



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN
VINALOGISTICS**

Trình độ đào tạo	: Đại học
Ngành	: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
Chuyên ngành	: Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
Giảng viên hướng dẫn	: TS. Mai Xuân Thiệu
Sinh viên thực hiện	: Trần Thụy Mỹ Lương
MSSV	: 21031142
Lớp	: DH21LG3

TRƯỜNG ĐẠI HỌC BÀ RỊA-VŨNG TÀU
KHOA KINH TẾ BIỂN - LOGISTICS

**PHIẾU GIAO ĐỀ TÀI
ĐỒ ÁN/ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP**

(Đính kèm Quy định về việc tổ chức, quản lý các hình thức tốt nghiệp ĐH, CĐ ban hành kèm theo Quyết định số 386/QĐ-ĐHBRVT ngày 04/11/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu)

Họ và tên sinh viên: Trần Thụy Mỹ Lương Ngày sinh: 17/01/2003
MSSV : 21031142 Lớp: DH21LG3
Địa chỉ : Tổ 2, Phước Lộc, Tân Phước, TX Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
E-mail : myluong1703@gmail.com
Trình độ đào tạo : Đại học
Hệ đào tạo : Chính quy
Ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
Chuyên ngành : Logistics và quản lý chuỗi cung ứng
**1. Tên đề tài: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ DỊCH VỤ LOGISTICS
TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VINALOGISTICS**
2. Giảng viên hướng dẫn: TS. Mai Xuân Thiệu
3. Ngày giao đề tài: 02/12/2024
4. Ngày hoàn thành đồ án/ khoá luận tốt nghiệp: 07/01/2025

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
(Ký và ghi rõ họ tên)

TRƯỞNG BỘ MÔN
(Ký và ghi rõ họ tên)

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 07 tháng 01 năm 2025
SINH VIÊN THỰC HIỆN
(Ký và ghi rõ họ tên)



Trần Thụy Mỹ Lương

TRƯỞNG KHOA
(Ký và ghi rõ họ tên)

**NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
ĐỒ ÁN/ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

I. Thông tin chung

- Họ và tên giảng viên hướng dẫn:
Học hàm, học vị: Chuyên ngành:
Đơn vị công tác:
- Họ và tên sinh viên: MSSV:
Lớp: Khoa:
Tên đề tài:
.....
- Tổng quát về ĐA/KLTN:
+ Số trang: Số chương:
+ Số bảng số liệu: Số hình vẽ:
+ Số tài liệu tham khảo:

II. Nhận xét về ĐA/KLTN

2.1. Nhận xét về hình thức:

.....
.....
.....
.....

2.2. Tính cấp thiết của đề tài:

.....
.....
.....
.....

2.3. Mục tiêu và nội dung:

.....
.....
.....

.....

2.4. Tổng quan tài liệu:

.....

.....

.....

.....

2.5. Phương pháp nghiên cứu:

.....

.....

.....

.....

2.6. Các kết quả nghiên cứu đạt được:

.....

.....

.....

.....

.....

2.7. Trích dẫn tài liệu:

.....

.....

.....

2.8. Kết luận và đề nghị:

.....

.....

.....

.....

2.9. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....

.....

.....

.....

2.10. Các vấn đề cần bổ sung, chỉnh sửa:

.....

.....

.....

.....

.....

III. Phần nhận xét tinh thần và thái độ làm việc của sinh viên

.....

.....

IV. Đánh giá

1. Đồ án/khóa luận tốt nghiệp đạt/chưa đạt yêu cầu:

2. Đề nghị: Được bảo vệ: ☐

 Không được bảo vệ: ☐

Điểm:/10 (làm tròn đến một chữ số thập phân)

....., ngày tháng năm 20.....

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

(Ký và ghi rõ họ tên)

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN ĐỒ ÁN/ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

I. Thông tin chung

- Họ và tên giảng viên phản biện:
Học hàm, học vị: Chuyên ngành:
Đơn vị công tác:
- Họ và tên sinh viên: MSSV:
Lớp: Khoa:
Tên đề tài:
.....
- Tổng quát về ĐA/KLTN:
+ Số trang: Số chương:
+ Số bảng số liệu: Số hình vẽ:
+ Số tài liệu tham khảo:

II. Nhận xét về ĐA/KLTN

2.1. Nhận xét về hình thức:

.....
.....
.....
.....

2.2. Tính cấp thiết của đề tài:

.....
.....
.....
.....

2.3. Mục tiêu và nội dung:

.....
.....
.....

.....

2.4. Tổng quan tài liệu:

.....

.....

.....

.....

2.5. Phương pháp nghiên cứu:

.....

.....

.....

.....

2.6. Các kết quả nghiên cứu đạt được:

.....

.....

.....

.....

.....

2.7. Trích dẫn tài liệu:

.....

.....

.....

2.8. Kết luận và đề nghị:

.....

.....

.....

.....

2.9. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....

.....

.....

.....

2.10. Các vấn đề cần bổ sung, chỉnh sửa:

.....

.....

.....

.....

.....

III. Câu hỏi (Giảng viên phản biện có đặt từ 1 - 3 câu hỏi liên quan đến nội dung của ĐA/KLTN để sinh viên trả lời tại Hội đồng bảo vệ ĐA/KLTN)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Đánh giá

1. Đồ án/khóa luận tốt nghiệp đạt/chưa đạt yêu cầu:

2. Đề nghị: Được bảo vệ: ☐

Không được bảo vệ: ☐

Điểm:/10 (làm tròn đến một chữ số thập phân)

....., ngày tháng năm 20.....

GIẢNG VIÊN PHẢN BIỆN

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CAM ĐOAN

Em xin cam đoan bài luận này là công trình nghiên cứu của riêng em và những nội dung được trình bày trong bài luận này là hoàn toàn trung thực.

Những số liệu, bảng biểu phục vụ cho việc phân tích và dẫn dắt đề tài này được thu thập từ các nguồn tài liệu khác nhau được ghi chú trong mục tài liệu tham khảo hoặc chú thích ngay bên dưới các bảng biểu.

Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào em xin hoàn toàn chịu trách nhiệm trước Hội đồng cũng như kết quả bài luận của mình.

Vũng Tàu, ngày 07 tháng 01 năm 2025

Sinh viên thực hiện



Trần Thụy Mỹ Lương

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến toàn bộ quý thầy cô trường Đại học Bà Rịa - Vũng Tàu, quý thầy cô Khoa Kinh tế Biển - Logistics đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức và kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy Mai Xuân Thiệu - người đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp. Mặc dù thầy bận nhiều công tác nhưng không ngần ngại chỉ dẫn em, định hướng đi cho em, để em hoàn thành tốt nhiệm vụ. Một lần nữa em chân thành cảm ơn thầy và chúc thầy dồi dào sức khỏe.

Xin gửi lời cảm ơn đến bạn bè, thư viện, doanh nghiệp, công ty đã giúp đỡ, dìu dắt em trong suốt thời gian qua. Tất cả mọi người đều nhiệt tình giúp đỡ, đặc biệt ở Công ty Cổ phần VinaLogistics, mặc dù số lượng công việc của công ty ngày một tăng lên nhưng công ty vẫn dành thời gian để hướng dẫn rất nhiệt tình.

Bài Khóa luận tốt nghiệp là những nhận xét ở góc nhìn của bản thân em trong quá trình thực tập tại công ty, và vì hoàn thành trong thời gian ngắn nên vẫn còn nhiều hạn chế về mặt phân tích và không thể tránh khỏi những thiếu sót và sai sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự góp ý của thầy (cô) để bài luận của em được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Vũng Tàu, ngày 07 tháng 01 năm 2025

Sinh viên thực hiện



Trần Thụy Mỹ Lương

MỤC LỤC

MỤC LỤC	i
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT.....	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG.....	iv
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH.....	v
LỜI MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ LOGISTICS.....	6
1.1. Tổng quan về Logistics	6
1.2. Tổng quan về dịch vụ logistics.....	11
1.3. Nội dung của hoạt động dịch vụ logistics	21
1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động dịch vụ logistics.....	23
1.5. Các chỉ tiêu thực hiện sản lượng	29
1.6. Các chỉ tiêu thực hiện doanh thu	30
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	32
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỐ PHẦN VINALOGISTICS.....	33
2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần VinaLogistics.....	33
2.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics	48
2.3. Phân tích hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics theo mô hình SWOT	74
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	77
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỐ PHẦN VINALOGISTICS	78

3.1. Định hướng phát triển của công ty	78
3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics.....	80
3.3. Kiến nghị	89
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	90
KẾT LUẬN.....	92
TÀI LIỆU THAM KHẢO	94

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng Anh	Tiếng Việt
CP		Cổ phần
ICD	Inland Clearance Depot	Cảng nội địa
MĐAH		Mức độ ảnh hưởng
OPS	Operations	Nhân viên hiện trường
TNDN		Thu nhập doanh nghiệp
TT		Tỉ trọng
VNL	VinaLogistics Corporation	Công ty Cổ phần VinaLogistics

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1. Cơ cấu nhân lực theo phòng ban công ty Vinalogistics năm 2023.....	42
Bảng 2.2. Bảng kết quả hoạt động dịch vụ logistics của công ty Cổ phần Vinalogistics năm 2023	43
Bảng 2.3. Sơ đồ quy trình giải phóng tàu tại Cảng ICD Hưng Thái.....	55
Bảng 2.4. Tình hình thực hiện sản lượng theo thời gian năm 2022 - 2023	66
Bảng 2.5. Tình hình thực hiện sản lượng theo loại hàng năm 2022 -2023.....	68
Bảng 2.6. Tình hình thực hiện doanh thu theo thời gian năm 2022 - 2023	71
Bảng 2.7. Tình hình thực hiện doanh thu theo mặt hàng năm 2022 -2023.....	72
Bảng 3.1. Tình hình thực hiện sản lượng theo loại tàu tới Cảng	80
Bảng 3.2. Thời gian xếp dỡ hàng hóa trung bình tại Cảng Hưng Thái.....	84

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Phân loại logistics theo các hình thức.....	15
Hình 2.1. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	33
Hình 2.2. Logo Công ty Cổ phần Vinalogistics.....	34
Hình 2.3. Vị trí Công ty Cổ phần Vinalogistics.....	35
Hình 2.4. Trụ sở Công ty Cổ phần VinaLogistics.....	36
Hình 2.5. Tàu lai dắt	37
Hình 2.6. Nhà kho Công ty Cổ phần Vinalogistics.....	38
Hình 2.7. Cầu MacGregor ở ngoài bến phao	39
Hình 2.8. Sơ đồ tổ chức của Công ty Cổ phần VinaLogistics	40
Hình 2.9. Biên bản kết toán nhận hàng.....	51
Hình 2.10. Sơ đồ quy trình tác nghiệp hoạt động dịch vụ logistics tại công ty CP Vinalogistics	52
Hình 2.11. Hình minh họa quá trình cầu ống thép.....	58
Hình 2.12. Hình minh họa thiết bị HHT	58

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong nền kinh tế nước ta hiện nay, ngành logistics đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy sự phát triển của thương mại toàn cầu. Với chức năng quản lý dòng chảy hàng hóa, dịch vụ và thông tin từ điểm xuất phát đến điểm tiêu thụ cuối cùng, logistics không chỉ giúp tối ưu hóa chuỗi cung ứng mà còn là yếu tố quyết định đến hiệu quả kinh doanh của nhiều doanh nghiệp. Đặc biệt tại Việt Nam, ngành logistics đang trên đà phát triển vì Việt Nam là đất nước có chiều dài bờ biển trên 3.260km trải dài từ Bắc xuống Nam, vùng biển Việt Nam thuộc Biển Đông - một trong những con đường giao thương hàng hải quốc tế nhộn nhịp nhất thế giới, nối liền Ấn Độ Dương và Thái Bình Dương. Bờ biển mở ra cả 3 hướng Đông, Nam và Tây Nam nên rất thuận lợi cho việc giao lưu thương mại quốc tế và hội nhập kinh tế biển. Từ đó, ngành logistics đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế và nâng cao năng lực cạnh tranh quốc gia.

Công ty Cổ phần VinaLogistics (VNL) là một trong những cảng nội địa của nước ta, cảng nội địa này có tốc độ tăng trưởng cao, luôn đạt kế hoạch đề ra trong nhiều năm liền. Để đạt được và hoàn thành những kế hoạch đó thì công ty có đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm và chuyên nghiệp. Ngoài ra cảng có vị trí trung tâm, kết nối với các cảng container nước sâu trong khu vực Cái Mép, rất thuận lợi cho hoạt động liên kết cảng, các hoạt động khai thác cảng bằng đường thủy và đường bộ. Cảng có các quy trình khai thác hàng rời, hàng xá, bến phao, dịch vụ lai dắt,...

Mặt khác, trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của ngành dịch vụ logistics tại Việt Nam, nhu cầu về dịch vụ logistics, đặc biệt là dịch vụ logistics theo mô hình 3PL ngày càng tăng. Điều này đã thúc đẩy sự phát triển của ngành vận tải và logistics trong việc đảm bảo nguồn cung cấp dịch vụ logistics ổn định và chất lượng. Tại các cảng nội địa, quy trình tác nghiệp hoạt động logistics đòi hỏi không chỉ sự chính xác trong khâu tiếp nhận và lưu trữ, mà còn yêu cầu sự hiệu quả trong

quá trình vận chuyển và giao nhận nhằm đảm bảo chất lượng của hàng hóa trong suốt chuỗi cung ứng.

Thấy được tầm quan trọng của vấn đề trên trong hoạt động khai thác ở cảng nội địa, một trong những dịch vụ có tầm ảnh hưởng lớn trong hoạt động kinh doanh của công ty và trên cơ sở lý luận đã được học về khai thác cảng, kết hợp với việc học hỏi, thực tập thực tiễn tại công ty nên em chọn đề tài ***“Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics”*** để làm bài Khóa luận tốt nghiệp.

2. Tình hình nghiên cứu

Logistics và chất lượng dịch vụ Logistics là lĩnh vực nghiên cứu nhận được nhiều sự quan tâm của các tác giả tại Việt Nam. Có thể kể đến như sau:

Nguyễn Thị Phương Thảo (2020) với luận văn “Nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics cho Công ty Cổ phần Vinalines Logistics Việt Nam”. Luận văn đã đưa ra các cơ sở cơ bản về lý luận và thực tiễn mang tính khoa học về chất lượng dịch vụ Logistics, những nhân tố ảnh hưởng và tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ Logistics, sau đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics tại Công ty Cổ phần Vinalines Logistics Việt Nam. Nghiên cứu sử dụng cả phương pháp định tính và phương pháp định lượng, với 141/150 phiếu khảo sát được thu thập, cùng với dữ liệu thứ cấp, luận văn đã đưa ra được các vấn đề tồn tại chính, từ đó đã đề xuất các nhóm giải pháp cơ bản, trong mỗi nhóm đưa ra những giải pháp cụ thể nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics của Công ty Cổ phần Vinalines Logistics Việt Nam: Nâng cao thời gian giao nhận hàng hóa; Nâng cao độ an toàn của hàng hóa; Nâng cao tính chính xác của đơn hàng; Nâng cao tính đáp ứng của chất lượng dịch vụ; Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ của nhân viên; Nâng cao cơ sở vật chất, trang thiết bị; Nâng cao phương tiện hỗ trợ; Nâng cao sự cảm thông với khách hàng.

Hoàng Thị Đoan Trang, Hoàng Ngọc Thuận (2020) với nghiên cứu: “Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ Logistics của các doanh nghiệp Việt Nam”.

Nghiên cứu đã làm rõ thực trạng và đánh giá thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ Logistics của các doanh nghiệp Logistics tại Việt Nam, làm rõ thành công, hạn chế và nguyên nhân của những thành công và hạn chế. Từ đó, đề xuất các giải pháp hoàn thiện quản lý chất lượng dịch vụ Logistics tại Việt Nam trong những năm tới: Hoàn thiện hệ thống dịch vụ Logistics; Đầu tư cho cơ sở vật chất - kỹ thuật; Giải pháp về nhân viên cung ứng dịch vụ Logistics; Tổ chức bộ máy cung ứng dịch vụ Logistics; Xây dựng, hoàn thiện mô hình quản lý chất lượng.

Bùi Trung Kiên (2019) với luận văn “Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics tại Công ty Cổ phần Kho vận SRT đến năm 2025”. Mô hình nghiên cứu được vận dụng từ mô hình nghiên cứu của tác giả Hồ Thị Quỳnh Giang và cộng sự (2014), trong đánh giá chất lượng dịch vụ Logistics, trường hợp các doanh nghiệp tại Đà Nẵng. Nghiên cứu sử dụng cả phương pháp định tính và phương pháp định lượng, đối tượng được khảo sát gồm 141 đáp viên là khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ Logistics của SRT. Với việc sử dụng mô hình SERVPERF, tác giả đã xác định được các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ Logistics tại công ty, bao gồm: sự tin cậy, sự đáp ứng, sự đảm bảo, sự cảm thông, phương tiện hữu hình. Nghiên cứu đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại SRT như giải pháp về công nghệ, nâng cao chất lượng nhân sự, nâng cao chất lượng quản lý, bám sát xu hướng thị trường và khung pháp lý ngành.

Như vậy, nhìn chung đã có các nghiên cứu được thực hiện về chất lượng dịch vụ Logistics tại các công ty tại Việt Nam. Hầu hết các nghiên cứu đều tiếp cận dưới phương pháp định lượng, xác định các nhân tố ảnh hưởng và mức độ ảnh hưởng của các nhân tố tới chất lượng dịch vụ Logistics tại các doanh nghiệp. Đây sẽ là nền tảng quan trọng để tác giả có thể tiến hành xây dựng khung phân tích, mô hình nghiên cứu và đánh giá về chất lượng dịch vụ Logistics tại đơn vị nghiên cứu. Bên cạnh đó, theo phạm vi hiểu biết của tác giả, hiện chưa có nghiên cứu nào được thực hiện về chất lượng dịch vụ Logistics tại Công ty Cổ phần

VinaLogistics, do đó, nghiên cứu này đảm bảo tính mới và không trùng lặp tại đơn vị nghiên cứu.

3. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu hoạt động dịch vụ logistics tại công ty Cổ phần VinaLogistics từ đó đề xuất những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics, cải thiện quy trình tác nghiệp và nâng cao vị thế của Cảng trong khu vực.

4. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu, đề tài đặt ra một số nhiệm vụ nghiên cứu như sau:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động dịch vụ logistics
- Đánh giá thực trạng hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập số liệu

Phương pháp thu thập số liệu thứ cấp: Số liệu thứ cấp được thu thập thông qua việc lược khảo các tài liệu có liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu tại Công ty VinaLogistics như báo cáo tổng kết, báo cáo tài chính, kết quả hoạt động kinh doanh, báo cáo của các phòng ban trong công ty về các số liệu có liên quan... trong đó tập trung các số liệu liên quan đến chất lượng dịch vụ Logistics của VinaLogistics. Bên cạnh đó, bài luận tham khảo các giáo trình, sách báo, tạp chí khoa học, các luận văn, chuyên đề có liên quan đến lĩnh vực nghiên cứu.

5.2. Phương pháp so sánh

Là việc nghiên cứu mức độ biến động của các chỉ tiêu về số lượng và tỷ trọng qua các kỳ phân tích. Các chỉ tiêu, đại lượng đưa ra đáp ứng được những

điều kiện so sánh. Từ đó, làm cơ sở để phân tích đặc điểm, thực trạng chất lượng dịch vụ Logistics của VinaLogistics.

6. Các kết quả đạt được của đề tài

Bài luận tập trung nghiên cứu, đánh giá quy trình, chỉ số hoạt động của công ty Cổ phần VinaLogistics nhằm đề ra giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại VinaLogistics.

7. Cấu trúc của bài Khóa luận tốt nghiệp

Ngoài phần Mở đầu và Kết luận, nội dung chính của bài luận bao gồm 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận về dịch vụ logistics

Chương 2: Thực trạng hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics

Chương 3: Một số giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ DỊCH VỤ LOGISTICS

1.1. Tổng quan về Logistics

1.1.1. Khái niệm về logistics

Thế giới vẫn còn thiếu một định nghĩa toàn diện về logistics và dịch vụ logistics. Hiện nay có rất nhiều khái niệm về logistics, tùy thuộc vào giai đoạn phát triển nghiên cứu logistics và quan điểm của các học giả khác nhau. Tuy nhiên, sau đây là một số ý tưởng chính:

Theo định nghĩa của Liên hợp quốc (Khóa đào tạo quốc tế về vận tải đa phương thức và quản lý logistics, Đại học Ngoại thương, tháng 10 năm 2002): “Logistics là hoạt động quản lý quá trình lưu thông nguyên vật liệu thông qua các công đoạn lưu trữ, sản xuất sản phẩm đến tay người tiêu dùng theo yêu cầu của khách hàng”.

Theo Hội đồng Quản lý Logistics Hoa Kỳ: “Logistics là quá trình tổ chức, lựa chọn phương án hành động tốt nhất để thực hiện quản lý, kiểm soát việc di chuyển và lưu trữ nguyên liệu thô, hàng bán thành phẩm và thành phẩm, cũng như thông tin liên quan từ giai đoạn tiền sản xuất cho đến khi hàng hóa đến tay người tiêu dùng cuối cùng để đáp ứng yêu cầu của khách hàng trong thời gian ngắn nhất và với chi phí thấp nhất có thể”.

Theo Hội đồng Quản lý Logistics Hoa Kỳ (1988): “Logistics là quá trình tổ chức, thực hiện và quản lý việc di chuyển và lưu trữ tiết kiệm, hiệu quả nguyên liệu thô, hàng tồn kho, thành phẩm và dữ liệu liên quan từ điểm xuất phát đến điểm tiêu thụ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng”.

Như vậy, logistics là hoạt động kiểm soát dòng chảy của nguyên vật liệu từ khâu thu mua qua quá trình lưu trữ, tạo ra sản phẩm và phân phối đến tay người tiêu dùng, bắt chấp sự khác biệt về cách diễn đạt và trình bày giữa các tác giả. Mục tiêu là giảm thiểu chi phí phát sinh hoặc sẽ phát sinh sớm nhất có thể trong

quá trình vận chuyển nguyên vật liệu để sản xuất và giao hàng nhanh chóng các mặt hàng.

1.1.2. Sự hình thành và phát triển logistics

Thuật ngữ logistics dịch ra tiếng Việt là “hậu cần”, “ngành hậu cần” hay “tiếp vận” hoặc là “tổ chức dịch vụ cung ứng” hay “hệ thống phân phối vật chất”. Như được nói trên, thuật ngữ này là một thuật ngữ quân sự, dùng trong quân đội. Logistics được coi là một nhánh trong nghệ thuật chiến đấu, đó chính là việc vận chuyển và cung cấp lương thực, thực phẩm, trang thiết bị... đúng lúc đúng chỗ khi cần thiết cho lực lượng chiến đấu.

Ngày nay thuật ngữ “logistics” đã được phát triển, mở rộng với nghĩa là quản lý “management”. Trong khi nghiên cứu lĩnh vực này, tùy theo góc độ tiếp cận các học giả có thể sử dụng các thuật ngữ như: logistics kinh doanh, logistics in bound, logistics out bound; phân phối vật chất, quản lý nguyên vật liệu, kỹ thuật hay quản lý logistics thì đây đều là các thuật ngữ diễn tả cùng một chủ đề, đó chính là cái mà chúng ta gọi là logistics. Logistics diễn tả toàn bộ quá trình vận động của nguyên vật liệu và sản phẩm đi vào - qua và đi ra khỏi doanh nghiệp tới khâu phân phối tới tay người tiêu dùng.

Từ những năm 50 của thế kỷ XX đến nay, công nghiệp và thương mại thế giới trải qua những biến đổi sâu sắc từ nền kinh tế dựa trên cơ sở sản xuất hàng loạt đòi hỏi một lượng hàng hóa lớn đồng nhất sang nền kinh tế mà tính độc đáo và đa dạng của hàng hóa được nhấn mạnh. Trong buôn bán, người bán không nhất thiết là người sản xuất, người mua cũng không chắc là người tiêu dùng cuối cùng. Quá trình hàng hóa từ tay người sản xuất đến tay người tiêu dùng có thể trải qua nhiều trung gian lần lượt đóng vai trò người bán hay người mua và là một bộ phận của toàn bộ quá trình lưu thông hàng hóa. Tính phong phú của hàng hóa cùng với sự vận động phức tạp của chúng đòi hỏi phải có một sự quản lý chặt chẽ, điều này đã đặt ra cho các nhà sản xuất kinh doanh một yêu cầu mới. Đồng thời để tránh đọng vốn, các nhà sản xuất phải luôn tìm cách duy trì một lượng hàng tồn kho

nhỏ nhất. Từ những lí do trên yêu cầu hoạt động vận tải nói riêng và lưu thông hàng hóa nói chung phải đảm bảo cho nguyên liệu hàng hóa được cung ứng kịp thời, đúng lúc, mặt khác phải tăng cường vận chuyển với mục tiêu không để hàng trong kho nhằm giảm tối đa chi phí phát sinh hoặc sẽ phát sinh trong quá trình sản xuất và lưu thông - logistics trong doanh nghiệp đã ra đời.

Theo nghiên cứu của Ủy Ban Kinh tế và Xã hội châu Á - Thái Bình Dương (Economic and Social Commission for Asia and Pacific - ESCAP) của liên hiệp quốc về các giai đoạn phát triển của logistics, người ta chia thành 3 giai đoạn như sau:

Giai đoạn 1: phân phối vật chất (Physical Distribution)

Vào những năm 60-70 của thế kỷ XX, người ta quan tâm tới việc quản lý có hệ thống những hoạt động có liên quan với nhau để đảm bảo việc giao hàng, thành phẩm và bán thành phẩm... cho khách hàng. Những hoạt động đó là vận tải, phân phối, bảo quản, định mức hàng tồn kho, bao bì đóng gói, di chuyển nguyên liệu... Những hoạt động này gọi là phân phối vật chất hay logistics đầu vào.

Giai đoạn 2: Hệ thống logistics (logistics system)

Thời kỳ này khoảng những năm 80-90 của thế kỷ XX, các công ty kết hợp chặt chẽ sự quản lý giữa hai mặt đầu vào (In Bound Logistics) và đầu ra (Out Bound Logistics) để giảm tối đa chi phí. Như vậy sự kết hợp chặt chẽ giữa cung ứng nguyên liệu cho sản xuất với phân phối sản phẩm tới tay người tiêu dùng đã đảm bảo sự ổn định và tính liên tục của các luồng vận chuyển, sự kết hợp này được mô tả là hệ thống logistics.

Giai đoạn 3: Quản lý dây chuyền cung cấp (Supply Chain Management)

Giai đoạn diễn ra từ những năm 90 của thế kỷ XX cho đến nay. Quản lý dây chuyền cung cấp - đây là khái niệm có tính chiến lược về quản lý nối tiếp các hoạt động từ người cung ứng - đến nhà sản xuất - đến khách hàng cùng với các

dịch vụ làm tăng thêm giá trị sản phẩm như cung cấp chứng từ liên quan, theo dõi, kiểm tra... Khái niệm này coi trọng đối tác, phát triển đối tác, kết hợp giữa doanh nghiệp sản xuất với người cung ứng, khách hàng cũng như những người có liên quan tới hệ thống quản lý như công ty vận tải, lưu kho và những cung cấp công nghệ thông tin ESCAP cũng định nghĩa quản lý dây chuyền cung ứng (Supply Chain Management) là logistics là “khái niệm đồng bộ hóa những hoạt động của nhiều tổ chức trong dây chuyền logistics và phản ánh trở lại những thông tin cần thiết đúng thời gian, bằng cách sử dụng mạng lưới công nghệ thông tin và truyền thông kỹ thuật số.

Như vậy logistics được phát triển từ việc áp dụng các kỹ năng “tiếp cận”, “hậu cần” trong quân đội để giải quyết những vấn đề phát sinh trong thực tế sản xuất - kinh doanh và cho đến nay được hoàn thiện trở thành hệ thống quản lý mang hiệu quả kinh tế cao.

1.1.3. Nguyên nhân ra đời và phát triển logistics trong doanh nghiệp

Trong chiến tranh, đặc biệt là chiến tranh thế giới thứ II, rất nhiều kỹ năng về logistics được biết đến nhưng lại bị lãng quên trong hoạt động kinh tế thời hậu chiến vì lúc này sự chú ý của các nhà quản trị Marketing đang hướng về việc đáp ứng những nhu cầu hàng hóa sau chiến tranh. Phải đến thời kỳ suy thoái kinh tế là những năm 50 của thế kỷ XX thì họ mới bắt đầu nghiên cứu mạng phân phối vật chất. Cuộc khủng hoảng kinh tế thế giới 1958 và việc thu hẹp lợi nhuận đã thúc đẩy các doanh nghiệp tìm kiếm các hệ thống để quản lý chi phí hiệu quả hơn. Và hầu như đồng thời rất nhiều doanh nghiệp nhận ra rằng “phân phối vật chất” và “logistics” là những vấn đề chưa được nghiên cứu kỹ và thực sự kết hợp với nhau để kiểm soát và giảm tối đa chi phí. Qua nghiên cứu thực tế, các doanh nghiệp đều cho rằng:

Thứ nhất, chi phí vận tải tăng nhanh. Các phương thức phân phối truyền thống ngày càng đắt đỏ hơn, kiểm soát chi phí vận tải càng cần thiết hơn do giá nhiên liệu tăng vọt. Vận tải lúc này không thể coi là một nhân tố ổn định trong

kinh tế của doanh nghiệp nữa. Như vậy thực tế đòi hỏi cần phải có nghệ thuật quản lý ở cấp độ cao hơn để can thiệp vào những lĩnh vực chính sách cũng như quá trình thực hiện.

Thứ hai, hiệu quả trong sản xuất đã đạt tới đỉnh cao, vì vậy khó có thể tìm thêm những biện pháp nhằm tiết kiệm hơn nữa những chi phí từ sản xuất, nói cách khác là chi phí trong sản xuất đã được gạn lọc một cách tối đa. Vì vậy muốn tối ưu hóa quá trình sản xuất vật chất, các doanh nghiệp phải tìm kiếm một giải pháp khác - “phân phối vật chất” và “logistics”, lĩnh vực hầu như chưa được khai phá.

Thứ ba, trong nhận thức của các doanh nghiệp đã có sự thay đổi cơ bản về nguyên lý trữ hàng. Có thời kỳ các nhà bán lẻ nắm giữ khoảng một nửa lượng hàng thành phẩm, nửa còn lại các nhà bán buôn và nhà sản xuất nắm giữ. Vào những năm 50 của thế kỷ XX, nhiều kỹ thuật kiểm soát hàng tồn kho đã được áp dụng, đặc biệt trong kinh doanh hàng tạp hóa, đã làm giảm lượng hàng hóa trong kho, thay đổi tỷ lệ nắm giữ hàng hóa của nhà bán lẻ xuống còn 10%, còn các nhà phân phối và sản xuất nắm giữ 90%.

Thứ tư, các ngành sản xuất gia tăng nhanh chóng. Đây là kết quả trực tiếp nguyên lý cơ bản của marketing “cung cấp cho khách hàng những sản phẩm cụ thể mà họ yêu cầu”.

Thứ năm, công nghệ thông tin đã tạo nên sự thay đổi lớn trong sản xuất - kinh doanh của doanh nghiệp. Việc quản lý cách thức thực hành logistics đòi hỏi phải có một khối lượng lớn chi tiết và dữ liệu. Công nghệ thông tin mà cụ thể là máy vi tính đã giúp thực hiện hóa khái niệm “phân phối vật chất” và “logistics”.

Thứ sáu, yếu tố này cũng liên quan đến sự gia tăng của việc sử dụng máy vi tính, bởi vì cho dù doanh nghiệp không dùng máy vi tính thì các nhà cung cấp và khách hàng của họ cũng vẫn sử dụng. Điều này tạo cho doanh nghiệp nhận thấy được một cách có hệ thống chất lượng của các dịch vụ mà họ nhận được từ các nhà cung cấp. Dựa trên sự phân tích này, nhiều doanh nghiệp đã xác định được nhà cung cấp nào thường xuyên cung cấp các dịch vụ có chất lượng dưới mức tiêu

chuẩn. Nhiều doanh nghiệp nhận thấy sự cần thiết phải nâng cấp hệ thống phân phối của mình. Và khi các doanh nghiệp chuyển sang áp dụng hệ thống JIT (Just In Time) thì họ cũng đặt ra cho các nhà cung cấp một yêu cầu rất chính xác về vận chuyển nguyên vật liệu hoặc giao hàng.

Trên đây là những nguyên nhân cơ bản thúc đẩy sự ra đời và phát triển của logistics trong hoạt động sản xuất - kinh doanh của doanh nghiệp.

1.1.4. Đặc điểm của logistics

Các đặc điểm sau đây của logistics được liệt kê trong sách giáo khoa về Logistics và Vận tải quốc tế của Đại học Ngoại thương (2009):

Logistics là một quy trình. Theo đó, logistics không phải là một hành động đơn lẻ mà là một chuỗi các nhiệm vụ liên tục, có sự kết nối và ảnh hưởng lẫn nhau được tiến hành một cách có phương pháp và khoa học bằng các bước sau: lập kế hoạch, quản lý, thực hiện, kiểm tra, kiểm soát và hoàn thiện. Do đó, từ giai đoạn đầu vào đến giai đoạn tiêu thụ sản phẩm cuối cùng, logistics diễn ra ở mọi giai đoạn.

Logistics bao gồm tất cả các vật liệu và đầu vào cần thiết để sản xuất hàng hóa hoặc dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Nguồn lực bao gồm thông tin, dịch vụ và bí quyết công nghệ ngoài vật liệu và nguồn nhân lực.

1.2. Tổng quan về dịch vụ logistics

1.2.1. Khái niệm về dịch vụ logistics

Khác với thuật ngữ “logistics”, thuật ngữ “dịch vụ logistics” chưa được đề cập nhiều trong các tài liệu trên thế giới. Cùng với sự phát triển của xã hội, xu hướng thuê ngoài (2PL, 3PL, 4PL, 5PL, chủ yếu là 3PL) để thực hiện các hoạt động logistics ngày càng trở nên phổ biến, đó chính là dịch vụ logistics. Tập hợp các nhà cung cấp dịch vụ logistics tạo nên ngành dịch vụ logistics.

Trước khi Luật Thương mại năm 2005 được ban hành, Việt Nam chỉ có luật điều chỉnh việc giao nhận và quá cảnh hàng hóa, không có dịch vụ logistics. Dịch

vụ logistics không được đưa vào một mục của luật với tám điều (Điều 233–240) cho đến khi có Luật Thương mại năm 2005. Các điều này bao gồm các quy định về dịch vụ logistics, các yêu cầu đối với doanh nghiệp dịch vụ logistics, quyền và nghĩa vụ của thương nhân dịch vụ logistics, quyền và nghĩa vụ của khách hàng và các trường hợp thương nhân dịch vụ logistics được miễn trách nhiệm.

Điều 233 Luật Thương mại Việt Nam năm 2005 định nghĩa "dịch vụ logistics" là hoạt động kinh doanh mà thương nhân lên kế hoạch thực hiện một hoặc nhiều công việc như nhận hàng, vận chuyển, lưu kho, làm thủ tục hải quan, các công việc giấy tờ khác, tư vấn khách hàng, đóng gói, ghi ký mã hiệu, giao hàng hoặc các dịch vụ khác liên quan đến hàng hóa theo thỏa thuận với khách hàng để đổi lấy tiền thanh toán.

1.2.2. Vai trò của dịch vụ logistics

Dịch vụ logistics là một chức năng kinh tế có ảnh hưởng đáng kể đến toàn xã hội, như đã trình bày ở trên. Khi dịch vụ logistics phát triển, các dịch vụ lý tưởng mà con người ngày nay mong muốn sẽ được cung cấp. Nền kinh tế toàn cầu đang chuyển động mạnh mẽ theo hướng khu vực hóa và toàn cầu hóa, và dịch vụ logistics ngày càng trở nên quan trọng hơn.

a) Đối với hoạt động kinh tế quốc dân

Phát triển kinh tế được hỗ trợ bởi hệ thống logistics:

Thương mại giữa các khu vực trong và ngoài nước, cũng như việc di chuyển và phân phối hàng hóa, là những thành phần quan trọng của nền kinh tế quốc gia. Sự tăng trưởng của các ngành sản xuất sẽ được hỗ trợ đáng kể bởi các hoạt động này nếu chúng diễn ra suôn sẻ và hiệu quả; nhưng nếu chúng bị gián đoạn, toàn bộ chu trình sản xuất và vòng đời sẽ bị ảnh hưởng.

Hệ thống logistics hỗ trợ giải quyết những vấn đề này do quá trình phân công lao động quốc tế của quá trình toàn cầu hóa gây ra. Vì các tập đoàn xuyên quốc gia có hoạt động, cơ sở sản xuất, vật tư và dịch vụ trải rộng trên nhiều địa

điểm ở nhiều quốc gia, nên họ đã triển khai "hệ thống logistics toàn cầu" để đảm bảo hiệu quả hoạt động sản xuất và kinh doanh cao trong khi giảm thiểu tác động của thời gian, khoảng cách và chi phí sản xuất. Để duy trì sự cân bằng và mở rộng của toàn bộ nền kinh tế quốc gia, hệ thống logistics giúp phân phối các ngành sản xuất một cách công bằng.

Logistics là một công cụ được sử dụng để kết nối hoạt động kinh tế toàn cầu:

Với sự phát triển của thị trường toàn cầu và việc mở cửa thị trường ở các quốc gia mới và chưa phát triển, các nhà quản lý coi logistics là một công cụ kết nối nhiều khía cạnh khác nhau của chiến lược doanh nghiệp. Logistics giúp các hoạt động thương mại thuận tiện hơn về mặt thời gian và địa điểm. Các doanh nghiệp đang mở rộng hoạt động của mình ra ngoài biên giới quốc gia và ý tưởng về một quốc gia thực sự là mối quan tâm thứ yếu trong nền kinh tế kết nối ngày nay.

Logistics là một yếu tố then chốt trong việc hợp lý hóa chu trình lưu thông sản xuất và kinh doanh:

Sau các cuộc khủng hoảng năng lượng từ những năm 1970, các công ty buộc phải cân nhắc đến chi phí, đặc biệt là chi phí liên quan đến vận chuyển. Do đó, điều cần thiết là phải cắt giảm mọi chi phí trong quá trình sản xuất cũng như trong các lĩnh vực khác như vận chuyển, kho bãi và phân phối sản phẩm. Công nghệ thông tin hiện đại và hệ thống logistics tiên tiến là cách duy nhất để quản lý tất cả các nhiệm vụ này.

Khi nói đến hoạt động sản xuất và kinh doanh, logistics giúp các nhà quản lý đưa ra những phán đoán sáng suốt:

Lợi nhuận là mục tiêu của cả doanh nghiệp và sản xuất. Một kế hoạch sản xuất và kinh doanh lý tưởng phải được xây dựng để tạo ra lợi nhuận mong muốn. Tuy nhiên, các công ty và nhà sản xuất cũng phải giải quyết rất nhiều yếu tố khách

quan và chủ quan trong quá trình thực hiện. Họ cần một nền tảng để đưa ra quyết định chính xác nhằm giải quyết những vấn đề này. Logistics đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết đúng đắn một số khó khăn, bao gồm cả việc cung cấp nguyên liệu thô ở đâu, khi nào giao hàng, phương thức vận chuyển nào sẽ được sử dụng và nơi lưu giữ các mặt hàng và nguyên liệu thô.

b) Đối với doanh nghiệp

Logistics đóng vai trò quan trọng trong quá trình phát triển và cải tiến dịch vụ giao hàng và vận chuyển, đảm bảo thời gian và địa điểm phù hợp:

Toàn cầu hóa kinh tế đã làm tăng số lượng và tính phức tạp của hàng hóa và hoạt động vận chuyển của chúng, đòi hỏi phải quản lý chặt chẽ và thiết lập các tiêu chuẩn mới cho dịch vụ giao hàng và vận chuyển. Đồng thời, các công ty muốn giữ lượng hàng tồn kho ít nhất có thể để tránh tình trạng trì trệ vốn. Do đó, để đạt được mục tiêu không bỏ rơi hàng tồn kho, hoạt động vận chuyển và giao hàng nói riêng cũng như lưu thông phân phối nói chung phải vừa cải thiện vận chuyển vừa đảm bảo nhu cầu giao hàng kịp thời.

Giao nhận hàng hóa nhanh chóng, thông tin kịp thời và chính xác, và phối hợp quy trình đều cần thiết để đạt được nhu cầu này. Tuy nhiên, sự tích hợp chặt chẽ của các quy trình cung ứng, sản xuất, lưu trữ và tiêu thụ với hoạt động giao nhận hàng hóa được thực hiện nhờ sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, giúp công nghệ này hiệu quả hơn, nhanh hơn và phức tạp hơn. Nó cho phép các công ty giao nhận hàng hóa cung cấp cho khách hàng các dịch vụ chất lượng cao hơn. Khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường và phát triển thị trường của các công ty giao nhận hàng hóa tăng lên theo mức độ phát triển của các dịch vụ truyền thống.

Ngoài các dịch vụ giao nhận hàng hóa cơ bản, logistics cho phép các công ty giao nhận hàng hóa cung cấp các dịch vụ đa dạng và toàn diện:

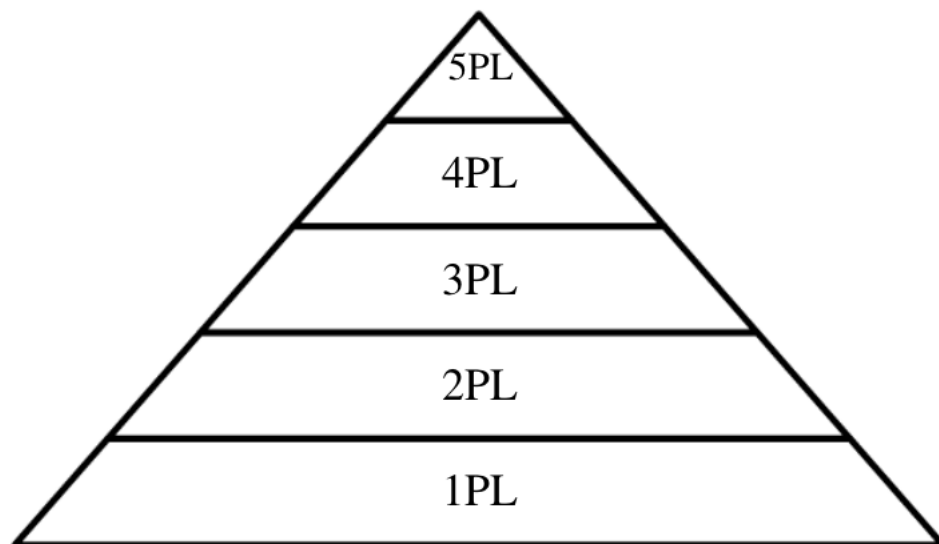
Cung cấp, sản xuất, lưu thông và phân phối là các bước trong luồng sản phẩm, và logistics là sự phối hợp và liên kết các bước này. Do đó, các công ty giao nhận hàng hóa không chỉ là công ty giao nhận hàng hóa; họ đã hợp tác với các nhà sản xuất để xử lý các khía cạnh khác của quá trình sản xuất và phân phối hàng hóa, bao gồm xử lý thông tin, lắp ráp, đóng gói, hợp nhất, bốc xếp, cung cấp kho bãi và lưu trữ.

Một thành phần cơ bản của chu kỳ “cung-cầu”, các hoạt động vận chuyển và giao hàng thuần túy đang nhanh chóng nhường chỗ cho việc kiểm soát toàn bộ mạng lưới phân phối vật lý. Tình thế tiến thoái lưỡng nan trong việc tăng thu nhập cho các công ty sản xuất và các công ty dịch vụ vận chuyển và giao hàng trong khi vẫn đảm bảo lợi ích chung chỉ có thể được giải quyết khi quá trình này được tối ưu hóa.

1.2.3. Các loại hình dịch vụ logistics chủ yếu

a) Phân loại theo các hình thức

Trong thực tế, logistics được phân loại theo nhiều tiêu chí khác nhau nhưng chủ yếu được phân loại theo 5 tiêu chí dưới đây:



Hình 1.1. Phân loại logistics theo các hình thức

(Nguồn: Logistics những vấn đề cơ bản)

Logistics bên thứ nhất (First Party Logistics-1PL) là khi chủ sở hữu sản phẩm tự lập kế hoạch và xử lý mọi hoạt động hậu cần để phù hợp với yêu cầu của riêng mình. Để quản lý và vận hành các hoạt động logistics, chủ sở hữu hàng hóa phải đầu tư vào vận tải, kho bãi, hệ thống thông tin và nguồn nhân lực. 1PL ảnh hưởng đến năng suất của công ty bằng cách làm cho máy móc của công ty phình to. Điều này đặc biệt đúng đối với các doanh nghiệp thiếu quy mô, chuyên môn và kỹ năng chuyên nghiệp cần thiết để giám sát và vận hành các hoạt động logistics.

Để đáp ứng nhu cầu của người gửi hàng, nhà cung cấp dịch vụ *Logistics bên thứ hai (Second Party Logistics-2PL)* xử lý một hoạt động chuỗi hậu cần duy nhất (vận chuyển, kho bãi, thông quan, thanh toán,...) mà không tích hợp các hoạt động logistics. Các hãng vận tải đường biển, đường bộ, hàng không, công ty kho bãi, thông quan, trung gian thanh toán,... đều nằm trong danh mục này.

Logistics bên thứ ba (Third Party Logistics-3PL) là người quản lý và cung cấp dịch vụ logistics cho từng bộ phận chức năng thay mặt cho chủ sở hữu hàng hóa. Ví dụ, thay mặt cho người nhập khẩu để xử lý thủ tục hải quan và vận chuyển hàng hóa đến đích đã chỉ định, hoặc thay mặt cho người gửi hàng để xử lý các thủ tục xuất khẩu và vận chuyển trong nước. Do đó, 3PL được tích hợp vào chuỗi cung ứng của khách hàng và cung cấp nhiều dịch vụ, kết hợp chặt chẽ xử lý thông tin, lưu trữ sản phẩm và lưu thông.

Để thiết kế, xây dựng và vận hành các giải pháp chuỗi logistics, các đơn vị tích hợp *Logistics bên thứ tư (Fourth Party Logistics-4PL)* tích hợp và tập hợp các nguồn lực, tiềm năng và cơ sở khoa học kỹ thuật của họ với các doanh nghiệp khác. 4PL chịu trách nhiệm lập kế hoạch, tư vấn hậu cần, quản lý vận tải, giải pháp chuỗi cung ứng và quản lý dòng vật liệu và sản phẩm. Nhận hàng từ địa điểm sản xuất, xử lý các thủ tục xuất nhập khẩu và giao hàng đến đích tiêu thụ cuối cùng đều là một phần của quy trình logistics mà 4PL muốn quản lý.

Logistics bên thứ năm (Fifth Party Logistics-5PL) chịu trách nhiệm thiết kế và tái cấu trúc chuỗi cung ứng, hoạt động của 4PL và 3PL, đồng thời cung cấp hệ thống thông tin tích hợp để đảm bảo luồng thông tin liên tục và tăng cường kiểm soát chuỗi cung ứng. Trong thị trường dịch vụ logistics điện tử, 5PL sử dụng các giải pháp thông tin liên quan đến cung và cầu để quản lý và điều phối các hoạt động của 3PL và 4PL. Để áp dụng và xây dựng chuỗi cung ứng linh hoạt đáp ứng nhu cầu của tất cả những người tham gia chuỗi, 5PL nỗ lực hoàn thiện luồng nguyên liệu thô trên toàn chuỗi.

b) Phân loại theo quá trình cung ứng dịch vụ logistics

Logistics đầu vào (in bound logistics): là các hành động đảm bảo cung cấp tốt nhất có thể các nguồn lực đầu vào (nguyên liệu thô, thông tin, tiền bạc,...) về mặt địa điểm, thời gian và chi phí cho quy trình sản xuất.

Logistics đầu ra (out bound logistics): là các hoạt động đảm bảo giao hàng thành phẩm tốt nhất có thể cho khách hàng về mặt thời gian, địa điểm và chi phí để tối đa hóa lợi nhuận kinh doanh.

Logistics ngược (reverse logistics): là quá trình thu gom chất thải, phế liệu, sản phẩm phụ và các yếu tố môi trường từ các quy trình sản xuất, phân phối và tiêu dùng để tái chế hoặc xử lý.

c) Phân loại theo Hiệp định Thương mại chung về lĩnh vực dịch vụ của Tổ chức Thương mại Thế giới WTO

Các dịch vụ logistics cốt lõi là các dịch vụ này quyết định các dịch vụ khác và chiếm phần lớn tổng chi phí logistics:

- Dịch vụ đại lý vận tải, bao gồm các hoạt động của đại lý thông quan và lập kế hoạch bốc xếp hàng hóa;
- Dịch vụ xử lý hàng hóa, bao gồm các hoạt động xử lý container;
- Dịch vụ kho bãi và lưu trữ, bao gồm các hoạt động lưu kho và lưu trữ container;

- Các dịch vụ hỗ trợ khác, chẳng hạn như tiếp nhận, lưu trữ và quản lý thông tin liên quan đến việc vận chuyển và lưu trữ hàng hóa trong toàn bộ chuỗi logistics; xử lý lại hàng hóa do khách hàng trả lại, hàng tồn kho, hàng hết hạn và lỗi thời, và phân phối lại các hàng hóa đó; và các hoạt động cho thuê và mua container là các thành phần chính của dịch vụ logistics.

Các dịch vụ logistics liên quan đến vận tải:

- Dịch vụ vận tải hàng hải;
- Dịch vụ vận tải thủy nội địa;
- Dịch vụ vận tải hàng không;
- Dịch vụ vận tải đường sắt;
- Dịch vụ vận tải đường bộ;
- Dịch vụ vận tải đường ống.

Dịch vụ thứ yếu/ mang tính bổ trợ:

- Dịch vụ kiểm tra và phân tích kỹ thuật;
- Dịch vụ bưu chính;
- Dịch vụ thương mại bán buôn;
- Dịch vụ thương mại bán lẻ, bao gồm cả hoạt động quản lý hàng lưu kho, thu gom, tập hợp, phân loại hàng hóa, phân phối lại và giao hàng;
- Các dịch vụ hỗ trợ vận tải khác.

Phân loại theo loại hàng hóa:

- Dịch vụ logistics cho hàng tiêu dùng có thời hạn sử dụng ngắn;
- Dịch vụ logistics cho ngành ô tô;
- Dịch vụ logistics cho ngành hóa chất;
- Dịch vụ logistics cho ngành điện tử;

- Dịch vụ logistics cho ngành dầu khí....

Phân loại theo phạm vi hoạt động:

- Dịch vụ logistics nội địa;
- Dịch vụ logistics quốc tế.

1.2.4. Người cung ứng dịch vụ logistics (Logistics Service Provider - LSP)

Trong quá khứ khi chưa có dịch vụ logistics, các chủ thể như người cung ứng, nhà sản xuất, người bán buôn, bán lẻ, người tiêu dùng cuối cùng, phải làm việc trực tiếp với nhau. Nhà sản xuất phải tự tìm nguồn cung ứng, rồi đưa hàng hóa tới tay khách hàng qua các kênh phân phối như người bán buôn, bán lẻ. Nhưng khi có hoạt động logistics, các nhà cung cấp dịch vụ logistics sẽ thực hiện công việc di chuyển nguyên vật liệu từ nhà cung ứng tới các khâu sản xuất trong quá trình sản xuất, và di chuyển nguyên vật liệu từ nhà cung ứng tới các khâu sản xuất trong quá trình sản xuất ra tới tay khách hàng. Như vậy, có thể thấy nhà cung cấp dịch vụ logistics (LSP) đóng vai trò kết nối giữa các chủ thể trong một quá trình, giải quyết tất cả các vấn đề về logistics theo nhu cầu của khách hàng.

Cùng với sự phát triển của dịch vụ logistics, vai trò của người cung ứng dịch vụ cũng được mở rộng ra rất nhiều. Những dịch vụ được LSP cung cấp là dịch vụ “trọn gói” về toàn bộ quá trình vận tải và phân phối hàng hóa trong suốt lộ trình của hàng hóa, từ người bán đến người mua, nhằm mục đích thỏa mãn cao nhất cho nhu cầu của khách hàng. Dịch vụ “trọn gói” bao gồm:

Về kho: kho do người cung cấp logistics cung cấp và quản lý, chỉ có hàng hóa trong kho là thuộc về khách hàng.

Về vận tải và phân phối: người cung cấp logistics chịu trách nhiệm về mọi chuyển động hàng hóa trong chuỗi cung ứng. Họ có thể ký hợp đồng phụ với người chuyên chở thực sự, hoặc dùng chính phương tiện của mình để thực hiện.

Về kiểm kê tồn kho: người cung cấp logistics điều hành và thường xuyên giữ mức tồn kho hợp lý, căn cứ vào những tin báo nhận từ mọi chặng trong chuỗi cung ứng.

Đặt hàng: người cung ứng logistics chịu trách nhiệm đặt những nguyên liệu hoặc thành phần lắp ráp khi cần.

Những dịch vụ giá trị gia tăng: bao gồm những dịch vụ hoàn tất sản xuất, đóng gói, dán nhãn, lập hóa đơn, quảng cáo, tài chính, dịch vụ logistics ngược chiều, đối với khách hàng công nghiệp, những dịch vụ này được yêu cầu nhiều.

Như vậy, người cung ứng dịch vụ logistics chính là lực lượng thúc đẩy của ngành công nghiệp này và năng lực của họ quyết định triển vọng của hoạt động logistics như là chất xúc tác cho thương mại quốc tế và trong nước.

1.2.5. Người sử dụng dịch vụ logistics

Những người sử dụng dịch vụ logistics bao gồm: nhà cung ứng, người sản xuất, người bán buôn, bán lẻ, người tiêu dùng cuối cùng.

Nhà cung ứng: là các công ty bán sản phẩm, dịch vụ là nguyên liệu đầu vào cần thiết cho quá trình sản xuất, kinh doanh. Thông thường, nhà cung cấp được hiểu là đơn vị cung cấp nguyên liệu trực tiếp như vật liệu thô, các chi tiết của sản phẩm, bán thành phẩm.

Doanh nghiệp sản xuất: là nơi sử dụng nguyên liệu, dịch vụ đầu vào và áp dụng các quá trình sản xuất để tạo ra sản phẩm cuối cùng.

Người bán buôn, bán lẻ: là những người phân phối sản phẩm cuối cùng đến tay người tiêu dùng.

Người tiêu dùng: là người sử dụng sản phẩm của đơn vị sản xuất.

Chu kì hoạt động của logistics bắt đầu từ việc nhận thức được nhu cầu về dịch vụ logistics. Việc nhận thức được nhu cầu này sẽ dẫn tới yêu cầu về dịch vụ. Các yêu cầu này có thể đến từ người tiêu dùng, cũng có thể xuất phát từ phía

doanh nghiệp. Chính các yêu cầu này lại định hướng cho các hoạt động logistics cần thiết cho sự vận chuyển của nguyên vật liệu vào trong nhà máy, bán thành phẩm trong quá trình sản xuất và thành phẩm ra khỏi nhà máy.

Vì vậy có thể thấy rằng người tiêu dùng chính là người kiểm soát chu kỳ hoạt động của logistics. Yêu cầu của người tiêu dùng về một sản phẩm kéo theo hệ quả là việc mua hàng, sẽ làm giảm số lượng hàng lưu trữ trong kho. Hàng hóa giảm đi trong kho sẽ kích thích quá trình sản xuất, như vậy nguyên liệu lại được đưa vào doanh nghiệp để chuyển thành thành phẩm. Quá trình sản xuất tiêu thụ nguyên vật liệu và lại tạo ra nhu cầu nguyên vật liệu mới đối với doanh nghiệp. Sau đó, doanh nghiệp định hướng vào thị trường sẽ sử dụng các nghiên cứu về thị trường để đảm bảo sản phẩm nào có tiềm năng được người tiêu dùng ưa thích. Và logistics, là một chức năng cơ bản trong doanh nghiệp, có vai trò quan trọng trong quá trình người tiêu dùng tiếp cận, chấp nhận và tin tưởng vào sản phẩm của doanh nghiệp.

Người sử dụng dịch vụ có thể chọn một dịch vụ hoặc sự phối hợp giữa các dịch vụ sao cho đảm bảo được sự cân bằng tốt nhất giữa các dịch vụ và giá cả dịch vụ.

1.3. Nội dung của hoạt động dịch vụ logistics

1.3.1. Mua sắm nguyên vật liệu

Đầu vào của quy trình logistics là việc mua nguyên liệu thô. Hoạt động này rất cần thiết cho toàn bộ quy trình logistics, mặc dù nó không ảnh hưởng trực tiếp đến khách hàng. Nguyên vật liệu chất lượng cao là yếu tố cần thiết để sản xuất ra các sản phẩm chất lượng cao. Tìm nhà cung cấp, mua nguyên vật liệu, lập kế hoạch và quản lý hàng tồn kho, lên lịch vận chuyển, lưu kho, lưu trữ, bảo quản và phân phối cho người dùng, quản lý các hệ thống thông tin liên quan và tái sử dụng chất thải và phế liệu đều là một phần của quá trình mua nguyên vật liệu.

1.3.2. Quản lý hoạt động dự trữ

Quản lý kho hàng (quản lý dự trữ hàng) là một bộ phận của hoạt động logistics nhằm quản lý hàng tồn kho, hàng bán thành phẩm, nguyên vật liệu và các mặt hàng trong sản xuất và lưu thông là một thành phần của hoạt động logistics. Để cân bằng cung và cầu, tránh rủi ro và bất ổn, đồng thời đảm bảo sản xuất và lưu thông liên tục và hiệu quả, các hoạt động quản lý vật liệu và nguyên vật liệu được tiến hành.

Trong số các nhiệm vụ liên quan đến quản lý kho hàng trong hoạt động logistics là: thiết lập mạng lưới kho và quyết định vị trí kho (số lượng, quy mô); thiết kế và lắp đặt thiết bị kho; lập kế hoạch nhập khẩu và xuất khẩu, lưu trữ và bảo quản hàng hóa; và thực hiện các nhiệm vụ kế toán và thống kê liên quan đến hoạt động kho. Dự trữ cho phép hệ thống logistics hoạt động hiệu quả, nhất quán và trơn tru.

Nói một cách ngắn gọn, rất nhiều hoạt động của chuỗi logistics chịu tác động trực tiếp từ các hoạt động kiểm kê. Chi phí kiểm kê và các hoạt động logistics khác phải được cân bằng. Một thành phần thiết yếu của toàn bộ hệ thống logistics là quản lý hoạt động dự trữ. Các kỹ thuật như mô hình kiểm kê, hệ thống xử lý đơn hàng và phân tích dự báo phải được sử dụng một cách cẩn thận và đồng thời.

1.3.3. Dịch vụ khách hàng

Nhiệm vụ liên quan đến dịch vụ khách hàng bao gồm tiến hành nghiên cứu thị trường, xác định nhu cầu của thị trường, lập mục tiêu và kế hoạch cho dịch vụ khách hàng, giới thiệu và cung cấp dịch vụ khách hàng, quản lý tình huống và duy trì uy tín tích cực với khách hàng; theo dõi sản phẩm; cung cấp dịch vụ lắp đặt, bảo hành, sửa chữa và các dịch vụ khác.

Các biện pháp của hệ thống logistics nhằm cung cấp mức giá trị gia tăng tối đa cho hàng hóa với tổng chi phí thấp nhất có thể được gọi là dịch vụ khách hàng. Thông qua một chuỗi các hoạt động kinh tế có sự kết nối và ảnh hưởng lẫn

nhau, giá trị gia tăng trong trường hợp này là sự hài lòng của khách hàng, tức là sự khác biệt giữa giá trị đầu ra và giá trị đầu vào. Thị phần, tổng chi phí và cuối cùng là lợi nhuận của công ty đều bị ảnh hưởng đáng kể bởi dịch vụ khách hàng. Nhiều yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ trước, trong và sau khi tương tác với khách hàng. Điều cần thiết là phải nghiên cứu kỹ lưỡng các yếu tố góp phần để cung cấp dịch vụ khách hàng tuyệt vời.

Kết quả của quá trình logistics và thước đo chất lượng tổng thể của hệ thống là dịch vụ khách hàng. Do đó, chúng ta phải dành sự quan tâm xứng đáng cho dịch vụ khách hàng để mở rộng dịch vụ logistics. Dịch vụ khách hàng là thành phần chính của thành công logistics tích hợp.

1.3.4. Dịch vụ vận tải

Khía cạnh quan trọng nhất của hoạt động logistics là quản lý vận tải và phân phối, nhằm mục đích quản lý kịp thời, an toàn và đầy đủ số lượng và chất lượng vận chuyển và phân phối hàng hóa. Trong logistics, các hoạt động liên quan đến quản lý vận tải bao gồm: lựa chọn nhà vận chuyển (tự vận chuyển hoặc thuê); lựa chọn tuyến đường, phương thức và phương tiện vận tải; quản lý quy trình vận tải; giao hàng và hoạt động xếp dỡ; và xử lý các sự cố hàng hóa bị mất hoặc hư hỏng.

Các nhà cung cấp dịch vụ logistics phải sử dụng các kỹ thuật và chuyên môn phù hợp để giải quyết các vấn đề liên quan đến mất mát và hư hỏng hàng hóa phát sinh trong toàn bộ quá trình vận chuyển.

1.4. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động dịch vụ logistics

Sự phát triển của dịch vụ logistics chịu ảnh hưởng của một số yếu tố bên trong và bên ngoài, tác động trực tiếp hoặc gián tiếp đến cách các doanh nghiệp dịch vụ logistics cung cấp dịch vụ của họ. Sự mở rộng của dịch vụ logistics sẽ bị ảnh hưởng bởi các biến số tương tự đang ảnh hưởng đến sự phát triển của các công ty dịch vụ logistics. Các biến số bên ngoài và các khía cạnh bên trong của

các công ty dịch vụ logistics là hai loại yếu tố sẽ ảnh hưởng đến sự phát triển của dịch vụ logistics:

1.4.1. Nhóm các yếu tố bên ngoài

Sự phát triển của dịch vụ logistics chịu ảnh hưởng lớn bởi các yếu tố này, nằm ngoài tầm kiểm soát của các tổ chức. Cơ sở hạ tầng và điều kiện môi trường, các cân nhắc về kinh tế, khoa học và công nghệ, các khía cạnh chính trị và pháp lý, và khả năng cạnh tranh trong ngành dịch vụ logistics là một số thành phần này.

a) Cơ sở hạ tầng và điều kiện tự nhiên

Cơ sở hạ tầng và các yếu tố môi trường có vai trò chính trong sự phát triển của các dịch vụ logistics. Hệ thống thông tin, hệ thống cảng, kho bãi và hệ thống giao thông là những ví dụ về cơ sở hạ tầng. Sự phát triển của các dịch vụ logistics, đặc biệt là dịch vụ vận tải, được thúc đẩy bởi các mạng lưới cơ sở hạ tầng được thiết kế tốt. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics phải đặc biệt chú ý đến các điều kiện tự nhiên. Các yếu tố như nắng, mưa, hạn hán, lũ lụt, dịch bệnh,... có tác động trực tiếp đến việc cung cấp các dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ liên quan đến vận tải biển, không thể thực hiện trong điều kiện bất lợi và thậm chí có thể gây ra tác hại đáng kể do có nhiều nguy hiểm liên quan. Tình trạng thiếu hụt tài nguyên thô, giá năng lượng tăng cao,... cũng phải được đề cập.

Rõ ràng, các doanh nghiệp Logistics không thể hoặc rất khó có đủ nguồn lực để đầu tư cơ sở hạ tầng mà các công trình cơ sở hạ tầng này đòi hỏi phải có Nhà nước đầu tư. Quốc gia nào có cơ sở hạ tầng phục vụ tốt cho sự phát triển dịch vụ Logistics, càng đảm bảo quá trình Logistics, vận chuyển hàng hóa đến khách hàng được thực hiện nhanh chóng, an toàn và hiệu quả, đảm bảo chất lượng dịch vụ Logistics mà các doanh nghiệp cung ứng đến khách hàng.

b) Chính trị, pháp luật

Trong môi trường ngày nay, những thách thức về chính trị và pháp lý ngày càng ảnh hưởng đến cách thức hoạt động của doanh nghiệp. Nền kinh tế thị trường

do chính phủ điều hành là một trong những mô hình kinh tế được sử dụng rộng rãi nhất trên thế giới hiện nay. Để thành công, các doanh nghiệp phải hiểu được luật pháp địa phương, quốc gia và quốc tế của thị trường mà họ phục vụ. Các doanh nghiệp cần phải nhận thức được môi trường chính trị bên cạnh luật pháp. Một môi trường chính trị ổn định sẽ cho phép các công ty mở rộng hoạt động của mình. Nền tảng của bối cảnh pháp lý và chính trị bao gồm:

- Sự ổn định về chính trị và đường lối ngoại giao;
- Sự cân bằng các chính sách của nhà nước;
- Quan điểm, mục tiêu, định hướng phát triển kinh tế xã hội;
- Hệ thống pháp luật và mức độ hoàn thiện của hệ thống pháp luật...

c) Kinh tế

Nhu cầu về dịch vụ logistics và việc huy động và sử dụng các nguồn lực của doanh nghiệp để cung cấp dịch vụ logistics cho khách hàng đều chịu tác động của nhiều yếu tố kinh tế. Tốc độ tăng trưởng GDP, lãi suất cho vay và tiền gửi, lạm phát, tỷ giá hối đoái, tỷ lệ thất nghiệp, cán cân thanh toán, các quy định về tài chính và tín dụng, tiềm năng phát triển và đầu tư tăng là những yếu tố cơ bản nhất ảnh hưởng đến doanh nghiệp dịch vụ logistics và dịch vụ logistics.

d) Công nghệ

Trong thời đại tiến bộ khoa học và công nghệ này, việc sử dụng những phát triển này trong kinh doanh và sản xuất sẽ nâng cao hiệu quả một cách ổn định. Ngoài việc sử dụng những tiến bộ khoa học và công nghệ cho hoạt động của riêng mình, các nhà cung cấp dịch vụ logistics cũng hỗ trợ các công ty công nghiệp và kinh doanh. Khi thương mại điện tử phát triển, các doanh nghiệp tinh vi đã bắt đầu đưa nó vào hoạt động của mình. Điều này đã nâng cao đáng kể chất lượng dịch vụ logistics do các công ty cung cấp và sẽ giúp các doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ mới có khả năng cạnh tranh hơn.

e) Môi trường cạnh tranh

Đây là yếu tố ảnh hưởng lớn đến việc đảm bảo chất lượng dịch vụ Logistics của các doanh nghiệp. Trong một môi trường ít cạnh tranh, thị trường sẽ trở nên kém sôi động, thị phần dịch vụ Logistics nằm trong tay một số doanh nghiệp, điều này có thể dẫn đến sự độc quyền trong cung cấp dịch vụ Logistics, khiến giá phí dịch vụ tăng cao trong khi chất lượng dịch vụ không tương xứng. Ngược lại, khi cùng lúc có nhiều đối tượng cùng tham gia thị trường, các doanh nghiệp Logistics tham gia sau đã có một số kinh nghiệm của doanh nghiệp đi trước, sự cạnh tranh khiến cho các doanh nghiệp Logistics không ngừng tìm ra các phương án, giải pháp để cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút thêm khách hàng, điều này góp phần nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ Logistics của các doanh nghiệp trên thị trường.

Có nhiều loại dịch vụ logistics khác nhau và dịch vụ chất lượng cao hơn khi sự cạnh tranh trong lĩnh vực dịch vụ logistics mạnh mẽ. Về mặt cạnh tranh, các nhà cung cấp dịch vụ logistics cần phải suy nghĩ về loại đối thủ cạnh tranh mà họ có, số lượng của họ và mức độ cạnh tranh.

1.4.2. Nhóm các yếu tố bên trong doanh nghiệp

Đây là những yếu tố tùy ý mà các công ty có thể tác động đến, như nghiên cứu và phát triển, hệ thống thông tin và tiềm năng kinh doanh.

a) Tiềm lực của doanh nghiệp

Quy mô doanh nghiệp, cơ sở hạ tầng kỹ thuật, cơ cấu tổ chức, kinh nghiệm quản lý và trình độ chuyên môn của các giám đốc điều hành, kỹ năng và kiến thức chuyên môn của nhân viên, tiềm năng tài chính và các yếu tố khác đều góp phần tạo nên tiềm năng của một tổ chức. Một doanh nghiệp lớn có thể hoạt động trên quy mô thị trường rộng lớn, đảm bảo chất lượng dịch vụ, cung cấp nhiều dịch vụ logistics và đồng thời phục vụ nhiều khách hàng.

Một trong những yếu tố chính ảnh hưởng đến sự phát triển của các doanh nghiệp dịch vụ logistics là tài chính. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics phải có nguồn tài chính đáng kể để đầu tư vào cơ sở hạ tầng. Các doanh nghiệp có nguồn tài chính đáng kể có thể phát triển và đa dạng hóa các dịch vụ mà họ cung cấp cho khách hàng. Để có thể cung cấp cho khách hàng các dịch vụ chất lượng cao, cơ sở hạ tầng kỹ thuật của công ty cần phải đầy đủ và đảm bảo. Cơ sở vật chất kỹ thuật cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics phải bao gồm các phương tiện vận chuyển, cơ sở lưu trữ, thiết bị đóng gói và bảo quản,... Nhân viên là những người trực tiếp phục vụ khách hàng cho các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics. Vì vậy, đây là thành phần quan trọng cho cả sự phát triển của doanh nghiệp và sự mở rộng của các dịch vụ logistics.

b) Hệ thống thông tin

Các công nghệ ứng dụng thường được sử dụng trong các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ Logistics như: hệ thống quản lý kho bãi (WMS - warehouse management system), hệ thống cung cấp báo cáo và công cụ theo dõi toàn bộ chuỗi Logistics (reporting and visibility tools) và hệ thống kết nối dữ liệu, trao đổi dữ liệu (EDI), quét mã vạch và quản lý đơn hàng. Các ứng dụng khoa học kỹ thuật và công nghệ không chỉ tăng tính thuận tiện và dễ dàng, nhanh chóng kết nối thông tin giữa các tổ chức liên quan đến quá trình Logistics (các nhà vận tải ở các phương thức khác nhau, cơ quan quản lý, các chủ hàng, người giao nhận), mà còn đảm bảo sự chính xác các thông tin của lô hàng, giúp giảm thiểu các lãng phí thời gian và tổn thất liên quan đến hàng hóa, góp phần tăng nhanh thời gian giao hàng, đảm bảo an toàn hàng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics.

Chính vì vậy, các doanh nghiệp cần phải xây dựng một hệ thống thu thập dữ liệu về người tiêu dùng, đối thủ cạnh tranh, nhà cung cấp hàng hóa và các yếu tố môi trường vĩ mô khác. Đối với các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ logistics, thành phần thông tin là rất quan trọng. Các doanh nghiệp có thể nắm bắt nhiều cơ hội kinh doanh bằng cách thu thập thông tin kịp thời và hữu ích.

c) Nghiên cứu và phát triển

Mặc dù nghiên cứu và phát triển tốn kém, các công ty vẫn được hưởng lợi rất nhiều từ công việc này. Nó giúp các công ty phát triển, đa dạng hóa và tạo ra các dịch vụ logistics khác nhau; hiện đại hóa các dây chuyền kỹ thuật và cách thức cung cấp dịch vụ khách hàng; nâng cao trình độ chuyên môn và tài năng của nhân viên,... Để thực hiện các khoản đầu tư đúng đắn và thành công trong các nỗ lực thương mại của mình, các công ty phải hiểu được tầm quan trọng của thành phần này.

d) Nguồn nhân lực

Nguồn nhân lực trong các doanh nghiệp Logistics chủ yếu là đội ngũ nhân viên vận hành phương tiện vận chuyển, các trang thiết bị xếp dỡ, nhân viên giao nhận hàng hóa, đội ngũ vận hành hệ thống công nghệ thông tin và các bộ phận có liên quan. Ngày nay, do ứng dụng khoa học và công nghệ vào lĩnh vực Logistics và sự chuẩn mực các thông tin về hàng hóa giữa các nước nhập khẩu, nước xuất khẩu cũng như giữa các tổ chức liên quan đến lô hàng thương mại, đòi hỏi các nhân viên này phải có nghiệp vụ chuyên môn, đồng thời cũng phải có kỹ năng tin học và ngoại ngữ, chuyên môn sâu về dịch vụ Logistics. Các kiến thức và kỹ năng đó sẽ giúp cho họ thực hiện thành thạo chuyên nghiệp các nhiệm vụ được giao, làm giảm các thao tác công việc, góp phần giảm thời gian vận chuyển, tăng khả năng xử lý tình huống bất thường xảy ra. Từ đó gia tăng được chất lượng hoạt động dịch vụ Logistics của doanh nghiệp.

e) Chăm sóc khách hàng

Để có thể duy trì được mối quan hệ với khách hàng, cũng như tăng cường sự hài lòng của khách hàng sử dụng dịch vụ, các doanh nghiệp Logistics cũng cần phải tổ chức tốt các chương trình chăm sóc khách hàng. Xây dựng một đội ngũ nhân viên hùng hậu có kinh nghiệm và nhiệt huyết có thể đáp ứng các thắc mắc của khách hàng, luôn bảo mật thông tin khách hàng, luôn thông báo kịp thời cho khách hàng về tiến độ hành trình vận chuyển và báo lịch trình cụ thể về lô hàng

cho khách hàng nắm bắt thông qua phần mềm công nghệ 4.0, thường xuyên có chính sách ưu đãi cho khách hàng, giải quyết khiếu nại kịp thời, có chương trình phân loại khách hàng để định hướng các chính sách chăm sóc khách hàng một cách phù hợp là những cơ sở để đảm bảo chất lượng hoạt động dịch vụ Logistics.

1.5. Các chỉ tiêu thực hiện sản lượng

1.5.1. Chỉ tiêu thực hiện sản lượng theo thời gian

a) Định nghĩa

Đây là các chỉ tiêu đo lường hoạt động của cảng dựa trên thời gian, tức là đo lường sự hiệu quả và năng suất trong một đơn vị thời gian nhất định.

b) Các chỉ tiêu chính bao gồm

Sản lượng hàng hóa/ ngày/ tháng/ năm: Tổng khối lượng hàng hóa được xử lý qua cảng trong một khoảng thời gian nhất định.

Số lượt tàu/ ngày/ tháng/ năm: Số lần các tàu thăm cảng để thực hiện các hoạt động như tải, dỡ hàng hoặc các hoạt động khác.

Thời gian lưu đậu trung bình của tàu: Thời gian trung bình mà một tàu hành trình ở cảng để thực hiện các hoạt động như tải, dỡ hàng hoặc thủ tục hành chính.

c) Vai trò

Các chỉ tiêu thực hiện sản lượng giúp quản lý cảng đánh giá hiệu quả và năng suất của các hoạt động vận tải và xử lý hàng hóa. Bằng cách đo lường sản lượng hàng hóa, số lượt tàu và tải trọng hàng hóa, cảng có thể đánh giá được mức độ hoạt động và tối ưu hóa quá trình làm việc.

1.5.2. Chỉ tiêu thực hiện sản lượng theo mặt hàng

a) Định nghĩa

Đây là các chỉ tiêu đo lường hoạt động của cảng dựa trên từng loại mặt hàng hoặc nhóm mặt hàng cụ thể.

b) Các chỉ tiêu chính bao gồm

Sản lượng hàng hóa theo loại mặt hàng: Tổng lượng hàng hóa của từng loại được xử lý tại cảng trong một đơn vị thời gian nhất định.

Tải trọng hàng hóa: Trọng lượng của hàng hóa được xử lý tại cảng, thường được tính bằng đơn vị khối lượng như tấn hoặc kilogram.

Thời gian xử lý hàng hóa cho từng loại mặt hàng: Thời gian mà cảng dành cho việc xử lý một đơn vị hàng hóa cụ thể.

c) Vai trò

Các chỉ tiêu thực hiện sản lượng theo mặt hàng giúp cảng phân tích và quản lý hiệu quả vận hành, cải thiện quy trình xử lý hàng hóa và cung cấp thông tin quan trọng để quản lý cảng có thể đưa ra các quyết định chiến lược về đầu tư hạ tầng, cải thiện dịch vụ, và phát triển bền vững.

1.6. Các chỉ tiêu thực hiện doanh thu

1.6.1. Chỉ tiêu thực hiện doanh thu theo thời gian

a) Khái niệm

Đo lường doanh thu của cảng trong các khoảng thời gian khác nhau.

b) Phân loại

Hàng tháng, hàng quý, hàng năm.

c) Vai trò

Nhận diện xu hướng theo mùa: Doanh thu theo thời gian giúp cảng nhận ra các xu hướng mùa vụ, chẳng hạn như các giai đoạn cao điểm và thấp điểm trong năm. Điều này quan trọng để cảng có thể chuẩn bị sẵn sàng về mặt nhân lực, cơ sở vật chất và dịch vụ để đối phó với sự gia tăng hoặc giảm sút nhu cầu.

Lập kế hoạch tài chính: Dựa trên xu hướng doanh thu theo thời gian, cảng có thể lập kế hoạch tài chính hiệu quả hơn, bao gồm việc dự báo doanh thu, chi phí và lợi nhuận trong các kỳ tương lai.

Đánh giá hiệu quả hoạt động: Phân tích này cũng cho phép cảng đánh giá hiệu quả của các chiến lược kinh doanh đã triển khai trong các kỳ thời gian khác nhau. Ví dụ, nếu doanh thu tăng mạnh trong một quý sau khi cảng áp dụng một chiến dịch marketing mới, thì chiến dịch đó có thể được coi là thành công.

Điều chỉnh chiến lược kinh doanh: Nếu doanh thu giảm trong một khoảng thời gian nào đó, cảng có thể cần xem xét lại các yếu tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh, từ đó điều chỉnh chiến lược để cải thiện hiệu quả kinh doanh.

1.6.2. Chỉ tiêu thực hiện doanh thu theo mặt hàng

a) Định nghĩa

Đo lường doanh thu từ từng loại hàng hóa mà cảng xử lý.

b) Phân loại

Container, hàng rời, hàng lỏng, hàng lạnh, hàng nguy hiểm, hàng đặc biệt, v.v.

c) Vai trò

Xác định mặt hàng chủ lực: Phân tích doanh thu theo mặt hàng giúp cảng xác định những loại hàng hóa đóng góp lớn nhất vào tổng doanh thu. Điều này rất quan trọng để nhận diện mặt hàng chủ lực, từ đó cảng có thể tập trung nguồn lực vào các dịch vụ có lợi nhuận cao.

Nhận diện mặt hàng tiềm năng: Ngoài các mặt hàng chủ lực, phân tích cũng giúp phát hiện các mặt hàng tiềm năng có thể phát triển thêm, ngay cả khi chúng hiện tại chưa đóng góp nhiều vào doanh thu.

Điều chỉnh chính sách giá: Bằng cách hiểu rõ mức độ đóng góp của từng loại mặt hàng, cảng có thể điều chỉnh chính sách giá để tăng cường doanh thu từ các mặt hàng có nhu cầu cao, hoặc giảm giá cho các mặt hàng có nhu cầu thấp để thu hút thêm khách hàng.

Quyết định đầu tư cơ sở hạ tầng: Cảng có thể dựa vào kết quả phân tích để quyết định đầu tư vào cơ sở hạ tầng, trang thiết bị chuyên dụng cho các loại hàng hóa có doanh thu cao hơn so với các loại khác.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Từ những nghiên cứu về dịch vụ logistics trong chương 1 có thể kết luận rằng, dịch vụ logistics không phải là dịch vụ đơn lẻ mà là một chuỗi các dịch vụ liên quan đến giao nhận, vận tải hàng hóa. Cơ sở lý luận về dịch vụ logistics tập trung vào việc định nghĩa, vai trò và cấu trúc của dịch vụ này trong chuỗi cung ứng. Dịch vụ logistics bao gồm các hoạt động như vận tải, kho bãi, xếp dỡ, thủ tục hải quan và các dịch vụ hỗ trợ khác nhằm tối ưu hóa việc lưu thông hàng hóa và thông tin. Logistics đóng vai trò quan trọng trong việc giảm chi phí, nâng cao hiệu quả kinh doanh, kết nối sản xuất với tiêu dùng, và thúc đẩy thương mại. Chất lượng dịch vụ logistics được đánh giá qua hiệu quả, tính chính xác, an toàn và linh hoạt. Các yếu tố như cơ sở hạ tầng, công nghệ, nhân lực và chính sách pháp luật ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả dịch vụ. Hiện nay, logistics đang phát triển theo hướng ứng dụng công nghệ 4.0, thúc đẩy logistics xanh và gia tăng tích hợp các dịch vụ trong một chuỗi.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VINALOGISTICS

2.1. Tổng quan về Công ty Cổ phần VinaLogistics

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Công ty Cổ phần Vinalogistics (VNL), thành viên của Công ty Cổ phần Dịch vụ Hàng hải Hưng Thái, được thành lập vào năm 2015 và đã phát triển thành một trong những nhà cung cấp dịch vụ logistics hàng đầu của Bà Rịa-Vũng Tàu. Với vốn điều lệ 300 tỷ đồng, VNL mong muốn mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao dịch vụ của mình để trở thành công ty dẫn đầu về chuỗi cung ứng dịch vụ trọn gói và là nhà cung cấp dịch vụ logistics chuyên nghiệp.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp của Công ty Cổ phần VinaLogistics, do Phòng Đăng ký Kinh doanh cấp. Văn bản ghi rõ các thông tin cơ bản của công ty như tên, địa chỉ, vốn điều lệ, và người đại diện theo pháp luật.

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU
PHÒNG ĐĂNG KÝ KINH DOANH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**GIẤY CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ DOANH NGHIỆP
CÔNG TY CỔ PHẦN**

Mã số doanh nghiệp: 3502290876
Đăng ký lần đầu: ngày 08 tháng 10 năm 2015
Đăng ký thay đổi lần thứ: 4, ngày 10 tháng 07 năm 2018

1. Tên công ty
Tên công ty viết bằng tiếng Việt: CÔNG TY CỔ PHẦN VINA LOGISTICS
Tên công ty viết bằng tiếng nước ngoài: VINA LOGISTICS CORPORATION
Tên công ty viết tắt: VINA LOGISTICS CORP.

2. Địa chỉ trụ sở chính
Khu phố Tân Lộc, Phường Phước Hoà, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Việt Nam
Điện thoại: 0254.3890666 Fax: 0254.3890272
Email: info@vinalogistics.com.vn Website: www.vinalogistics.com.vn

3. Vốn điều lệ
Vốn điều lệ: 300.000.000.000 đồng
Bằng chữ: Ba trăm tỷ đồng
Mệnh giá cổ phần: 10.000 đồng
Tổng số cổ phần: 30.000.000

4. Người đại diện theo pháp luật của công ty
* Họ và tên: PHẠM QUỐC TRUNG Giới tính: Nam
Chức danh: Tổng giám đốc
Sinh ngày: 15/10/1971 Dân tộc: Kinh Quốc tịch: Việt Nam
Loại giấy tờ chứng thực cá nhân: Thẻ căn cước công dân
Số giấy chứng thực cá nhân: 031071002550
Ngày cấp: 18/07/2016 Nơi cấp: Cục Cảnh sát ĐKQL cư trú và DLQG về dân cư

Nơi đăng ký hộ khẩu thường trú: Số 238 Trần Phú, Phường 5, Thành phố Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Việt Nam
Chỗ ở hiện tại: Số 238 Trần Phú, Phường 5, Thành phố Vũng Tàu, Tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Việt Nam

TRƯỞNG PHÒNG

PHÒNG ĐĂNG KÝ KINH DOANH

Nguyễn Văn Trường

Hình 2.1. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp

(Nguồn: Phòng Hành chính - nhân sự Công ty Cổ phần Vinalogistics)

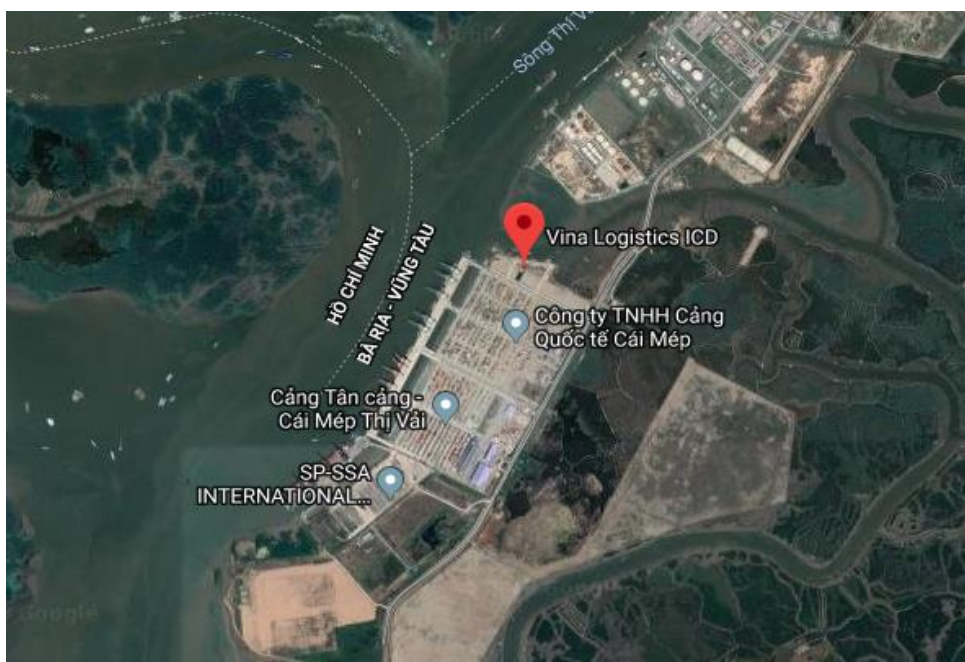
Các dịch vụ và giải pháp chiến lược do VNL cung cấp được điều chỉnh theo yêu cầu của từng khách hàng. Công ty VNL tạo ra các giải pháp để cung cấp dịch vụ chất lượng cao nhất với mức giá cạnh tranh nhất bằng cách hiểu và đánh giá đầy đủ về khách hàng. Điều này xây dựng các chiến lược dài hạn cho khách hàng trong khi tạo ra hiệu quả ngắn hạn. Đào tạo chuyên nghiệp về dịch vụ logistics cảng biển bao gồm hoạt động cảng, bến phao, xếp dỡ hàng rời và container, đóng và tháo container, bảo dưỡng và sửa chữa container, kho bãi, thông quan, vận tải đường biển, đường bộ và đường hàng không, cũng như dịch vụ hỗ trợ kéo xe,...



Hình 2.2. Logo Công ty Cổ phần Vinalogistics

(Nguồn: <http://vinalogisticscorp.com>)

Cảng ICD của VNL được kết nối với mạng lưới các cảng, kho hàng rời và phao neo đậu đều do đội ngũ nhân viên có trình độ cao, giàu kinh nghiệm điều hành và có trang thiết bị hiện đại. Điều này đã giúp công ty VinaLogistics nổi bật và tối đa hóa giá trị chuỗi cung ứng của khách hàng đồng thời giảm thiểu rủi ro và chi phí cho họ. Phường Phước Hòa, thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu, Việt Nam là nơi Công ty VNL đặt trụ sở. Các khu kinh tế đã thành lập của bốn tỉnh quan trọng phía Nam: Thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai và Bà Rịa-Vũng Tàu, nằm gần nhau về mặt chiến lược. Cụ thể, các khu công nghiệp Cái Mép, Phú Mỹ, Mỹ Xuân, Gò Dầu, Nhơn Trạch và Biên Hòa.



Hình 2.3. Vị trí Công ty Cổ phần Vinalogistics

(Nguồn: Phòng Hành chính - nhân sự Công ty Cổ phần Vinalogistics)

Trụ sở chính: Địa chỉ: Khu phố Tân Lộc, phường Phước Hòa, thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu, Việt Nam

Số điện thoại: (84.254) 3890666

Fax: (84.254) 3890272

Email: info@vinalogisticscorp.com

Website: <http://vinalogisticscorp.com>



Hình 2.4. Trụ sở Công ty Cổ phần VinaLogistics

(Nguồn: Trang Facebook VinaLogistics Corporation - VNL)

2.1.2. Các dịch vụ của công ty Vinalogistics tại cảng Hưng Thái

Hiện công ty Vinalogistics kinh doanh trên 4 lĩnh vực chính là khai thác và quản lý cảng, bến phao; Dịch vụ vận chuyển kho vận; dịch vụ logistics, xếp dỡ, bảo dưỡng, sửa chữa container; Dịch vụ lai dắt, ứng phó sự cố tràn dầu. Công ty Vinalogistics không chỉ tập trung vào các dịch vụ hiện có mà còn có kế hoạch phát triển và cải thiện các dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Tính đến nay, Vina Logistics là công ty đầu tiên và duy nhất tại khu vực Phú Mỹ - Cái Mép cung cấp dịch vụ cho các cảng nội địa. Với Cảng ICD nằm trong Cụm cảng Cái Mép - Thị Vải gồm các cảng lớn, chuyên dùng sẽ nâng cao hiệu quả kinh doanh, giảm chi phí cho khách hàng.

Bãi container: 7,000m² và 10,000m² của Công ty có lợi cho khách hàng trong khu vực và các cảng lân cận ngoài các doanh nghiệp vận chuyển.

Một đội ngũ nhân viên lành nghề và một nhà kho rộng 5,000m² có sẵn cho các *dịch vụ xếp dỡ container*. Công ty VNL có thể hoàn thành hiệu quả các nhiệm vụ được giao, giúp khách hàng tiết kiệm tiền bạc và thời gian.

Các quy trình hải quan, xe tải container và xà lan: Hiện tại, cảng này xử lý một luồng hàng hóa liên tục ra vào. Tuy nhiên, Công ty đảm bảo rằng các mặt hàng của khách hàng đến nơi nhanh chóng và an toàn bất chấp các điều kiện và thủ tục khó khăn và phức tạp.

Dịch vụ lai dắt tàu: Để kéo, đẩy hoặc neo tàu và các thiết bị nổi khác trong vùng nước cảng và trên biển, Công ty sở hữu và vận hành bảy tàu kéo.



Hình 2.5. Tàu lai dắt

(Nguồn: Trang Facebook Vina Logistics Corporation - VNL)

Kho bãi: Công ty Vinalogistics sở hữu và vận hành 2 nhà kho có diện tích 17,000m² và 10,000m² được thiết kế và xây dựng phù hợp với yêu cầu về hàng rời, đặc biệt là hàng nông sản, thức ăn chăn nuôi - thức ăn chăn nuôi, nông sản,... VNL trang bị cho nhà kho hệ thống vòi phun, hút khói cảm biến nhiệt, camera giám sát, dịch vụ bảo vệ 24/24 và hàng hóa lưu kho luôn đảm bảo an toàn, nguyên vẹn, chất lượng tốt.



Hình 2.6. Nhà kho Công ty Cổ phần Vinalogistics

(Nguồn: Trang Facebook Vina Logistics Corporation - VNL)

Khai thác cảng: Cảng Hưng Thái có chiều dài cầu cảng 250m, được trang bị 3 cần trục đất SWL 45 tấn và hệ thống băng tải đôi, mang lại nhiều tiện ích cho tất cả các dịch vụ tại cầu cảng như xếp dỡ container, hàng rời và hàng xá. . . . Hàng hóa được vận chuyển bằng phương tiện xe tải sang sà lan sông, do đó cung cấp cho chủ hàng một lựa chọn giao hàng cạnh tranh với giá trị và chi phí cao hơn mà không làm tăng lưu lượng giao thông trên các tuyến đường của tỉnh và do đó giúp giảm lượng khí thải carbon...

Trung chuyển hàng container: Dịch vụ Trạm thu gom hàng lẻ VNL đặt tại ICD Hưng Thái chuyên cung cấp các dịch vụ xếp dỡ container bao gồm:

- Nâng/hạ container
- Đóng và lấy hàng
- Bảo trì và sửa chữa container
- Giao hàng bằng container

Trung tâm Dịch vụ Quản lý Container này cho phép công ty Vinalogistics cung cấp đầy đủ các dịch vụ cho chủ hàng container từ khâu đầu tiên đến khâu cuối cùng. Sau khi container đã được nâng/hạ từ sà lan xuống Công ty, hàng hóa được dỡ khỏi container và trải qua các công đoạn xử lý để chuyển đến các điểm cuối cùng hoặc trung tâm phân phối. Điều này, sẽ giúp khách hàng tiết kiệm rất nhiều thời gian và tiền bạc khi trả container rỗng cho Cảng.

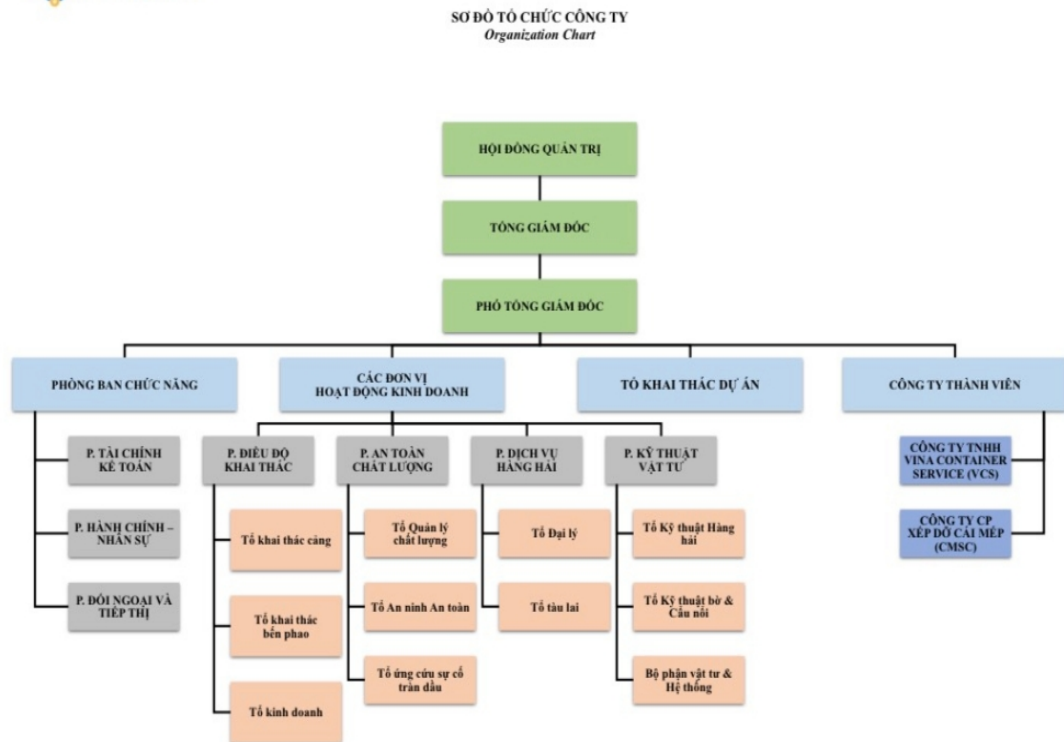


Hình 2.7. Cầu MacGregor ở ngoài bến phao

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác Công ty Cổ phần Vinalogistics)

2.1.3. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của công ty VNL:



Hình 2.8. Sơ đồ tổ chức của Công ty Cổ phần VinaLogistics

(Nguồn: Phòng Hành chính - nhân sự Công ty Cổ phần VinaLogistics)

Vai trò và chức năng từng bộ phận trong công ty:

Hội đồng quản trị: Tổ chức các cuộc họp hàng quý để thảo luận về chiến lược phát triển của công ty và cung cấp thông tin cập nhật về hoạt động. Các cuộc họp bất thường được triệu tập trong các tình huống khẩn cấp.

Ban Giám đốc: gồm một tổng giám đốc và một phó tổng giám đốc tạo nên hội đồng quản trị. Những người quản lý này được Hội đồng quản trị lựa chọn để giám sát các hoạt động hàng ngày và sản lượng của doanh nghiệp. Họ thiết lập chiến lược công ty, phạm vi thị trường, kế hoạch đầu tư và phát triển, chính sách và mục tiêu chất lượng của công ty ngoài việc chịu trách nhiệm pháp lý về các hoạt động của công ty.

Phòng Tài chính - Kế toán: là đơn vị trực thuộc, chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của Đảng ủy, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc doanh

ng nghiệp công ty cổ phần và các đơn vị kinh doanh cấp trên. Nhiệm vụ của phòng bao gồm: quản lý, giám sát chặt chẽ, hiệu quả mọi hoạt động kinh tế, tài chính; cung cấp thông tin đầy đủ, kịp thời, trung thực, công khai, minh bạch phục vụ yêu cầu tổ chức, quản lý, quyết định tài chính trong công ty; tham mưu cho Hội đồng quản trị công ty về toàn bộ tình hình tài chính và các biện pháp quản lý tài sản, nguồn vốn tại công ty.

Tuyển dụng, đào tạo, phát triển nguồn nhân lực là trách nhiệm của *phòng Hành chính - nhân sự*, là đơn vị trực thuộc chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của Đảng ủy, Tổng giám đốc, Phó tổng giám đốc kỹ thuật công ty cổ phần và khối chuyên môn cấp trên.

Việc tìm kiếm và gặp gỡ các đối tác, nhà đầu tư phù hợp với mục tiêu hoạt động của doanh nghiệp là trách nhiệm của *Phòng Đối ngoại - tiếp thị*, một đơn vị trực thuộc chịu sự chỉ đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của Đảng ủy, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc Phòng Kỹ thuật của công ty cổ phần và khối doanh nghiệp cấp trên. Ngoài ra, tại các sự kiện, chương trình khuyến mãi và các hoạt động truyền thông khác, phòng đối ngoại sẽ đóng vai trò là đại diện của công ty khi giao dịch với khách hàng và các cơ quan truyền thông.

Dưới sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp và toàn diện của Đảng ủy, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc Kỹ thuật Công ty cổ phần, *phòng Điều độ - khai thác* là đơn vị trực thuộc có nhiệm vụ tham mưu cho Hội đồng quản trị công ty và trực tiếp quản lý, điều hành, khai thác các hoạt động làm việc tại cảng để liên tục nâng cao năng lực cạnh tranh dịch vụ, hiệu quả kinh doanh và hiệu quả sản xuất. Các kế hoạch xếp dỡ, giao nhận, vận chuyển phải được trực tiếp xây dựng, triển khai, phối hợp với các đơn vị trong và ngoài công ty. Tham mưu các chính sách, biện pháp quản lý chặt chẽ, khai thác có hiệu quả các lực lượng, phương tiện, thiết bị thuộc thẩm quyền. Cuối cùng, hoạt động xếp dỡ, vận chuyển hàng hóa phải được tổ chức trực tiếp theo kế hoạch sản xuất, kinh doanh và các nhiệm vụ khác được giao.

Đảng ủy trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo *Phòng Kỹ thuật - Vật tư*, phòng trực thuộc có Tổng giám đốc, Tổng giám đốc phòng kinh doanh liên doanh và phòng chuyên môn cấp trên có nhiệm vụ tham mưu cho Hội đồng quản trị, thực hiện các nhiệm vụ bao gồm: chuyển giao công nghệ, mua sắm trang thiết bị, đào tạo chuyên môn trực tiếp để nâng cao hiệu suất sử dụng trang thiết bị, đáp ứng tốt hơn nhu cầu sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Các nhiệm vụ bổ sung được giao.

Phòng Dịch vụ Hàng hải: là đơn vị trực thuộc, chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp của Đảng ủy, Tổng giám đốc và Phó Tổng giám đốc Kinh doanh của Công ty cổ phần. Nhiệm vụ của phòng là lập kế hoạch sản xuất kinh doanh, kế hoạch giá thành, quản lý các thành phần giá thành của đơn vị theo kế hoạch giá thành; lập, theo dõi, thẩm tra, giám sát việc ký kết và thực hiện các hợp đồng kinh tế của đơn vị.

Trách nhiệm giám sát an toàn toàn công ty, quản lý tài sản cố định, bảo quản tài sản của công ty thuộc về *Phòng An toàn Chất lượng*, đơn vị trực thuộc chịu sự lãnh đạo, quản lý trực tiếp, toàn diện của Đảng ủy, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc Kỹ thuật công ty cổ phần. Để đảm bảo hàng hóa cuối cùng đáp ứng các tiêu chuẩn và kỳ vọng của công ty, bộ phận này cũng lập kế hoạch, điều phối, giám sát và kiểm tra trật tự công cộng, phòng cháy chữa cháy,...

Bảng 2.1. Cơ cấu nhân lực theo phòng ban công ty Vinalogistics năm 2023

Đơn vị: người

STT	Phòng ban	Số lượng	Tỉ trọng (%)
1	Hội đồng quản trị	1	0.72
2	Ban giám đốc	1	0.72
3	Dịch vụ hàng hải	5	3.62
4	An toàn chất lượng	17	12.32
5	Hành chính - nhân sự	4	2.90
6	Tài chính - kế toán	9	6.52
7	Điều độ - khai thác	70	50.72
8	Kỹ thuật - vật tư	26	18.84
9	Đối ngoại - tiếp thị	5	3.62
TỔNG CỘNG		138	100

(Nguồn: Phòng Hành chính - nhân sự Công ty Cổ phần Vinalogistics)

2.1.4. Đánh giá kết quả hoạt động dịch vụ logistics của Công ty Cổ phần Vinalogistics năm 2022-2023

Trong giai đoạn 2022-2023, nền kinh tế quốc gia của chúng ta sẽ được định vị trong bối cảnh nền kinh tế toàn cầu chậm lại do đại dịch Covid-19. Thương mại toàn cầu sẽ bị ảnh hưởng do đó, tác động đến xuất khẩu và sản xuất của Việt Nam và các quốc gia khác. Nhưng nhờ sự chỉ đạo kịp thời và sáng suốt của Thủ tướng, nền kinh tế vĩ mô ổn định, lạm phát được kiểm soát và nền kinh tế đã thay đổi theo hướng tốt hơn. Kết quả là, hiệu suất kinh doanh chung của công ty đã tăng đáng kể trong thời gian này thay vì giảm.

Bảng 2.2. Bảng kết quả hoạt động dịch vụ logistics của công ty Cổ phần Vinalogistics năm 2023

Đơn vị: triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch	So sánh (%)
1	Doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ	1,017,545	1,107,236	89,691	108.81
2	Doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ	1,017,545	1,107,236	89,691	108.81
3	Giá vốn hàng bán	712,307	758,408	46,100	106.47
4	Lợi nhuận gộp	305,238	348,828	43,590	114.28
5	Doanh thu HĐTC	15,789	25,834	10,045	163.62
6	Chi phí tài chính	14,304	10,881	(3,422)	76.07
	<i>Chi phí lãi vay</i>	14,301	10,878	(3,423)	76.06
7	Chi phí bán hàng	19,945	22,234	2,289	111.48
8	Chi phí QLDN	55,410	53,335	(2,074)	96.26
9	Lợi nhuận thuần	231,366	288,210	56,843	124.57
10	Thu nhập khác	897	1,506	609	167.85
11	Chi phí khác	337	2,415	2,078	715.33
12	Lợi nhuận khác	559	(909)	(1,469)	-162.33
13	Tổng LN trước thuế	231,926	287,301	55,374	123.88
14	Thuế TNDN	46,385	57,460	11,074	123.88
15	LN sau thuế TNDN	185,541	229,841	44,299	123.88

(Nguồn: Phòng Tài chính - kế toán Công ty Cổ phần Vinalogistics)

Nhận xét:

Về doanh thu thuần về bán hàng và cung cấp dịch vụ: Từ bảng kết quả hoạt động kinh doanh trên cho ta thấy năm 2022 doanh thu thuần và cung cấp dịch vụ đạt 1,017,545 triệu đồng, con số này được tăng lên vào năm 2023 lên đến 1,107,236 triệu đồng, tương ứng đạt 108.81% so với năm trước và giá trị tăng lên là 89,691 triệu đồng. Sự gia tăng này có thể là do công ty tăng cường các dịch vụ logistics, dẫn đến nhiều dự án bốc xếp thép, than, ngũ cốc và các hàng hóa rời khác. Hoạt động bốc xếp xà lan, bãi container dài hạn và bến cho thuê của Công ty là nguồn doanh thu này. Hơn nữa, còn có các hoạt động logistics bổ sung như kéo tàu, cho thuê phương tiện vận tải và thông quan. Sự gia tăng mạnh về doanh thu ròng và cung cấp dịch vụ có thể là do các yếu tố này. Vì doanh nghiệp không trừ doanh thu nên chúng ta có thể kết luận rằng doanh thu ròng từ bán hàng và cung cấp dịch vụ chính xác là như vậy - doanh thu thuần từ bán hàng và cung cấp dịch vụ.

Về giá vốn hàng bán: Ta thấy giá vốn hàng bán của công ty năm 2023 đạt 106.47% so với năm 2022. Sự tăng này cụ thể là năm 2022 giá vốn hàng bán là 712,307 triệu đồng, năm 2023 giá vốn hàng bán là 758,408 triệu đồng. Nguyên nhân giá vốn tăng là do công ty thuê các dịch vụ bên ngoài nhiều nhằm đảm bảo khai thác an toàn và thuận lợi (ví dụ: thuê các dịch vụ bên thứ 3 về vận chuyển thiết bị chuyên dụng romooc, thuê các thiết bị như cầu, thuê công nhân làm hàng xá rời, hàng thép...). Bên cạnh đó, giá cả nguyên vật liệu trong năm có sự biến động tăng giá mạnh, một phần tác động đến giá cả đầu vào của cảng.

Về lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ: Năm 2022 lợi nhuận gộp về bán hàng và cung cấp dịch vụ đạt 305,238 triệu đồng, đến năm 2023 thì số này tăng lên 328,828 triệu đồng, tương ứng với lượng tăng là 758,408 triệu đồng. Ta thấy tốc độ tăng về giá vốn (106.47%) nhưng thấp hơn tốc độ tăng về hoạt động doanh thu bán hàng và cung cấp dịch vụ (108.81%) cho ta thấy hoạt động của công ty là rất tốt, các khoản đầu tư của doanh nghiệp đang được sử dụng ở

mức hợp lý và sinh lời, đây là 1 khoản góp phần làm cho công ty có lợi nhuận cao hơn so với năm trước.

Doanh thu hoạt động tài chính: Ngoài doanh thu chính từ hoạt động bán hàng và dịch vụ thì doanh thu hoạt động tài chính của công ty cũng là 1 khoản có ảnh hưởng tới lợi nhuận của công ty. Doanh thu tài chính có biến động lớn giữa 2 năm, tăng từ 15,789 triệu đồng lên tới 25,834 triệu đồng, tương ứng tăng 63.62%, sự tăng này là do sự chênh lệch tỉ giá về đô la về sự biến động giữa 2 năm, ngoài ra thì do lãi suất của ngân hàng cũng có sự thay đổi dẫn đến doanh thu từ hoạt động tài chính của công ty tăng.

Chi phí tài chính: Ta thấy chi phí tài chính của công ty qua 2 năm có sự giảm rõ rệt, cụ thể là giảm từ 14,301 triệu đồng năm 2022 xuống còn 10,881 triệu đồng vào năm 2023, giảm còn 76.07%. Trong chi phí tài chính thì chi phí lãi vay gần như chiếm hết. Sự giảm này là do công ty đủ nguồn tài chính, nguồn tài chính này được dư lại từ các năm trước làm cho công ty không cần gọi thêm các nguồn nhân lực khác dẫn đến chi phí lãi vay được giảm, lãi suất của ngân hàng thay đổi dẫn đến sự thay đổi về chi phí tài chính, doanh nghiệp cần duy trì để nâng cao hiệu quả phát triển của mình.

Chi phí bán hàng: Chi phí bán hàng của công ty năm 2022 là 19,945 triệu đồng, số này được tăng lên 22,234 triệu đồng vào năm 2023, ứng với mức tăng 111.48%. Mức tăng này là do doanh nghiệp đẩy mạnh phát triển công ty, công ty đầu tư đẩy mạnh về quảng cáo, ngoài ra công ty còn tổ chức sự kiện nhằm quảng bá công ty đến tất cả mọi người, và những điều trên làm cho chi phí về bán hàng tăng so với năm trước.

Chi phí quản lý doanh nghiệp: Chi phí quản lý doanh nghiệp của công ty có sự thay đổi đáng kể, cụ thể là giảm còn 96.26% so với năm 2022, tương ứng với lượng giảm là 2,074 triệu đồng trong vòng 2 năm 2022 và 2023. Sự giảm này là do doanh nghiệp đang thi hành cắt giảm nhân sự cấp quản lý, cơ cấu lại bộ máy nhân sự; ngoài ra thì còn 1 số chi phí như tiền điện, nước, các khoản về phí và lệ

phí cũng được sử dụng ở mức tiết kiệm, từ đó giảm được một phần chi phí cho doanh nghiệp.

Lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh: Từ các chỉ tiêu trên đã phân tích thì ta thấy lợi nhuận thuần từ hoạt động của kinh doanh tăng qua 2 năm. Vào năm 2022 lợi nhuận từ hoạt động kinh doanh là 231,366 triệu đồng, đến năm 2023 thì tăng tới 288,210 triệu đồng, ứng với giá trị tăng tuyệt đối là 56,843 triệu đồng, tăng 124.57% so với năm trước. Tăng này là do công ty có chính sách đúng về chi tiêu cụ thể là giữ được tốc độ tăng về các chi phí nhỏ hơn tốc độ tăng về hoạt động kinh doanh; nhưng về chi phí bán hàng công ty cần xem xét lại cân nhắc vì tốc độ tăng nhanh, ảnh hưởng đến lợi nhuận cả công ty.

Lợi nhuận khác: Về thu nhập khác thì công ty tăng từ 897 triệu đồng năm 2022 lên tới 1,506 triệu đồng vào năm 2023, ứng với mức tăng giá trị tuyệt đối là 609 triệu đồng, tăng 167.85% so với cùng kì.

Về chi phí khác thì công ty có xu hướng tăng mạnh, cụ thể tăng 337 triệu đồng năm 2022 lên tới 2,415 triệu đồng vào năm 2023, sự tăng này là do cảng đầu tư thêm thiết bị, bên cạnh đó còn có một số thiết bị đã cũ, thường xuyên phải sửa chữa gây tốn nhiều chi phí. Hoạt động của cảng trong năm 2023 cũng tăng mạnh, dẫn đến những sai sót trong bồi thường hợp đồng cũng tăng theo, và đây cũng là khoản mà công ty cần khắc phục góp phần nâng cao lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Như vậy lợi nhuận khác của công ty giảm mạnh, cụ thể giảm 1,469 triệu đồng giữa 2 năm. Đây là một yếu tố không tốt ảnh hưởng đến cơ cấu doanh thu của công ty.

Tổng lợi nhuận trước thuế: Ta thấy tổng lợi nhuận trước thuế của công ty năm 2022 là 231,926 triệu đồng, đến năm 2023 thì số này tăng lên 287,301 triệu đồng, ứng với mức tăng là 55,374 triệu đồng, đạt 123.88%. Nguyên nhân chủ yếu là cả lợi nhuận thuần từ hoạt động kinh doanh và dịch vụ và lợi nhuận khác đều tăng, dẫn đến lợi nhuận trước thuế cũng tăng mạnh.

Thuế TNDN: Về thuế thu nhập doanh nghiệp hiện hành năm 2022 công ty phải nộp cho nhà nước là 46,385 triệu đồng, lên đến năm 2023 thì tiền thuế công ty phải nộp tăng lên 57,460 triệu đồng, tăng 123.88% so với năm trước; sự tăng này là do doanh thu của công ty tăng kéo theo tiền thuế cũng tăng theo.

Lợi nhuận sau thuế TNDN: Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp của công ty ảnh hưởng bởi 2 nhân tố là tổng lợi nhuận trước thuế và thuế thu nhập doanh nghiệp. Lợi nhuận sau thuế của công ty tăng từ 185,541 triệu đồng vào năm 2022 lên tới 229,841 triệu đồng vào năm 2023. Giá trị tuyệt đối tăng lên là 44,299 triệu đồng, đạt 123.88%.

Tóm lại, từ các số liệu đánh giá các chỉ tiêu của hoạt động báo cáo kinh doanh của công ty ta thấy công ty đã nỗ lực rất nhiều trước tình hình khủng hoảng kinh tế toàn cầu, tổ chức phải tiếp tục duy trì mức hiệu quả hoạt động hiện tại trong khi thực hiện các bước để loại bỏ những trở ngại không cần thiết sau cuộc khủng hoảng kinh tế toàn cầu.

2.2. Thực trạng hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics

Hiện nay, Công ty VinaLogistics cung cấp dịch vụ logistics trọn gói 3PL, kết hợp giao nhận, hủy hàng, lưu kho, vận chuyển hàng hóa đến tay người tiêu dùng. Thị trường mục tiêu của công ty là phát triển hàng xuất khẩu thông qua cảng và phát triển hàng xuất khẩu của các nhà đầu tư tại Khu công nghiệp Phú Mỹ (Bà Rịa - Vũng Tàu), Khu công nghiệp Nhơn Trạch (Đồng Nai), Khu công nghiệp Sóng Thần (Bình Dương).

2.2.1. Dịch vụ trung chuyển hàng container

Cảng ICD Hưng Thái tiếp nhận tất cả các loại tàu container, tàu rời chở hàng xá rời, hàng thép,... Cảng còn có đội xe đầu kéo để giao hàng tới các nhà máy, tới địa điểm khách hàng yêu cầu. Hiện tại, số lượng xe còn hạn chế, chất lượng xe xuống cấp, không đáp ứng được nhu cầu vận chuyển hàng của cảng. Vậy nên, cảng phải thuê các đơn vị vận chuyển bên ngoài. Việc thuê ngoài vận chuyển

vừa tốn chi phí cao, vừa không đảm bảo được chất lượng vì cảng không thể trực tiếp kiểm tra, giám sát.

2.2.2. Thủ tục hải quan, xe container/ sà lan

Đại lý vận chuyển thực hiện các hoạt động liên quan đến tàu rời cảng, chẳng hạn như các quy trình đưa tàu vào và ra cảng thay mặt cho chủ tàu hoặc người khai thác tàu; phát hành hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bốc xếp, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng vận chuyển, vận đơn hoặc các tài liệu khác liên quan đến hợp đồng đó; cung cấp cho tàu các điều khoản, nhiên liệu và điều khoản dự phòng; gửi hàng; cung cấp cho chủ tàu hoặc người khai thác tàu thông tin và các dịch vụ liên quan; sử dụng tiền liên quan đến các hoạt động vận hành tàu; xử lý các vấn đề liên quan đến hợp đồng tàu, tai nạn và các dịch vụ khác liên quan đến tàu.

Hiện tại, cảng đang làm đại lý cho các hãng tàu lớn như: COSCO, CMA CGM... và các hãng tàu rời. Các dịch vụ mà cảng cung cấp cho khách hàng như: Thông báo về tình trạng luồng, cầu bến, năng lực giải phóng tàu, dự tính cảng phí cho người ủy thác trước khi tàu đến. Thu xếp các thủ tục cho tàu ra vào cảng, thu xếp hoa tiêu, cầu bến, bố trí tác nghiệp xếp dỡ hàng hóa.

2.2.3. Dịch vụ lai dắt tàu, cứu hộ

Lai dắt là việc lai, kéo, đẩy hoặc túc trực bên cạnh tàu biển, các phương tiện nổi khác trong vùng nước cảng biển bằng tàu lai. Tàu lai dắt của cảng hoạt động những công việc sau: Lai dắt tàu cập, rời cảng; hộ tống, dẹp luồng cho tàu đi qua luồng hẹp, nhiều phương tiện; hỗ trợ hạ thủy cho tàu và các phương tiện; thực hiện các yêu cầu khác của chủ tàu, đại lý hay cảng và hỗ trợ cứu hộ nếu có sự cố xảy ra.

Cảng đang sở hữu tàu lai dắt 1643 HP công suất lớn có thể hỗ trợ tối đa dịch vụ lai dắt các tàu hàng quá cảnh tại Cảng ICD Hưng Thái.

2.2.4. Dịch vụ xếp dỡ, nâng/hạ hàng hóa, kiểm đếm, lưu kho

Sử dụng cơ sở hạ tầng lưu trữ rộng lớn, chẳng hạn như bãi chứa container và nhà kho, để đảm bảo cung cấp dịch vụ cho nhiều loại hàng hóa. Thực hiện các nhiệm vụ xếp dỡ, và tuân thủ các giao thức để xếp dỡ container tại các cảng. Máy móc xử lý hàng hóa của công ty, chẳng hạn như xe nâng và cần cẩu, vẫn chưa đủ mặc dù khối lượng container và hàng hóa hiện đang đi qua các cảng là rất lớn, dẫn đến năng suất xếp dỡ thấp. Khi hàng hóa được giao hoặc nhận bằng tàu hoặc phương pháp khác do người gửi hàng, người nhận hàng hoặc hãng vận tải cho phép, dịch vụ đếm hàng hóa sẽ đếm số lượng mặt hàng thực tế.


CÔNG TY CỔ PHẦN VINA LOGISTICS (VNL)
 Khu phố Tân Lộc, P. Phước Hòa, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh BR-VT, VN
 Tel: (+84) 2543.890666, Fax: (+84) 2543.890 MST: 3502290876

BIÊN BẢN KẾT TOÁN NHẬN HÀNG
REPORT ON RECEIPT OF CARGO

		Job code:	2409-104/1
1- Tên tàu / Sà lan (Vessel/Barge):	TG-19919	2- Quốc tịch (Nationality):	VIỆT NAM
3- Khách hàng (Customer):	CP	4- Ngày đến (Arr):	09:00 18/09/2024
5- Loại hàng (commodity):	BẮP XÁ	6- Bắt đầu làm hàng: (Commenced load/Dis)	09:00 18/09/2024
7- Cảng xếp hàng: (Port of loading)	ICD HƯNG THÁI	8- Kết thúc làm hàng: (Completed load/Dis)	12:00 19/09/2024
9- Cảng bốc dỡ hàng: (Port of discharging)		10- Ngày đi (Dep):	12:00 19/09/2024
11- Phương án làm hàng: (Handling Mode)	Xe-Băng tải-Sà lan	12- Cầu/Băng tải: (Type Crane/Conveyor)	Băng tải 01

SỐ LƯỢNG HÀNG GHI TRONG LƯỢC KHAI (Number of packages mentioned in manifest)			SỐ LƯỢNG HÀNG THỰC GIAO (Number of packages loading/unloading)	
Hàng Hóa (Commodity)	Số lượng (Quantity)	Trọng lượng (Weight (Mts))	Số lượng (Quantity)	Trọng lượng (Weight (Mts))
BẮP XÁ			37 XE	902.970

Bằng chữ: Chín trăm lẻ hai tấn, chín trăm bảy mươi kilogam

Note: Xe vận chuyển VNL

ĐIỀU KIỆN NHẬN HÀNG
 Hàng nhận theo số lượng kiện, bao bì nguyên vẹn
 không chịu trách nhiệm bên trong
 Trọng lượng ghi theo lược khai của tàu
 (kể cả hàng rời) không chịu trách nhiệm hao hụt
 Hàng hư hỏng có biên bản riêng

CONDITION AND EXCEPTIONS OF RECEIPT
 Cargo received as per number of packages in apppe
 good condition without liability of contents
 Weight as per manifest (including cargo in bulk) wit
 liability for discrepancy
 Cargo outturn report here attached, if any

Đại diện tàu/sà lan
The Master/Chief Officer

(Signature)

Đại diện chủ hàng
Representative of cargo owner

(Signature)

Phú Mỹ, ngày 19 tháng 9 Năm 2024

Đại diện cảng
Vinalogistics Corporation Representative



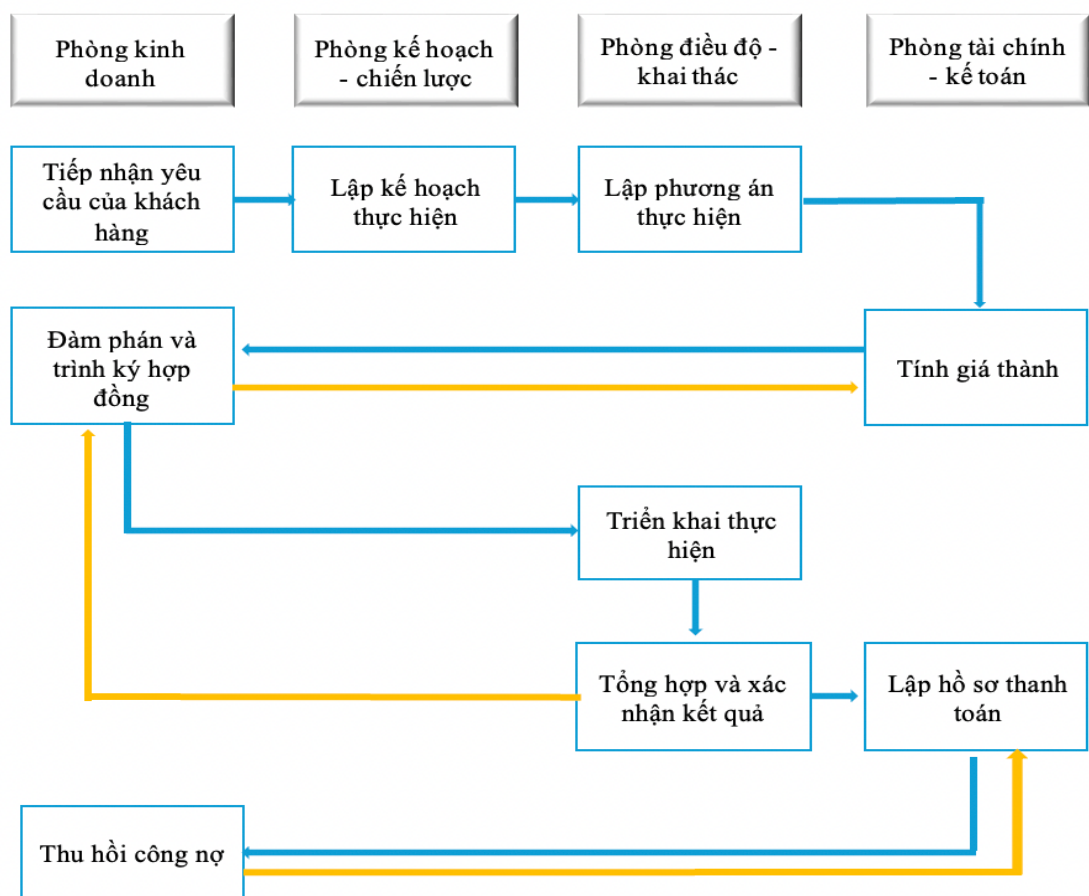
Hình 2.9. Biên bản kết toán nhận hàng

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalog)

Thực hiện dịch vụ lưu kho nếu khách hàng có nhu cầu; hiện tại, các loại hàng hóa lưu kho chủ yếu tại công ty là hàng bắp xá, tôn cuộn, thép thành phẩm,...

2.2.5. Quy trình tác nghiệp hoạt động logistics tại Công ty Cổ phần Vinalogistics

Để thực hiện hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics, công ty xây dựng quy trình tác nghiệp cụ thể có sự phối hợp thực hiện giữa 4 phòng ban: phòng kinh doanh, phòng kế hoạch - chiến lược, phòng điều độ - khai thác, phòng tài chính - kế toán.



Hình 2.10. Sơ đồ quy trình tác nghiệp hoạt động dịch vụ logistics tại công ty CP Vinalogistics

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalog)

Chú thích:

→ : tác nghiệp trực tiếp

→ : phản hồi báo cáo

Diễn giải quy trình:

Bước 1. Tiếp nhận yêu cầu của khách hàng (Phòng kinh doanh)

Phòng kinh doanh là bộ phận đầu tiên tiếp xúc với khách hàng để ghi nhận yêu cầu. Các thông tin cần tiếp nhận bao gồm:

- Loại hàng hóa (ví dụ: hàng rời, container, hàng nguy hiểm,...);
- Số lượng, khối lượng hàng hóa;
- Thời gian giao nhận và địa điểm cụ thể;
- Các yêu cầu đặc biệt (nếu có).

Sau đó, thông tin được chuyển giao cho phòng kế hoạch để xử lý tiếp.

Bước 2. Lập kế hoạch thực hiện (Phòng kế hoạch - chiến lược)

Phòng kế hoạch xây dựng kế hoạch chi tiết dựa trên yêu cầu của khách hàng. Các bước trong giai đoạn này bao gồm:

- Phân tích yêu cầu của khách hàng;
- Đề xuất lịch trình cụ thể cho việc vận chuyển, xếp dỡ, và lưu kho;
- Lựa chọn nhân lực, thiết bị và phương tiện phù hợp;
- Dự phòng các rủi ro có thể xảy ra trong quá trình thực hiện.

Sau khi kế hoạch được xây dựng, chuyển giao cho phòng điều độ để triển khai phương án thực hiện.

Bước 3. Lập phương án thực hiện (Phòng điều độ - khai thác)

Phòng điều độ sẽ:

- Điều động các phương tiện vận tải (như xe nâng, cần cẩu, tàu, sà lan,...);

- Phân công nhân sự tại các điểm tác nghiệp;
- Phân bổ khu vực xếp dỡ và lưu trữ hàng hóa tại cảng/ kho.

Thông tin về phương án thực hiện được gửi lại phòng tài chính để tính toán chi phí.

Bước 4. Tính giá thành (Phòng tài chính - kế toán)

Phòng tài chính căn cứ vào kế hoạch và phương án thực hiện để:

- Tính toán chi phí cho từng hạng mục (nhân công, nhiên liệu, thiết bị,...);
- Xây dựng báo giá dịch vụ cho khách hàng;
- Đưa ra phương án tài chính phù hợp để triển khai dịch vụ.

Thông tin chi phí được gửi qua phòng kinh doanh để đàm phán với khách hàng.

Bước 5. Đàm phán và trình ký hợp đồng (Phòng kinh doanh)

Sau khi nhận được báo giá từ phòng tài chính, phòng kinh doanh tiến hành:

- Gửi báo giá và thỏa thuận với khách hàng về chi phí, thời gian thực hiện, và điều khoản hợp đồng;
- Đàm phán và giải quyết các vướng mắc (nếu có);
- Ký kết hợp đồng chính thức sau khi hai bên đồng thuận.

Sau khi ký hợp đồng, thông tin được gửi ngược lại phòng điều độ để triển khai thực hiện.

Bước 6. Triển khai thực hiện (Phòng điều độ - khai thác)

Dựa trên hợp đồng và kế hoạch đã lập, phòng điều độ triển khai các hoạt động:

- Xếp dỡ hàng hóa tại cảng/ kho;
- Lưu trữ hàng hóa nếu cần (trong kho CFS hoặc bãi container);

- Vận chuyển hàng hóa đến địa điểm theo yêu cầu của khách hàng.

Trong quá trình triển khai, phòng điều độ thường xuyên giám sát để đảm bảo đúng tiến độ và chất lượng.

Bước 7. Tổng hợp và xác nhận kết quả (Phòng điều độ - khai thác)

Sau khi hoàn tất dịch vụ, phòng điều độ:

- Kiểm tra và xác nhận các thông tin liên quan (số lượng, khối lượng hàng hóa, tình trạng hàng hóa);
- Lập biên bản nghiệm thu với khách hàng, ghi nhận ý kiến phản hồi;
- Tổng hợp báo cáo và chuyển dữ liệu cho phòng tài chính để lập hồ sơ thanh toán.

Bước 8. Lập hồ sơ thanh toán (Phòng tài chính - kế toán)

Phòng tài chính dựa vào biên bản nghiệm thu để:

- Lập hóa đơn, chứng từ thanh toán gửi cho khách hàng;
- Theo dõi và hỗ trợ quá trình thanh toán.

Bước 9. Thu hồi công nợ (Phòng kinh doanh và tài chính)

Sau khi dịch vụ hoàn thành và hóa đơn được gửi, phòng kinh doanh phối hợp với phòng tài chính để:

- Theo dõi tiến độ thanh toán của khách hàng;
- Thu hồi công nợ, hoàn tất quy trình tài chính.

Khi toàn bộ công nợ được thu hồi, quy trình tác nghiệp được coi là hoàn tất.

2.2.6. Quy trình Giải phóng tàu chở hàng thép ống tại Cảng ICD Hưng Thái

a) Sơ đồ quy trình

Bảng 2.3. Sơ đồ quy trình giải phóng tàu tại Cảng ICD Hưng Thái

STT	Bộ phận thực hiện	Bước quy trình	Chứng từ kèm theo
1	Trung tâm khai thác	Xác nhận dịch vụ giao hàng	Arival Notice Manifest Bill of lading Ship particulars Custom Clearance
2	Trung tâm khai thác Chứng từ/ Cổng	Cập nhật thông tin	Berth Planning IT pool Stevedore Request Confirmation of Berth Application Booking Truck List
3	Chứng từ/ Cổng	Đăng ký xe vào	Delivery note Phiếu đăng ký xe
4	Bảo vệ	Cho xe vào	
5	Nhân viên kiểm đếm	Kiểm tra hàng	Tally sheet
6	Nhân viên kiểm đếm	Xác nhận giao hàng	General Loading Cargo Daily Loading Report
7	Chứng từ/ Cổng Bảo vệ	Cho xe ra	Phiếu EIR
8	Chứng từ/ Cổng	Lưu hồ sơ	
9	Chứng từ/ Cổng Trung tâm khai thác	Kiểm tra thông tin	

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

b) Diễn giải quy trình

Bước 1: Confirm cargo receipt service - Xác nhận dịch vụ giao hàng

Trung tâm khai thác

- Ngay khi có yêu cầu giao hàng từ khách hàng hoặc xác nhận chấp nhận tàu, sà lan vào giao hàng của trợ lý khai thác (OAM), liên hệ với khách hàng để thu thập chứng từ hàng hóa, thông tin tàu, danh sách xe, sà lan.

- Ngay khi nhận được danh sách xe, sà lan, hàng hóa và thông tin tàu, tập hợp lại và gửi cho các bộ phận liên quan.

- Trường hợp khách hàng không cung cấp đủ hoặc thông tin bị sai sót, yêu cầu khách hàng bổ sung hoặc gửi lại bản chỉnh sửa.

- Công tác triển khai nhân lực, kho bãi, thiết bị:

Về nhân lực: Để đảm bảo cho việc giải phóng tàu một cách nhanh chóng, lực lượng phục vụ công tác bao gồm các cán bộ, kỹ sư có trình độ chuyên môn cao, ngoài ra còn có sự tham gia của các phòng ban như: Phòng điều độ, Phòng kỹ thuật, Phòng an toàn.

Tại vị trí làm hàng hạ bãi cần có: 1 nhân viên kiểm đếm, 1 nhân viên giám sát, 2 hoặc 4 nhân viên lái cầu tùy vào số lượng cầu, 1 tín hiệu viên.

Về thiết bị làm hàng: Mỗi mặt hàng có những đặc tính, hình dạng cũng như khối lượng khác nhau dẫn đến việc sử dụng các thiết bị phục vụ cho công tác xếp dỡ là hoàn toàn khác nhau.

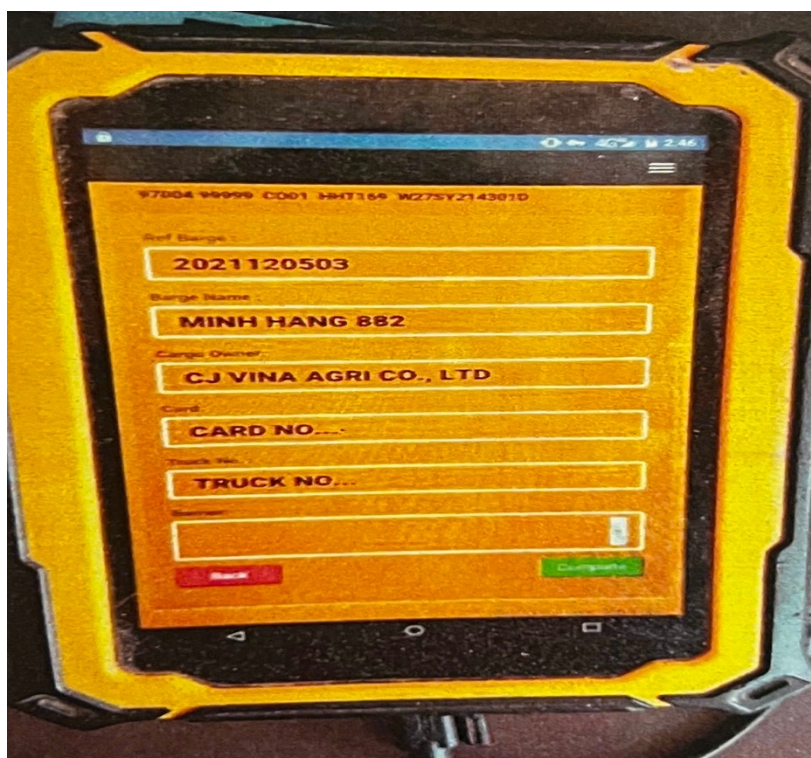
Đối với loại hàng là thép ống có khối lượng lớn, có ống lên tới 15 tấn thì sẽ dùng bộ cầu móc và ngáng căng bằng.



Hình 2.11. Hình minh họa quá trình cầu ống thép

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Ngoài ra, cần bố trí thêm: Gõ chèn lót hàng trước khi hạ bãi và 1 thiết bị HHT cho nhân viên kiểm đếm kiểm soát số lượng hàng hạ bãi.



Hình 2.12. Hình minh họa thiết bị HHT

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Về kho bãi: Sắp xếp khu vực kho bãi đã đăng kí trên hệ thống trước đó.

Nhận xét:

Ưu điểm: Các bộ phận trong Cảng đã có hệ thống liên kết chặt chẽ với nhau, thông tin được chuyển đi một cách kịp thời và nhanh chóng. Các bước duyệt thông tin có trình tự rõ ràng theo từng bước, từng bộ phận giúp dễ dàng xác định sai sót và chỉnh sửa.

Nhược điểm: Khách hàng thường xuyên bị chậm trễ quá trình làm hàng do không đủ chứng từ làm hàng nên không được phép cập cầu bến. Bên cạnh đó là sự ùn tắc do thiếu cầu Cảng, do thời gian xếp dỡ tàu diễn ra khá dài ảnh hưởng đến các chuyến sau đó.

Bước 2: Update information - Cập nhật thông tin

Trung tâm khai thác

- Trường hợp giao hàng trực tiếp từ xe ngoài cho tàu, sà lan, dựa vào thông tin ban đầu do khách hàng cung cấp, tạo Booking mới trong trang nhà cung cấp.
- Trường hợp đã có Booking giả đã tạo trước đó, thực hiện việc chuyển Booking cho hàng hạ bãi sang Booking đúng tàu.
- Cập nhật Berth Planning và xác định vị trí tàu, sà lan cập trong trang nhà cung cấp.
- Trường hợp giao hàng từ tàu cho sà lan cập mạn, tạo Booking Barge list và lên kế hoạch cho Hanging Scale nên giao hàng qua cân treo.
- Tạo “IT pool” trong trang nhà cung cấp khi sử dụng xe đầu kéo của cảng.
- Gửi “Stevedore Request” theo yêu cầu nhân lực số OPS-005.
- Đối với tàu đến nhận hàng, gửi “Confirmation of Berth Application” cho khách hàng theo Quy trình Xác nhận cầu bến OPS-007.

Chứng từ/ Cổng

- Trường hợp giao hàng cho xe ngoài, dựa vào danh sách xe và chi tiết hàng hóa từ Trung tâm khai thác, cập nhật vào trang nhà cung cấp.

- Cập nhật danh sách xe vào Booking Truck List.
- Cập nhật Weight Control.

Nhận xét:

Ưu điểm: Thông tin được kiểm soát trên hệ thống online giúp kiểm soát được thời gian cũng như lịch sử của các chuyến tàu giúp cho việc nhập số liệu nhanh chóng và chính xác hơn. Bên cạnh đó thông tin được liên kết giữa các sheet hạn chế được việc nhập số liệu nhiều lần giúp tăng tính chính xác của chứng từ.

Nhược điểm: Thông tin còn phụ thuộc vào hệ thống mạng Internet. Khi mạng internet bị gián đoạn, quá trình làm hàng không được phép tiếp tục thực hiện gây lãng phí thời gian chờ đợi, Cảng phải chi trả thêm khoản phí cho thời gian không làm việc của công nhân và phát sinh nhiều chi phí khác.

Bước 3: Register Truck in - Đăng kí xe vào

Chứng từ/ Cống

- Yêu cầu tài xế trình: Thẻ từ/ Magnetic card; Phiếu giao hàng/ Delivery note.

- Kiểm tra thẻ từ: Nếu có, yêu cầu tài xế ghi thông tin và nộp Phiếu đăng kí xe theo mẫu OPS-001-04. Nếu không, yêu cầu tài xế ra Bảo vệ cổng để nộp bằng lái và lấy thẻ giữ bằng lái và thẻ từ.

- Nhập thông tin vào trang nhà cung cấp:

Trường hợp xe chưa có trong danh sách, báo cho tài xế biết.

Trường hợp thông tin xe có trong trang nhà cung cấp, nhập, lưu dữ liệu và trả lại Phiếu đăng kí có xác nhận ĐÃ ĐĂNG KÝ và phiếu giao hàng cho tài xế.

Nhận xét:

Ưu điểm: Sử dụng thẻ từ giúp kiểm soát thông tin một cách chính xác, hạn chế được sai sót giúp kiểm soát được an ninh trong cảng và tiết kiệm thời gian kiểm tra thông tin của tài xế.

Nhược điểm: Một số thông tin của tài xế bị khai sai những chi tiết nhỏ (chữ viết in hoa/ in thường; số 0; dấu cách) dẫn đến tình trạng kẹt xe do bộ phận OPS phải chỉnh lại thông tin thì xe mới vào cảng được.

Bước 4: Gate in - Cho xe vào

Bảo vệ

- Ngay khi xe được gọi đến lượt tại cổng vào, nhân viên bảo vệ kiểm tra số xe, đối chiếu danh sách xe.

- Tài xế quét thẻ tại cổng vào, nếu đúng, thanh chắn mở lên. Nếu sai:

Kiểm tra lại thông tin số xe thực tế với đăng kí tại Cổng vào

Nếu xe chưa đăng kí hoặc chưa đến lượt gọi tài, yêu cầu tài xế cho xe ra khu vực khác và đăng kí xe, chờ đến lượt

Nếu xe đã đăng kí, thực hiện xác nhận trên HHT

Nếu xe quá lượt gọi tài, báo Chứng từ/ cổng chỉnh sửa

Nhận xét:

Ưu điểm: Thanh chắn hoạt động tự động dựa vào thẻ từ giúp hạn chế được sức người và không bị gián đoạn bởi nguyên nhân chủ quan.

Nhược điểm: Hệ thống còn gián đoạn gây ùn tắc giao thông tại cổng Cảng.

Bước 5: Check cargo - Kiểm tra hàng

Nhân viên kiểm đếm

Ngay khi xe có mặt tại máng làm hàng, quét thẻ để có số xe vào HHT. Nếu có trong Booking tàu đang làm hàng, nhấn nút “Next” để cập nhật các dữ liệu khác và tiến hành giao hàng.

Sau khi mã hàng đã được xếp ổn định từ bãi lên xe nội bộ và ngay khi có thông báo làm hàng:

1. Điều xe vận chuyển hàng di chuyển từ vị trí bãi ra khu vực cầu bến chờ xếp hàng lên tàu

2. Tallyman nhập từng mã ống vào HHT, chọn hàm thực tế sẽ load và chọn với phương án xếp hàng xe - tàu

3. Xếp hàng lên tàu:

- Tùy từng loại ống, công nhân thực hiện công tác móc cầu vào 2 đầu ống
- Khi đã móc cầu hoàn tất, tín hiệu viên ra hiệu trên bộ đàm cho 2 lái cầu nâng mã hàng lên đồng thời và cùng lúc để đảm bảo độ cân bằng cho mã hàng
- Khi mã hàng đã nâng đến độ cao có thể di chuyển qua nắp hầm, công nhân trên cầu cảng sẽ ra tín hiệu cho xe nội bộ di chuyển ra khỏi khu vực làm hàng
- Tín hiệu viên ra hiệu cho lái cầu di chuyển mã hàng đến vị trí định sẵn trên tàu theo sơ đồ hầm hàng
- Tín hiệu viên ra hiệu cho lái cầu hạ hàng đúng vị trí
- Sau khi hạ hàng xuống đúng vị trí, công nhân 2 đầu mã hàng tiến hành tháo móc cầu.

4. Lashing hàng

Sau khi mã hàng đã được đặt đúng vị trí theo sơ đồ hầm hàng, công nhân lashing tiến hành Lashing hàng để đảm bảo an toàn cho hàng hóa trong suốt quá trình tàu di chuyển trên biển.

5. Hoàn tất xếp hàng lên tàu

Trường hợp hàng hóa được kiểm tra bằng mắt thường đang trong tình trạng hư hỏng:

- Ghi nhận tình trạng hư hỏng trên Tally Sheet
- Yêu cầu tài xế hoặc khách hàng xác nhận lên Tally Sheet
- Nếu tài xế hoặc chủ hàng xác nhận, tiến hành giao hàng

- Nếu tài xế hoặc khách hàng từ chối xác nhận thì ngưng giao hàng và báo cho trung tâm khai thác

Nếu mã hàng trên xe khác so với hệ thống, báo Chứng từ/ Công kiểm tra lại.

Bước 6: Confirm receipt - Xác nhận giao hàng

Nhân viên kiểm đếm

- Thực hiện việc kiểm soát tải trọng theo các quy trình liên quan trước khi tiến hành xác nhận giao hàng cho xe ngoài.

- Ngay sau khi kết thúc giao hàng cho xe, cập nhật thông tin giao hàng vào Tallysheet, HHT.

- Yêu cầu tài xế, khách hàng kí xác nhận vào Tallysheet.

- Trường hợp HHT cảnh báo không cho nhấn nút Confirm giao dịch về tải trọng, báo tài xế hạ tải.

- Trường hợp xe nội bộ giao hàng tại bãi cập nhật thông tin nhận hàng vào Tallysheet và HHT và không cần xác nhận từ tài xế nội bộ.

Nhận xét:

Ưu điểm: Có hệ thống HHT liên kết trực tiếp với Phòng Khai Thác giúp cho thông tin được chính xác và minh bạch. Bên cạnh đó, thiết bị HHT có hệ thống cảnh báo khi phát hiện sai sót giúp cho Tally nhanh chóng kiểm soát được quá trình làm hàng và hành động kịp thời.

Nhược điểm: Việc nhập tải trọng từ HHT vào hệ thống còn phải nhập thủ công dẫn đến chênh lệch số liệu giữa thực tế và hệ thống, các phòng ban phải phối hợp rà soát lại để chỉnh sửa cho phù hợp gây lãng phí nguồn lực và mất uy tín với khách hàng.

Bước 7: Gate out - Cho xe ra

Chứng từ/ Công

Ngay khi tài xế trả lại thẻ từ:

- Nhấn nút New tại chức năng Gate out, quét thẻ để kiểm tra thông tin, hình ảnh của xe;
- Nhấn nút Save và in phiếu EIR;
- Yêu cầu tài xế kí vào, nhận lại 01 liên và giao 3 liên còn lại và thẻ từ cho tài xế;

Lưu phiếu EIR và phiếu giao hàng theo Booking tàu tương ứng.

Bảo vệ

- Ngay khi xe tại cổng ra, yêu cầu tài xế nộp 01 liên của phiếu EIR
- Kiểm tra thực tế hàng không còn trên xe so với thông tin trên phiếu EIR
- Trường hợp trùng khớp với thông tin trên phiếu EIR và hàng không còn trên xe thì cho xe ra khỏi cổng
- Trường hợp không đúng giữa các thông tin in trên phiếu và thực tế, lập tức giữ phương tiện lại và tiến hành điều tra và xử lý theo quy định.
- Xe chỉ được phép ra ngoài chỉ khi tài xế xuất trình phiếu EIR
- Trường hợp phiếu EIR có ghi chú “XE NỘI BỘ”, không cho phép xe ra khỏi cảng
- Trường hợp phiếu EIR có ghi chú “XÁC NHẬN TRẢ THẺ” hoặc “XE NỘI BỘ KẾT THÚC LÀM HÀNG” kiểm tra thực tế không có hàng trên xe thì cho xe ra.

Bước 8: Record - Lưu hồ sơ

Chứng từ/ cổng

- Yêu cầu các bên chuyển giao và sắp xếp hồ sơ theo Booking tàu tương ứng
- Thực hiện việc lưu trữ hồ sơ theo đúng quy trình OPS.

Bước 9: Verify information - Kiểm tra thông tin

Chứng từ/ công

Trường hợp cổng chắn vào không mở được do xe đăng kí sai số, kiểm tra thông tin số xe thực tế và trang nhà cung cấp, mở chức năng Registration để chỉnh sửa cho đúng với số xe thực tế.

Trường hợp hình ảnh xe cân vào và các xe cân ra khác nhau sau khi quét thẻ cho xe ra tại chức năng Gate out:

- Kiểm tra lại hình ảnh khi xe vào tại Gate in
- Nhìn thực tế xe tại khu vực cổng
- Kiểm tra số xe của hình ảnh xe khác
- Báo An ninh lập biên bản và tạm giữ xe để xử lý.

Khi gặp bất cứ tình huống nào liên quan đến xử lý giao dịch hàng hóa tại cổng ra vào, thực hiện theo hướng dẫn OPS-024.

Trung tâm khai thác

Đối với hàng hóa:

- Trường hợp phiếu nhận hàng không đúng, yêu cầu khách hàng chỉnh sửa và xác nhận lại.

- Trường hợp khách hàng không chỉnh sửa hoặc không xác nhận lại, thông báo cho các bên liên quan tạm ngưng việc giao hàng.

- Trường hợp hàng được nhận từ xe ngoài và giao trực tiếp cho tàu, sà lan mà khách hàng không xác nhận trên Tallysheet về việc hàng thiếu hoặc hư hỏng trước khi giao hàng, thông báo các bộ phận liên quan không nhận hàng và lập biên bản.

Đối với danh sách xe, sà lan:

- Trường hợp chi tiết tàu, sà lan bị sai hoặc danh sách xe bị sai hoặc thiếu, yêu cầu khách hàng gửi lại bản chỉnh sửa hoặc bổ sung.

- Cập nhật cho các bộ phận liên quan về việc không tiến hành nhận hàng hoặc cho xe vào trường hợp khách hàng không gửi lại bản chỉnh sửa hoặc bổ sung danh sách

- Ngay khi nhận được thông tin chỉnh sửa hoặc xác nhận lại từ khách hàng, cập nhật cho các bộ phận liên quan nhằm tiến hành xử lý các yêu cầu đối với khai thác.

2.2.7. Tình hình thực hiện sản lượng tại Công ty Cổ phần VinaLogistics năm 2022-2023

a) Tình hình thực hiện sản lượng theo thời gian năm 2022-2023

Bảng 2.4. Tình hình thực hiện sản lượng theo thời gian năm 2022 - 2023

Đơn vị: nghìn tấn

STT	Thời gian	Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch	So sánh (%)	MĐAH (%)
		Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng			
1	Quý 1	1,076	22.12	1,350	24.15	274	125.51	5,64
2	Quý 2	1,261	25.92	1,257	22.47	(4)	99.64	(0.09)
3	Quý 3	1,264	25.98	1,311	23.45	47	103.76	0.98
4	Quý 4	1,264	25.98	1,673	29.93	409	132.39	8.42
TỔNG SẢN LƯỢNG		4,865	100	5,591	100	727	114.94	x

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Qua bảng số liệu trên cho thấy dù không có những điều kiện thuận lợi nhất cũng như còn tồn tại những hạn chế, và sự cạnh tranh gay gắt của các doanh nghiệp Cảng khác, tuy nhiên thu nhập từ hoạt động xếp dỡ ở Cảng luôn chiếm tỉ trọng cao trong doanh nghiệp.

Trong năm 2023, tổng sản lượng xếp dỡ đạt 5,591 nghìn tấn, tăng 727 nghìn tấn, tương ứng đạt 114,94% so với năm 2022. Do có kinh nghiệm nhiều năm trong lĩnh vực xếp dỡ và có kho bãi rộng lớn, Cảng ICD Hưng Thái dần chiếm được vị trí trong lĩnh vực này, lượng tàu và sà lan tới cảng tăng đáng kể. Bên cạnh đó, vị trí địa lý là điều kiện hết sức thuận lợi cho sự tăng trưởng của Cảng; các nhà máy tại các khu công nghiệp như khu công nghiệp Phú Mỹ, khu công nghiệp Nhơn Trạch,... là các nhân tố thúc đẩy sự phát triển của Cảng. Chính sự tăng trưởng này giúp doanh nghiệp có thêm nguồn vốn để đầu tư vào trang thiết bị, và cấu trúc hạ tầng đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của thị trường.

Có thể nhận thấy rằng, quý 4 là khoảng thời gian có sản lượng xếp dỡ đạt kỉ lục trong 2 năm 2022 và 2023, tăng từ 1,264 nghìn tấn lên 1,673 nghìn tấn, tương ứng tăng 727 nghìn tấn, mức tăng này đã góp phần làm tăng 8,42% tổng sản lượng thông qua Cảng. Trong thời gian của quý 4, Cảng có lượng hàng hóa ổn định và nhiều, do vào dịp cuối năm nhu cầu sử dụng và tích trữ của người tiêu dùng tăng, đem lại lợi nhuận lớn cho Cảng. Bên cạnh đó còn do yếu tố thời tiết, vào những tháng 11, tháng 12 có điều kiện thời tiết thuận lợi cho việc xếp dỡ hàng hóa, vào khoảng thời gian này thường ít có mưa hay giông bão giúp cho thời gian làm hàng diễn ra trôi chảy, hạn chế bị gián đoạn, góp phần làm tăng sản lượng cho Cảng.

Nhìn chung, sản lượng thông qua của Cảng phân bố đều trong các tháng và các quý trong năm; trong quá trình khai thác, có nhiều vấn đề phát sinh xảy ra như thời tiết xấu (mưa, bão, gió mạnh,...), bảo trì cầu, mất điện,... Tuy nhiên đội ngũ nhân viên đã không ngừng ghi nhận và khắc phục sự cố nhanh và triệt để nhằm

rút ngắn khoảng thời gian ngưng làm hàng, tạo điều kiện cho quá trình làm hàng diễn ra thông suốt hơn.

b) Tình hình thực hiện sản lượng theo mặt hàng năm 2022-2023

Theo dõi và báo cáo lượng hàng hóa được chất lên hoặc di chuyển qua cảng, được chia nhỏ theo loại hàng hóa, được gọi là hiệu suất đầu ra sản phẩm cụ thể của cảng. Chỉ số quan trọng này hỗ trợ cảng đánh giá mức độ xử lý tốt các loại hàng hóa khác nhau. Điều này cho phép cảng theo dõi sự mở rộng hoặc thu hẹp của từng loại sản phẩm để có thể nhanh chóng điều chỉnh quá trình phát triển và quản lý hoạt động của cảng.

Bảng 2.5. Tình hình thực hiện sản lượng theo loại hàng năm 2022 -2023

Đơn vị: nghìn tấn

STT	Tên loại hàng	Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch	So sánh (%)	MĐAH (%)
		Sản lượng	Tỉ trọng (%)	Sản lượng	Tỉ trọng (%)			
1	Hàng xá	2,952	60.66	3,766	67.33	814	127.6	16.74
2	Thép ống	1,010	20.75	1,112	19.89	102	110.19	2.11
3	Hàng bao	102	2.11	35	0.63	(67)	34.41	(1.38)
4	Tôn cuộn	756	0.94	571	1.93	(185)	75.49	(3.81)
5	Loại hàng khác	45	15.55	107	10.21	62	236.2	1.28
TỔNG CỘNG		4,865	100	5,591	100	727	114.94	x

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Qua bảng số liệu trên, nhìn chung sản lượng các mặt hàng đều tăng, tuy nhiên có 2 mặt hàng giảm là hàng bao và hàng tôn cuộn; sự giảm này đến từ nhiều nguyên nhân khách quan.

Trong năm 2023, sản lượng hàng bao đạt 35 nghìn tấn, chiếm 0,63% tổng sản lượng, giảm 67 nghìn tấn so với năm 2022, tương ứng giảm còn 34.41%, tác động làm cho tổng sản lượng giảm 1,38%. Tuy hàng tôn cuộn chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng đây là một trong những mặt hàng chủ yếu của Cảng với quy trình, và công nghệ xếp dỡ hoàn thiện nhất. Nguyên nhân của số lượng hàng bao giảm là

do cảng thường xuyên bị kẹt cầu bến do thời gian xếp dỡ hàng xá kéo dài nên khó có thể tiếp nhận tàu; cầu bến, máy móc và thiết bị xếp dỡ dần trở nên lỗi thời, giảm khả năng đáp ứng được an toàn khi xếp hàng rời; bên cạnh đó là sự cạnh tranh gay gắt của các cảng và bến cảng lân cận như cảng Thị Vải, cảng Phú Mỹ,... là những nguyên nhân làm cho trọng lượng hàng bao khai thác giảm.

Cùng với sự giảm của sản lượng hàng bao được khai thác là sự tăng lên của sản lượng hàng xá: tổng sản lượng hàng xá đạt 2,952 nghìn tấn, chiếm 67.33% tổng sản lượng, tăng lên 814 nghìn tấn so với năm 2022, tương ứng với lượng tăng là 127.60%, góp phần làm cho tổng sản lượng tăng 16,74%. Sự tăng này đã bù đắp lại được sự giảm mạnh của hàng bao và tôn cuộn. Hàng xá mà Cảng khai thác bao gồm: bã nành, bã bắp, cám mì viên, cám cò, cám dừa, bã hạt cải, lúa mì, bắp hạt, than đá, phân bón, muối,... chủ yếu là hàng chở xá chưa có bao bì. Mặc dù trên thế giới đang chuyển qua khai thác hàng hóa container nhưng trang thiết bị của cảng ICD Hưng Thái phù hợp với việc khai thác hàng rời, trong các năm trở lại đây, Cảng thường xuyên tiếp nhận các tàu hàng rời có trọng tải lớn, đem lại lượng hàng và doanh thu dồi dào cho doanh nghiệp.

Bên cạnh hàng xá, Cảng còn xếp dỡ nhiều hàng hóa khác về sắt thép (tôn cuộn, thép vụn, tấm thép, quặng sắt...), máy móc thiết bị,... hầu hết sản lượng đều tăng do cảng có kho bãi rộng lớn và ngày càng được nâng cấp hiện đại đáp ứng được nhu cầu nhập bãi của khách hàng.

2.2.8. Tình hình thực hiện doanh thu tại Công ty Cổ phần Vinalogistics năm 2022-2023

a) Tình hình thực hiện doanh thu theo thời gian năm 2022-2023

Đánh giá chỉ tiêu thực hiện doanh thu theo thời gian của công ty là một công cụ quan trọng giúp phân tích hiệu quả kinh doanh, theo dõi xu hướng phát triển, và đưa ra các quyết định chiến lược phù hợp. Dưới đây là bảng số liệu về doanh thu của công ty CP Vinalogistics theo quý trong năm 2022 và 2023.

Bảng 2.6. Tình hình thực hiện doanh thu theo thời gian năm 2022 - 2023

Đơn vị: triệu đồng

STT	Thời gian	Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch	So sánh (%)	MĐAH (%)
		Giá trị	TT (%)	Giá trị	TT (%)			
1	Quý 1	202,246	21.14	243,752	22.79	41,506	120.52	4.34
2	Quý 2	254,768	26.63	231,131	21.61	(23,637)	90.72	(2.47)
3	Quý 3	239,174	25	252,201	23.58	13,027	105.45	1.36
4	Quý 4	260,509	27.23	343,472	32.02	82,963	131.46	8.57
TỔNG DOANH THU		956,697	100	1,070,556	100	112,859	111.80	x

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Qua bảng số liệu cho thấy doanh thu năm 2023, tổng doanh thu hoạt động xếp dỡ đạt 1,070,556 triệu đồng, tăng 112,859 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng tăng 111,80%. Sự tăng lên của sản lượng chứng tỏ rằng Cảng đang kinh doanh có lãi, tuy nhiên không vượt bậc.

Nhìn chung doanh thu của cảng thu được là đều qua các quý trong năm điều này cho thấy rằng cảng đang phát triển bền vững; bên cạnh đó, các mặt hàng mà cảng xếp dỡ chủ yếu là dùng cho công nghiệp trong đời sống hằng ngày nên ít bị biến động bởi yếu tố thời gian.

Tuy nhiên, quý 4 vẫn là quý cao điểm nhất trong năm với doanh thu đạt 343,472 triệu đồng, góp phần làm cho tổng doanh thu tăng 8,57%. Sự tăng lên này chủ yếu là do sản lượng xếp dỡ hàng nông sản vào cuối năm tăng mạnh tác động đến doanh thu của Cảng trong quý. Từ đó, doanh nghiệp cần có công tác tăng cường thiết bị xếp dỡ, chuẩn bị kho hàng và nguồn nhân lực phù hợp để có thể đáp ứng được nhu cầu trong mùa cao điểm này.

Đối với những mùa thấp điểm như vào quý 2 và 3 sẽ là thời gian để cảng chuẩn bị trước cho giai đoạn bận rộn vào quý 4. Dự báo chính xác giúp cảng chủ động trong việc đối phó với những thay đổi bất ngờ.

Việc đánh giá chỉ tiêu thực hiện doanh thu theo thời gian giúp cảng có cái nhìn rõ ràng về tình hình kinh doanh qua các giai đoạn khác nhau, điều này không chỉ giúp nhận diện các xu hướng và biến động mà còn hỗ trợ trong việc lập kế hoạch và điều chỉnh chiến lược để tối ưu hóa doanh thu và nâng cao hiệu quả hoạt động.

b) Tình hình thực hiện doanh thu theo mặt hàng năm 2022-2023

Đánh giá doanh thu theo mặt hàng là một quá trình quan trọng giúp cảng hiểu rõ hiệu suất kinh doanh của từng loại hàng hóa mà cảng xử lý. Quá trình này bao gồm việc phân tích nhiều khía cạnh khác nhau để có cái nhìn toàn diện về sự đóng góp của từng loại mặt hàng vào tổng doanh thu. Trong năm 2022 và 2023, công ty Vinalogistics đã có hoạt động xếp nhiều mặt hàng, doanh thu về từng mặt hàng được thể hiện qua bảng 2.6:

Bảng 2.7. Tình hình thực hiện doanh thu theo mặt hàng năm 2022 -2023

Đơn vị: triệu đồng

STT	Tên loại hàng	Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch	So sánh (%)	MĐAH (%)
		Sản lượng	TT (%)	Sản lượng	TT (%)			
1	Hàng xá	433,575	45.32	508,575	47.55	75,000	117.30	7.84
2	Thép ống	243,958	25.5	271,453	25.38	27,495	111.27	2.87
3	Hàng bao	206,264	21.56	149,524	13.98	(56,740)	72.49	(5.93)
4	Tôn cuộn	56,349	5.89	76,152	7.12	19,803	135.14	2.07
5	Loại hàng khác	16,551	1.73	63,852	5.97	47,301	385.80	4.94
TỔNG CỘNG		956,697	100	1,070,556	100	112,859	111.80	x

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác công ty CP Vinalogistics)

Qua bảng số liệu ta thấy, song song với sản lượng chiếm tỷ trọng cao nhất, doanh thu về mặt hàng này cũng chiếm ưu thế. Năm 2023, doanh thu hàng xá đạt 508,575 triệu đồng, tăng 75,000 triệu đồng, tương ứng với lượng tăng là 117,30%, sự tăng lên của doanh thu xếp dỡ và lưu kho mặt hàng xá đã góp phần chủ yếu trong việc tăng doanh thu hoạt động của toàn cảng, tác động tích cực làm cho doanh thu tăng 7,84%. Từ đó có thể nhận thấy được rằng, hàng xá là mặt hàng chủ lực của doanh nghiệp do loại hàng này có tính đồng đều, phù hợp với trang thiết bị của cảng.

Thiết bị trở nên lỗi thời cũng là nguyên nhân chủ yếu làm giảm doanh thu đối với hàng bao, chỉ còn 72,49% so với năm 2022, điều này đã tác động làm tổng doanh thu giảm 2,87%. Hàng bao từng là thế mạnh của công ty Vinalogistics do cán bộ, công nhân viên giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực xếp dỡ, và cũng là mặt hàng đem lại lợi nhuận cao cho doanh nghiệp nên quý công ty cần cân nhắc đầu tư để không gây lãng phí nguồn lực, đánh mất cơ hội phát triển trong tương lai khi mà hàng bao ngày càng trở nên phổ biến.

2.3. Phân tích hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics theo mô hình SWOT

2.3.1. Điểm mạnh (Strengths)

Công ty VNL nằm ở vị trí địa lý thuận lợi, nằm gần các vùng kinh tế phát triển thuộc 4 tỉnh thành trọng điểm phía Nam đó là thành phố Hồ Chí Minh, Bình Dương, Đồng Nai và Bà Rịa - Vũng Tàu. Đặc biệt, cảng ICD Hưng Thái là nơi trung tâm có thể kết nối với các cụm khu công nghiệp như khu công nghiệp Phú Mỹ, khu công nghiệp Nhơn Trạch, khu công nghiệp Sóng Thần... thông qua Quốc lộ 51, hệ thống cao tốc liên kết giữa các tỉnh, ngoài ra cảng còn nằm ở trung tâm các cảng khác, dễ dàng kết nối.

Đội ngũ công nhân cảng đã có nhiều năm làm hàng, khả năng tiếng anh cũng như xử lý hiện trường tốt.

Công ty có lợi thế là thực hiện dịch vụ logistics trọn gói, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Giá cả cạnh tranh so với các đối thủ hiện tại trong khu vực. Được đánh giá thực hiện dịch vụ nhanh chóng, hiệu quả, chăm sóc khách hàng tốt, vì vậy nên có nhiều khách hàng lớn lâu năm.

Hiện nay ở Việt Nam có rất nhiều doanh nghiệp Nhà nước, công ty cổ phần, công ty liên doanh cùng cạnh tranh với công ty VNL trong lĩnh vực giao nhận hàng hóa tại Cảng, vì vậy có thể khẳng định rằng những thành tựu mà công ty đạt được là vô cùng to lớn; tuy nhiên chúng ta cũng không thể phủ nhận rằng dịch vụ

giao nhận hàng của Cảng vẫn đang tồn tại những bất cập và chính những vấn đề này sẽ gây khó khăn cho quá trình phát triển của công ty.

2.3.2. Điểm yếu (Weaknesses)

Dựa theo bảng khảo sát từ khách hàng, thì công tác đăng ký cho xe vào cảng ICD Hưng Thái hiện chưa được trơn tru, nhiều trường hợp hàng đến cổng nhưng không được vào cảng vì thiếu thông tin, và thủ tục. Cảng sử dụng hệ thống để ghi nhận việc làm hàng cũng là một điểm yếu khi dựa vào hệ thống mạng, và thao tác của Tallyman, khi mạng wifi yếu hoặc tallyman thao tác chậm thì xe chờ hàng phải chờ xử lý; việc kiểm soát quá chặt giấy phép vận chuyển cũng phần nào làm chậm quá trình xử lý cho xe ra vào cảng.

Cơ sở vật chất của cảng vẫn còn hạn chế: Số lượng container rỗng ít, phải đi thuê ngoài; container của cảng cũng bị hư hỏng nhiều, do đã sử dụng lâu năm; thiếu phương tiện vận chuyển hàng hóa (xe đầu kéo); tình hình cầu cảng thường xuyên quá tải, không thể tiếp nhận thêm tàu.

Có thể nhận thấy đây là khó khăn chung của nhiều doanh nghiệp Cảng nhưng để có thể tồn tại và phát triển, công ty cần phải giải quyết triệt để các vấn đề này càng nhanh càng tốt.

2.3.3. Cơ hội (Opportunities)

Tăng trưởng kinh tế và thương mại toàn cầu: Ngành vận tải biển chịu ảnh hưởng lớn từ sự phục hồi kinh tế sau COVID-19 và sự mở rộng của thương mại quốc tế. Nhu cầu sử dụng cảng biển để vận chuyển hàng hóa đang tăng đều đặn trở lại.

Xây dựng cơ sở hạ tầng cảng: Việt Nam đã và đang đầu tư đáng kể để nâng cao năng lực tiếp nhận và quản lý tàu lớn của cảng biển. Các cảng như Cái Mép và Lạch Huyện đã được cải tạo để tiếp nhận các tàu container lớn nhất thế giới.

Xu hướng xanh hóa: Các doanh nghiệp vận tải biển hiện có nhiều lựa chọn hơn nhờ xu hướng xanh hóa đội tàu và sử dụng các công nghệ hiện đại để cắt giảm

lượng khí thải carbon. Việc sử dụng các công nghệ hiện đại làm tăng hiệu quả hoạt động đồng thời hỗ trợ tuân thủ các yêu cầu về môi trường. Phát triển thương mại điện tử: Nhu cầu vận chuyển hàng hóa quốc tế đã tăng đáng kể do sự phát triển của thương mại điện tử. Trong chuỗi cung ứng toàn cầu, các dịch vụ logistics, đặc biệt là vận tải biển, đóng vai trò quan trọng.

2.3.4. Thách thức (Threats)

Suy thoái kinh tế toàn cầu: Nhu cầu vận chuyển hàng hóa bị ảnh hưởng bởi suy thoái kinh tế toàn cầu. Ngành hàng hải phải đối mặt với những vấn đề đáng kể do biến động kinh tế toàn cầu.

Biến động về giá cước vận chuyển: Giá cước vận chuyển đường biển rất biến động; chúng đã giảm mạnh so với mức đỉnh điểm năm 2021 và chỉ phục hồi một phần. Dự báo và lập kế hoạch kinh doanh đang gặp nhiều thách thức do sự biến động này.

Áp lực từ các quy định về môi trường: Các doanh nghiệp vận chuyển phải đầu tư đáng kể vào các công nghệ và quy trình xanh do các tiêu chuẩn về môi trường và giảm carbon nghiêm ngặt hơn. Chi phí hoạt động sẽ tăng do đó.

Cạnh tranh khốc liệt: Các tập đoàn vận tải biển lớn là đối thủ cạnh tranh chính trong lĩnh vực vận tải biển. Giá cả và chất lượng dịch vụ chịu rất nhiều áp lực vì lý do này.

Các vấn đề về cơ sở hạ tầng và quản lý: Mặc dù cơ sở hạ tầng cảng biển đã tiến bộ, nhưng vẫn còn thiếu sự phối hợp và quản lý hoạt động cảng, dẫn đến tình trạng tắc nghẽn và chậm trễ trong hoạt động cảng.

Ngành vận tải biển hiện đang phải đối mặt với cả triển vọng tăng trưởng đáng kể và một số trở ngại. Hãy tận dụng cơ hội, vượt qua trở ngại và phát triển các kỹ năng quản lý của bạn.

Nhận xét đánh giá chung:

Dựa vào thực trạng hoạt động và các yếu tố ảnh hưởng tới sự nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics của Công ty Cổ phần Vinalogistics, cá nhân em nhận thấy tại doanh nghiệp còn tồn tại một số điểm tốt và một số điểm chưa tốt như sau:

Về điểm tốt:

- Doanh nghiệp đã tuân thủ tốt trình tự trong các quy trình mà Nhà nước cũng như Tổng cục Hải quan yêu cầu;
- Đội ngũ nhân viên làm việc có trách nhiệm, chuyên nghiệp;
- Ban giám đốc có sự điều chỉnh khá linh hoạt về tình hình tài chính cũng như tình hình nhân sự của công ty;
- Nguồn hàng hóa vận chuyển cũng như số lượng hồ sơ làm thủ tục Hải quan khá đều đặn.

Về điểm chưa tốt:

- Do việc đầu tư trang thiết bị chưa tốt nên năng suất lao động của các nhân viên chưa được khai thác triệt để.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương này phân tích thực trạng hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics, tập trung vào các khía cạnh như cơ sở hạ tầng, nguồn nhân lực, quy trình tác nghiệp và hiệu quả kinh doanh. Hiện tại, công ty đã xây dựng mạng lưới vận tải và kho bãi rộng khắp, đáp ứng nhu cầu xếp dỡ và lưu trữ hàng hóa, đặc biệt là hàng hóa dạng xá rời như ngũ cốc và thép. Tuy nhiên, công ty cũng đối mặt với một số hạn chế như thiếu đồng bộ trong quy trình, chưa ứng dụng mạnh mẽ công nghệ hiện đại và còn phụ thuộc vào đối tác thứ ba trong một số khâu. Những thách thức này ảnh hưởng đến chi phí vận hành và thời gian giao hàng. Từ thực trạng này, chương 2 sẽ làm cơ sở để đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả dịch vụ logistics tại công ty.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI CÔNG TY CỔ PHẦN VINALOGISTICS

3.1. Định hướng phát triển của công ty

3.1.1. Các định hướng phát triển

Sứ mệnh: Trở thành trung tâm kết nối chuỗi cung ứng, chuỗi logistics các tỉnh miền Đông và Tây Nam bộ và là nơi mang giá trị tối ưu cho khách hàng.

Nhiệm vụ:

- Cải tiến không ngừng các tiêu chuẩn dịch vụ so với các cảng khác trên khu vực;
- Luôn xem xét, quan tâm đến nhu cầu khách hàng và cung cấp các giải pháp dịch vụ mang lại sự tiện lợi và trải nghiệm tốt nhất đến khách hàng;
- Xây dựng đội ngũ nhân lực thành công thông qua văn hóa doanh nghiệp; sự tôn trọng, nuôi dưỡng tài năng và hỗ trợ lẫn nhau;
- Tăng cường công tác thanh tra, giám sát, siết chặt kỷ luật hành chính, giữ gìn giá trị thương hiệu, phòng chống vi phạm pháp luật trong lĩnh vực quản lý tiền, hàng;
- Cân đối nguồn vốn, sử dụng vốn an toàn - hiệu quả, đảm bảo ngân sách, đáp ứng kịp thời các nhu cầu thanh toán, đầu tư trong Công ty;
- Phát triển và khuyến khích khả năng của nhau; kết nối sự phát triển của cảng với sự tiến bộ của phát triển bền vững, thân thiện với môi trường, khu phố và lối sống gần cảng;

3.1.2. Các mục tiêu đối với môi trường

Công ty luôn chú trọng vấn đề về môi trường trong quá trình hoạt động kinh doanh, tăng cường thực hiện nhiều biện pháp nhằm giảm thiểu tác động đến môi trường; Với mục tiêu phát triển bền vững, Công ty thường xuyên tổ chức

tuyên truyền nâng cao ý thức tiết kiệm năng lượng của cán bộ nhân viên, bảo vệ môi trường chống biến đổi khí hậu; tăng cường sử dụng các nguồn năng lượng sạch và các vật liệu tiết kiệm năng lượng. Bên cạnh lợi ích chung của cảng ICD Hưng Thái, Công ty VinaLogistics luôn đẩy mạnh vai trò, đóng góp đối với lợi ích của cộng đồng nhằm góp phần vào sự phát triển chung của xã hội và đánh giá định kỳ việc xả thải để có biện pháp xử lý kịp thời và giảm thiểu gây ô nhiễm môi trường.

3.1.3. Chiến lược phát triển chung và dài hạn

Về hoạt động khai thác cảng: Triển khai phát triển đồng bộ cảng biển với cơ sở hạ tầng kết nối cảng và dịch vụ sau cảng; nâng cao chất lượng dịch vụ logistics phục vụ vận tải thuận lợi, tổ chức hiệu quả quá trình vận tải trong khu vực; hiện đại hóa hoạt động khai thác cảng thông qua việc ứng dụng khoa học công nghệ mới như: hệ thống phần mềm khai thác hàng tổng hợp, hàng container, hệ thống E-port, phần mềm quản lý kho, bãi hiện đại.

Về tài chính: Thi hành các chính sách tiết kiệm chi phí, hạ giá thành dịch vụ nhằm tăng tính cạnh tranh và tăng lợi nhuận cho Công ty, tận dụng hiệu quả nguồn vốn hiện có, tuân thủ các hướng dẫn và quản lý chặt chẽ các chính sách công nợ, thu hồi vốn giảm thiểu rủi ro hoạt động cho Công ty.

Về nhân sự:

- Nâng cao trình độ quản lý, nghiệp vụ chuyên môn, tay nghề cho người lao động nhằm đáp ứng các đòi hỏi bức thiết của thị trường trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng cao phục vụ cho việc định hướng kinh doanh, phát triển sản xuất của Công ty. Từng bước trẻ hóa nguồn nhân lực, đổi mới chính sách đãi ngộ nhằm thu hút và giữ chân nhân tài, kết hợp tăng cường đào tạo, đặc biệt là đào tạo chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ để nâng tầm nguồn lực, đáp ứng tiêu chuẩn trong tình hình mới.

- Xây dựng văn hóa doanh nghiệp “lấy khách hàng làm trung tâm” nhằm tập trung toàn bộ hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp hướng đến khách hàng, tạo cơ chế và khuyến khích nhân viên chủ động thực hiện các giải pháp chăm sóc khách hàng.

3.2. Một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics

Trên cơ sở thực trạng hoạt động dịch vụ Logistics của Công ty Cổ phần VinaLogistics trong giai đoạn 2022-2023 đã được phân tích tại chương 2. Bài luận đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hoạt động dịch vụ Logistics của Công ty Cổ phần VinaLogistics như sau:

3.2.1. Cải thiện Hạ tầng và Thiết bị Cảng

a) Cơ sở đưa ra giải pháp

Hiện nay mặc dù là một trong số những doanh nghiệp có khả năng tiếp nhận tàu đi hàng xá rời hàng đầu, tuy nhiên hệ thống của Cảng chỉ tiếp nhận được các tàu vừa và nhỏ (dưới 80,000 DWT).

Bên cạnh đó, Phòng Điều độ - Khai thác còn thường xuyên phải từ chối tiếp nhận phục vụ các sà lan nhỏ do tình trạng kẹt cầu bến kéo dài gây thất thoát doanh thu cho doanh nghiệp. Dưới đây là thống kê số lượng tàu mà Cảng ICD Hưng Thái tiếp nhận trong 2 năm 2022-2023:

Bảng 3.1. Tình hình thực hiện sản lượng theo loại tàu tới Cảng

Đơn vị: tàu

STT	Loại tàu	Trọng tải (DWT)	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch	So sánh (%)
1	Panamax bulk carrier	65,000-99,999	28	41	13	146.43
2	Handymax bulk carrier	40,000-64,999	7	13	6	185.71
3	Handysize bulk carrier	10,000-39,999	10	19	9	190
TỔNG CỘNG			45	73	28	162.22

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác Công ty CP VinaLogistics)

Đánh giá số lượng tàu tới cảng theo trọng tải tàu là một phần quan trọng trong việc quản lý và lập kế hoạch hoạt động của cảng. Bằng cách phân loại các tàu theo trọng tải, cảng có thể hiểu được yêu cầu và nhu cầu của từng loại tàu cụ thể và có thể phối hợp các hoạt động cũng như cung cấp dịch vụ phù hợp.

Khu vực cầu bến của cảng Hưng Thái gồm 3 cầu bờ MacGregor. Với chiều dài cầu bến rộng lớn có khả năng tiếp nhận tàu lên tới 80,000 DWT, cảng thu hút được nhiều tàu lớn tới xếp dỡ.

Qua bảng số liệu có thể thấy tàu Panamax bulk carrier chiếm số lượng đa số trong cả 2 năm 2022 và 2023, trong năm 2023 đạt 41 chiếc tàu, tăng 13 chiếc so với năm 2022, đạt 146.43%. Hiện tại, cảng đang đầu tư vào cơ sở hạ tầng để ngày càng tiếp nhận được các con tàu lớn hơn. Bên cạnh đó còn 1 yếu tố khách quan là hạ lưu của cảng, với vị trí cảng nằm ở vị trí trọng yếu, liền kề cảng CMIT và rất gần các cảng container lớn trong khu vực Cái Mép - Thị Vải, có lòng hạ lưu sâu, kết hợp với mực nước thủy triều là điều kiện để các con tàu lớn có thể tiếp cận Cảng.

b) Thực hiện

Nâng cấp cầu cảng: Đầu tư nâng cấp cầu cảng để có thể tiếp nhận và xử lý tàu có trọng tải lớn; việc mở rộng diện tích bãi và nâng cao khả năng chịu tải của cầu cảng sẽ giúp xử lý nhanh chóng hơn các mặt hàng nặng và công kênh.

Trang bị thiết bị xếp dỡ hiện đại: Đầu tư vào các thiết bị xếp dỡ chuyên dụng như cần cẩu có sức nâng lớn, xe nâng hàng và các phương tiện vận tải nội bộ hiện đại để giảm thời gian xếp dỡ hàng hoá từ tàu. Bên cạnh đó, một số tàu có giới hạn về sức nâng cũng như tầm với, nên việc nâng cấp thiết bị xếp dỡ là việc hết sức cần thiết để giữ được chân khách hàng cũ và thu hút nhiều khách hàng mới trước bối cảnh ngày càng phát triển về kích cỡ của tàu trên toàn thế giới.

Thực hiện nạo vét luồng lạch thường xuyên đảm bảo rằng các tàu thuyền có thể di chuyển an toàn qua các luồng lạch mà không gặp nguy cơ mắc cạn, cho phép các tàu có trọng tải lớn hơn có thể vào cảng.

c) Kết quả dự kiến đạt được

Hiện nay, với nhu cầu cung cấp dịch vụ logistics ngày càng cao, cùng với yêu cầu về chất lượng hàng hóa và tính hoàn thiện cao đang là lựa chọn hàng đầu trên thế giới. Dịch vụ logistics cũng tỉ lệ thuận với nhu cầu về điều kiện này. Để đáp ứng được nhu cầu về đảm bảo chất lượng hàng hóa vận chuyển, kích thước tàu cũng tăng lên dần đều. Cụ thể, tàu chở hàng rời lớn nhất - Valemax có trọng tải lên tới 400,000 DWT. Khi cầu cảng và trang thiết bị được nâng cấp, Cảng sẽ tiếp nhận được các con tàu có kích thước lớn, tải trọng cao (>80,000DWT), hoạt động xếp dỡ diễn ra thông suốt hơn. Việc nâng cấp cầu cảng để tiếp nhận các tàu lớn có tầm ảnh hưởng rất lớn đối với hoạt động và phát triển của cảng:

Tăng cường khả năng cạnh tranh: Việc nâng cấp cầu cảng giúp cảng tiếp nhận được các tàu có trọng tải lớn hơn, từ đó thu hút thêm các tàu container và tàu chở hàng rời lớn; điều này, tăng cường khả năng cạnh tranh của cảng so với các cảng khác trong khu vực hoặc trên thế giới.

Gia tăng khối lượng hàng hóa: Cảng có thể xử lý nhiều hàng hóa hơn trong một lần cập bến, giúp giảm chi phí vận chuyển và tăng hiệu quả logistics; điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh toàn cầu hóa, và nhu cầu vận tải biển ngày càng tăng.

Phát triển kinh tế khu vực: Nâng cấp cầu cảng thường đi kèm với việc mở rộng các cơ sở hạ tầng liên quan như kho bãi, đường sá và các dịch vụ logistics khác, tạo ra nhiều cơ hội việc làm và thúc đẩy phát triển kinh tế khu vực.

Giảm thiểu tắc nghẽn và tối ưu hóa thời gian quay vòng: Các tàu lớn thường có thể vận chuyển lượng hàng hóa tương đương với nhiều tàu nhỏ, giúp giảm tắc nghẽn, và tối ưu hóa thời gian quay vòng tại cảng.

Đáp ứng nhu cầu thị trường: Với sự gia tăng của các tàu container lớn (như các tàu thuộc lớp Post-Panamax), việc nâng cấp cầu cảng là cần thiết để đáp ứng nhu cầu thị trường, và tránh mất đi những cơ hội kinh doanh quan trọng. Bên cạnh đó là kiếm thêm được các khoản do cung cấp dịch vụ cho các tàu, sà lan nhỏ, từ đó góp phần làm tăng nguồn thu nhập đáng kể cho hoạt động xếp dỡ ở Cảng.

3.2.2. Tối ưu hóa quy trình tác nghiệp

a) Cơ sở đưa ra giải pháp

Dựa trên khảo sát hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics tại cảng ICD Hưng Thái, thời gian xếp giờ trung bình của một section hàng là 1,25h. Trong đó, thời gian đưa mã hàng từ bãi ra Cảng và ngược lại chiếm khoảng 30 phút. Thời gian xếp dỡ kéo dài một phần do quá trình di chuyển từ bãi ra cầu cảng, các mã hàng cần được xếp dỡ còn nằm sâu trong bãi gây lãng phí thời gian.

Việc tiến hành cho tàu cập và làm hàng còn phụ thuộc nhiều trong phần khai báo chứng từ liên quan trước khi cập cầu. Tàu chỉ được phép tiến hành giải phóng khi đã nộp đủ như yêu cầu của Cảng dẫn đến tình trạng cầu tàu trống nhưng tàu không thể cập bến.

Ngoài ra, dựa theo khảo sát từ khách hàng thì công tác cho xe vào cảng nhận hàng chưa được trơn tru do thiếu nhiều thông tin, thông tin bị sai lệch nên không thể hoàn thành thủ tục cho xe vào.

Bên cạnh đó các số liệu liên kết giữa hiện trường và văn phòng còn phải nhập thủ công làm xuất hiện một số chênh lệch trong chứng từ, gây mất uy tín đối với khách hàng và tốn thời gian chỉnh sửa, giải trình.

Năng suất xếp dỡ tại Cảng phụ thuộc vào nhiều yếu tố chủ quan và khách quan khác nhau như: cơ sở hạ tầng, công nghệ thiết bị, nhân lực, quy trình hoạt động, khí hậu và điều kiện làm việc, quản lý và lập kế hoạch chặt chẽ,...

Bảng 3.2. Thời gian xếp dỡ hàng hóa trung bình tại Cảng Hưng Thái

Đơn vị: tấn/ ngày/ tàu

STT	Loại hàng	Thời gian xếp dỡ trung bình
1	Hàng xá	700
2	Hàng thép ống	640
3	Hàng tôn cuộn	950
4	Hàng bao	1100
5	Hàng phế liệu, gang thỏi	5550

(Nguồn: Phòng Điều độ - khai thác Công ty CP Vinalogistics)

Qua bảng số liệu trên có thể thấy, thời gian xếp dỡ trung bình của cảng ICD Hưng Thái đã và đang đạt mức năng suất trung bình trong ngành tại các cảng ở Việt Nam, tốc độ giải phóng tàu ở mức nhanh. Điều này có thể kết luận rằng đội ngũ nhân viên tổ chức xếp dỡ làm việc có hiệu quả, kinh nghiệm làm việc lâu năm, và điều kiện khí hậu, và thời tiết khá thuận lợi tại khu vực Cảng.

Tuy nhiên thời gian cập cảng của tàu lại dài cho thấy còn nhiều bất cập trong vấn đề xử lý hồ sơ chứng từ do thông tin liên lạc giữa chủ tàu và Cảng còn

hạn chế, khách hàng hầu như chưa nắm rõ được quy trình giao nhận tại Cảng nên chưa chuẩn bị làm trước các thủ tục cần thiết.

b) Thực hiện

Quy hoạch bãi chứa hợp lý: Sắp xếp và phân bổ không gian bãi chứa một cách khoa học, phù hợp với đặc thù của loại hàng hóa để tối ưu hóa không gian, và giảm thiểu thời gian vận chuyển nội bộ.

Tự động hóa và số hóa quy trình:

Áp dụng công nghệ tự động hóa và số hóa vào các quy trình làm hàng thay vì nhập liệu thủ công để giảm thiểu sai sót, tăng cường hiệu quả quản lý và giám sát.

Hệ thống tiếp nhận chứng từ online trước khi tàu tới cảng thay vì nộp bản cứng của các chứng từ giúp cho các doanh nghiệp có thể trình giấy tờ từ trước cho cảng, nắm bắt được các loại giấy tờ cần thiết phải trình và bổ sung các giấy tờ cần thiết một cách kịp thời. Hệ thống quản lý cảng (Terminal Operating System - TOS) sẽ giúp theo dõi và điều phối hoạt động xếp dỡ một cách hiệu quả và chính xác hơn.

Tiếp nhận và kiểm tra danh sách xe sẽ tham gia vào quá trình làm hàng 1 cách kỹ lưỡng, kịp thời báo cáo và sửa chữa, gửi thông tin cho các bộ phận có liên quan để thông tin được truyền đi 1 cách nhất quán, tránh được tình trạng phải sửa chữa khi xe đã tới cổng Cảng.

c) Kết quả dự kiến đạt được

Việc quy hoạch lại bãi chứa hợp lý và áp dụng tự động hóa và số hóa vào quy trình làm hàng giúp tối ưu được quá trình làm hàng, giảm thiểu những khoảng thời gian không cần thiết do xếp dỡ, chờ chứng từ,... Điều này vừa giúp tăng lượng tàu mà cảng tiếp nhận vừa tạo được uy tín và giữ chân khách hàng đến với cảng.

Tối ưu hóa quy trình làm hàng thường yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên liên quan, bao gồm nhà khai thác cảng, hãng tàu, và khách hàng; điều này cải thiện sự hiểu biết và hợp tác, giúp giải quyết các vấn đề nhanh chóng hơn.

3.2.3. Hợp tác với Đối tác và Khách hàng

a) Cơ sở đưa ra giải pháp

Hiện nay một số thiết bị xếp dỡ của Cảng đang dần xuống cấp và lỗi thời làm giảm hiệu suất khai thác tại cảng, tuy nhiên doanh nghiệp còn nhiều đắn đo do việc đầu tư trang thiết bị mới cần một khoản kinh phí khá lớn, và tính kinh tế của thiết bị đối với các loại hàng mà Cảng đang kinh doanh xếp dỡ.

Bên cạnh việc đầu tư vào trang thiết bị, việc giữ chân khách hàng cũng là một điều cấp thiết để nâng cao lợi nhuận và uy tín cho doanh nghiệp. Việc thiếu chứng từ dẫn đến tình trạng khách hàng không thể tiến hành làm hàng là một trong những nguyên nhân gây mất khách hàng, giảm chất lượng dịch vụ.

b) Thực hiện

Hợp tác với các nhà cung cấp thiết bị: Thiết lập mối quan hệ hợp tác chặt chẽ với các nhà cung cấp thiết bị làm hàng để hiểu rõ hơn về đặc tính hàng hóa, từ đó xây dựng quy trình làm hàng tối ưu.

Chính sách khách hàng linh hoạt: Áp dụng các chính sách linh hoạt và ưu đãi đối với các khách hàng lớn và thường xuyên, nhằm khuyến khích sự hợp tác lâu dài và nâng cao hiệu quả hoạt động cảng như: chấp nhận bổ sung hồ sơ, chứng từ, khoản thanh toán sau đối với khách hàng thường niên của cảng; chấp nhận gửi chứng từ online đến cảng trước khi tàu cập bến.

Thường xuyên quảng bá thông tin, dịch vụ mới của Cảng đến quý khách hàng thân thuộc cũng như khách hàng mới để họ có thể nắm được tình hình hoạt động của Cảng, quy trình nộp hồ sơ thủ tục... Từ đó sẽ tạo được mối quan hệ bền chặt, giữ chân được khách hàng khi có dịp đến sử dụng dịch vụ tại Cảng.

c) Kết quả dự kiến đạt được

Vấn đề về vốn luôn là trọng điểm đối với các doanh nghiệp Cảng nói chung, việc hợp tác với các nhà cung cấp thiết bị giúp cảng lựa chọn được thiết bị phù hợp nhất với hoạt động kinh tế của mình, nhận được những khuyến mãi từ đại lý giúp tiết kiệm cho doanh nghiệp, và việc áp dụng các chính sách ưu đãi cho khách hàng giúp cảng có được nguồn thu cố định và thường xuyên.

3.2.4. Tăng cường An toàn

a) Cơ sở đưa ra giải pháp

Để đảm bảo chất lượng dịch vụ logistics an toàn và hoàn thiện nên mọi công đoạn trong quá trình làm hàng đều phải chính xác từ khâu chuẩn chỉ đến khâu hạ mã hàng xuống, chỉ cần một sai sót nhỏ sẽ gây lãng phí rất nhiều thời gian handle lại từ đầu gây lãng phí rất nhiều thời gian nâng hạ hàng, và đặc biệt quan trọng là gây nguy hiểm đến tính mạng con người.

b) Thực hiện

Tuân thủ các quy định an toàn: Thực hiện nghiêm ngặt các quy định về an toàn lao động, đặc biệt là đối với việc xếp dỡ các hàng nặng và cồng kềnh như thép ống, tôn cuộn,... Đối với các loại hàng đó, việc chèn lót và chằng buộc là đặc biệt cần thiết. Việc kiểm tra kỹ sau khi đã hạ mã hàng cần có sự kiểm tra xác nhận của 2 bên trở lên để đảm bảo an toàn tuyệt đối.

c) Kết quả dự kiến đạt được

Khi các bộ phận trong cảng đảm bảo tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về an toàn sẽ giúp cảng tiết kiệm được thời gian và công sức giải quyết sự cố, giảm thiểu các tai nạn lao động từ đó nâng cao được uy tín của công ty trong lĩnh vực xếp dỡ hàng hóa, tăng được lượng khách hàng và nguồn thu cho công ty.

3.2.5. Ứng dụng Công nghệ Mới

a) Cơ sở đưa ra giải pháp

Các hoạt động của Cảng thường liên quan đến việc phát thải khí nhà kính, chất thải nguy hại và ô nhiễm nước. Hiện nay, nhiều quốc gia và tổ chức quốc tế đã đưa ra các quy định chặt chẽ về bảo vệ môi trường và phát triển bền vững. Việc tuân thủ các quy định này không chỉ giúp công ty tránh được các rủi ro pháp lý mà còn nâng cao uy tín và hình ảnh của công ty trên thị trường quốc tế.

Chuyển đổi số là hướng đi chiến lược của các doanh nghiệp Logistics và Công ty VinaLogistics cũng không phải là ngoại lệ. Trên thực tế, trong thời gian qua, công ty đã thực hiện và triển khai nhiều ứng dụng công nghệ thông tin cũng như ứng dụng thành tựu của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 vào chuyển đổi số cho doanh nghiệp nhằm nâng cao hoạt động dịch vụ Logistics cung ứng đến với khách hàng.

b) Thực hiện

Ứng dụng Internet of Things (IoT): Sử dụng các cảm biến IoT để giám sát và quản lý hoạt động xếp dỡ, và lưu trữ hàng hóa theo thời gian thực, giúp tối ưu hóa quá trình làm hàng và giảm thiểu rủi ro.

Cải thiện và áp dụng các công nghệ xanh và bền vững như hệ thống quản lý năng lượng, xử lý nước thải và sử dụng năng lượng tái tạo. Điều này giúp giảm thiểu tác động đến môi trường và tăng cường bền vững của hoạt động Cảng.

Nghiên cứu ứng dụng công nghệ Blockchain vào dịch vụ Logistics. Trên thế giới, những công ty lớn như Amazon, Uber đã ứng dụng công nghệ Blockchain tạo ra một cửa nhanh chóng, an toàn không giấy tờ, đơn giản hóa, tính kiểm soát, minh bạch hạn chế giữa các bên trong ngành Logistics về địa chỉ, trả hàng, kết xe, giao hàng trong 2-3 giờ hoặc trong ngày...

Hoàn thiện việc ứng dụng dữ liệu lớn (Big data) bao gồm kho dữ liệu khổng lồ từ nhiều nguồn khác nhau được tạo ra bởi công nghệ IoT. Dữ liệu thu được từ

vị trí giám sát và thời tiết cùng với lịch trình của đội xe giúp tối ưu hóa các tuyến đường và lập kế hoạch giao hàng. Kết hợp với trí tuệ nhân tạo (AI) để xử lý kho dữ liệu của toàn Tổng công ty, đề xuất báo cáo phân tích tự động, báo cáo định kỳ, phân tích thị trường, phân tích nhu cầu của khách hàng... để từ đó xây dựng chiến lược chuỗi cung ứng dài hạn cho VinaLogistics.

c) Kết quả dự kiến đạt được

Các cảng phát triển xanh và bền vững có thể thu hút nhiều khách hàng hơn, đặc biệt là những doanh nghiệp chú trọng đến trách nhiệm xã hội và bảo vệ môi trường. Bên cạnh đó, giảm thiểu ô nhiễm từ hoạt động của Cảng giúp cải thiện chất lượng không khí, nước, từ đó bảo vệ sức khỏe của cộng đồng nhân viên, và dân cư xung quanh.

Khi sử dụng Blockchain cho phép kiểm soát, đạt độ tin cậy và tính minh bạch tối đa chuỗi cung ứng.

Phân tích dữ liệu cung cấp thông tin chi tiết hữu ích để cải thiện năng suất kho, quản lý hiệu suất và sử dụng tối ưu các nguồn tài nguyên logistics. Việc phân tích dữ liệu thị trường hỗ trợ tối ưu hóa hơn nữa việc định giá nhà cung cấp, mức tồn kho và tạo báo cáo quản lý rủi ro. Hơn nữa, phân tích nâng cao cung cấp thông tin chi tiết giúp xác định các điểm bất thường và đưa ra các giải pháp bảo trì dự đoán.

Việc áp dụng các giải pháp trên không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics mà còn tăng cường năng lực cạnh tranh của Cảng trong bối cảnh thị trường vận tải biển ngày càng cạnh tranh khốc liệt.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Công ty

Một số kiến nghị với công ty được đưa ra cụ thể là:

- Tăng cường nguồn nhân lực cho công ty, đào tạo nhân viên để nâng cao trình độ dịch vụ đưa Cảng ngày càng phát triển hơn;

- Tăng cường đầu tư các trang thiết bị hiện đại gồm thiết bị xếp dỡ, phương tiện di chuyển; việc này nhằm giúp cho công việc giải phóng tàu một cách nhanh hơn, và đây là yếu tố giúp cho việc khách hàng có quyết định đưa tàu vào cảng của mình không;

- Đầu tư cơ sở hạ tầng nhằm giúp cho Cảng có thể tiếp nhận được tàu vào Cảng làm việc một cách tối ưu; Mở rộng thị trường kinh doanh, tạo điều kiện phát triển mạnh về dịch vụ logistics;

- Xây dựng hệ thống cảng ngày càng hiện đại, sử dụng các phần mềm 4.0.

3.3.2. Kiến nghị đối với Nhà nước

Một số kiến nghị với nhà nước được đưa ra cụ thể:

- Xây dựng và nâng cấp hệ thống cầu đường, cơ sở hạ tầng để kết nối thông suốt luồng hàng trong nước và quốc tế. Mặt khác, giao thông thuận lợi giúp cho giá thành của sản phẩm cũng giảm đi, và giúp cho Công ty cạnh tranh được trên thị trường;

- Nước Việt Nam ta có vị trí thuận lợi, có đường bờ biển kéo dài, vì vậy Nhà nước nên đẩy mạnh, đầu tư nhiều vào cảng biển để đưa nước ta phát triển hơn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Để nâng cao hiệu quả hoạt động dịch vụ logistics tại Công ty Cổ phần VinaLogistics, cần một sự đổi mới mạnh mẽ từ cả tư duy chiến lược lẫn thực tiễn triển khai. Các giải pháp không chỉ dừng lại ở việc cải thiện cơ sở hạ tầng kho bãi, tối ưu hóa quy trình vận hành mà còn tập trung đẩy mạnh ứng dụng công nghệ hiện đại như phần mềm quản lý chuỗi cung ứng, tự động hóa và trí tuệ nhân tạo. Hơn nữa, việc thiết lập mối quan hệ đối tác chiến lược với khách hàng và nhà cung cấp sẽ giúp VinaLogistics không chỉ nâng cao uy tín mà còn mở rộng cơ hội

hợp tác bền vững. Chỉ khi kết hợp hài hòa giữa chiến lược, công nghệ và con người, công ty mới có thể vươn tầm, khẳng định vị thế trong ngành logistics đầy cạnh tranh hiện nay.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu, có thể nhận thấy rằng Logistics là một ngành có rất nhiều tiềm năng phát triển, khối lượng hàng hóa qua các năm vẫn luôn tăng trưởng không ngừng và với nền kinh tế đang từng bước chuyển mình như Việt Nam thì luôn luôn có những cơ hội để cho các doanh nghiệp phát triển mạnh mẽ. Tuy nhiên cũng trong môi trường kinh doanh này, sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày càng khốc liệt, sức ép đó khiến các doanh nghiệp ngày càng phải giảm thiểu chi phí, nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm giá thành... Với việc nâng cao hoạt động dịch vụ Logistics, Công ty Cổ phần VinaLogistics có thể cải thiện được năng suất vận chuyển hàng hóa, nắm bắt được nhu cầu của khách hàng và hướng tới sự phát triển bền vững.

Mặt khác, hoạt động dịch vụ logistics là một trong những hoạt động quan trọng nhất của Công ty Cổ phần VinaLogistics nói riêng và các cảng khác trên toàn thế giới nói chung. Quy trình tác nghiệp hoạt động dịch vụ logistics có tối ưu hay không mang tính quyết định bậc nhất trong hoạt động kinh doanh của công ty. Nhận biết được tầm quan trọng của nó, doanh nghiệp đã và đang không ngừng cải thiện để đem đến cho khách hàng những dịch vụ tốt nhất với mức giá phù hợp.

Quy trình tác nghiệp dịch vụ logistics tại cảng ICD Hưng Thái là công việc đòi hỏi sự tỉ mỉ, chính xác, đồng thời phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định an toàn lao động. Mỗi công đoạn của quy trình, từ kiểm tra chất lượng hàng hóa, sắp xếp, vận chuyển đến bảo quản, đều diễn ra một cách bài bản và chuyên nghiệp.

Công ty Cổ phần Vinalogistics không chỉ chú trọng đến việc đảm bảo tiến độ, và chất lượng công việc, mà còn đặc biệt quan tâm đến sự an toàn cho người lao động và hàng hóa. Điều này thể hiện qua hệ thống trang thiết bị hiện đại, tiên tiến cùng với đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm, và được đào tạo bài bản theo đúng quy định. Quy trình tác nghiệp dịch vụ logistics tại Công ty diễn ra một cách mượt mà và hiệu quả, mặc dù có những thời điểm phải đối mặt với khó khăn từ yếu tố thời tiết hay các sự cố vận tải. Tuy nhiên, sự linh hoạt và chuyên nghiệp

trong cách điều phối công việc của công ty CP VinaLogistis đã giúp Công ty vượt qua những thách thức này, và đảm bảo rằng mọi hoạt động đều diễn ra an toàn và đúng tiến độ theo quy trình của Cảng quy định.

Trước tình hình cạnh tranh mạnh mẽ trên thị trường mà công ty vẫn giữ vững được, và đạt doanh thu lớn và thành công trong năm 2023. Điều này cho thấy sự nỗ lực của toàn thể nhân viên, lãnh đạo của công ty. Ngoài những mặt tích cực thì công ty cần tìm ra các giải pháp để khắc phục các mặt không tốt trong năm qua để giúp Cảng có được vị thế cạnh tranh trên thị trường, và ngày càng nâng cao danh tiếng của Công ty lên một tầm cao mới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS. TS Đoàn Thị Hồng Vân (2010). *Logistics những vấn đề cơ bản*. Nhà xuất bản Lao động - Xã hội.
2. TS. Hà Minh Hiếu (2022). *Giáo trình Quản trị Logistics*. Nhà xuất bản Tài chính.
3. Đặng Đình Đào, Trần Văn Bảo, Phạm Cảnh Duy, Đặng Thị Thúy hồng (2018). *Giáo Trình Quản Trị Logistics (Dùng Cho Ngành Kinh Tế Và Quản Trị Kinh Doanh)*. Nhà xuất bản Tài chính.
4. Website công ty Cổ phần Vina Logistics: <https://vinalogisticscorp.com/> (8/12/2024)
5. Phòng Tài chính - Kế toán công ty Cổ phần Vina Logistics (2024). *Kết quả hoạt động kinh doanh dịch vụ logistics của công ty Cổ phần Vina Logistics*.
6. Phòng Điều Độ - Khai Thác công ty Cổ phần Vina Logistics (2024). *Sổ tay hướng dẫn làm hàng Vinalog của công ty Cổ phần Vina Logistics*.
7. TS. Nguyễn Văn Khoảng & ThS. Mai Văn Thành (2020). *Giáo trình Quản lý và Khai thác cảng*.
8. PGS. TS. Nguyễn Hồng Đàm (2003). *Giáo trình Vận tải và giao nhận trong ngoại thương*. Nhà xuất bản Giao thông vận tải, Hà Nội.
9. Bộ Công Thương (2023). *Báo cáo logistics Việt Nam năm 2023*, Nhà xuất bản Công Thương, Hà Nội.
10. Hoàng Thị Đoan Trang, Hoàng Ngọc Thuận (2020). Thực trạng quản lý chất lượng dịch vụ Logistics của các doanh nghiệp Việt Nam. *Tạp chí Công thương*, số 16, tháng 7/2020.
11. Nguyễn Thị Khánh Ly (2016). Hoàn thiện chất lượng dịch vụ Logistics để gia tăng sự hài lòng của khách hàng tại Công ty Cổ phần Furniweb Việt Nam giai đoạn 2016-2020, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.

12. Nguyễn Thị Phương Thảo (2020). Nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics cho Công ty Cổ phần Vinalines Logistics Việt Nam, Luận văn Thạc sĩ Kinh tế, Trường Đại học Ngoại thương.
13. Phạm Trung Hải (2019). Phát triển ngành dịch vụ logistics tại Việt Nam. *Tạp chí Tài chính*, <https://tapchitaichinh.vn/nguyen-cuu-trao-doi/phat-trien-nganh-dich-vu-logistics-tai-viet-nam-306129.html> (8/12/2024)
14. Nguyễn Hán Khanh & Phạm Quang Long (2023). Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ cho các doanh nghiệp Logistics tại Việt Nam. *Tạp chí công thương*, DT.22.2-022, <https://tapchicongthuong.vn/giai-phap-nang-cao-chat-luong-dich-vu-cho-cac-doanh-nghiep-logistics-tai-viet-nam-106840.htm> (8/12/2024)
15. Trà Ngân (2023). Nhiều giải pháp tăng hiệu quả cảng biển. *Báo Bà Rịa - Vũng Tàu*, <https://baobariavungtau.com.vn/kinh-te-bien/202309/nhieu-giai-phap-tang-hieu-qua-khai-thac-cang-bien-990783/index.htm> (8/12/2024)
16. Quốc hội (2015). *Bộ luật Hàng hải Việt Nam năm 2015*, <https://luatvietnam.vn/giao-thong/bo-luat-hang-hai-viet-nam-2015-101329-d1.html> (8/12/2024)
17. Ngọc Hân (2020). Sau 20 năm quy hoạch, hệ thống cảng biển Việt Nam đã có bước phát triển vượt bậc. Cục Hàng hải Việt Nam, <https://vinamarine.gov.vn/vi/tin-tuc/sau-20-nam-quy-hoach-he-thong-cang-bien-viet-nam-da-co-buoc-phat-trien-vuot-bac> (8/12/2024)
18. Đào Chí Nghĩa (2023). The Development of Vietnam's seaports: current situation and solutions. *Tạp chí Nghiên cứu khoa học và phát triển*, <https://jsrd.thanhdo.edu.vn/index.php/khpt/article/view/103> (8/12/2024)