không nợ thuế, hồ sơ đầy đủ, nhân viên hải quan sẽ ký xác nhận và chuyển hồ sơ qua đội trưởng hải quan để lập tờ khai và bộ phận thu thuế sẽ ra thông báo thuế.

Bước 4: Kiểm hóa

Khi kiểm hóa, nhân viên giao nhận có trách nhiệm mở hàng, giải trình để hải quan kiểm tra xem hàng có phù hợp với tờ khai và bộ chứng từ không. Đồng thời, phải theo sát và giải thích tường tận về tên gọi, xuất xứ, công dụng, chất liệu... tránh xảy ra hiểu lầm gây khó khăn cho việc giải phóng hàng. Sau khi kiểm hóa, cán bộ hải quan sẽ xác nhận “Đã hoàn thành thủ tục hải quan”, khi đó, công ty TNHH JDL VN sẽ được đem hàng ra khỏi cảng và vận chuyển tới địa điểm giao hàng cho người nhận hàng.

(Tuy nhiên để thuận tiện cho việc khai báo hải quan, nhân viên giao nhận thường tiến hành khâu kiểm hóa trước.)

Bước 5: Nhận hàng nhập khẩu

+ Lưu ý đến lệnh giao hàng (D/O) xem còn hạn hay không, nếu hết hạn thì đem lệnh đến hãng tàu để xin gia hạn. Nhân viên giao nhận tiến hành làm giấy mượn container rỗng (vì thường mỗi hãng tàu có chỗ hạ container rỗng khác nhau).

+ Đem D/O đến phòng điều độ để đổi lấy “Phiếu vận chuyển container” gồm 4 liên, màu khác nhau nhưng có giá trị như nhau. Đồng thời thông báo cho nhân viên phòng điều độ biết số xe nào sẽ vận chuyển container nào để nhân viên điều độ ghi cụ thể từng số xe ứng với từng container trên “giấy nhận chuyển container” (mỗi container sẽ có 1 giấy vận chuyển riêng). Nhân viên phòng điều độ giữ một bản màu trắng. Cùng lúc đó, nhân viên giao nhận ghi số container ứng với số xe tải xếp vào một số nhỏ để tài xế tự điều động gấp container lên xe và chờ sẵn ở bãi.

+ Tiếp theo nhân viên giao nhận đến bộ phận hải quan ở cổng xuất trình tờ khai hải quan và 03 “giấy nhận chuyển container” còn lại. Sau khi kiểm tra tờ khai hải quan, hải quan cổng sẽ gửi lại cho nhân viên giao nhận đồng thời lưu 1 liên màu xanh và ký tên xác nhận vào hai liên còn lại. Hai liên này, một liên màu hồng dùng để đưa bảo vệ cổng cảng để ra khỏi cảng, một đưa tài xế để đi đường.

+ Vậy là thủ tục nhận hàng xem như là hoàn tất..

Bước 6: Giao hàng cho khách hàng:

Tổ chức vận chuyển và giao hàng cho chủ hàng: Nếu hợp đồng thỏa thuận người nhận hàng tự tổ chức vận chuyển hàng từ cảng về kho của mình thì nghĩa vụ của công ty chấm dứt ngay sau khi giao hàng cho người vận chuyển của chủ hàng tại cảng. Lúc này, nhân viên giao nhận của công ty sẽ lập 01 biên bản bàn giao hàng hóa với người chuyên chở của chủ hàng và hai bên cùng ký nhận. Thông thường thì công ty đảm nhận luôn việc tổ chức vận chuyển hàng tận kho, bãi của chủ hàng theo thỏa thuận trước giữa 2 bên.

Bước 7: Thanh toán và thanh lý hợp đồng

Sau khi hoàn tất công việc giao nhận trên, nhân viên giao nhận phải báo cáo kết quả thực hiện thương vụ và quyết toán toàn bộ chi phí tạm ứng với bộ phận kế

toán của công ty. Nội dung bảng quyết toán này là cơ sở để công ty thanh toán lại với chủ hàng.

Công ty sẽ gửi cho chủ hàng bảng quyết toán (Debit Note) cùng với hóa đơn, biên lai... làm chứng từ thanh toán. Trong vòng 15 ngày kể từ ngày gửi nếu chủ hàng không có khiếu nại gì thì coi như đã chấp thuận bảng quyết toán cho công ty theo thỏa thuận trong hợp đồng.

Nếu có những tổn thất xảy ra, công ty TNHH JDL VN sẽ lập những văn bản ghi nhận tổn thất, biên bản giám định. Thay mặt khách hàng liên hệ với những người chuyên chở cũng như đối với công ty bảo hiểm để giải quyết khiếu nại có liên quan đến hàng hóa.

2.3.3. Kết luận chung về quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu qua đường biển của công ty

2.3.3.1. Thành công

Với kinh nghiệm còn hạn chế nhưng công ty TNHH JDL VN đã hoạt động kinh doanh rất có hiệu quả đặc biệt là việc thực hiện các hợp đồng giao nhận bằng đường biển. Quy trình giao nhận trong thời gian qua diễn ra tương đối thuận lợi, tốc độ ổn định và việc vận dụng phương thức giao nhận hàng hóa bằng đường biển đối với các đối tác ngày càng được ưa chuộng và tạo dựng được uy tín trên nhiều nước khác nhau trên thế giới. Quy trình vận chuyển, giao nhận bằng đường biển của công ty có những ưu điểm sau:

- Kết quả hoạt động kinh doanh giao nhận hàng hóa XNK qua đường biển nói riêng cũng như hoạt động giao nhận nói chung của công ty TNHH JDL VN những năm sau luôn cao hơn năm trước, tốc độ tăng doanh thu của công ty năm 2017 đạt hơn 57,1%, có xu hướng phát triển và mở rộng vào năm tiếp theo.

- Do có những sửa đổi linh hoạt trong quy trình giao nhận hàng hóa XNK, việc thực hiện hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu đường biển cho khách hàng diễn ra rất nhanh và chuyên nghiệp. Bên cạnh đó, công ty cũng không ngừng

nâng cao khả năng cạnh tranh với các doanh nghiệp khác, luôn giữ được mối quan hệ tốt với khách hàng qua việc cung cấp các dịch vụ ngày càng đa dạng và tốt hơn.

- Các mối quan hệ lâu dài được tạo dựng một cách bền vững cũng đóng vai trò như một nguồn lực quan trọng. Công ty TNHH JDL VN đã có quan hệ hợp tác rất tốt với các công ty giao nhận khác, các hãng tàu và các công ty vận tải, góp phần tạo nên sự thông suốt, nhanh chóng và uy tín cho công ty.

2.3.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những ưu điểm trên, quy trình giao nhận hàng hóa bằng đường biển tại công ty cũng có những hạn chế nhất định cần được khắc phục và tháo gỡ.

- Trong quá trình giao nhận hàng hóa bị hư hỏng, đổ vỡ: giao nhận xuất nhập khẩu bằng đường biển cần đến sự phối hợp của rất nhiều khâu khác nhau trong đó có nhiều khâu có tác động trực tiếp lên hàng hóa như bao gói, kiểm hàng, bốc dỡ hàng, vận chuyển hàng, giao hàng...chúng ít nhiều có liên quan, ảnh hưởng và trong nhiều trường hợp làm hàng hóa bị hỏng hóc, sứt mẻ, đổ vỡ... làm giảm chất lượng giao nhận hàng của công ty.

- Hạ tầng thông tin của công ty chưa thể đáp ứng được yêu cầu của nhiều khách hàng và sức cạnh tranh còn hạn chế so với nhiều công ty lớn trong ngành. Hiện nay trang Web của công ty vẫn còn đang xây dựng, chưa đi vào hoạt động nên thiếu hẳn các công cụ phục vụ cho khách hàng như track and trace (theo dõi đơn hàng), lịch tàu, theo dõi chứng từ,...

- Cơ sở vật chất của công ty phục vụ cho công tác giao nhận hàng hóa còn hạn chế. Mặt khác, công ty chưa có đầy đủ các phương tiện vận tải để vận chuyển hàng hóa từ kho của khách hàng đến cảng nên thường phải thuê từ một doanh nghiệp khác, làm tăng chi phí.

- Do vận tải đường biển phụ thuộc rất nhiều vào điều kiện tự nhiên, tốc độ của tàu biển còn thấp và việc tăng tốc độ khai thác của tàu biển còn bị hạn chế, chính vì vậy mà trong khi hoạt động cũng có hợp đồng công ty đã bị chậm trễ, dẫn

đến việc gây tổn thất trong doanh thu và lợi nhuận chung của cả công ty, không chỉ vậy còn gây ra sự mất uy tín đối với những khách hàng khó tính.

2.3.3.3. Nguyên nhân

Nguyên nhân chủ quan:

Nghiệp vụ giao nhận hàng hoá quốc tế của đội ngũ nhân viên công ty mặc dù luôn được bồi dưỡng, đào tạo ở cả trong và ngoài nước tuy là cao so với một số công ty trong nước, song so với trình độ giao nhận trên thế giới vẫn còn kém.

Trong khi đó nghiệp vụ giao nhận quốc tế lại là nghiệp vụ đòi hỏi người thực hiện phải có kiến thức sâu rộng về ngoại ngữ, pháp luật quốc tế, những kinh nghiệm về lập kế hoạch vận tải quốc tế, các thuộc tính hàng hoá khi vận chuyển bằng các phương tiện vận tải biển, hàng không...

Bộ máy thực hiện quy trình giao nhận theo hình thức giao nhận bằng đường biển còn tương đối cồng kềnh, lăm chấu kỹ thuật. Quyền hạn, nghĩa vụ và trách nhiệm của từng bộ phận tham gia hoạt động còn chưa rõ ràng và cụ thể.

Cơ sở vật chất của công ty còn hạn chế, nguồn vốn tuy lớn nhưng chưa ổn định, thị trường còn nhiều cạnh tranh nên công ty chưa dám mạnh dạn đầu tư lâu dài và bỏ số vốn lớn. Số lượng nhân viên không nhiều nên đôi khi còn chậm trễ do khối lượng công việc mang tính thời vụ.

Nguyên nhân khách quan:

Tác động phức tạp của thiên tai với tần suất cao tại nhiều vùng miền trên cả nước.

Thị trường khu vực có nhiều biến động, căng thẳng chính trị, bất ổn xã hội diễn ra tại nhiều khu vực trên thế giới với tần suất cao hơn làm gián đoạn hoạt động thương mại. Đặc biệt tình hình căng thẳng tại khu vực Trung Đông dẫn đến giá dầu cũng như giá vàng thay đổi liên tục. Những vụ kiện tranh chấp lãnh thổ biển đảo cũng tác động không nhỏ đến các doanh nghiệp tham gia vào quá trình vận chuyển hàng hóa bằng đường biển.

Môi trường pháp lý trong nước luôn thay đổi cũng ảnh hưởng lớn tới kinh doanh giao nhận nói chung và kinh doanh vận tải nói riêng. Các công ty cung ứng dịch vụ vận tải phải tuân theo những nguyên tắc quy định trong luật pháp Việt Nam cũng như trong các đạo luật đã được ban hành.

Luật doanh nghiệp tuy đã thông thoáng hơn nhiều nhưng nhiều bộ luật, nghị định của các ban ngành vẫn còn chồng chéo, thiếu thống nhất gây trở ngại lớn cho các doanh nghiệp và phát sinh một loạt thủ tục hành chính mà các doanh nghiệp không thể đáp ứng được.

Công ty TNHH JDL VN là công ty chuyên hoạt động trong lĩnh vực giao nhận vận tải và xuất nhập khẩu chính vì thế mà tỷ giá đồng ngoại tệ lên xuống ảnh hưởng rất nhiều đến hoạt động của công ty. Khi tỷ giá tăng lên, đối với khoản tiền dịch vụ thu bằng tiền ngoại tệ thì công ty sẽ được lợi nhiều khi tính ra tiền VNĐ, nhưng đối với khoản tiền thu bằng tiền VNĐ thì tính ra tiền ngoại tệ sẽ không được cao. Mà trong khi giao dịch với nước ngoài, khách hàng sẽ phải thanh toán bằng tiền ngoại tệ mà khi đó tỷ giá lên cao sẽ khiến công ty mất nhiều tiền VNĐ hơn.

Đối với dịch vụ làm vận tải và làm đại lý hải quan thì giá cả cũng ảnh hưởng không nhỏ. Giá đầu vào của dịch vụ giao nhận chính là chi phí để thanh toán cho dịch vụ làm thủ tục hải quan và chi phí để chi trả cho quá trình làm dịch vụ vận tải. Khi giá đầu ra là cố định thì giá đầu vào ảnh hưởng không nhỏ đến lợi nhuận của dịch vụ. Giá đầu vào tăng sẽ làm lợi nhuận của công ty giảm còn nếu giá đầu vào giảm thì lợi nhuận của công ty sẽ tăng lên. Đối với dịch vụ vận tải quốc tế (vận chuyển bằng đường biển) giá cả càng ảnh hưởng lớn đến chất lượng dịch vụ.

Khi giá cả của các sản phẩm đầu vào đối với dịch vụ giao nhận vận tải tăng lên, chẳng hạn: các chi phí khấu hao về điện thoại, cước điện thoại, máy tính, chi phí internet, tiền lương, thưởng, xăng tăng giá, dịch vụ vận chuyển bằng đường biển và đường bộ tăng giá thì nó sẽ kéo theo cả một dây chuyền dịch vụ tăng giá.

→ Tóm lại, nền kinh tế nước ta đang phát triển, đang chuyển đổi nên môi trường kinh doanh chưa ổn định, hệ thống các văn bản luật và các qui định của dịch vụ giao nhận vận tải quốc tế còn thiếu, chưa hoàn chỉnh và đồng bộ, đội ngũ cán bộ

còn yếu và quản lý, kiến thức và tầm nhìn còn hạn chế, đội ngũ chuyên môn còn thiếu nhiều nên chúng ta đã và đang gặp phải không ít các khó khăn trong việc xây dựng một ngành dịch vụ giao nhận quốc tế tiên tiến của mình.

CHƯƠNG 3: ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CỦA QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU CỦA CÔNG TY TNHH JET DELIVERY LOGISTICS VIỆT NAM

3.1. Phương hướng phát triển dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế của Công ty TNHH JDL VN

3.1.1. Xu hướng phát triển của thị trường giao nhận vận tải

Xu hướng thế giới:

Trong thời đại toàn cầu hóa như hiện nay thì bất kỳ một quốc gia hay ngành nghề nào, không phân biệt lớn hay nhỏ, mới hay cũ nếu muốn tồn tại và phát triển đều phải chấp nhận và tích cực tham gia vào xu thế mới này. Toàn cầu hóa làm cho việc giao thương giữa các quốc gia, vùng lãnh thổ trên thế giới phát triển mạnh mẽ và đương nhiên sẽ kéo theo nhu cầu về các dịch vụ vận tải, kho bãi, dịch vụ phụ trợ.... Và điều đó dẫn đến bước phát triển của ngành Logistics toàn cầu (Global Logistics).

Hiện nay, thị trường Logistics đạt trung bình khoảng 8 nghìn tỷ USD/năm trong 2 năm gần đây, tương đương khoảng 11% GDP thế giới. Năm 2017 giá trị thị trường ước đạt khoảng 9 nghìn tỷ USD, trong đó có 4 công ty lớn nhất thế giới là Ceva Logistics, DHL, FedEx và UPS chiếm 15% tổng doanh thu toàn cầu. Mặc dù dịch vụ Logistics cũng chịu ảnh hưởng nhất định từ suy giảm kinh tế toàn cầu nhưng vẫn duy trì tăng trưởng tương đối lạc quan trong 4 năm qua, với doanh thu đạt mức tăng trưởng hàng năm là 2,29%.

Sự phát triển nhanh chóng của thương mại điện tử, tác động của cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4, những bứt phá trong lĩnh vực trí tuệ nhân tạo với mạng lưới kết nối Internet vạn vật (IoT) và sự xuất hiện mới của Logistics bên thứ tư (4PL) và bên thứ 5(5PL). (Với 4PL chính là người tích hợp, hướng đến quản trị cả quá trình Logistics như nhận hàng từ nơi sản xuất, làm thủ tục xuất – nhập, đưa hàng đến nơi tiêu thụ cuối cùng. Còn 5PL phát triển nhằm phục vụ thương mại điện

tử, quản lý chuỗi phân phối trên nền tảng thương mại điện tử) chính là những yếu tố thúc đẩy thị trường Logistics toàn cầu phát triển.

Các lĩnh vực sử dụng dịch vụ Logistics trên quy mô toàn cầu gồm: bán lẻ, vận tải, sản xuất, truyền thông, giải trí, viễn thông, tài chính... Xu hướng Logistics trở thành sự liên kết chéo giữa các ngành công nghiệp, đặt ra nhiều thay đổi trong nội tại ngành Logistics để thích ứng với các ngành mà nó phục vụ. Đây là động lực thúc đẩy cũng là thách thức lớn với ngành.

Thị trường Logistics toàn cầu dự báo tăng trưởng trung bình 6,54%/năm trong giai đoạn năm 2017-2020 và đạt 15,5 nghìn tỷ USD vào năm 2024 gần gấp đôi so với mức 8,2 nghìn tỷ USD vào năm 2016.

Nhìn chung, lĩnh vực Logistics thế giới sẽ dịch chuyển trọng tâm về các thị trường đang phát triển ở châu Á cùng với sự chuyển dịch của các tập đoàn sản xuất và sự phát triển sôi động của các thị trường bán lẻ tại châu Á. Và việc đầu tư vào công nghệ và con người sẽ là yếu tố quyết định đến sự phát triển của lĩnh vực Logistics trên thế giới trong tương lai.

Xu hướng tại Việt Nam

Theo Hiệp hội Doanh nghiệp dịch vụ Logistics Việt Nam (VLA), tốc độ phát triển của ngành Logistics tại Việt Nam những năm gần đây đạt khoảng 14% - 16%, có quy mô khoảng 40 - 42 tỷ USD/năm.

Theo báo cáo: “Kết nối để cạnh tranh 2016: Logistics trong nền kinh tế toàn cầu” của Ngân hàng thế giới (World Bank) thì chỉ số đánh giá phát triển Logistics (LPI) của Việt Nam vào tháng 9/2016 là 2,98. Xếp hạng 64 trên tổng số 160 quốc gia được đánh giá và xếp thứ 4 trong khối ASEAN sau Singapore, Malaysia, Thái Lan.

Bảng 3.1: Xếp hạng LPI của Việt Nam

Năm	Điểm số	Xếp hạng
2007	2,89	53
2010	2,96	53
2012	3,00	53
2014	3,15	48
2016	2,98	64

Nguồn: Ngân hàng thế giới (World Bank)

Ngoài ra theo số liệu không chính thức, đến giữa năm 2011 Việt Nam có khoảng trên dưới 1.000 doanh nghiệp thuộc các thành phần kinh tế đang kinh doanh dịch vụ Logistics ở Việt Nam. Trong số này, tính đến tháng 10 năm 2011, có 133 doanh nghiệp là hội viên của VIFFAS, gồm 116 hội viên chính thức và 17 hội viên liên kết. Quy mô các doanh nghiệp hầu hết đều thuộc loại vừa và nhỏ. Các công ty Logistics Việt Nam được chia thành ba nhóm chính: (1) Công ty nước ngoài với 100% vốn đầu tư từ nước ngoài hoặc công ty liên doanh, (2) DN tập đoàn nhà nước, (3) Công ty tư nhân (*Theo ông Trịnh Ngọc Hiến, chủ tịch HĐQT kiêm TGD của Vinafco*).

Nhưng theo khảo sát của VLA thì tính đến nay tổng số doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực Logistics khoảng hơn 3000 doanh nghiệp trong đó có 20% là công ty nhà nước, 70% là công ty TNHH và doanh nghiệp tư nhân là 10%... Có một hiện tượng đang nổi lên đó là “Nhà nhà làm Logistics, người người làm Logistics”. Do vậy tác giả dự báo trong tương lai, hoạt động Logistics giao nhận hàng hóa XNK tại các doanh nghiệp giao nhận ở Việt Nam có triển vọng phát triển cả về số lượng và chất lượng.

+ **Về số lượng:** Các dịch vụ Logistics sẽ ngày càng đa dạng hơn, phong phú hơn. Số lượng các doanh nghiệp trong ngành giao nhận sẽ tiếp tục gia tăng. Đặc biệt với sự tham gia của các doanh nghiệp nước ngoài có bề dày kinh nghiệm, hoạt động chuyên sâu, sử dụng công nghệ hiện đại vào thị trường giao nhận trong nước, các công ty giao nhận tại Việt Nam có thể phần nào học hỏi thêm kinh nghiệm, làm quen với công nghệ hiện đại, phương pháp quản lý tiên tiến từ đó có thể phát triển và vững vàng hơn trong môi trường cạnh tranh.

+ **Về chất lượng:** Dự báo triển vọng trong những năm tới đây chất lượng dịch vụ giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu của các doanh nghiệp giao nhận tại Việt Nam sẽ được nâng cao, cải thiện một cách đáng kể, đặc biệt có tiềm năng trong hoạt động vận tải biển (xem bảng 3.2). Đây cũng là điều tất yếu vì để thỏa mãn nhu cầu ngày càng tăng cao của khách hàng. Để xây dựng uy tín, thương hiệu trên thị trường đòi hỏi các doanh nghiệp giao nhận Việt Nam phải không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ của mình hơn nữa.

Bảng 3.2: Sản lượng hàng qua cảng biển giai đoạn năm 2012 – 2017

Đơn vị tính: 1000 tấn

Danh mục loại hàng	Năm 2015	Năm 2016	9 tháng năm 2017
Hàng xuất khẩu	109,952	111,535	90,902
Hàng nhập khẩu	121,966	143,937	109,483
Hàng nội địa	139,568	160,902	126,828
Hàng quá cảnh	56,330	43,459	57,303
Tổng số	427,816	495,833	384,516

Nguồn: LPB Research và tác giả tổng hợp

3.1.2. Phương hướng phát triển của công ty trong giai đoạn tới

- Tăng cường công tác quản lý, đổi mới công tác chỉ đạo, điều hành trong ban giám đốc và các phòng ban mà vẫn đảm bảo được sự tự do phát huy năng lực của nhân viên.

- Thực hiện giao khoán cho các đơn vị trực thuộc trên cơ sở giao chỉ tiêu kinh tế, cho phép các đơn vị được tự do hạch toán, kế toán nhằm đẩy mạnh hiệu quả sản xuất kinh doanh của các đơn vị nhưng đến cuối kỳ hoặc theo định kỳ sẽ phải báo cáo cho công ty về tình hình sản xuất kinh doanh.

- Tiếp tục quan tâm tìm kiếm và mở rộng thị trường đồng thời củng cố duy trì các mối làm ăn sẵn có, mở rộng mạng lưới dịch vụ và kết hợp linh hoạt các hình thức kinh doanh.

- Hoạt động dịch vụ của công ty phải đặt yêu cầu hiệu quả, an toàn, thuận lợi cho khách hàng lên đầu. Chất lượng dịch vụ cao phải là điều quan tâm trước hết.

3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả quy trình giao nhận hàng hoá quốc tế của công ty

3.2.1. Giải pháp về tổ chức quản lý

(1) Nguyên nhân:

+ Mặc dù có mạng lưới chi nhánh xuyên suốt cả đất nước nhưng thực tế cách tổ chức và quản lý của công ty TNHH JDL VN hiện nay vẫn chưa thực sự tạo được mối liên hệ chặt chẽ giữa các chi nhánh với nhau. Mỗi chi nhánh hoạt động như là một đơn vị kinh doanh riêng, tự tìm khách hàng và đảm nhận các công đoạn dịch vụ. Trong nhiều trường hợp các phòng ban, chi nhánh lẫn lộn nhau, tạo ra sự cạnh tranh trong nội bộ công ty làm giảm sức mạnh của toàn công ty nói chung và quy trình giao nhận nói riêng.

+ Thêm nữa công tác quản lý cần thiết phải có một khối lượng trang thiết bị nhất định, tiên tiến hiện đại và phải tương đương với các doanh nghiệp khác thì việc quản lý mới có hiệu quả, mới có phương tiện để tiếp xúc và thu hút khách hàng. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế hướng đến nền kinh tế tri thức thì thông tin

về thị trường, về đối thủ, về chính sách của nhà nước... là yếu tố quan trọng quyết định đến sự sống còn của công ty.

(2) Nội dung giải pháp:

+ Công ty cần quy định rõ chức năng phạm vi hoạt động của mỗi đơn vị và thiết lập để tạo ra một sự phối hợp chặt chẽ giữa các đơn vị chức năng trong các khâu của quá trình giao nhận để có thể huy động sức mạnh của tập thể.

+ Để nắm bắt kịp thời các thông tin đó thì công ty phải trang bị đầy đủ một hệ thống máy điện thoại, bộ đàm, máy nhắn tin, fax...và phải tin học hoá công tác quản lý, tức là xây dựng cho mình một phần mềm sử dụng nội bộ; một kho dữ liệu chung cho toàn công ty, để không chỉ tổng công ty và cả các chi nhánh cũng có thể thường xuyên trao đổi, lấy số liệu. Khi có được các điều này, thông tin sẽ được trao đổi với cường độ cao hơn, hiệu quả hơn và sự phối hợp giữa các phòng ban trở nên nhịp nhàng hơn.

(3) Thời gian áp dụng giải pháp:

+ Áp dụng trong thời gian dài, xuyên suốt quá trình hoạt động của công ty.
(Thời gian thiết kế phần mềm dự kiến 1 tháng)

(4) Người thực hiện:

+ Giám đốc điều hành sẽ đề ra các quy định để phân định rõ chức năng phạm vi hoạt động mỗi đơn vị, mỗi chi nhánh.

+ Tuyển 01 nhân viên IT chuyên phụ trách mảng thiết kế phần mềm và quản lý web để thiết kế phần mềm sử dụng nội bộ công ty (kho dữ liệu về đối thủ, chính sách nhà nước, thông tin thị trường, khách hàng,...)

+ Tất cả nhân viên công ty cùng sử dụng phần mềm, tham gia đóng góp ý kiến khi phần mềm đã hoàn thành.

(5) Chi phí dự kiến:

+ Trả lương cho nhân viên IT tầm 10 ~15triệu vnd/tháng.

(6) Kết quả dự kiến:

- + Các chi nhánh phối hợp ăn ý, ít cạnh tranh từ đó đem lại nguồn lợi cho DN.
- + Khâu quản lý cũng giảm tải và gọn nhẹ hơn cho giám đốc điều hành.
- + Dự kiến doanh thu có thể tăng thêm 5% doanh thu/ tháng.

3.2.2. Giải pháp về Marketing

(1) Nguyên nhân:

+ Hầu như tại công ty TNHH JDL VN mới chỉ áp dụng mô hình marketing 4P (4 yếu tố cơ bản trong quản trị marketing) nhưng với sự phát triển hiện nay của các doanh nghiệp trong và ngoài nước, công ty không chỉ phải phát huy 4P ban đầu là sản phẩm, giá, phân phối và quảng bá thương hiệu mà còn phải theo xu hướng nâng cao vị thế marketing trong quản trị doanh nghiệp và quản trị tổ chức với mô hình marketing 7P.

+ Sự cạnh tranh gay gắt của các công ty làm về dịch vụ Logistics nói chung và các công ty Logistics tại nước ngoài tham gia vào thị trường Việt Nam làm cho sự cạnh tranh trong lĩnh vực này càng trở nên gay gắt, do vậy công ty cần phải tiến hành khai thác, mở rộng thị trường mới có thể phát triển được.

+ Với tình hình kinh tế như hiện nay, nhu cầu về dịch vụ Logistics ngày càng nhiều, việc mở rộng tạo sự chuyên nghiệp trong các hình thức giao nhận cũng là điều quan trọng để thu hút và đa dạng hóa đối tượng khách hàng. Hiện tại công ty cần phải tìm hiểu và phát triển thêm các loại hình dịch vụ mới như loại hình dịch vụ bằng đường sắt, dịch vụ chuyển phát...

+ Nhiều khách hàng lâu năm của công ty hoặc khách hàng mới chưa hiểu rõ và đầy đủ về lĩnh vực giao nhận của công ty nên chúng ta cần thêm một bộ phận chăm sóc khách hàng để có thể thường xuyên tư vấn đầy đủ các thông tin về việc lựa chọn hãng tàu, phương thức vận tải giúp tiết kiệm chi phí, thời gian vận hành...giúp khách hàng có những sự lựa chọn tốt nhất.

(2) Nội dung giải pháp:

Với mô hình marketing 7P ta cần khắc phục một số điều sau:

+ Chính sách giá dịch vụ: yếu tố giá là yếu tố quyết định sức cạnh tranh của các công ty trong ngành. Do đó định giá cho các hoạt động dịch vụ là hết sức quan trọng trong việc thu hút và giữ khách. Thông thường giá cả trong ngành này thường được bí mật, do đó ta có thể khai thác thông qua các khách hàng, từ đó có các chính sách giá thấp hơn đối thủ hoặc đưa ra nhiều ưu đãi về giá cước để thu hút khách hàng. Đồng thời ban hành những chính sách hoa hồng hợp lý nhằm thu hút các khách hàng tiềm năng. Việc nghiên cứu này rất có ích trong việc giữ chân các khách hàng quen thuộc và bắt kịp xu thế cạnh tranh.

+ Chính sách phân phối: Đẩy mạnh hơn nữa việc hợp tác với các đối tác nước ngoài để phủ rộng mạng lưới ở nước ngoài đặc biệt là các thị trường tiềm năng như Mỹ, châu Âu, Trung Đông... Liên doanh, liên kết hợp tác đại lý với các công ty giao nhận uy tín của nước ngoài. Các công ty giao nhận lớn ở nước ngoài có thể mạnh là bề dày kinh nghiệm hoạt động, năng lực tài chính hùng hậu cùng trang thiết bị hiện đại. Bằng hình thức hợp tác liên doanh, liên kết với các công ty đó, công ty TNHH JDL VN có cơ hội thâm nhập vào thị trường mà họ đang khai thác, đồng thời qua đó học hỏi được những kinh nghiệm quản lý tiên tiến cũng như nâng cao trình độ giao nhận cho nhân viên và chất lượng dịch vụ giao nhận được nâng cao hơn. Công ty có thể:

Ký kết một hợp đồng liên doanh cùng một công ty giao nhận uy tín của nước ngoài cùng khai thác một mảng thị trường, một loại hình dịch vụ.

Xây dựng mạng lưới đại lý rộng lớn ở nước ngoài nhất là chú trọng vào các thị trường tiềm năng bởi đây là sự bảo đảm cho hoạt động kinh doanh của công ty giảm những trở ngại về thủ tục, luật pháp khi phải tiến hành giao nhận hàng hoá ở thị trường mới.

Mở rộng thị trường và tìm kiếm khách hàng mới

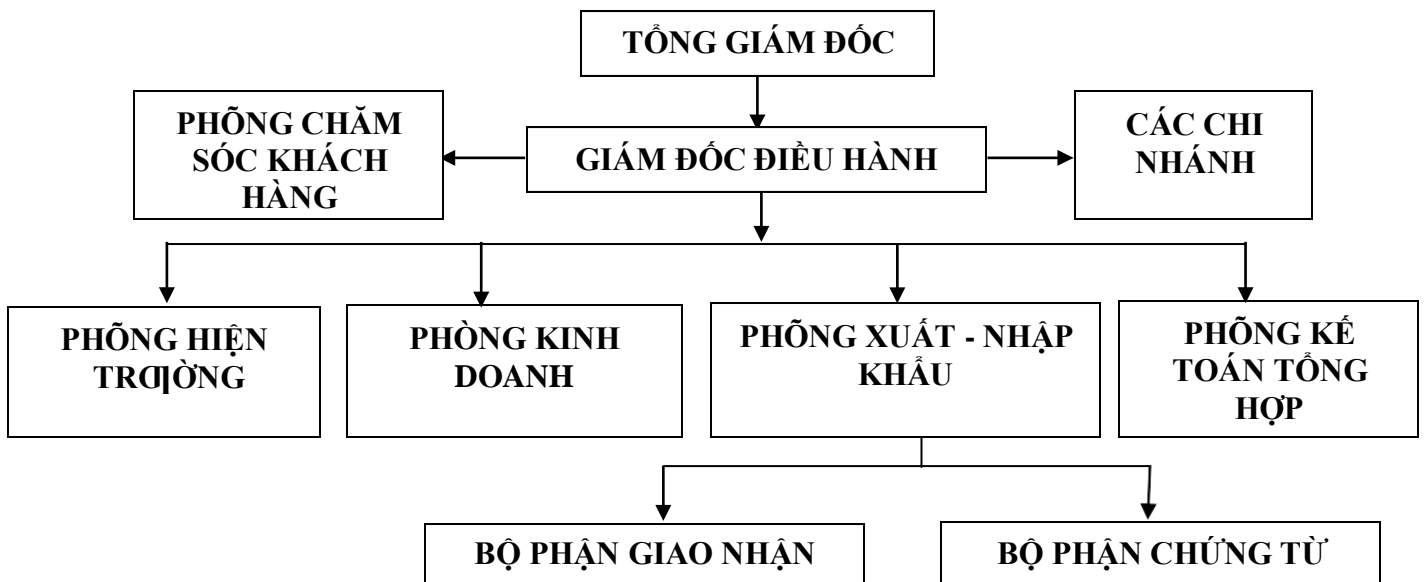
+ Tổ chức việc thu thập thông tin một cách khoa học để khai thác hiệu quả phù hợp với khả năng của mình. Thu thập thông tin về khách hàng như những khách hàng nào có khả năng đi bằng đường biển? sản lượng hàng tháng là bao nhiêu? hay đang đi với hãng giao nhận nào? để có đối sách thích hợp, khai thác

nguồn hàng cho thời gian tới. Sau đó lên hồ sơ khách hàng cụ thể bằng việc phân loại khách hàng như khách hàng tiềm năng, khách hàng đang theo dõi, khách hàng đã sử dụng dịch vụ của công ty.

Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ và nâng cao dịch vụ chăm sóc khách hàng tại công ty

+ Đa dạng hóa các loại hình dịch vụ: Phát triển thêm loại hình dịch vụ đường sắt để việc giao nhận trong các thị trường giao nhận nội địa hoặc vận tải quốc tế với các quốc gia không giáp biển hoặc tiếp giáp với Việt Nam như Lào, Campuchia, Trung Quốc...được dễ dàng và giảm thiểu chi phí hơn. Thêm nữa công ty mở thêm một số dịch vụ mới như chuyển phát nhanh thư, tài liệu và chuyển phát nhanh gói nhỏ, kiện hàng nhằm đi sâu vào chính sách xâm nhập thị trường.

+ Bổ sung vào bộ máy công ty một Phòng chăm sóc khách hàng: Đối với nhân viên trong phòng này thì mỗi người cần có ý thức làm việc, tinh thần trách nhiệm cao, thể hiện rõ sự nhiệt tình, chu đáo, phong cách làm việc chuyên nghiệp, gần gũi và sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc, lắng nghe những ý kiến hay sự phàn nàn từ phía khách hàng. Có như vậy khách hàng mới cảm thấy yên tâm và thỏa mãn khi sử dụng dịch vụ của công ty.



(3) Thời gian áp dụng giải pháp: Thời gian áp dụng lâu dài

(4) Người thực hiện:

+ Phòng kinh doanh và phòng chăm sóc khách hàng

(5) Chi phí dự kiến:

+ Dự kiến tuyển dụng thêm 01 trưởng phòng chăm sóc khách hàng và 03 nhân viên chăm sóc khách hàng. Tổng lương dự kiến chi trả cho 04 người là 25 triệu VNĐ/tháng.

(6) Kết quả dự kiến:

+ Dự kiến sẽ đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tạo được thương hiệu trên thị trường.

+ Tăng doanh thu và lợi nhuận cho công ty do mở rộng thêm dịch vụ đường sắt và dịch vụ chuyển phát nhanh. Dự kiến tăng 12%/ tổng doanh thu hàng tháng.

+ Giúp công ty có chỗ đứng trên thị trường.

3.2.3. Giải pháp về nguồn nhân lực

(1) Nguyên nhân:

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt hướng tới xu thế hội nhập quốc tế, ngành dịch vụ Logistics VN đòi hỏi phát triển nguồn nhân lực có chất lượng cao cả về kỹ năng, kiến thức chuyên môn và trình độ tiếng Anh chuyên ngành. Theo ước tính của VLA trong vòng 15 năm tới Việt Nam cần thêm 717.500 nhân sự Logistics các cấp. Chính vì vậy, để có được lợi thế dẫn trước, công ty cần đầu tư đội ngũ cán bộ có năng lực, nhạy bén hơn so với đối thủ cạnh tranh. Không chỉ các chuyên gia kinh tế hay kỹ thuật mà ngay cả những nhân viên cũng phải hiểu rõ về kinh doanh các hoạt động dịch vụ, biết cách làm thế nào để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

(2) Nội dung giải pháp:

+ Thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao đào tạo những kiến thức chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng cho cán bộ công nhân, viên chức và đội ngũ trực tiếp phục vụ

khách hàng, tài trợ cho các cán bộ công nhân viên có năng lực tham gia các khóa học ở nước ngoài để nâng cao kỹ năng và trình độ chuyên môn nghiệp vụ. Bố trí nhân viên tham gia triển lãm tại nước ngoài, thực hiện các nghiệp vụ mua bảo hiểm hàng hóa, hàng hóa thâm nhập nước ngoài, giải quyết tranh chấp...

+ Nâng cao ý thức cạnh tranh cho cán bộ công nhân viên để tăng năng suất lao động và hiệu quả làm việc, đồng thời có mức lương, thưởng hấp dẫn để thu hút nhân lực có chuyên môn giỏi, giàu kinh nghiệm.

+ Khi bố trí nhân viên cần chú ý đến các yếu tố hình thành nên phẩm chất và trình độ chuyên môn của nhân viên bởi vì việc bố trí đúng người, đúng việc sẽ tạo ra sự yêu thích lao động và sự say mê trong công việc, từ đó tạo hiệu quả làm việc cao.

+ Chú trọng đến phát triển nguồn nhân lực trẻ bởi nguồn nhân lực trẻ có lợi thế được tiếp cận với tri thức mới, có khả năng nhạy bén với ngoại ngữ, công nghệ thông tin... Công ty có thể tuyển chọn, đầu tư ngay cho các sinh viên đang theo học các chuyên ngành ngoại thương, thương mại, vận tải biển, quản trị kinh doanh tại các trường đại học thông qua việc tổ chức ngày hội việc làm tại các trường, buổi tham quan thực tế tại công ty hay tuyển thực tập sinh để đào tạo những nhân viên tiềm năng, khơi gợi niềm đam mê với ngành Logistics cho các sinh viên này.

(3) Thời gian áp dụng giải pháp: Theo từng thời điểm trong năm (cụ thể ở bảng dưới)

(4) Người thực hiện: Nhân viên trong công ty

(5) Chi phí dự kiến

STT	Danh mục	Dự kiến chi phí	Số tiền	Thời gian áp dụng
1	CP cho các khóa học chuyên môn nghiệp vụ	Khoảng 5~10 người (1 năm 2 đợt)	25~50 triệu vnd/đợt	Đợt tháng 4 và đợt tháng 10
2	CP các suất học bổng cho sinh viên	3 SV/ năm. (3 triệu vnd/1 SV)	9 triệu vnd	Tháng 7 (kết thúc năm học)
3	CP tổ chức các buổi tuyển chọn, phỏng vấn TTS và trả lương TTS mỗi dịp SV đi thực tập (6 tuần)	5 TTS (tầm 4 triệu vnd/ 1 TTS)	20 triệu vnd	Tháng 1 (Thời gian nhà trường cho sinh viên đi thực tập tại DN)
Tổng cả năm			79~129 triệu vnd	

(6) Kết quả dự kiến

- + Công ty có được nguồn nhân lực chất lượng cao.
- + Nhân lực tiềm năng lớn trong tương lai
- + Nâng cao thương hiệu của công ty
- + Tuy công ty phải bỏ ra các chi phí bên trên nhưng sau đó hàng năm công ty có thể có được lượng nhân lực dồi dào chất lượng cao. Đặc biệt không phải mất chi phí đào tạo lại với các TTS được tuyển dụng chính thức. (Thường là 3% lợi nhuận công ty cho việc tuyển chọn, đào tạo nhân sự)

3.2.4. Giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật

(1) Nguyên nhân:

Theo khảo sát của VLA năm 2016, việc ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông (ICT) trong hoạt động Logistics của DN trong nước còn ở mức rất khiêm tốn (chủ yếu tập trung ở lĩnh vực khai báo hải quan và GPS), chưa có công ty nào ứng dụng các hệ thống tự động hóa cho kho hàng, trung tâm phân phối. Và mặc dù là doanh nghiệp mới, các loại phương tiện phục vụ công tác giao nhận và vận chuyển còn mới nhưng do các sản phẩm công nghệ thay đổi nhanh chóng, thế giới đang bước vào cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ 4 nên công ty TNHH JDL VN cũng cần thiết phải nâng cấp phương tiện, trang thiết bị nhằm nâng cao dịch vụ giao nhận và vận chuyển để có khả năng cạnh tranh hơn trong thời gian tới.

(2) Nội dung giải pháp:

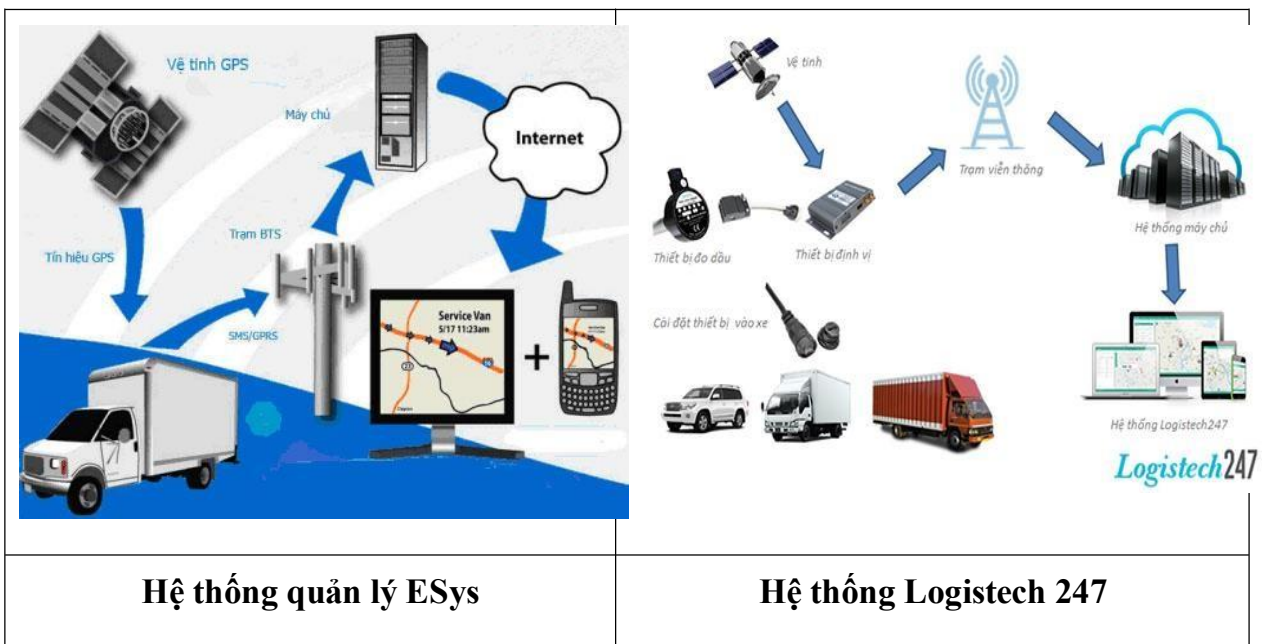
+ Tùy thuộc vào khả năng tài chính của mình công ty có thể đầu tư sửa chữa hoặc mua mới các trang bị hiện đại để đưa vào sử dụng nhằm giảm thiểu thời gian giao nhận và giữ an toàn cho hàng hoá.

+ Để vươn tới các thị trường xa công ty cần đầu tư vào Website riêng, phải có một trang chủ để quảng cáo về mình, đồng thời còn là phương tiện tiếp xúc với khách hàng. Sau khi có Website chính thức công ty có thể sử dụng Google Adwords để khách hàng search những keyword như là “quy trình giao nhận”, “Logistics”, “hàng hóa quốc tế” để Website của công ty TNHH JDL VN sẽ hiện trong top được tìm kiếm nhiều nhất của google (trang đầu tiên). Điều này tạo lợi thế rất lớn cho công ty vì xác suất truy cập vào Website rất cao. Bên cạnh đó còn gây ấn tượng tốt đối với khách hàng về một thương hiệu giao nhận có uy tín. Đặc biệt, Website cần được thiết kế để nổi bật thế mạnh vận chuyển hàng của công ty, thuận lợi và dễ dàng tra cứu với người truy cập.

+ Ngoài ra công ty có thể sử dụng Email Marketing để trực tiếp gửi thư quảng cáo dịch vụ của mình cho các đối tác. Tuy nhiên giải pháp này không đảm bảo có thể kiểm soát và đánh giá hiệu quả quá trình gửi và nhận email Marketing nhưng vẫn có thể đem lại những hiệu ứng nhất định nếu đúng đối tượng và đúng thời điểm hơn nữa còn mang tính gợi nhớ tốt với khách hàng.

+ Cần khai thác thêm nhiều khách hàng hơn nữa thông qua nguồn dữ liệu khách hàng mua được để có thể sử dụng giải pháp TeleMarketing hiệu quả. Thông qua đó sẽ có nhiều khách hàng biết đến và sử dụng dịch vụ của công ty qua hình thức này.

+ Công ty nên sử dụng một hệ thống quản lý phương tiện vận tải, kho hàng. VD như hệ thống quản lý phương tiện vận tải – ESys hoặc hệ thống giám sát hành trình Logistech 247. Với những hệ thống tiên tiến này công ty có thể an tâm và điều hành được hệ thống vận tải của mình, giảm thiểu được nhiều rủi ro trong việc chuyên chở, thể hiện sự chuyên môn hóa với công nghệ cao, nâng tầm với các Forwarder trong nước và trên thế giới.



+ Đối với kho bãi nên sử dụng mã vạch - RFID hoặc phần mềm Logistics Scandit. Kho hệ thống quản lý thường sử dụng công nghệ Auto ID Data Capture (AIDC) chẳng hạn như máy quét mã vạch, máy tính di động (máy kiểm kho), mạng LAN không dây và có khả năng nhận dạng tần số vô tuyến (RFID) để theo dõi hiệu quả dòng chảy của sản phẩm. Kho hệ thống quản lý có thể được đứng một mình trong hệ thống hoặc các module của một hệ thống ERP hệ thống hoặc thực hiện chuỗi cung ứng bộ. Mục đích chính của một WMS là kiểm soát sự chuyển động và lưu trữ các tài liệu trong một nhà kho.

+ Sử dụng phần mềm Item Tracking- hoặc Tracking number hoặc sử dụng ứng dụng Co-pilot trên android của điện thoại di động để theo dõi, định vị, dẫn đường và quan sát hàng hóa, bưu kiện. Theo dõi hàng hóa và bưu kiện trong các quá trình giao nhận nội bộ và quốc tế, được ứng dụng trong các ngành bưu điện, vận chuyển hàng hóa Container đường biển, vận tải nội địa, vận tải quốc tế, trong các công ty chuyển phát nhanh toàn cầu, mã vạch cho phép người sử dụng dịch vụ kiểm tra xem hiện tại các bưu kiện của họ gửi đang được xử lý ra sao? Đã đến địa điểm nào? Bao lâu thì tới nơi?

Tối ưu hóa hàng tồn kho dựa trên điện toán đám mây. (Phần mềm ứng dụng di động The Easy stock). Công cụ có hệ thống hạn chế truy cập từ các địa điểm kho để giảm thiểu chi phí trong khi tối đa hóa sự có sẵn của các mặt hàng có lợi nhuận cao. Đây là một trong những công cụ Logistics trực tuyến cần thiết có thể giúp các nhà quản lý dự báo, lập kế hoạch kiểm kê và ngân sách cho các nguồn lực sẵn có.

Ứng dụng kiểm soát lao động hàng ngày trong Logistics: ứng dụng Web fleet của Android sẽ kiểm soát hoạt động hàng ngày của người lao động. Ứng dụng này có thể truy cập thông qua trình duyệt Web: kiểm soát thông qua điện thoại hoặc máy tính xách tay ở bất cứ đâu, giúp theo dõi hoạt động hàng ngày 24/24 giờ để đảm bảo độ tin cậy của lực lượng lao động và hiệu quả hoạt động trong kinh doanh.

(3) Thời gian áp dụng giải pháp: Thời gian lâu dài

(4) Người thực hiện:

Nhân viên IT thuê ở giải pháp đầu tiên sẽ chịu trách nhiệm thiết kế Website cho công ty và duy trì quảng cáo, đẩy bài lên Website.

Nhân viên trong phòng chăm sóc khách hàng (bộ phận mới tuyển dụng thêm ở giải pháp 2) sẽ làm nhiệm vụ gửi Email Marketing và gọi Telemarketing tới danh sách khách hàng của công ty.

Phòng Kinh doanh sẽ sử dụng phần mềm Item Tracking hoặc Tracking number để theo dõi hàng hóa và bưu kiện

Phòng hiện trường sẽ sử dụng phần mềm hệ thống quản lý là công nghệ Auto ID Data Capture (AIDC)

Phòng xuất – nhập khẩu sẽ sử dụng phần mềm như hệ thống quản lý phương tiện vận tải – ESys hoặc hệ thống giám sát hành trình Logistech 247 (tùy theo quyết định của lãnh đạo công ty sẽ sử dụng phần mềm nào)

(5) Chi phí dự kiến:

Chi phí mua phần mềm Item Tracking hoặc tracking number.

Chi phí mua phần mềm hệ thống quản lý là công nghệ Auto ID Data Capture (AIDC).

Chi phí mua phần mềm hệ thống quản lý phương tiện vận tải – Esys hoặc phần mềm hệ thống giám sát hành trình Logistech 247.

(6) Kết quả dự kiến:

- + Dễ dàng kiểm soát hơn trong khâu vận chuyển và kho bãi.
- + Đáp ứng cho nhu cầu kinh doanh, cung cấp thông tin để giải quyết kịp thời, hạn chế được rủi ro.
- + Tăng hiệu quả kinh doanh của công ty. Dự kiến lợi nhuận tăng là 7%/năm.
- + Đưa công ty bắt kịp với quốc tế.

Việc đầu tư có hiệu quả, từng bước hiện đại hoá cơ sở vật chất trang bị kỹ thuật của công ty sẽ nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận quốc tế, phát triển dịch vụ của công ty ngang tầm quốc tế và ngày càng hoàn thiện.

3.3. Một số kiến nghị đối với nhà nước và các ban ngành liên quan

➤ ***Cơ quan Luật***

Hiện nay dịch vụ Logistics liên quan tới vận tải biển chịu sự tác động của các điều ước quốc tế như Công ước Brussel (1924), Nghị định thư Visby (1968), Công ước Hamburg (1978), Liên quan tới vận tải hàng không có công ước Vacsava

(1929), Nghị định thư Hague (1955), Nghị định thư Montreal (1975), Công ước Montreal (1999). Bên cạnh đó còn có công ước thống nhất thủ tục Hải quan Kyoto (1973), Công ước quốc tế vận tải đa phương thức (1980), công ước quốc tế về vận tải hàng hóa bằng đường sắt (1951), Quy tắc của UNCTAD/ICC về chứng từ vận tải đa phương thức (1992)...Và khi Việt Nam trở thành thành viên ASEAN, dịch vụ Logistics còn chịu tác động của các thỏa thuận tại khu vực như Hiệp định vận tải qua biên giới (1999), Hiệp định tạo thuận lợi cho hàng hóa quá cảnh (1968), Hiệp định khung vận tải đa phương thức ASEAN (2005). Trong quá trình kinh doanh dịch vụ Logistics, các doanh nghiệp cũng phải thực hiện các tập quán quốc tế, chẳng hạn như điều kiện giao nhận hàng (Incoterms), quy tắc thực hiện tín dụng chứng từ, bảo hiểm hàng hóa trong quá trình vận chuyển, bốc xếp, lưu kho, giao nhận...

Và tại Việt Nam cũng sử dụng Luật thương mại năm 2005 thay thế Luật thương mại 1997; Luật Hàng hải năm 2005 sửa đổi thay cho bộ luật hàng hải năm 1990. Năm 2006 Việt Nam chính thức công nhận Công ước tạo điều kiện thuận lợi cho tàu biển ra vào cảng biển (FAL-65), đồng thời các luật hàng không, đường bộ, đường sắt, đường thủy nội địa, luật hải quan, luật các tổ chức tín dụng, luật bảo hiểm cũng ra đời. Năm 2017 đánh dấu một bước tiến mạnh mẽ trong việc hoàn thiện khung pháp lý và chính sách liên quan tới Logistics. Từ việc chính phủ ban hành Kế hoạch hành động nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dịch vụ Logistics Việt Nam đến năm 2025 cho đến việc sửa đổi và ban hành mới các văn bản quy phạm pháp luật về quản lý ngoại thương, thủ tục hải quan và kiểm tra chuyên ngành.

➔ Tóm lại: Do phải chịu nhiều loại luật trong và ngoài nước; đôi khi do không hiểu rõ, hoặc các điều luật bị chồng chéo, thiếu tính thống nhất đã làm cho việc áp dụng luật tại các doanh nghiệp ngành Logistics gặp rất nhiều khó khăn. Do vậy tác giả kiến nghị cơ quan luật nên có các văn bản luật, văn bản dưới luật, hướng dẫn luật cụ thể, cập nhật sớm tại một địa chỉ thống nhất để các doanh nghiệp dễ dàng tra cứu, áp dụng.

➤ *Cơ quan hải quan*

Từ năm 2017, toàn ngành Hải quan đã phối hợp với các Bộ, ngành quyết liệt thực hiện các chính sách, giải pháp để đơn giản hóa thủ tục hải quan, áp dụng công nghệ thông tin và đổi mới phương thức quản lý để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và năng lực cạnh tranh cho các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp trong lĩnh vực Logistics. Cụ thể như sau:

+ Áp dụng nộp thuế điện tử đối với hàng xuất - nhập khẩu. Tổng cục Hải quan đang triển khai thực hiện đề án: “Nộp thuế điện tử qua ngân hàng phối hợp thu và thông quan 24/7”. Đến nay tổng cục hải quan đã ký kết thỏa thuận với 36 ngân hàng thương mại, thực hiện thu thuế XNL qua công thanh toán điện tử. Ưu điểm của phương thức này là thủ tục đơn giản, người nộp thuế chỉ cần kê khai thông tin tối thiểu khi nộp thuế và thông tin sẽ được chuyển sang hệ thống VNACCS để thông quan hàng hóa, giảm thời gian, chi phí phát sinh cho doanh nghiệp.

+ Giảm số mặt hàng phải kiểm tra chuyên ngành (KTCN) trước thông quan. Tại nghị quyết 117/NQ-CP (tháng 10/2017), chính phủ yêu cầu ngành hải quan phối hợp với các bộ ngành giảm ít nhất 50% số mặt hàng KTCN trước thông quan. Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn đã rà soát đơn giản hóa 18/40 thủ tục hành chính, cắt giảm tối đa việc KTCN đối với hàng hóa xuất khẩu chỉ thực hiện khi có yêu cầu của nước nhập khẩu hoặc chủ hàng hoặc theo các công ước quốc tế một cách linh hoạt, phù hợp. Bộ Công thương cũng cắt giảm hơn 58% lượng mặt hàng phải kiểm tra trước thông quan và tiếp tục đơn giản hóa các thủ tục hành chính.

+ Đối với lĩnh vực thông quan hàng hóa bằng đường hàng không ngày 31/10/2017 Bộ tài chính đã ký quyết định 2061/QĐ-BTC về việc áp dụng thí điểm quản lý, giám sát hải quan tự động đối với hàng hóa xuất nhập khẩu, quá cảnh tại cảng hàng không quốc tế Nội Bài.

+ Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin trong giám sát hàng hóa tại cảng biển và sử dụng chữ ký số khi khai báo thông tin thực hiện TTHC liên quan đến tàu thuyền xuất cảnh, nhập cảnh và quá cảnh. Tính đến hết ngày 11/9/2017 đã có 03

doanh nghiệp tham gia Hệ thống quản lý, giám sát hàng hóa tại cảng biển, giám sát hơn 86 nghìn container ra vào cảng.

Ngoài ra với cơ chế một cửa ASEAN và cơ chế một cửa của Quốc gia đã được luật hóa tại Luật hải quan 2014 và nghị định số 08/2015/NĐ-CP đã đem lại cho cộng đồng doanh nghiệp, trong đó có dịch vụ Logistics nhiều lợi ích như giảm thời gian thực hiện TTHC, giảm số hồ sơ phải nộp cho các cơ quan quản lý, đơn giản hóa quy trình giao tiếp với cơ quan quản lý.

(Theo báo cáo của ngân hàng thế giới, kết quả đo thời gian thông quan hàng hóa tại Việt Nam có những chuyển biến bước đầu:

Năm 2016: thời gian thông quan đối với hàng xuất khẩu là 108 giờ, hàng nhập khẩu là 138 giờ.

Năm 2017: Thời gian thông quan đối với hàng xuất khẩu là 105 giờ, hàng nhập khẩu là 132 giờ.)

→ Dù cho cơ quan hải quan đã nỗ lực hết sức để đưa ra những giải pháp tốt nhất hỗ trợ các doanh nghiệp nhưng trên thực tế thì việc thực hiện thủ tục trên cơ chế một cửa Quốc gia của các bộ ngành mới chỉ điện tử hóa một số khâu trong quy trình thủ tục, chuyển đổi một cách cơ học một số biểu mẫu sang chứng từ điện tử, phần lớn hồ sơ vẫn yêu cầu nộp bản giấy hoặc bản chụp scan và gửi dưới hình thức đính kèm.

Vì vậy các bộ ngành vẫn cần rà soát tổng thể để có phương án đơn giản hóa hồ sơ, chứng từ phải nộp/ xuất trình vừa đảm bảo tính minh bạch, vừa hiệu quả trong quản lý nhà nước. Ngoài ra việc kiểm tra chuyên ngành (KTCN) cũng cần được cải cách. Một số văn bản qua rà soát không còn phù hợp cần được sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ. Hiện nay tuy đã ứng dụng công nghệ thông tin trong việc tiếp cận xử lý hồ sơ, dữ liệu thông tin đối với hàng hóa thuộc đối tượng KTCN nhưng việc kiểm tra vẫn bằng phương thức thủ công, chưa áp dụng đúng bản chất của phương pháp rủi ro trong lĩnh vực KTCN đối với hàng hóa XNK (vẫn kiểm tra theo lô hàng). Một số hàng hóa được quy định miễn, giảm kiểm tra hồ sơ KTCN nhưng vẫn phải chờ có thông báo đạt kết quả KTCN mới được thông quan. Công tác truyền thông, đào

tạo và nâng cao năng lực hoạt động KTCN cho các doanh nghiệp XNK và các đơn vị tổ chức liên quan còn hạn chế. Do đó theo tác giả cần thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo, tập huấn phổ biến các quy định về KTCN cho các đối tượng có liên quan đến hoạt động KTN, cần xây dựng chuyên mục thông tin công khai. Một số văn bản đã ký và ban hành từ lâu cần được cập nhật liên tục để doanh nghiệp và các đơn vị nắm được. Đồng thời, lực lượng hải quan cần tăng cường hợp tác Quốc tế với các cơ quan hữu quan khác để trao đổi thông tin, phát hiện kịp thời những hành vi gian lận của cá nhân, doanh nghiệp và kịp thời ngăn chặn. Công khai mọi thủ tục hải quan để doanh nghiệp biết và làm đúng, đồng thời có cơ sở giám sát, điều tra việc làm của nhân viên hải quan. Quy định thời gian tối đa cho việc làm thủ tục của một lô hàng xuất, nhập khẩu. Tối giản hóa các khâu thủ tục để thuận lợi nhất cho việc làm thủ tục của các doanh nghiệp làm về Logistics.

➤ *Các cơ quan lãnh đạo nhà nước*

Các cơ quan nhà nước cần tập trung triển khai đồng bộ, quyết liệt các nhiệm vụ trong Quyết định số 200/QĐ-TTG ngày 14/2/2017 tại các bộ ngành địa phương và hiệp hội.

Các Bộ ngành đẩy mạnh cải cách hành chính, cắt bỏ hoặc đơn giản hóa các thủ tục hành chính liên quan đến Logistics, đặc biệt là thủ tục kiểm tra chuyên ngành.

Nhà nước cần đầu tư hợp lý cho các cảng, sân bay, cảng thông quan nội địa (ICD), đường bộ, đường sắt, đường sông, kho bãi, trang thiết bị, ngân hàng, bảo hiểm... theo một kế hoạch tổng thể, có khả năng tương tác và hỗ trợ qua lại lẫn nhau một cách hiệu quả. Đẩy nhanh tiến độ triển khai các công trình hạ tầng Logistics trọng điểm (cảng Lạch Huyện, đường cao tốc Hải Phòng- Quảng Ninh, sân bay Long Thành, sân bay Vân Đồn- Quảng Ninh, trung tâm Logistics cấp I tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh,...)

Lồng ghép các hoạt động hội nhập và hợp tác trong khu vực với việc mở cửa thị trường, tiếp cận nguồn hàng từ các nước láng giềng, đồng thời với việc nâng cao chất lượng và chuẩn hóa dịch vụ Logistics.

Mở rộng mạng lưới đào tạo về Logistics đẩy mạnh tuyên truyền về Logistics cho các cấp, các ngành, các doanh nghiệp sản xuất- kinh doanh.

Tiếp tục hoàn thiện khung thể chế và bộ máy quản lý nhà nước hỗ trợ dịch vụ Logistics phát triển.

Đa dạng hóa nguồn vốn phát triển hạ tầng Logistics dưới các hình thức khác nhau.

Cần quản lý chặt chẽ hơn việc thành lập công ty giao nhận nhằm tránh tình trạng phát triển nhỏ lẻ, manh mún, chụp giật và hạ giá vô tội trong ngành công nghiệp còn non trẻ này của Việt Nam để tạo nên thế cân bằng, cùng nhau cạnh tranh trực tiếp với các doanh nghiệp nước ngoài có tiềm năng về vốn, công nghệ, kinh nghiệm và con người.

KẾT LUẬN

Giao nhận hàng hóa bằng đường biển đóng một vai trò quan trọng, góp phần thúc đẩy sự phát triển của hoạt động ngoại thương nói riêng và của nền kinh tế quốc dân nói chung.

Với kinh nghiệm hoạt động hạn chế nhưng trong những năm qua công ty luôn khẳng định được uy tín và chất lượng dịch vụ thuộc hàng top đầu trong ngành giao nhận hàng hóa quốc tế ở Việt Nam. Tuy nhiên đây là ngành dịch vụ có sức cạnh tranh ngày càng gay gắt nên để đứng vững trên thị trường thì công ty TNHH JDL VN cần nâng cao hiệu quả của quy trình giao nhận hàng hóa quốc tế. Việc nâng cao này cần áp dụng đồng loạt, linh hoạt giữa nhiều giải pháp như: Giải pháp về tổ chức quản lý, giải pháp về Marketing, giải pháp về nguồn nhân lực và giải pháp về cơ sở vật chất kỹ thuật.

Dự báo trong thời gian tới nền kinh tế của Việt Nam sẽ thu hút được sự đầu tư của nước ngoài nhiều hơn, các bến cảng sẽ nhộn nhịp tàu bè qua lại, hàng hoá thông thương cũng sẽ tăng nhanh chóng. Đây là cơ hội nhưng cũng là thách thức đối với công ty làm hoạt động giao nhận vận tải như công ty TNHH JDL VN.

Với kiến thức và kinh nghiệm còn nhiều hạn chế, bài Luận văn của tác giả chắc chắn còn nhiều thiếu sót. Tác giả rất mong được sự chỉ bảo, giúp đỡ của các thầy cô, các bạn đọc để tác giả có những hiểu biết thấu đáo hơn nữa.

Một lần nữa tác giả xin gửi lời cảm ơn chân thành tới các thầy cô giáo Đại học Dân lập Hải Phòng, TS. Hoàng Chí Cường và các anh chị, cô bác tại Công ty TNHH JDL VN đã nhiệt tình giúp đỡ để tác giả hoàn thiện Luận văn này.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tiếng Việt:

1. Hoàng Thị Nguyệt Anh (2009). *Nâng cao hiệu quả hoạt động giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng đường biển tại công ty cổ phần đại lý vận tải SaFi*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kỹ thuật công nghệ TP Hồ Chí Minh.
2. Cục xuất nhập khẩu - Bộ Công Thương (2017). *Báo cáo Logistics Việt Nam 2017- Từ kế hoạch đến hành động*. Nhà xuất bản Công thương Hà Nội.
3. Nguyễn Thùy Dương (2016). Đánh thức tiềm năng phát triển Logistics ở Việt Nam. *Tạp chí Giao thông vận tải*, số 46 - tháng 07/2016.
4. Đặng Đình Đào (2011). *Logistics: Những vấn đề lý luận và thực tiễn ở Việt Nam*. Nhà xuất bản Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
5. Đỗ Thị Ngọc Diệp (2012). *Logistics và cơ hội phát triển ở Việt Nam*. Nhà xuất bản Đại học Giao thông vận tải, Hà Nội.
6. Phạm Thị Hồng Hạnh (2013). *Nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận hàng nhập khẩu theo phương thức Door to door bằng đường biển của công ty Interlogistics*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế TP Hồ Chí Minh.
7. Nguyễn Thị Lê Hằng (2016). Đánh giá năng lực Logistics của Việt Nam qua chỉ số LPI. *Tạp chí Khoa học và công nghệ Hàng hải*, số 49 – tháng 1/2017
8. Lê Bùi Chí Hữu (2015). *Hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa nhập khẩu bằng đường biển tại công ty TNHH PCSC*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Công nghệ TP Hồ Chí Minh.
9. Lê Đăng Phúc và Nguyễn Thanh Thủy (2010). Hoạt động của một trung tâm dịch vụ Logistics cảng biển. *Tạp chí Hàng hải*, số 7-2010, trang 11-12, ISSN 0868-314X.
10. Lê Đăng Phúc (2018). *Nghiên cứu đề xuất mô hình và các giải pháp đầu tư xây dựng trung tâm Logistics phục vụ cảng cửa ngõ quốc tế Hải Phòng tại Lạch*

Huyện, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Hàng hải Việt Nam, Hải Phòng.

11. Nguyễn Ngọc Phụng (2012). *Các giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng hóa xuất nhập khẩu bằng container đường biển tại công ty TNHH International Freight Bridge Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kỹ thuật công nghệ TP Hồ Chí Minh.

12. Quốc hội (2015). *Dịch vụ Logistics*. Luật Thương Mại, Điều 233 - Mục 4 NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội.

13. Thủ Tướng Chính phủ (2009). *Quyết định số 2190/QĐ-TTg-2009 về việc phê duyệt Quy hoạch phát triển hệ thống cảng biển Việt Nam đến năm 2020 và định hướng đến năm 2030*.

14. Nguyễn Như Tiên (2012). *Logistics và khả năng áp dụng, phát triển Logistics trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận tải giao nhận ở Việt Nam*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Ngoại thương Hà Nội.

15. Nguyễn Hữu Tú (2013). *Định hướng và giải pháp phát triển dịch vụ giao nhận hàng hóa quốc tế của công ty cổ phần giao nhận kho vận Mê Linh*, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Thương mại Hà Nội.

16. Tổng cục Hải quan (2014). *Quyết định số 988/QĐ-TCHQ ngày 28/3/2014 quy trình thủ tục hải quan điện tử đối với hàng hóa xuất khẩu, nhập khẩu thương mại*.

Tài liệu tiếng Anh:

17. Hee Young Yoon (2016). A Comparative Study on the Logistics Research between International and Korean Journals. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 32(3), Pages 149-156.

18. Hong Gyun Park (2015). The Efficiency and Productivity Analysis of Large Logistics Providers Services in Korea. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), Pages 469-476.

19. Hyun Jung Nam (2017). Default Risk and Firm Value of Shipping & Logistics Firms in Korea. *The Asian Journal of Shipping and Logistic*, 32(2), Pages 61-65.
20. Ruth Banomyong (2015). Assessing the National Logistics System of Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(1), Pages 21-58.
21. Saeyon Roh (2016). Towards Sustainable ASEAN Port Development: Challenges and Opportunities for Vietnamese Ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 32(2), Pages 107-118.

Tài liệu website:

22. Trịnh Anh Duyên (2017). Đẩy mạnh thực hiện hải quan điện tử trong thông quan hàng hóa xuất nhập, nhập khẩu tại cục hải quan Hải Phòng, <<http://lib.hpu.edu.vn/handle/123456789/29490>>, xem 21/7/2018.
23. Ngô Đức Hành và Trịnh Thế Cường (2014). Thực trạng dịch vụ Logistics tại Việt Nam và giải pháp, <<http://hoinguoidibien.vn/kinh-te-bien/thuc-trang-dich-vu-Logistics-tai-viet-nam-va-giai-phap-bai-1-1774.aspx>>, xem ngày 5/8/2018.
24. Đan Đức Hiệp (2012). Xây dựng Hải Phòng trở thành trung tâm kinh tế mạnh làm đầu tàu lôi kéo kinh tế vùng phát triển, <<http://haiphong.gov.vn/p-UBNDTP/d-9744/35422/xay-dung-hai-phong-tro-thanh-trung-tam-kinh-te-manh-lam-dau-tau-loi-keo-kinh-te-vung-phat-trien>>, xem ngày 20/8/2018.
25. Bùi Việt Hưng (2017). Một số biện pháp nâng cao hiệu quả khai thác đội tàu hàng khô của công ty Cổ phần vận tải biển Việt Nam trong giai đoạn 2016-2020, <<http://lib.hpu.edu.vn/handle/123456789/26603/>>, xem 2/7/2018.
26. Mai Lâm (2017). Phát triển hệ thống chuỗi dịch vụ logistics tại Hải Phòng- Nguy cơ mất lợi thế, <<http://www.baohaiphong.com.vn/channel/4910/201705/phat-trien-he-thong-chuoi-dich-vu-logistics-tai-hai-phong-nguy-co-mat-loi-the-2555930>>, xem ngày 6/8/2018.
27. Trang web của Hiệp hội giao nhận kho vận Việt Nam: <http://www.vla.info.vn>
28. Trang web của Liên đoàn các hiệp hội giao nhận quốc tế: <http://www.fiata.com>