

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**Đề tài: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ
HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ TÀU BIỂN CỦA CÔNG TY TNHH
DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM**

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

Giảng viên hướng dẫn: Ts. Hà Minh Hiếu

Sinh viên thực hiện: Văn Chí Hiếu

MSSV: 21031326

Lớp: DH21LG3

Bà Rịa - Vũng Tàu, tháng 12 năm 2024

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:

.....

.....

.....

2.8. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....

.....

.....

2.9. 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:

.....

.....

.....

2.8. Tính sáng tạo và ứng dụng:

.....

.....

.....

2.9. 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: Khóa luận tốt nghiệp với đề tài “ Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động Đại lý tàu biển của công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM“ này là kết quả nghiên cứu của riêng em, được thực hiện dưới sự hướng dẫn khoa học của Tiến sĩ Hà Minh Hiếu, với những số liệu và kết quả trong khóa luận do em tự thu thập và chất lọc trên các hệ thống cũng như phần tài liệu tham khảo, đảm bảo tính trung thực về các nội dung của khóa luận và tuân thủ các quy định về trích dẫn, tài liệu tham khảo. Em xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về lời cam đoan này”.

Vũng Tàu, ngày 08 tháng 01 năm 2025
Người cam đoan

Văn Chí Hiếu

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu và Quý Thầy Cô Trường ĐH Bà Rịa - Vũng Tàu đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức cho em trong suốt thời gian học tập tại trường.

Kính thưa các thầy cô giáo trong Ban giám hiệu nhà trường, đồng kính gửi thầy cô bộ môn trong Khoa Kinh tế Biển – Logistics đặc biệt là thầy cô trong tổ hướng dẫn khóa luận tốt nghiệp của trường. Thưa các Thầy, các Cô! Trong suốt 4 năm học vừa qua, được sự dạy dỗ tận tình của các thầy, cô giảng viên em đã tiếp thu được rất nhiều những kiến thức bổ ích trong lĩnh vực Logistics, trên cơ sở những kiến thức đó em đã áp dụng được nhiều trong đợt thực tập và làm khóa luận vừa qua.

Bên cạnh sự nỗ lực của bản thân cùng với sự giúp đỡ và chỉ bảo tận tình của thầy cô em đã học hỏi được rất nhiều kiến thức và kinh nghiệm, để em có thể vững bước trên con đường sự nghiệp sau này.

Và đặc biệt hơn, em xin gửi lời biết ơn và lời cảm ơn sâu sắc đến TS. Hà Minh Hiếu, giảng viên trực tiếp hướng dẫn cho em trong bài báo cáo Khóa luận tốt nghiệp này. Thầy đã hướng dẫn và đưa ra những nhận xét về bài báo cáo thực tập của em, truyền đạt những kiến thức, những kinh nghiệm quý báu để em và có thể lựa chọn đề tài và hướng làm khóa luận được tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn!

Vũng Tàu, ngày 08 tháng 01 năm 2025

Sinh viên thực hiện

Văn Chí Hiếu

MỤC LỤC

Contents

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT	vi
DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ	vii
DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH	viii
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài:	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	3
4. Phương pháp nghiên cứu	3
5. Kết cấu của khóa luận	4
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH	5
DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM.....	5
1.1. Lịch sử hình thành và phát triển công ty	5
1.2. Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi.....	7
1.2.1. Sứ mệnh và tầm nhìn.....	7
1.2.2. Giá trị cốt lõi.....	7
1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng của các phòng ban tại công ty	7
1.4. Các dịch vụ cung cấp.....	11
1.4.1. Đại Lý tàu biển	11
1.4.2. Dịch vụ giám định hàng hải và hàng hóa	12
1.4.3. Dịch vụ xếp dỡ hàng hóa.....	12
1.4.4. Dịch vụ kho bãi	13
1.5. Các thành tựu đạt được	14
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	16

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG	17
CỦA ĐẠI LÝ TÀU BIỂN	17
2.1. Khái niệm về đại lý tàu biển	17
2.2. Nhiệm vụ và vai trò của đại lý tàu biển	19
2.2.1. Nhiệm vụ của đại lý tàu biển	19
2.2.2. Nhiệm vụ của đại lý khi giao nhận hàng hóa	21
2.2.3. Vai trò của đại lý tàu biển	22
2.3. Quy trình hoạt động làm thủ tục của đại lý tàu biển	23
2.3.1. Các bước trong quy trình làm thủ tục đại lý tàu biển	23
2.3.2. Quy trình chung hoạt động đại lý tàu biển	28
2.3.3. Các hình thức đại lý tàu biển	32
2.3.4. Đại lý tàu tại cảng (Port Agent)	32
2.3.5. Đại lý tàu tại phao (Buoy Agent)	34
2.3.6. Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (Liner Agent)	35
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	38
CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ TÀU BIỂN CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM	39
3.1. Sơ đồ quy trình hoạt động đại lý tàu biển tại công ty AN TM	39
3.2. Những khó khăn trong quy trình hoạt động đại lý công ty AN TM	42
3.2.1. Khó khăn trong quy trình tiếp nhận các thông tin từ chuyên tàu	42
3.2.2. Khó khăn trong việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng	43
3.2.3. Khó khăn trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu	44
3.2.4. Khó khăn trong việc giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng và xử lý các sự cố phát sinh	45
3.2.5. Khó khăn trong việc lưu trữ hồ sơ	46

3.3. Khó khăn trong việc phối hợp giữa các phòng ban	46
3.4. Phân tích SWOT quy trình làm thủ tục tại công ty	46
TÓM TẮT CHƯƠNG 3.....	50
CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG	51
ĐẠI LÝ TÀU BIỂN CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI.....	51
AN TM.....	51
4.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động đại lý tàu biển.....	51
4.1.1. Giải pháp trong quy trình tiếp nhận các thông tin từ chuyên tàu... 51	
4.1.2. Giải pháp trong việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng.....	52
4.1.3. Giải pháp trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu	54
4.1.4. Giải pháp trong việc giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng và xử lý các sự cố phát sinh.....	56
4.2. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	58
4.3. Áp dụng các ứng dụng công nghệ thông tin.....	59
4.4. Tận dụng cơ hội thị trường mở rộng phát triển	61
4.5. Liên tục cập nhật các thông tư quy định	62
4.6. Không nên phụ thuộc quá nhiều vào đối tác.....	63
4.7. Định hướng phát triển quy trình hoạt động.....	64
TÓM TẮT CHƯƠNG 4.....	69
KẾT LUẬN CHUNG	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO	71

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Tiếng anh	Tiếng Việt
LSP	Logistics Service Provider	Cung cấp dịch vụ Logistics
P&I	Protection and Indemnity	Bảo hiểm và bồi thường
EDI	Electronic Data Interchange	Trao đổi dữ liệu điện tử
GPS	Global Positioning System	Hệ thống định vị toàn cầu
ETA	Estimate Time Arrival	Thời gian dự kiến đến
ETB	Estimate Time Berth	Thời gian dự kiến cập cảng
ETC/D	Estimate Time Complete/Departure	Thời gian dự kiến làm xong hàng/ rời hoặc xuất cảnh
NOR	Notice of Readiness	Thông báo sẵn sàng làm hàng
SOF	Statement of facts	Báo cáo kế hoạch làm hàng
ODA	Thi Vai General Port	Cảng Tổng Hợp Thị Vải
IMO	International Maritime Organization	Mã số ký hiệu của mỗi tàu
VNSW		Cổng thông tin một cửa Quốc gia

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ

Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM....	7
Sơ đồ 2.1 Sơ đồ chức năng chính của Đại lý tàu biển	21
Sơ đồ 2.2 Sơ đồ các bước quy trình làm thủ tục đại lý tàu biển	23
Sơ đồ 3.1 Sơ đồ quy trình hoạt động đại lý tàu biển tại công ty AN TM	39

DANH MỤC CÁC HÌNH ẢNH

Hình 1.1 Logo công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM	5
Hình 1.2 Hình công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM.....	6
Hình 1.3 Hình làm hàng thắp gió tàu PACIFIC VICTOR.....	11
Hình 1.4 Giám định hàng hóa tại kho Trường An	12
Hình 1.5 Hình ảnh hàng hóa tôn cuộn được xếp lên tàu	13
Hình 1.6 Hình ảnh kho hàng Trường An của công ty AN TM.....	13
Hình 1.7 Hình các logo của các hãng tàu lớn	14
Hình 1.8 Tàu PACIFIC VICTOR cập Cảng ODA Thị Vải	15
Hình 2.1 Trang chủ Cổng Thông tin Một cửa Quốc Gia	32
Hình 2.2 Công ty AN TM làm Đại lý cho tàu ARCOLA tại cảng ODA Thị Vải	33
Hình 2.3 Công ty AN TM làm Đại lý cho tàu MANDARIN RIVER	35
cập khu neo Hòn Gai, Quảng Ninh	35
Hình 2.4 Hình hãng tàu MSC công ty đại lý Hải Vân Ship làm đại lý.....	37
Hình 3.1 Hình ảnh mô hình SWOT	47

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài:

Trong thời đại toàn cầu hóa ngày nay, vận tải biển đã trở thành một trong những phương thức vận chuyển hàng hóa chủ yếu và có ảnh hưởng lớn đến sự phát triển kinh tế của các quốc gia. Ngành công nghiệp vận tải biển không chỉ giúp kết nối các nền kinh tế khác nhau mà còn tạo ra cơ hội cho sự hợp tác và phát triển thương mại quốc tế.

Theo báo cáo tổng hợp chất lượng GTVT Việt Nam 10/1/2013 của Bộ GTVT, Việt Nam có một tiềm năng về phát triển cảng biển. Với hơn 3.200 km bờ biển, hệ thống cảng biển Việt Nam hiện có 37 cảng biển, với 166 bến cảng, 350 cầu cảng, tổng chiều dài khoảng 45.000m cầu cảng, năng lực thông qua khoảng 350 – 370 triệu tấn/năm (sản lượng 2011 là 290 triệu tấn). Đã hình thành các cụm cảng, có cảng cho tàu có trọng tải lớn tới 100.000T, cảng chuyên container. Đang triển khai xây dựng cảng cửa ngõ quốc tế tại các vùng kinh tế trọng điểm và các cảng bến tại các khu vực khác. Khối lượng vận tải hàng hóa đường biển đã tăng từ 19,4 triệu tấn năm 2001 lên 88,5 triệu tấn năm 2010 (năm 2011 là 96,3 triệu tấn), tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 18,4%/năm và lượng luân chuyển hàng hàng hóa đã tăng từ 34.829,8 triệu T.km năm 2001 lên 146.577,7 triệu T.km năm 2010, tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 17,3%/năm. Tổng sản lượng hàng qua cảng biển năm 2001 là 87 triệu Tấn, năm 2010 là 260 triệu Tấn (năm 2011 là 290 triệu Tấn), tốc độ tăng trưởng bình quân 12,9%/năm.

Qua các số liệu trên có thể thấy, tốc độ tăng trưởng của vận tải hàng hóa hàng không quốc tế của Việt Nam tiếp tục tăng cao. Trong bối cảnh đó, thì vai trò của đại lý tàu biển là cực kỳ quan trọng, khi họ là cầu nối giữa chủ hàng và các hãng tàu, đảm bảo mọi quy trình giao nhận hàng hóa được thực hiện suôn sẻ và hiệu quả nhất.

Tuy nhiên, thực tế cho thấy hoạt động của đại lý tàu biển vẫn còn nhiều bất cập, dẫn đến tình trạng chậm trễ và không hiệu quả trong công việc. Các vấn đề như thiếu sót trong thông tin, quy trình phức tạp hay sự chông chéo trong các thủ tục hành chính đã ảnh hưởng không nhỏ đến năng suất và sự hài lòng của khách hàng. Do đó, việc tìm kiếm và triển khai những giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động của đại lý tàu biển là điều cần thiết và cấp bách.

Trong đó những đề xuất các giải pháp cụ thể, bao gồm việc cải tiến quy trình làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao kỹ năng cho nhân viên và tạo ra môi trường làm việc hợp tác hơn. Qua việc áp dụng những giải pháp này, không chỉ nâng cao hiệu suất hoạt động của đại lý tàu biển mà còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh trong ngành vận tải hàng hóa. Trong quá trình làm việc tại vị trí nhân viên đại lý tàu biển của công ty TNHH Dịch vụ Hàng Hải AN TM, em luôn quan sát, tìm hiểu và học hỏi hoạt động đại lý tàu biển tại công ty. Từ đó, em rút ra bài học và chọn đề tài “ Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động Đại lý tàu biển của công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM “

Hy vọng rằng những phân tích và đề xuất trong bài khóa luận này sẽ đóng góp vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động của đại lý tàu biển trong bối cảnh hiện nay tại công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu tổng quát

Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động đại lý tàu biển của Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Phân tích thực trạng hoạt động của đại lý tàu biển tại Công ty TNHH Dịch Vụ hàng Hải trong giai đoạn thành lập công ty từ ngày 26/01/2024 cho

đến nay, từ đó chỉ ra được các thực trạng mà công ty gặp phải trong thời gian này

- Dựa vào phân thực trạng hoạt động đại lý của công ty đề xuất một số giải pháp để hoàn thiện và nâng cao hoạt động đại lý tàu biển của Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động đại lý tàu biển tại công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM từ khi thành lập cho đến nay.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Lý thuyết về hoạt động đại lý tàu biển của công ty, đưa ra các thực trạng và đề ra các giải pháp liên quan đến hoạt động đại lý tàu biển tại công ty.
- Không gian: Tại công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM
- Thời gian: Thành lập từ ngày 26/01/2024 cho đến nay.

4. Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp đầu tiên được sử dụng là phương pháp quan sát, nghiên cứu và mô tả. Phương pháp quan sát là khi người nghiên cứu tiếp xúc trực tiếp với đối tượng thông qua các phương tiện quan sát trực tiếp như nghe, xem hoặc sử dụng các công cụ ghi âm thu hình.
- Phương pháp kế tiếp là phương pháp phân tích SWOT, phân tích các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức tại công ty. Xác định được yếu tố bên trong và bên ngoài ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của đại lý tàu biển để phát triển các chiến lược phù hợp.
- Đưa ra đánh giá các giải pháp đề xuất thông qua phân tích các lợi ích và đưa ra các khuyến nghị cho đại lý tàu biển áp dụng.

5. Kết cấu của khóa luận

- Với mục tiêu nghiên cứu và phương pháp nghiên cứu như trên, đề tài này được cấu thành các bộ cục sau:
- Phần mở đầu
- Chương 1: Tổng Quan Về Công Ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM
- Chương 2: Cơ Sở Lý Luận Về Quy Trình Hoạt Động Của Đại Lý Tàu Biển
- Chương 3: Thực Trạng Quy Trình Hoạt Động Đại Lý Tàu Biển Của Công Ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM
- Chương 4: Giải Pháp Nâng Cao Hiệu Quả Hoạt Động Đại Lý Tàu Biển Của Công Ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM

1.1. Lịch sử hình thành và phát triển công ty

- Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM được thành lập vào ngày 26/01/2024 nằm ở khu vực Thị xã Phú Mỹ, tỉnh Bà Rịa Vũng Tàu.
- Đội ngũ nhân viên được trang bị những kiến thức và nghiệp vụ để xử lý các thách thức về logistics có thể phát sinh cũng như luôn cập nhật kiến thức từ thị trường để mang đến cho khách hàng trải nghiệm dịch vụ tốt nhất.
- Chúng tôi cung cấp một số lượng lớn các dịch vụ về đại lý tàu biển, kho bãi, chằng buộc hàng hóa và bốc xếp hàng hóa đáp ứng mọi nhu cầu để vận chuyển sản phẩm của bạn một cách nhanh chóng, an toàn đến mọi địa điểm.



Hình 1.1 Logo công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

❖ Tên Công Ty

- Tên tiếng Việt: CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM
- Tên tiếng Anh: AN TM MARITIME SERVICES CO.,LTD
- Tên viết tắt: AN TM
- Tên gọi tắt: Công ty AN TM

❖ **Địa chỉ liên lạc:**

- Địa chỉ văn phòng: TM-08, Chung cư Osimi, Phường Phú Mỹ, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu, Việt Nam.
- Địa chỉ đăng ký kinh doanh: Tổ 5 Khu phố Vạn Hạnh, Phường Phú Mỹ, Thị xã Phú Mỹ, Tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu
- Tax code: 3 5 0 2 5 1 4 9 6 7
- Số điện thoại: (+84) 0704 681 310
- Fax: (+84) 0909 181 005
- Email: ops@antmshipping.com
- Website: www.antmshipping.com



Hình 1.2 Hình công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

1.2. Sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi

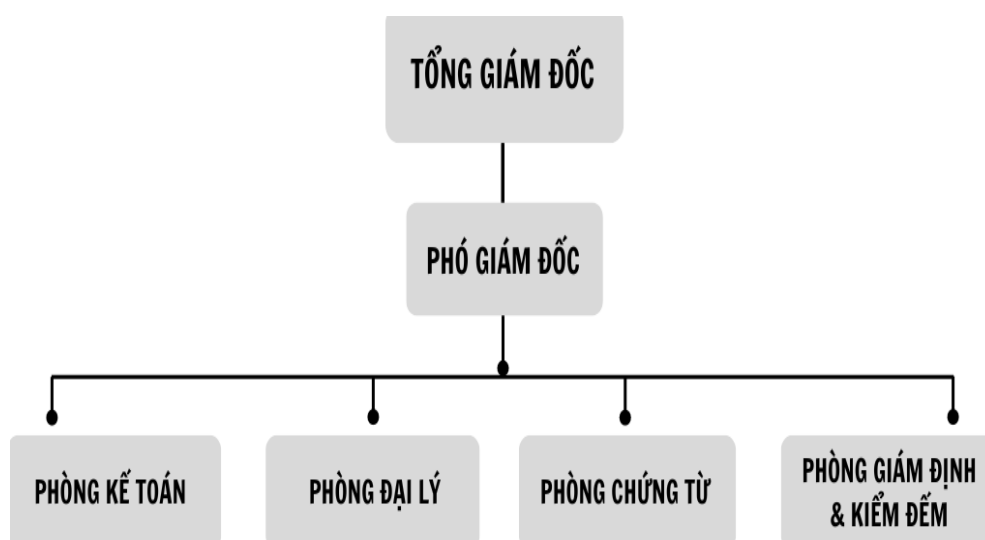
1.2.1. Sứ mệnh và tầm nhìn

- Chúng tôi luôn lắng nghe, tiếp nhận những ý kiến của quý khách hàng để không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, và mang lại sự hài lòng cho quý khách hàng.
- Phương châm: “ Tự nhận trách nhiệm, không viện lí do, tìm ra giải pháp ”
- Chúng tôi cam kết sẽ đưa ra các phương án giải pháp phù hợp cho mọi vấn đề.

1.2.2. Giá trị cốt lõi

- Kinh nghiệm và chuyên môn: Chúng tôi có đầy đủ kiến thức, thông tin cũng như trình độ chuyên môn trong lĩnh vực hàng hải.
- Chính xác và nhanh chóng: Đảm bảo sự chính xác và nhanh chóng trong quá trình làm việc và chăm sóc hàng hóa của quý khách hàng.
- Giải quyết các vấn đề kịp thời: Luôn sẵn sàng lắng nghe và tìm ra các giải pháp phù hợp để giải quyết mọi vấn đề của quý khách hàng.

1.3. Cơ cấu tổ chức và chức năng của các phòng ban tại công ty



Sơ đồ 1.1. Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

Chức năng của các phòng ban tại Công ty

❖ Phòng Kế Toán

- Ghi nhận, phân loại và xử lý liên quan đến doanh thu, chi phí, thuế và các khoản thu chi phải trả.
- Cung cấp các báo cáo tài chính định kỳ (tháng, quý, năm) như báo cáo thu nhập, bảng cân đối kế toán, báo cáo lưu chuyển tiền tệ cho ban lãnh đạo và các cơ quan quản lý.
- Đảm bảo công ty tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ thuế, bao gồm thuế giá trị gia tăng (VAT), thuế thu nhập doanh nghiệp, thuế thu nhập cá nhân của nhân viên, thuế xuất nhập khẩu (nếu có) liên quan đến hoạt động của công ty.
- Theo dõi các khoản phải thu từ khách hàng (các đại lý tàu biển, chủ tàu, hoặc các đối tác khác), đôn đốc thu hồi công nợ đúng hạn để giảm thiểu rủi ro về tín dụng và thanh toán các khoản nợ phải trả cho nhà cung cấp dịch vụ, các đại lý khác và các khoản chi phí phát sinh.
- Phối hợp với các bộ phận khác để kiểm tra và tính toán chi phí liên quan đến các hợp đồng vận tải tàu biển, bao gồm chi phí vận chuyển, dịch vụ cảng biển, bảo hiểm, nhiên liệu, và các chi phí phát sinh khác.

❖ Phòng Đại lý

- Phối hợp với chủ tàu và các đối tác để lập kế hoạch và lịch trình vận hành tàu biển, bao gồm cả tuyến đường đi và lịch trình cập cảng.
- Giám sát việc điều phối tàu giữa các cảng, tổ chức việc vận chuyển hàng hóa, đảm bảo tàu hoạt động theo đúng kế hoạch và thời gian đã định.
- Cung cấp các dịch vụ cần thiết tại cảng, bao gồm việc cập tàu, xếp dỡ hàng hóa, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ (như nước, thực phẩm, nhiên liệu) cho tàu khi cập cảng.

- Khi có thay đổi về lịch trình tàu, thay đổi điều kiện vận chuyển, hoặc vấn đề phát sinh, phòng ban đại lý tàu biển sẽ làm việc với các bên liên quan để điều chỉnh hợp đồng cho phù hợp.
- Đảm bảo xử lý kịp thời các sự cố về hàng hóa (hư hỏng, mất mát) trong suốt quá trình vận chuyển và làm việc với các bên liên quan để giải quyết các khiếu nại của khách hàng.
- Phòng ban đại lý tàu biển sẽ tính toán và đưa ra các mức cước phí vận chuyển cho khách hàng, bao gồm các chi phí liên quan đến tàu, cảng, và các dịch vụ bổ sung.
- Cung cấp thông tin kịp thời về tình trạng tàu, lịch trình vận hành, cũng như các sự kiện bất thường (tai nạn, sự cố kỹ thuật, hoặc các yếu tố thời tiết ảnh hưởng đến tàu).
- Làm các thủ tục nhập xuất cho các bên cơ quan ban ngành liên quan khi tàu đến và rời cảng.

❖ **Phòng chứng từ**

- Chuẩn bị các chứng từ cần thiết cho quá trình vận tải biển, bao gồm hợp đồng vận chuyển, vận đơn (Bill of Lading), giấy chứng nhận xuất xứ, hóa đơn và các chứng từ hải quan.
- Chịu trách nhiệm lập các vận đơn (Bill of Lading – B/L), bao gồm cả bản gốc và các bản sao của vận đơn, để xác nhận việc chuyển hàng hóa từ cảng xuất đến cảng đích.
- Đảm bảo rằng các chứng từ giao nhận hàng hóa (như biên bản kiểm đếm hàng hóa, chứng nhận chất lượng, vận đơn)
- Tham gia vào việc soạn thảo hợp đồng vận tải, hợp đồng đại lý, thỏa thuận dịch vụ với các khách hàng, đối tác, bao gồm việc điều chỉnh các điều khoản về số lượng, giá cước và các yêu cầu khác của khách hàng.
- Lập hóa đơn cho khách hàng và các bên liên quan, bao gồm các khoản cước phí vận chuyển, dịch vụ cảng, phí bảo hiểm, phí hải quan, và các chi phí khác liên quan đến việc vận chuyển tàu biển.

- Tất cả các chứng từ liên quan đến các giao dịch vận tải đều cần được lưu trữ đúng cách, có hệ thống và bảo mật. Phòng ban chứng từ cần đảm bảo rằng các hồ sơ này luôn có sẵn để tham chiếu trong các trường hợp cần thiết
- Cung cấp chứng từ cho khách hàng khi có yêu cầu, chẳng hạn như bản sao của Bill of Lading, các chứng từ bảo hiểm, hóa đơn cước phí, và các tài liệu khác.

❖ **Phòng Giám định và Kiểm đếm**

- Kiểm đếm số lượng hàng hóa khi tàu cập cảng để đảm bảo rằng số lượng hàng hóa vận chuyển trùng khớp với số lượng đã khai báo và hợp đồng vận tải.
- Giám sát quá trình xếp dỡ hàng hóa từ tàu lên hoặc từ bãi xuống để đảm bảo việc xếp dỡ diễn ra an toàn, không làm hư hỏng hàng hóa và đúng thời gian, quy trình.
- Sau khi kiểm đếm hàng hóa, phòng ban sẽ lập biên bản xác nhận số lượng hàng hóa thực tế có trên tàu hoặc đã được giao tại cảng. Biên bản này sẽ là cơ sở để giải quyết các vấn đề liên quan đến khiếu nại về số lượng hàng hóa.
- Nếu có khiếu nại từ khách hàng về việc thiếu hụt hàng hóa, hàng hóa bị hư hỏng hoặc không đúng chất lượng, phòng ban sẽ điều tra và làm việc với các bên liên quan (cảng, bảo hiểm, chủ tàu, nhà cung cấp) để tìm ra nguyên nhân và giải quyết khiếu nại.
- Yêu cầu các chứng nhận về hàng hóa (chứng nhận xuất xứ, kiểm tra chất lượng, vệ sinh an toàn thực phẩm nếu có) để đảm bảo hàng hóa đủ điều kiện vận chuyển và tiêu thụ.
- Lưu trữ và quản lý các hồ sơ liên quan đến quá trình kiểm đếm và giám định hàng hóa như biên bản kiểm đếm, biên bản giám định chất lượng, các tài liệu bảo hiểm, và các hợp đồng liên quan.

- Cung cấp báo cáo chi tiết về tình trạng hàng hóa cho các bộ phận liên quan trong công ty, bao gồm các kết quả kiểm đếm, tình trạng chất lượng hàng hóa, và các vấn đề phát sinh nếu có.
- Liên tục cập nhật và thông báo tình trạng của hàng hóa cho các bên liên quan trong suốt quá trình vận chuyển từ cảng đi đến cảng đến.
- Đảm bảo rằng hàng hóa được vận chuyển và xếp dỡ một cách an toàn, tránh các tai nạn có thể xảy ra trong quá trình vận chuyển (đặc biệt là đối với các hàng hóa nguy hiểm).

1.4. Các dịch vụ cung cấp

1.4.1. Đại Lý tàu biển

- Đại lý tàu biển: Nguồn nhân lực của chúng tôi có nhiều năm làm việc trong lĩnh vực đại lý vận tải biển, và có mối quan hệ tốt với các bên liên quan tại Cảng Phú Mỹ – Cái Mép, Cảng Hồ Chí Minh và các cảng khác tại Việt Nam. Chúng tôi có thể sắp xếp các hoạt động vận chuyển hàng hóa một cách an toàn, suôn sẻ và tàu có thể giao hàng nhanh nhất. Với đại lý chúng tôi, chúng tôi luôn thực hiện theo phương châm “ Tự nhận trách nhiệm, không viện lý do, tìm ra giải pháp ” chúng tôi luôn tìm ra giải pháp phù hợp cho mọi vấn đề của khách hàng.



Hình 1.3 Hình làm hàng tháp gió tàu PACIFIC VICTOR

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

1.4.2. Dịch vụ giám định hàng hải và hàng hóa

- Dịch vụ giám định hàng hải và hàng hóa: giám định hàng hải, giám định hàng hóa, giám định món nước, đo dầu, đo khối lượng hàng hóa, kiểm đếm hàng hóa trước, trong và sau khi tàu làm hàng.



Hình 1.4 Giám định hàng hóa tại kho Trường An

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

1.4.3. Dịch vụ xếp dỡ hàng hóa

- Công ty cung cấp dịch vụ bốc xếp & LSP cho các sản phẩm sắt thép, thiết bị, tháp gió, than đá, phân bón... hàng hóa dự án xuất khẩu từ các cảng Việt Nam đến Hoa Kỳ, Anh Quốc và Đông Nam Á.
- Công ty có đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, có nhiều kinh nghiệm dịch vụ bốc xếp và LSP.



Hình 1.5 Hình ảnh hàng hóa tôn cuộn được xếp lên tàu

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

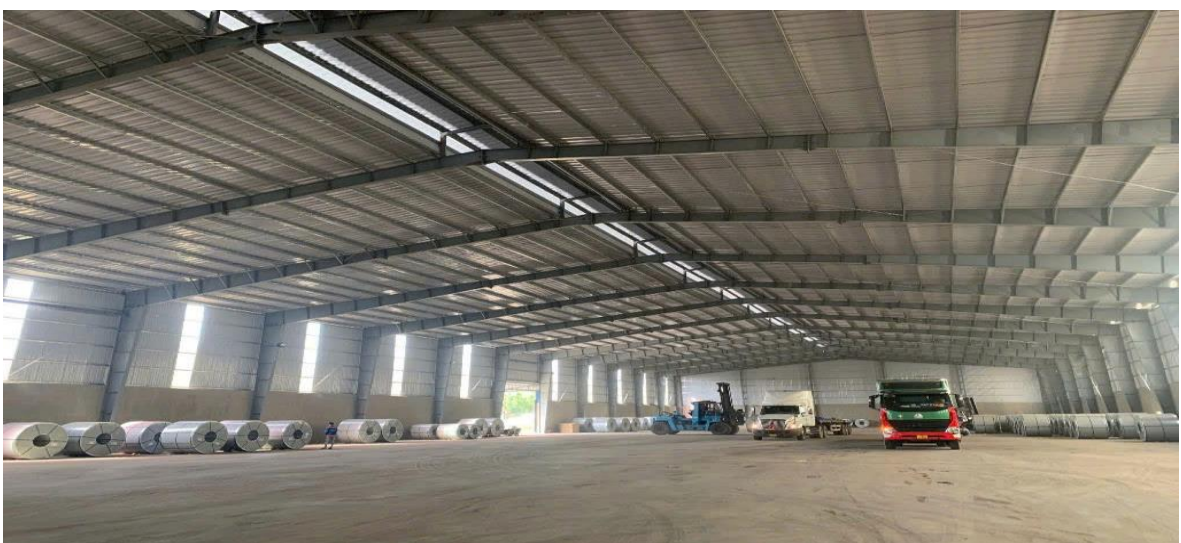
1.4.4. Dịch vụ kho bãi

Diện tích kho bãi chúng tôi: $40\text{m} \times 168\text{m} = 6.720\text{m}^2$

Lối vào: 3 cửa chính rộng 8m x cao $5,3\text{m}$

Lưu trữ hàng hóa như thép cuộn, phân bón, sắt...

Camera chống trộm, đội ngũ an ninh 24/7



Hình 1.6 Hình ảnh kho hàng Trường An của công ty AN TM

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

1.5. Các thành tựu đạt được

- Dù công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM mới thành lập vào đầu năm 2024 nhưng đến hiện nay công ty đã và đang hợp tác làm việc cùng các hãng tàu lớn khác về mảng đại lý như: GIO SHIPPING, WESTERN BULK, CHINA SHIPPING, G2 OCEAN SHIPPING,...



Hình 1.7 Hình các logo của các hãng tàu lớn

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

- Đầu tháng 6/2024, Đại lý AN TM được vinh dự làm đại lý cho tàu PACIFIC VICTOR là con tàu tháp gió đầu tiên cập Cảng ODA Thị Vải tại khu vực thị xã Phú Mỹ



Hình 1.8 Tàu PACIFIC VICTOR cập Cảng ODA Thị Vải

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Nội dung chương 1 chủ yếu giới thiệu và trình bày lịch sử hình thành công ty và các sứ mệnh, tầm nhìn và giá trị cốt lõi của doanh nghiệp. Cũng như cho chúng ta biết được các dịch vụ mà công ty AN TM đang cung cấp và hoạt động tại khu vực cụm cảng Phú Mỹ. Dù là công ty mới thành lập nhưng doanh nghiệp đã chứng minh được vị thế của mình tại khu vực cụm cảng Phú Mỹ và đồng thời cho chúng ta thấy được các thành tựu mà công ty đã được từ khi thành lập đến nay. Tuy là một đại lý mới tại khu vực cụm cảng Phú Mỹ nhưng với phương châm “ Tự nhận trách nhiệm, không viện lí do, tìm ra giải pháp ” công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM đã tạo được niềm tin cho nhiều khách hàng và hãng tàu lớn tại khu vực.

CHƯƠNG 2: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG CỦA ĐẠI LÝ TÀU BIỂN

2.1. Khái niệm về đại lý tàu biển

- Theo quy định tại Điều 235, Bộ luật Hàng hải Việt Nam 2015 thì đại lý tàu biển là dịch vụ mà người đại lý tàu biển nhân danh chủ tàu hoặc người khai thác tàu tiến hành các dịch vụ liên quan đến tàu biển hoạt động tại cảng, bao gồm thực hiện các thủ tục tàu đến rời cảng, ký kết các hợp đồng vận chuyển, hợp đồng bảo hiểm hàng hải, hợp đồng bốc dỡ hàng hóa, hợp đồng thuê tàu, hợp đồng thuê thuyền viên, ký phát vận đơn hoặc chứng từ vận chuyển tương đương, cung ứng vật tư, nhiên liệu, thực phẩm, nước sinh hoạt cho tàu biển, thông tin liên lạc với chủ tàu hoặc người khai thác tàu, thu chi các khoản tiền liên quan đến hoạt động khai thác tàu, và là người đứng ra giải quyết tranh chấp về hợp đồng vận chuyển hoặc về tai nạn hàng hải và dịch vụ khác liên quan đến tàu biển.
- Theo “Hiệp hội đại lý, môi giới và dịch vụ hàng hải Việt Nam Visaba” thì đại lý tàu biển được hiểu theo một cách khác là dịch vụ mà tại đó, đại lý tàu biển được sự ủy nhiệm của chủ tàu hoặc người khai thác tàu tiến hành các dịch vụ giúp tàu biển hoạt động tại cảng, bến bãi. Họ thường là tổ chức, doanh nghiệp nhận được sự ủy nhiệm của chủ tàu (Ship owner) hoặc người thuê tàu (Charterer) để thực hiện các nhiệm vụ liên quan ra, vào cảng; ký kết hợp đồng thuê tàu, thuê thuyền viên; thông tin liên lạc giữa chủ tàu và chủ hàng;... Khai niệm này thường đi liền với hoạt động thuê tàu rời, thay vì vận tải hàng hóa bằng container.
- Trước đây, đại lý tàu biển đều là doanh nghiệp nhà nước, thì ngày nay có rất nhiều doanh nghiệp tư nhân tham gia vào lĩnh vực này. Điều này tăng tính cạnh tranh và nâng cao chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, nghiệp vụ đại lý tàu biển tương đối phức tạp và đòi hỏi chuyên môn cao. Vì vậy không phải đơn vị nào cũng cung cấp được loại hình dịch vụ này.

- Theo IMO FAL (Convention on Facilitation of International Marine Traffic) đại lý tàu biển là đối tác đại diện cho chủ tàu hoặc người thuê tàu tại cảng. Nếu theo chỉ dẫn đại lý tàu có trách nhiệm với ông chủ cho việc thu xếp tất cả các vấn đề về cảng, cầu bến, mọi công việc liên quan tại cảng và quản trị các dịch vụ, phục vụ các yêu cầu của thuyền trưởng và thuyền viên, thu xếp tất cả các việc của con tàu với cảng và các cơ quan hữu quan (bao gồm cả việc chuẩn bị và đệ trình mọi giấy tờ thích hợp) cùng với việc giao hàng hay nhận hàng trên tư cách người đại diện của chủ tàu.
- Nghề đại lý tàu biển (hàng hải) của Việt Nam chính thức bắt đầu khi một bộ phận của cảng Hải Phòng ở miền Bắc Việt Nam đã thu xếp và đón tàu Tabon (quốc tịch Pháp) đến cảng Hải Phòng vào ngày 13/05/1955.
- Đến tháng 3 năm 1975, Đại lý Hàng Hải Việt Nam (VOSA) được thành lập, đây chính là đơn vị đại lý tàu đầu tiên của Việt Nam, VOSA hoạt động xuyên suốt thời gian từ năm 1975 cho đến cuối thập niên 80 của thế kỷ 20 với tư cách đơn vị đại lý tàu biển nhà nước duy nhất tại Việt Nam cho các tàu trong và ngoài nước.
- Từ năm 1989 các đơn vị như Vietfracht; Saigonship được phép tự làm đại lý cho các tàu chính của họ sau đó là các tàu ngoại cho đến khi luật doanh nghiệp ra đời chính thức cho phép các doanh nghiệp được làm đại lý tàu biển, nghề này được phát triển từ đầu những năm 2000, theo số liệu thống kê không chính thức từ Bộ Kế Hoạch và Đầu Tư hiện tại thì cả nước có khoảng 1,200 doanh nghiệp có đăng ký chức năng đại lý tàu biển.
 - Tóm lại đại lý tàu biển được hiểu nôm na là người được sự ủy thác của owner/ charterer để thực hiện các thủ tục pháp lý cho tàu tại địa phương theo đúng pháp luật qui định, thực hiện gồm 1 số dịch vụ như thủ tục cho tàu xuất nhập cảnh, thay thuyền viên,

sparepart và các dịch vụ phát sinh khác liên quan đến tàu như sửa chữa, cung ứng thực phẩm,... Trong suốt thời gian tàu neo và cập cảng.

2.2. Nhiệm vụ và vai trò của đại lý tàu biển

2.2.1. Nhiệm vụ của đại lý tàu biển

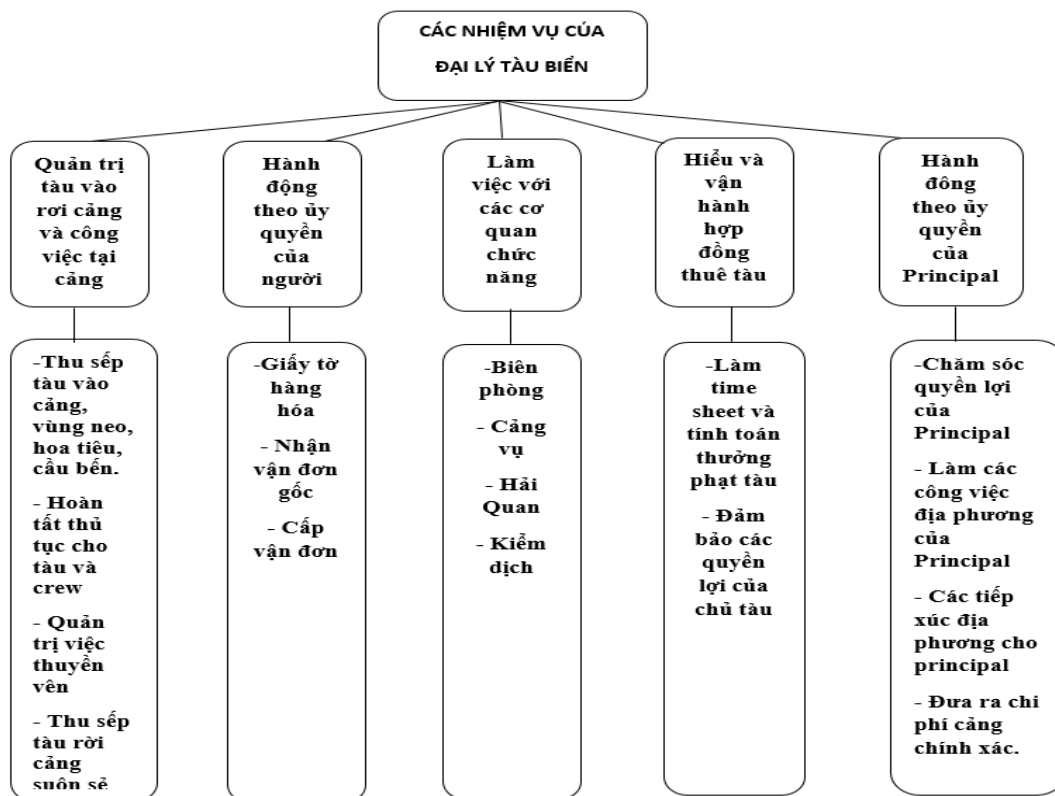
- Thay mặt chủ tàu, hoặc người thuê tàu, hoàn thiện các thủ tục để tàu có thể ra/vào cảng Việt Nam theo đúng quy định và luật hiện hành. Trong đó, đại lý hãng tàu sẽ thu xếp hoa tiêu, cầu bến cho tàu. Đồng thời, họ có nhiệm vụ giao dịch với cảng, chủ hàng và các cơ quan hữu quan trong thời gian tàu đang khai thác tại cảng
- Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến thương vụ hàng hóa: xếp dỡ, giao nhận, cân đo hàng hóa. Trong trường hợp cần thiết, đại lý tàu biển có thể kiểm tra, giám sát việc gửi hàng vào kho, đóng gói/mở bao bì,...
- Làm các công việc phục vụ tàu, bao gồm: giám định, sửa chữa tàu; giám định khoang tàu, giám định hàng hóa trước khi xếp dỡ; tiến hành khử trùng, diệt chuột, vệ sinh hầm hàng
- Thanh toán hộ, thu hộ tiền cước biển, tiền bồi thường thiệt hại, tiền thưởng/phạt do xếp dỡ nhanh/chậm.

Đại lý tàu biển sẽ thực hiện các nhiệm vụ chính sau:

- Làm các thủ tục cho phép tàu vào/ rời cảng Việt Nam theo đúng quy định, luật lệ của nhà nước Việt Nam đề ra.
- Thu xếp hoa tiêu đưa tàu vào và rời cảng, thu xếp cầu bến hoặc khu neo cho tàu neo đậu khi tàu chờ hoặc xếp dỡ hàng hóa.
- Đại diện cho chủ tàu, giúp tàu giao dịch với cảng, các chủ hàng và các cơ quan liên quan trong thời gian tàu đang ở tại cảng.
- Thu xếp và thực hiện các công việc về thương vụ hàng hóa như là:
 - Xếp dỡ, giao nhận, chuyển tải hàng hóa
 - Kiểm tra, giám sát, cân đo hàng hóa
 - Thu xếp để gửi hàng vào kho

- Thu xếp việc đóng gói, mở bao bì
- Thỏa thuận bồi thường hàng hóa nếu xảy ra các mất mát, hư hỏng, nhầm lẫn
- Làm các công việc phục vụ cho tàu bao gồm:
 - Thu xếp sửa chữa, giám định tàu
 - Giám định khoang tàu, giám định hàng hóa trước khi xếp/dỡ hàng
 - Yêu cầu diệt chuột, khử trùng, vệ sinh hầm hàng và kiểm dịch
- Làm các thủ tục cho thuyền viên
 - Thu xếp các thủ tục, xin boarding pass cho thuyền viên lên bờ tham quan, chữa bệnh
 - Thu xếp các thủ tục để thay đổi thuyền viên, chức danh, thủ tục hồi hương
 - Chuyển thư từ, điện tín, bưu kiện, quà tặng cho thuyền viên nếu có yêu cầu
- Làm các cung ứng
 - Cung cấp các nhiên liệu, dầu nhớt, vật tư, dụng cụ hàng hải, hải đồ hàng hải cho tàu
 - Cung cấp các lương thực, thực phẩm, nước ngọt cho tàu
- Thu tiền hộ cước vận chuyển, tiền bồi thường thiệt hại, thanh toán thưởng, phạt do xếp dỡ chậm, các chi phí cứu trợ, cứu nạn.
- Chuẩn bị và thu xếp các công tác cứu trợ, cứu nạn cho tàu biển.
- Làm các công việc môi giới như: thuê tàu, mua bán tàu, đại diện chủ tàu ký kết hợp đồng thuê tàu, hợp đồng vận chuyển hàng hóa, hợp đồng xếp dỡ hàng hóa, làm các thủ tục giao nhận tàu cho thuê, thủ tục gửi, nhận hàng hóa, lưu khoang tàu, giao nhận buôn bán tàu.

- Các công việc tùy theo yêu cầu của người ủy nhiệm có thể thực hiện các công việc khác liên quan đến hoạt động của tàu biển.



Sơ đồ 2.1 Sơ đồ chức năng chính của Đại lý tàu biển

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

2.2.2. Nhiệm vụ của đại lý khi giao nhận hàng hóa

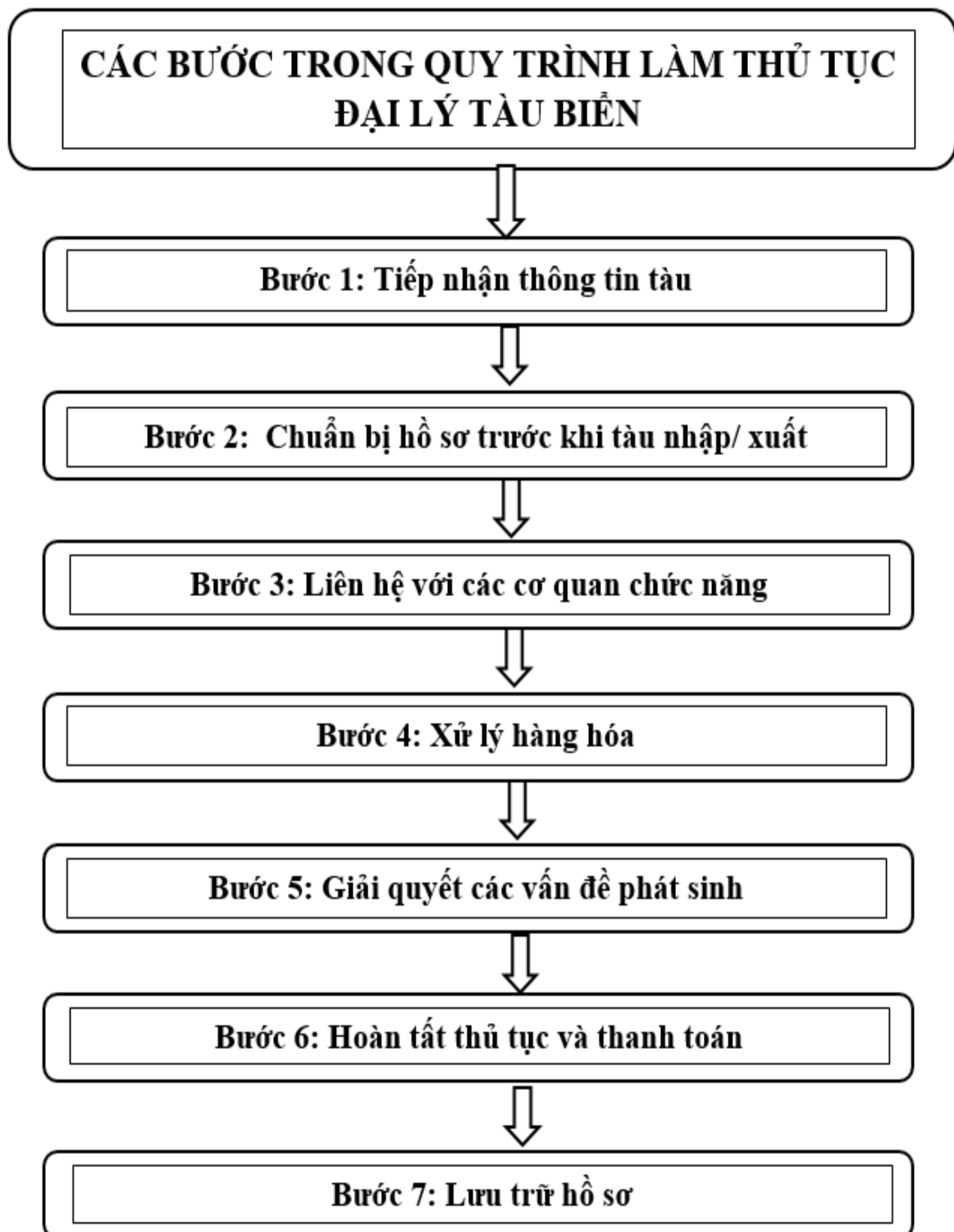
- Yêu cầu chủ tàu gửi 1 bản copy Fixture note, trong đó ghi các điều khoản điều chỉnh hợp đồng, các chi phí và người có trách nhiệm thanh toán và trao NOR (Notice of Readiness)
- Giao Cargo list cho thuyền trưởng hoặc đại phó tàu, yêu cầu lên kế hoạch Stowage
- Gửi sơ đồ xếp hàng cho điều độ cảng/công ty xếp dỡ
- Theo dõi xếp hàng theo các điều khoản của fixture note
- Làm việc với điều độ, xếp dỡ và hoa tiêu để tàu có thể được khai thác, ra/vào cảng đúng thời hạn
- Trình cảng vụ Tờ khai tàu đi trước 6 giờ khi tàu rời cảng
- Chuẩn bị vận đơn, manifest gửi chủ hàng để tiến hành thanh toán

2.2.3. Vai trò của đại lý tàu biển

- Đại lý tàu biển và vai trò quan trọng của họ trong ngành công nghiệp vận tải biển đang ngày càng được nhận thức cao trong thời đại hiện đại ngày nay. Điều này đã đặt ra sự cần thiết của đại lý tàu biển là một liên kết quan trọng trong chuỗi cung ứng đa quốc gia và phát triển của ngành công nghiệp này.
- Giúp tiết kiệm thời gian và nguồn lực giữa chủ tàu và người thuê tàu. Cung cấp thông tin và tư vấn chuyên nghiệp. Quản lý rủi ro về hoạt động vận tải, bảo hiểm, hợp đồng, và những quyền lợi đôi bên khác. Xây dựng mối quan hệ và liên kết trong ngành công nghiệp vận tải biển.
- Giúp tiết kiệm thời gian và nguồn lực giữa chủ tàu và người thuê tàu.
- Cung cấp các thông tin chính xác của tàu và tư vấn chuyên nghiệp.
- Quản lý các rủi ro về hoạt động vận tải, bảo hiểm, hợp đồng và những quyền lợi đôi bên khác.
- Xây dựng tốt các mối quan hệ và các liên kết tốt trong ngành vận tải biển.
- Đáp ứng được các yêu cầu và kịp thời thay đổi chính xác trong ngành vận tải biển.
- Đại lý tàu biển thường xuyên cung cấp các thông tin cập nhật về tình hình tại cảng, thủ tục và chi phí liên quan đến việc vận chuyển.
- Đại lý tàu biển cần đảm bảo rằng tất cả các hoạt động vận tải và dịch vụ liên quan đến tàu đều tuân thủ các quy định pháp lý trong nước và quốc tế.
- Tóm lại, đại lý tàu biển đóng vai trò trung gian quan trọng giữa chủ tàu và các dịch vụ cảng, bảo đảm rằng quá trình vận chuyển biển diễn ra thuận lợi và hiệu quả.

2.3. Quy trình hoạt động làm thủ tục của đại lý tàu biển

2.3.1. Các bước trong quy trình làm thủ tục đại lý tàu biển



Sơ đồ 2.2 Sơ đồ các bước quy trình làm thủ tục đại lý tàu biển

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

❖ **Bước 1: Tiếp nhận thông tin**

- Bước tiếp nhận thông tin của đại lý tàu biển là giai đoạn quan trọng đầu tiên trong quá trình làm việc giữa đại lý và chủ tàu, cảng vụ, hoặc các đối tác khác. Khi tiếp nhận thông tin, đại lý tàu biển cần phải thực hiện một số công việc cơ bản để đảm bảo rằng các thông tin liên quan đến tàu, hàng hóa, cảng và các yêu cầu khác được ghi nhận chính xác và đầy đủ.
- Nhận thông tin từ chủ tàu hoặc các bên liên quan về chuyến tàu, lịch trình, hàng hóa và các yêu cầu đặc biệt.
- Xác nhận các thông tin cần thiết như số hiệu tàu, tên chủ tàu, cảng xếp dỡ, thời gian cập bến và khối lượng hàng hóa vận chuyển.

❖ **Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ tàu trước khi tàu nhập/ xuất**

- Chuẩn bị hồ sơ tàu trước khi tàu nhập/xuất là một công đoạn quan trọng trong quá trình vận hành của đại lý tàu biển. Việc chuẩn bị hồ sơ đầy đủ và chính xác giúp đảm bảo tàu và hàng hóa có thể nhập cảng hoặc xuất cảng đúng thời gian và tuân thủ các quy định pháp lý, đồng thời giúp giảm thiểu các rủi ro liên quan đến hải quan, kiểm tra và các thủ tục tại cảng.
- Chuẩn bị các giấy tờ cần thiết cho thủ tục hải quan và biên phòng như: giấy phép xuất nhập khẩu, giấy chứng nhận bảo hiểm hàng hóa, giấy chứng nhận kiểm tra an toàn tàu, giấy chứng nhận hành nghề của thuyền viên,...
- Chuẩn bị hồ sơ liên quan đến cảng như: Đăng ký vào cảng, thông báo tàu đến cảng, giấy phép lưu đậu, giấy phép nhập cảng,...
- Chuẩn bị các hồ sơ cần thiết như Bản khai chung, Danh sách thuyền viên để làm thủ tục tại cảng.
- Giấy chứng nhận đăng ký tàu.
- Giấy phép hoạt động của đại lý tàu biển.

- Hợp đồng vận chuyển.
- Các chứng từ liên quan đến hàng hóa (hóa đơn, hợp đồng hàng hóa, giấy phép xuất nhập khẩu...)
- Thông báo các chi phí liên quan đến cảng và dịch vụ bổ sung như phí cầu cảng, phí xếp dỡ, phí kiểm tra hải quan,...

❖ **Bước 3: Liên hệ với cơ quan chức năng**

- Khi tàu nhập cảnh vào cảng, đại lý tàu biển có trách nhiệm liên hệ với các cơ quan chức năng để đảm bảo mọi thủ tục hành chính và pháp lý được thực hiện đúng quy định, đồng thời bảo vệ quyền lợi của chủ tàu, chủ hàng, và các bên liên quan.
- Tạo liên lạc với các cơ quan chức năng tại cảng (như cảng vụ, hải quan) để báo cáo về chuyến tàu và thông báo về hàng hóa.
- Liên hệ cảng vụ (port authority) để đăng ký và xác nhận tàu cập cảng, xin phép cho tàu cập cảng, và điều phối các dịch vụ tại cảng như tiếp nhiên liệu và các dịch vụ cần thiết.
- Thực hiện các thủ tục hải quan cần thiết cho hàng hóa đến hoặc đi như: khai báo hải quan các hồ sơ như cargo manifest, packing list, trình giấy phép xuất nhập khẩu, và hải quan sẽ tiến hành kiểm tra.
- Liên hệ với cơ quan kiểm dịch y tế để kiểm tra y tế và kiểm dịch cho tàu, đại lý sẽ phải cung cấp các chứng nhận y tế của tàu cho bên kiểm dịch.
- Liên hệ với cơ quan an toàn hàng hải để kiểm tra an toàn hàng hải cho tàu, và cung cấp chứng nhận an toàn của tàu chẳng hạn như: giấy bảo đảm an toàn tàu hoặc các giấy tờ liên quan khác.
- Liên hệ với cơ quan công an biên phòng để họ kiểm tra và giám sát thủy thủ đoàn khi tàu nhập cảnh, đại lý cũng phải chuẩn bị các hồ sơ như hộ chiếu, visa và các giấy tờ liên quan đến nhập cảnh.

❖ **Bước 4: Xử lý hàng hóa**

- Đại lý tàu biển chịu trách nhiệm quản lý, điều phối và tổ chức các công việc liên quan đến hàng hóa trên tàu trong suốt quá trình nhập và xuất khẩu. Các công việc này đảm bảo rằng hàng hóa được bốc dỡ đúng quy trình, đúng thời gian và an toàn.
- Quá trình xử lý hàng hóa của đại lý tàu biển bao gồm nhiều bước, từ khi tàu cập cảng cho đến khi hàng hóa được chuyển giao cho người nhận hoặc lưu kho.
- Tổ chức việc xếp dỡ hàng hóa khi tàu cập cảng.
- Đảm bảo hàng hóa được xử lý đúng quy trình, an toàn và đúng thời gian.
- Thông báo cho người nhận hàng về thời gian và địa điểm lấy hàng.
- Xử lý các vấn đề phát sinh như hư hỏng hay mất mát của hàng hóa. Trong trường hợp có sự cố xảy ra với hàng hóa trong quá trình bốc dỡ, đại lý sẽ liên hệ với công ty bảo hiểm để xử lý yêu cầu bồi thường (nếu có bảo hiểm).

❖ **Bước 5: Giải quyết các vấn đề phát sinh**

- Xử lý các vấn đề phát sinh như hư hỏng hay mất mát của hàng hóa. Trong trường hợp có sự cố xảy ra với hàng hóa trong quá trình bốc dỡ, đại lý sẽ liên hệ với công ty bảo hiểm để xử lý yêu cầu bồi thường (nếu có bảo hiểm).
- Theo dõi và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình vận chuyển (như trễ lịch tàu, vấn đề pháp lý...).
- Thủ tục hải quan chậm trễ hoặc thiếu sót trong các giấy tờ liên quan có thể làm trì hoãn việc dỡ hàng. Đại lý phải đảm bảo rằng tất cả các giấy tờ cần thiết được chuẩn bị và kiểm tra kỹ lưỡng trước khi tàu đến cảng. Hợp tác chặt chẽ với các cơ quan hải quan để giải quyết nhanh chóng

các vấn đề phát sinh liên quan đến thủ tục. Cập nhật kịp thời thông tin cho các bên liên quan nếu có vấn đề phát sinh với thủ tục hải quan.

- Các sự cố về an toàn lao động hoặc bảo vệ môi trường có thể xảy ra trong quá trình xếp dỡ hàng. Đại lý phải đảm bảo rằng các quy trình an toàn được tuân thủ nghiêm ngặt, bao gồm đào tạo và kiểm tra kỹ năng cho đội ngũ xếp dỡ. Sử dụng các biện pháp phòng ngừa rủi ro, như kiểm tra thiết bị bảo hộ và các biện pháp an toàn trước khi thực hiện công việc.
- Thời tiết xấu (bão, mưa lớn, sóng to) có thể làm gián đoạn hoặc trì hoãn việc xếp dỡ hàng. Đại lý có nhiệm vụ theo dõi thông tin dự báo thời tiết liên tục và chuẩn bị kế hoạch dự phòng nếu thời tiết không thuận lợi. Điều chỉnh thời gian hoặc thay đổi kế hoạch xếp dỡ để tránh ảnh hưởng từ thời tiết. Thực hiện các biện pháp bảo vệ tàu và hàng hóa nếu có nguy cơ bị hư hại do điều kiện thời tiết.

❖ **Bước 6: Hoàn tất thủ tục và thanh toán**

- Hoàn tất thủ tục và thanh toán sau khi tàu đã làm xong hàng là một phần quan trọng trong công tác quản lý của đại lý tàu biển. Quá trình này bao gồm nhiều bước, từ việc xác nhận việc hoàn thành các công đoạn xếp dỡ đến việc giải quyết các khoản phí và thanh toán cho các dịch vụ đã cung cấp.
- Hoàn tất các thủ tục liên quan sau khi hàng hóa đã được xếp dỡ hoặc giao cho khách hàng.
- Thanh toán các chi phí liên quan đến quá trình vận chuyển, bao gồm phí cảng, phí hải quan, thù lao đại lý, phí bảo hiểm, phí dịch vụ tàu,...

❖ **Bước 7: Lưu trữ hồ sơ**

- Kiểm tra tính đầy đủ và chính xác: Trước khi lưu trữ hồ sơ, cần đảm bảo rằng tất cả các tài liệu, chứng từ liên quan đến các hoạt động của một con tàu đã được hoàn chỉnh và chính xác. Các hồ sơ có thể bao

gồm hợp đồng, chứng từ thanh toán, giấy phép, báo cáo, thông tin về tàu và chuyến đi, và các giấy tờ quan trọng khác.

- Tuân thủ các quy định pháp lý: Đại lý tàu biển phải tuân thủ các quy định về lưu trữ hồ sơ của cơ quan quản lý hàng hải, như các yêu cầu về thời gian lưu trữ (ví dụ: trong một số trường hợp, hồ sơ có thể phải lưu trữ ít nhất 5-10 năm) và các quy định bảo mật thông tin.
- Lưu trữ tất cả các hồ sơ, tài liệu liên quan đến hợp đồng, chứng từ giao nhận hàng hóa và các giao dịch đã thực hiện để phục vụ cho việc kiểm tra và báo cáo sau này.

2.3.2. Quy trình chung hoạt động đại lý tàu biển

- Quy trình hoạt động của đại lý tàu biển rất phức tạp và yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa nhiều bên liên quan, từ chủ tàu, cơ quan cảng vụ, hải quan đến các nhà cung cấp dịch vụ. Công việc của đại lý tàu biển không chỉ là đảm bảo tàu cập cảng và rời cảng một cách suôn sẻ mà còn là đảm bảo các thủ tục pháp lý, hành chính và chi phí liên quan được xử lý chính xác và kịp thời.
- Khi hỏi về thông tin cầu bến luồng lạch, các hạn chế nếu có và yêu cầu chào giá dịch vụ đại lý cho một con tàu cụ thể, có đủ thông số về tàu, lượng hàng xếp hay dỡ, thời gian dự kiến nào đó thì trước hết đại lý phải nắm rõ luồng lạch, các hạn chế về trọng tải, độ sâu luồng, vùng quay trở, độ cao tĩnh không nếu có của khu vực cảng đó có phù hợp với các thông số để con tàu đó có thể đi vào an toàn hay không và cảng đến đó có thường gặp tình trạng tắc nghẽn hay quá tải không, năng suất xếp dỡ của loại hàng đó là bao nhiêu một ngày, tình trạng thời tiết, thủy triều tại khu vực cảng trong thời gian dự kiến đến ra sao,...
- Đánh giá các điều kiện ban đầu, giả sử các điều kiện kỹ thuật của con tàu và hàng hóa đã xác định xong, người đại lý tàu biển cũng phải soát xét các điều kiện ban đầu để có thể có kế hoạch phục vụ phù hợp với

chuyến tàu, ở đây nói đến phục vụ tàu chuyển không nói đến hình thức phục vụ tàu chạy chuyên tuyến (liner). Hiện tại đối với tàu chuyển (tramping) thì vấn đề xác định chính xác ai là chủ tàu, ai là người thuê tàu định hạn hoặc ai là người khai thác là rất quan trọng và “ người chỉ định “ đại lý tại cảng cũng như chịu trách nhiệm trả tiền chi phí tại cảng là vấn đề quan trọng nhất của người đại lý.

- Để nắm rõ các bên liên quan đến con tàu thì người đại lý tàu biển phải nắm rõ thế nào là tàu trần, thế nào là tàu định hạn, và chủ tàu tự khai thác hay thông qua một đơn vị khai thác khác. Việc phân định rõ các vai trò trong chuỗi quản lý liên quan đến con tàu sẽ giúp cho người đại lý thực hiện tốt việc kiểm soát chi phí của con tàu cũng như các chi phí phát sinh khác sẽ thuộc về ai khi lên bảng tổng kết chi phí của chuyến tàu (final trip account), nhằm tránh sự nhầm lẫn hay phải tự gánh chịu chi phí phát sinh nào đó của người đại lý.
- Nếu người thuê tàu trần, đồng thời là chủ tàu danh nghĩa chịu trách nhiệm đăng ký, đăng kiểm, thuê thuyền viên và khai thác thì nếu họ chỉ định đại lý tại cảng xem như chúng ta phục vụ cho chủ tàu, vậy nên tất cả chi phí và phát sinh nếu có thì sẽ được tính hết cho họ.
- Nếu chủ tàu hay chủ tàu danh nghĩa (Disponent owner) – người thuê tàu trần lại đem tàu cho một nhà khai thác tàu khác thuê định hạn theo một khoảng thời gian nhất định thì việc chỉ định đại lý sẽ có thể sẽ là sự cân nhắc lựa chọn giữa một đại lý quen thuộc của chủ tàu hay đại lý của người thuê tàu định hạn hoặc đại lý đề xuất của người thuê tàu chuyển. Nếu là đại lý lựa chọn của người thuê tàu hay theo đề xuất của người thuê chuyển thì điều khoản về cạnh tranh phí dịch vụ sẽ được tham chiếu trong việc lựa chọn đại lý tàu.
- Xu thế hiện tại theo thị trường quốc tế là thuê tàu chuyển định hạn (Trip Charter) theo đó dạng thuê tàu định hạn theo chuyến khá phổ biến trong việc vận chuyển hàng rời hay hàng lỏng, người thuê tàu

thường thuê xong rồi thuê lại theo hợp đồng cho thuê tàu chuyển, họ cũng trả các chi phí của con tàu tại cảng cũng như chi phí đại lý cùng với tiền thuê tàu theo ngày.

- Do đó việc nắm bắt được rõ vai trò của của từng bên liên quan đến việc thuê con tàu sẽ cho người đại lý hiểu rõ hơn vai trò của mình trong việc phục vụ con tàu và biết được ai là người lựa chọn và chỉ định đại lý tàu biển tại cảng.
- Đại lý cần khai báo thủ tục tàu biển qua mạng điện tử. Tính đến thời điểm tháng 10/2018, khi khai báo thủ tục tàu biển, đại lý phải khai báo trên 2 trang mạng điện tử và nhận giấy phép rời cảng trên mạng điện tử sau:
 - Cổng thông tin điện tử một cửa quốc gia: <https://vnsw.gov.vn/>
 - Cổng thông tin thủ tục Biên phòng điện tử cảng biển: <http://thutucbienphong.gov.vn/>
 - Nhận giấy phép rời cảng điện tử cho tàu trên website: <http://hanghai.mt.gov.vn/tra-cuu-giay-phep>
- Khi khai báo thủ tục tàu biển xuất nhập cảnh thông qua cổng thông tin điện tử một cửa quốc gia là khai báo thủ tục tàu biển đến 4 cơ quan quản lý nhà nước như: Cảng vụ hàng hải, Hải quan, Biên Phòng và Kiểm dịch trên một cổng thông tin điện tử duy nhất nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính, giảm bớt các giấy in, rút ngắn thời gian làm thủ tục, tạo thuận tiện cho sự quản lý của các cơ quan.
- Các bước khai báo điện tử như sau:
- Yêu cầu tàu cung cấp thông tin để khai báo điện tử: Crew List (Danh sách thuyền viên), Voyage memo (10 cảng trước đó), Bản khai an ninh, Giấy tờ hàng hóa, Ship store (bản khai dự trữ), Bản khai hàng lý thuyền viên, Bản khai y tế, Giấy chứng nhận của tàu (Certificate of ship).

- Tạo thông tin cơ bản của tàu: Trong mục “ Bộ Giao thông vận tải – Cục Hàng hải – Quản lý thông tin tàu “ nhấn nút “ Thêm mới tàu “.
- Tạo file Teemplate: Dựa trên các file mà Đại lý đã có, chúng ta tiến hành soạn thảo file “ TeemplateNSW “ bao gồm Thông báo tàu đến, Bản khai an ninh, Bản khai hàng hóa, Bản khai chung, Danh sách thuyền viên, Bản khai hành lý thuyền viên, Bản khai dự trữ và một số bản khai khác...
- Tạo hồ sơ và gửi hồ sơ nhập cảnh, xuất cảnh trên cổng thông tin một cửa quốc gia.
- Upload file Teemplate lên hệ thống
- Gửi hồ sơ trong quá trình gửi phải gửi Bản khai an ninh trước 24h trước khi tàu đến. Gửi thông báo tàu đến chậm nhất 8h trước khi tàu đến. Gửi xác báo tàu đến chậm nhất 2h trước khi tàu đến và gửi các hồ sơ có liên quan cho các cơ quan liên quan.
- Nhận kết quả (tiếp nhận, đồng ý, từ chối, thông quan, xác nhận hoàn thành thủ tục,...)
- Nhận Giấy phép rời cảng. Từ ngày 01/07/2018 Cục Hàng Hải Việt Nam đã triển khai cấp giấy phép rời cảng điện tử cho tất cả các tàu thuyền rời cảng. Dựa trên kết quả duyệt hồ sơ tàu xuất cảnh, tàu rời cảng của các cơ quan Hải quan, Biên phòng, Kiểm dịch.



Hình 2.1 Trang chủ Cổng Thông tin Một cửa Quốc Gia

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

2.3.3. Các hình thức đại lý tàu biển

Có thể được phân thành 3 loại chính: Đại lý tàu tại cảng (Port Agent), Đại lý tàu tại phao (Agent Buoy) và Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (Liner Agent)

2.3.4. Đại lý tàu tại cảng (Port Agent)

- Đại lý tàu tại cảng là một tổ chức hoặc cá nhân thực hiện các dịch vụ đại diện cho chủ tàu trong quá trình cập cảng và rời cảng. Công việc của đại lý tàu bao gồm nhiều nhiệm vụ liên quan đến việc quản lý và hỗ trợ cho tàu và thủy thủ đoàn trong suốt thời gian tàu neo đậu tại cảng.
- Họ hoạt động như một cầu nối giúp thực hiện các thủ tục cần thiết liên quan đến việc cập cảng, dỡ hàng và xếp hàng, đồng thời đảm bảo rằng mọi hoạt động diễn ra một cách hiệu quả và tuân thủ các quy định pháp luật.

- Loại này thông thường được chỉ định theo từng chuyến tàu cụ thể
- Husbandry agent: Đại lý quản trị chung các công tác tại cảng
- Owner agent: Đại lý của chủ tàu
- Charterer agent: Đại lý của người thuê tàu là người được chọn làm đại lý tàu theo chỉ định của chủ tàu nhưng theo yêu cầu của người thuê tàu thông thường theo thỏa thuận trong hợp đồng.
- Protecting agent: Đại lý giám hộ của chủ tàu, có thể theo dõi một vài vấn đề hay toàn bộ hoạt động của tàu độc lập với đại lý của người thuê tàu.
- Local agent: Đại lý địa phương là đại lý tàu tại một khu vực cảng nhất định mà người đại lý tàu chính không có nhân lực vươn tới được hoặc để tiết kiệm chi phí cho đại lý chính về việc cử người tới tận cảng đó. Cũng có trường hợp Đại lý tàu chính là công ty đại lý toàn cầu, có hợp đồng thời hạn với các công ty đại lý biển lớn chỉ định lại cho các đối tác của họ tại một quốc gia nào đó. Đây là xu thế mới các công ty khu vực hay toàn cầu được biết nhiều dưới tên gọi “ Agencies Hub “.



Hình 2.2 Công ty AN TM làm Đại lý cho tàu ARCOLA tại cảng ODA Thị Vải
(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

2.3.5. Đại lý tàu tại phao (Buoy Agent)

- Đại lý tàu tại phao là một loại đại lý tàu biển chuyên thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến tàu khi tàu phải đỗ ở phao hoặc vùng nước ngoài cảng, thay vì cập cảng trực tiếp. Các phao thường được sử dụng cho các tàu lớn hoặc tàu không thể tiếp cận cảng do lý do kỹ thuật, độ sâu hoặc các hạn chế về hạ tầng cảng.
- Đại lý tàu tại phao đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ tàu khi tàu không thể cập cảng trực tiếp. Các dịch vụ mà đại lý tàu tại phao cung cấp giúp đảm bảo rằng tàu và thủy thủ đoàn vẫn có thể hoạt động bình thường, hoàn tất các thủ tục hành chính và nhận được sự hỗ trợ cần thiết trong suốt quá trình đậu tại phao. Việc phát triển dịch vụ này cũng giúp tối ưu hóa hoạt động cảng và tàu biển, đặc biệt là đối với các tàu cỡ lớn hoặc trong những điều kiện đặc thù.
- Lợi ích của việc sử dụng đại lý tàu tại phao:
 - **Tiết kiệm thời gian:** Các tàu không phải vào cảng, giúp tiết kiệm thời gian chờ đợi hoặc giảm tải các khu vực cảng quá tải.
 - **Giảm chi phí:** Các tàu có thể giảm được chi phí khi không phải vào cảng, do đó chi phí về phí cảng hoặc các khoản chi phí phát sinh có thể được tối ưu hóa.
 - **Linh hoạt:** Các tàu có thể đậu ở phao trong những khu vực không có cảng tiếp nhận hoặc không thể tiếp cận do kích thước tàu hoặc các yếu tố kỹ thuật khác.
 - **An toàn hơn:** Đối với các tàu lớn hoặc tàu có thể gặp rủi ro khi vào cảng với điều kiện hạ tầng không phù hợp, việc đậu ở phao sẽ an toàn hơn và giảm rủi ro va chạm hay sự cố.



Hình 2.3 Công ty AN TM làm Đại lý cho tàu MANDARIN RIVER

cấp khu neo Hòn Gai, Quảng Ninh

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

2.3.6. Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (Liner Agent)

- Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (Liner Agent) là một loại đại lý tàu biển đặc biệt, chuyên cung cấp dịch vụ cho các hãng tàu hoạt động theo các tuyến cố định hoặc chuyên tuyến. Các tàu chạy chuyên tuyến (liner ships) thường có lịch trình cố định và được đăng ký cho một tuyến đường biển cụ thể, ví dụ như tuyến châu Á - Châu Âu, hoặc tuyến nội địa giữa các cảng trong cùng một quốc gia.
- Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (hay còn gọi là đại lý tàu container chuyên tuyến) là một tổ chức hoặc cá nhân đại diện cho các hãng tàu trong việc quản lý và vận chuyển hàng hóa trên các tuyến đường hàng hải cụ thể, thường xuyên. Những đại lý này thường có hợp đồng độc quyền hoặc sự ủy quyền từ một hoặc nhiều hãng tàu để triển khai dịch vụ vận tải biển theo các tuyến đã được xác định.

- Đại lý tàu chạy chuyên tuyến (Liner Agent) có vai trò rất quan trọng trong việc hỗ trợ các hãng tàu trong việc quản lý và điều phối các hoạt động liên quan đến các chuyên tàu chuyên tuyến. Các chức năng chính bao gồm:
 - Quản lý tuyến và lịch trình: Đại lý tàu chạy chuyên tuyến sẽ phối hợp với hãng tàu để tổ chức và điều phối các chuyến đi của tàu theo lịch trình đã được định sẵn. Điều này bao gồm việc đảm bảo tàu hoạt động đúng theo thời gian biểu, giúp vận chuyển hàng hóa một cách hiệu quả.
 - Đại diện hãng tàu tại cảng: Đại lý tàu chạy chuyên tuyến sẽ là đại diện của hãng tàu tại các cảng, đảm nhiệm các công việc như làm thủ tục giấy tờ, phối hợp với các cơ quan cảng vụ, hải quan và các bên liên quan để tàu có thể cập cảng, xếp dỡ và rời cảng một cách suôn sẻ.
 - Điều phối xếp dỡ hàng hóa: Đại lý tàu chạy chuyên tuyến sẽ làm việc với các công ty xếp dỡ (stevedores), giúp tổ chức việc xếp dỡ hàng hóa lên và xuống tàu theo yêu cầu của hãng tàu và khách hàng.
 - Hỗ trợ các thủ tục giấy tờ: Bao gồm các giấy tờ hải quan, giấy phép xếp dỡ hàng hóa, và các chứng nhận khác. Đại lý tàu chạy chuyên tuyến sẽ hỗ trợ trong việc làm thủ tục giấy tờ cần thiết để tàu có thể cập và rời cảng.
- Loại đại lý này thường có hợp đồng theo thời hạn
- Được cho có 2 chức năng chính: làm trung gian cho hàng hóa (cargo broker) và là người điều vận phương tiện hàng hóa (dispatcher)
- Họ chăm lo cho việc giữ chân hàng cho tàu, làm các công tác đại lý tàu, điều vận, xếp dỡ hàng hóa trong thời gian ngắn nhất để tàu có thể chạy đúng giờ, đúng lịch trình.

- Đại lý tàu chạy chuyên tuyến đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo việc vận chuyển hàng hóa qua các tuyến cố định được diễn ra suôn sẻ. Họ không chỉ là người trung gian giữa hãng tàu và các cảng mà còn cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khách hàng, xử lý các thủ tục hành chính và đảm bảo các công việc liên quan đến xếp dỡ, thanh toán và hải quan đều được thực hiện chính xác và kịp thời.



Hình 2.4 Hình hãng tàu MSC công ty đại lý Hải Vân Ship làm đại lý

(Nguồn: Tư liệu công ty TNHH Dịch Vụ Vận Tải Hải Vân)

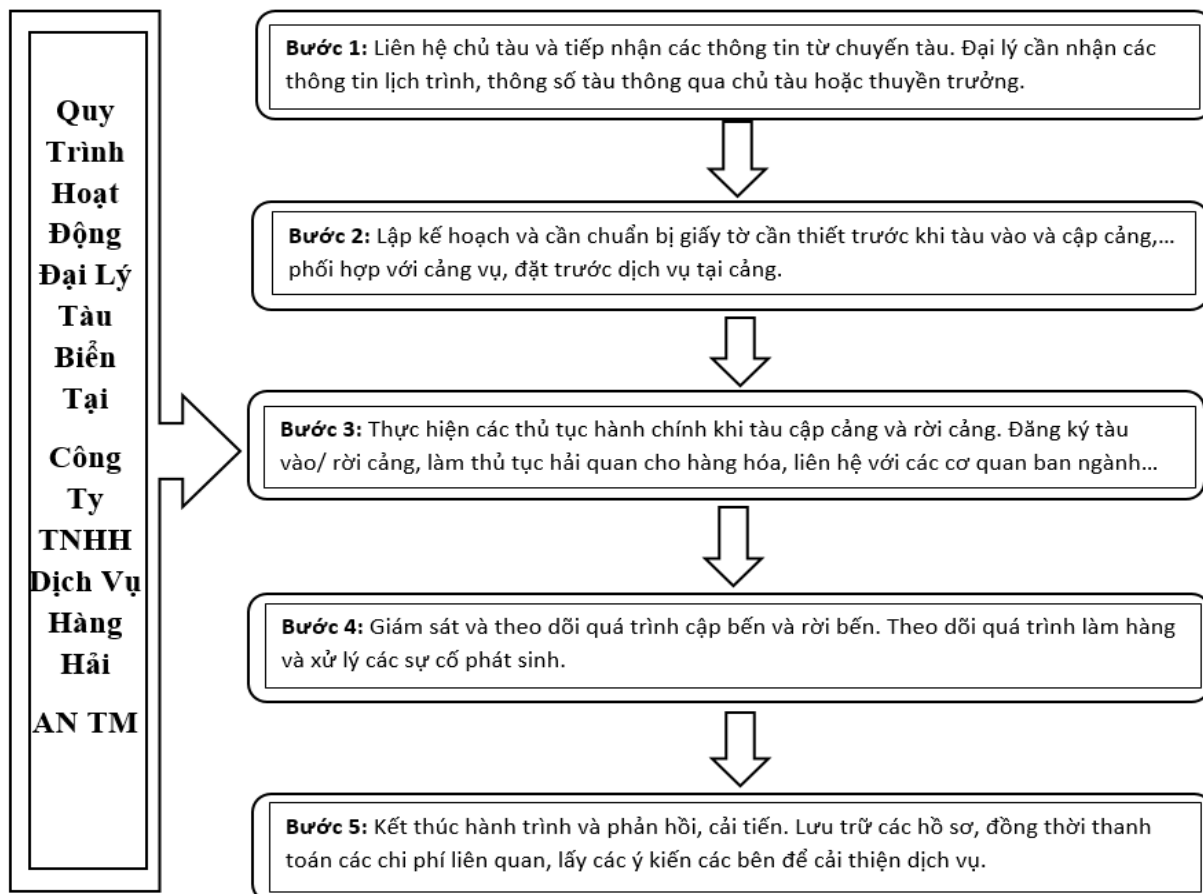
TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Nội dung chương 2 chủ yếu cho chúng ta biết được các khái niệm đại lý tàu biển và thông qua đó đồng thời cũng cho chúng ta biết được quy trình hoạt động của đại lý tàu biển. Ở chương số 2 cũng sẽ cho chúng ta biết được nhiệm vụ và vai trò mà một đại lý tàu biển cần làm là gì. Đại lý tàu biển là tổ chức hoặc cá nhân đại diện cho chủ tàu trong các hoạt động thương mại tại cảng. Nhiệm vụ chính của đại lý tàu biển bao gồm phối hợp các hoạt động giao nhận hàng hóa, thực hiện các thủ tục hải quan, và đảm bảo tàu cập bến an toàn, kịp thời.

Vai trò của đại lý tàu biển rất quan trọng trong ngành vận tải biển, vì họ không chỉ giúp tối ưu hóa quá trình vận chuyển mà còn hỗ trợ chủ tàu trong việc quản lý các vấn đề liên quan đến cảng và hải quan. Quy trình hoạt động của đại lý tàu biển thường bao gồm việc lập kế hoạch chuyến đi, thực hiện các thủ tục hành chính, giám sát hoạt động bốc dỡ hàng hóa và xử lý các vấn đề phát sinh trong suốt quá trình tàu ở cảng. Qua đó, đại lý tàu biển đóng vai trò trung gian giữa chủ tàu và các bên liên quan khác, góp phần vào sự thuận lợi và hiệu quả của hoạt động vận tải biển.

CHƯƠNG 3: THỰC TRẠNG QUY TRÌNH HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ TÀU BIỂN CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM

3.1. Sơ đồ quy trình hoạt động đại lý tàu biển tại công ty AN TM



Sơ đồ 3.1 Sơ đồ quy trình hoạt động đại lý tàu biển tại công ty AN TM

(Nguồn: Tư liệu Công ty TNHH Dịch vụ hàng hải AN TM)

❖ Các bước trong quy trình hoạt động đại lý tàu biển tại công ty

Bước 1: Liên hệ chủ tàu và tiếp nhận các thông tin từ chuyển tàu

- **Mục tiêu:** Đảm bảo rằng đại lý tàu biển có đầy đủ thông tin về chuyển tàu để chuẩn bị cho các hoạt động tiếp theo.
- **Hoạt động:**
 - Trước khi tàu đến hoặc nhập cảnh, đại lý cần phải nắm rõ được các thông tin lịch trình và các thông số tàu như giấy đăng ký tàu, danh sách thuyền viên, giấy chứng nhận vệ sinh, giấy chứng

nhận quốc tế về an toàn biển,... Thông qua thuyền trưởng hoặc chủ tàu. Đây là bước quan trọng để đại lý có thể bắt đầu chuẩn bị các thủ tục cần thiết.

- Và đặc biệt đại lý tàu biển cần phải có thông tin hoặc hình ảnh passport của tất cả thuyền viên để tiện kiểm tra độ chính xác của thông tin.
- Đặc biệt đại lý phải có thông tin thời gian dự kiến đến (ETA), thời gian dự kiến cập cảng (ETB) và thời gian dự kiến xong hàng và rời cảng hoặc xuất cảnh (ETC/D).
- Ngoài ra đại lý còn phải nắm được các thông tin sau: Tên tàu, số IMO (International Maritime Organization), trọng tải tàu, loại tàu. Các yêu cầu đặc biệt liên quan đến tàu (nếu có): Các yêu cầu về bảo trì, nhiên liệu, thực phẩm, nước ngọt,... Thông tin về hàng hóa (nếu có): Loại hàng hóa, số lượng, đặc điểm hàng hóa.

Bước 2: Lập kế hoạch và cần chuẩn bị các giấy tờ cần thiết trước khi tàu vào và cập cảng

- **Mục tiêu:** Đảm bảo mọi kế hoạch được đề ra kịp thời và các thủ tục được hoàn tất.
- **Hoạt động:**
 - Trước khi tàu vào cảng đại lý cần phải thông báo đến cho cảng, chủ hàng để làm việc, sắp xếp với các cảng để tàu vào làm hàng. Đại lý phải đứng ra là người làm việc với các bên xếp dỡ, dịch vụ hàng hải, cung cấp các dịch vụ như cấp nước, dầu và lương thực.
 - 24 giờ trước khi tàu đến cảng: Thực hiện khai báo trên cổng thông tin một cửa Quốc gia (VNSW), thông báo cho các cơ quan hữu quan như Cảng vụ, Hải quan, Biên phòng và Kiểm dịch, bố trí hoa tiêu, tàu lai và cano dẹp luồng để hỗ trợ tàu vào cảng.

Bước 3: Thực hiện các thủ tục hành chính khi tàu cập và rời cảng

- **Mục tiêu:** Đảm bảo mọi thủ tục giấy tờ cần thiết để tàu có thể cập cảng và thực hiện các công việc liên quan được hoàn tất.
- **Hoạt động:**
 - Khi tàu cập cảng an toàn, đại lý sẽ phải lên tàu lấy các giấy tờ cần thiết như danh sách thuyền viên, tất cả passport của thuyền viên và đại lý sẽ đại diện chủ hàng bàn bạc cách sắp xếp dỡ hàng hóa cùng với thuyền trưởng và đại phó của tàu.
 - 12 giờ trước khi tàu rời cảng: Thực hiện khai báo trên cổng thông tin một cửa quốc gia (VNSW), thông báo cho các cơ quan hữu quan (Cảng vụ, Hải quan, Biên phòng, Cảng vụ) và bố trí hoa tiêu, tàu lai, ca nô dẹp luồng để hỗ trợ tàu rời cảng.

Bước 4: Giám sát hàng hóa và theo dõi quá trình làm hàng

- **Mục tiêu:** Đảm bảo việc xếp dỡ hàng hóa diễn ra thuận lợi, đúng tiến độ và bảo vệ hàng hóa.
- **Hoạt động:**
 - Đại lý có nghĩa vụ theo dõi quá trình làm hàng và xử lý các vấn đề phát sinh, đốc thúc các bên để tàu làm hàng nhanh chóng và an toàn.
 - Trong quá trình làm hàng đại lý cần phải liên tục cập nhật thời gian, hình ảnh cho các bên liên quan như chủ hàng, chủ tàu để các bên kịp nắm bắt thông tin quá trình làm hàng.

Bước 5: Kết thúc hành trình và phản hồi cải tiến

- **Mục tiêu:** Lưu trữ tất cả các tài liệu, chứng từ và báo cáo liên quan đến chuyến đi của tàu để phục vụ cho việc quản lý và kiểm tra sau này.

- **Hoạt động:**

- Lập báo cáo tổng kết: Đại lý sẽ tổng kết và lập báo cáo chi tiết về toàn bộ chuyến đi, các dịch vụ đã cung cấp, và các chi phí phát sinh.
- Khi tàu kết thúc hành trình đại lý cần phải tổng hợp các giấy tờ liên quan như Notice of Readiness (NOR), Statement of facts (SOF).
- Cung cấp báo cáo cho hãng tàu: Đại lý sẽ gửi báo cáo chi tiết về các hoạt động đã thực hiện trong quá trình tàu cập cảng và rời cảng cho chủ tàu hoặc hãng tàu.

3.2. Những khó khăn trong quy trình hoạt động đại lý công ty AN TM

3.2.1. Khó khăn trong quy trình tiếp nhận các thông tin từ chuyến tàu

- Khó khăn trong quy trình tiếp nhận thông tin từ chuyến tàu là một vấn đề phổ biến mà các đại lý tàu biển phải đối mặt. Việc tiếp nhận và xử lý thông tin chuyến tàu là một bước quan trọng trong quy trình hoạt động của đại lý tàu biển, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng chuẩn bị, điều phối dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh sau này.
- Mỗi lượt tàu vào cảng đại lý cần phải nắm rõ các thông tin và giấy tờ tàu trước khi tàu vào cảng ít nhất 3-5 ngày, trong thời gian này đại lý cần nắm các thông tin và giấy tờ tàu để làm các thủ tục nhập cảnh cho tàu. Nhưng nhiều tàu vì quá trình di chuyển ngoài khơi xa không có sóng nên dẫn tới việc ko thể gửi các giấy tờ liên quan của tàu đến cho đại lý theo đúng thời hạn, việc này dẫn đến tình trạng đại lý nhận giấy tờ tàu trễ và không kịp làm thủ tục cho tàu nhập cảnh kịp theo đúng thời hạn.
- Các thông tin từ chủ tàu hoặc hãng tàu có thể không đầy đủ hoặc có sai sót. Điều này có thể bao gồm thông tin về lịch trình, loại hàng hóa, tình trạng tàu, hoặc các yêu cầu đặc biệt của tàu. Nếu các thông tin này thiếu hoặc sai lệch, đại lý tàu biển sẽ gặp khó khăn trong việc chuẩn bị

các thủ tục cần thiết, làm chậm quá trình làm việc với các cơ quan hải quan, cảng vụ và các bên cung cấp dịch vụ tại cảng. Ví dụ nếu không biết chính xác thời gian cập cảng, đại lý sẽ không thể lên kế hoạch tốt cho việc xếp dỡ hàng hóa hoặc cung cấp dịch vụ nhiên liệu.

- Đôi khi, thông tin về chuyến tàu có thể thay đổi vào phút cuối, chẳng hạn như sự thay đổi về lịch trình, tình trạng tàu, hoặc yêu cầu đặc biệt của chủ tàu. Đại lý tàu cần phải điều chỉnh ngay lập tức các kế hoạch và dịch vụ đã được sắp xếp từ trước. Việc này có thể gây khó khăn trong việc điều phối và khiến cho các công việc liên quan đến xếp dỡ, cung cấp nhiên liệu, hoặc làm thủ tục hành chính bị chậm trễ. Ví dụ nếu tàu thông báo thay đổi ngày giờ cập cảng vào sát thời gian tàu đến, đại lý tàu sẽ gặp khó khăn trong việc thay đổi lịch trình xếp dỡ và các dịch vụ cảng.

3.2.2. Khó khăn trong việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng

- Trước khi tàu nhập cảnh hoặc chuyển cảng đến, đại lý có nhiệm vụ kiểm cầu cảng và bến cảng cho tàu vào neo đậu trong quá trình xếp dỡ hàng hóa. Nhưng đôi lúc vào những thời gian cao điểm các bến cảng hầu như không còn cầu bến để tàu vào neo đậu trong quá trình xếp dỡ hàng hóa, việc này dẫn tới việc xếp dỡ hàng hóa không đúng theo lịch trình và làm chậm trễ qua trình xếp dỡ cho tàu.
- Đôi lúc các cảng sẽ không có nhiều thời gian hoặc đủ cho một chuyến tàu xếp dỡ hàng hóa, buộc đại lý phải làm các giấy tờ liên quan cho tàu dịch chuyển ra ngoài vùng neo hoặc buộc phải dịch chuyển qua một cầu bến ở cảng khác, điều này gây thiệt hại nặng nề cũng như là thời xếp dỡ của một con tàu.
- Thiếu sự phối hợp và thông tin kịp thời từ các bên liên quan. Đại lý tàu biển phải làm việc với nhiều bên liên quan khác nhau, bao gồm các công ty xếp dỡ, cơ quan hải quan, các dịch vụ cung cấp nhiên liệu, thực

phẩm, và các cơ quan cảng vụ. Nếu không có sự phối hợp tốt và thông tin không được trao đổi kịp thời, việc lập kế hoạch sẽ bị gián đoạn. Việc thiếu phối hợp giữa các bên có thể khiến các dịch vụ bị trì hoãn hoặc không được thực hiện chính xác, gây ảnh hưởng đến tiến độ tàu cập cảng và làm tăng chi phí. Ví dụ nếu thông tin về việc tàu cần tiếp nhiên liệu không được thông báo kịp thời cho công ty cung cấp nhiên liệu, có thể dẫn đến tình trạng tàu phải chờ đợi lâu tại cảng, gây ảnh hưởng đến lịch trình tiếp theo của tàu.

3.2.3. Khó khăn trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu

- Việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu vào rời cảng là một việc không thể nào thiếu của một đại lý tàu biển, việc này bắt buộc đại lý phải có trình độ chuyên môn cao đồng thời phải linh hoạt trong quá trình làm thủ tục. Làm các thủ tục giấy tờ cho một con tàu nhập cảnh và xuất cảnh cũng như nội địa đến hay chuyển cảng đến, đòi hỏi các giấy tờ phải có độ chính xác cao, tránh các tình trạng sai sót trong quá trình làm thủ tục.
- Việc làm thủ tục hành chính cho tàu nhập cảnh hoặc xuất cảnh tại các cơ quan ban ngành như Hải quan, Biên phòng, Cảng vụ hay Kiểm dịch làm tốn khá nhiều thời gian để giải quyết một bộ hồ sơ. Trong đó riêng thời gian chờ đợi các bên cơ quan ban ngành duyệt hồ sơ cho một con tàu tốn khá nhiều thời gian.
- Thời gian xử lý kéo dài: Quy trình làm thủ tục chiếm nhiều thời gian do yêu cầu phải trải qua nhiều bước kiểm tra và phê duyệt từ các cơ quan chức năng như Biên phòng, Hải quan, Cảng Vụ, Kiểm dịch. Điều này không chỉ gây ảnh hưởng đến tốc độ hoạt động của đại lý trở nên chậm hơn mà còn có thể tác động đến tiến độ giao nhận hàng hóa của khách hàng không đúng thời gian mong muốn.

- Bước thừa trong quy trình: Một số bước trong quy trình không cần thiết hoặc có thể rút ngắn nhưng vẫn tồn tại, góp phần làm tăng thời gian và chi phí.
- Ví dụ: Trong giai đoạn làm thủ tục cho tàu nhập cảnh và xuất cảnh chúng ta có thể bỏ qua bước nộp hồ sơ trực tiếp tại các cơ quan, thay vào đó chúng ta chỉ cần nộp hồ sơ qua hình thức online. Điều này sẽ giúp cho các đại lý rút ngắn được thời gian và sức lực, có thể giúp cho hồ sơ được gửi đến các đại lý một cách nhanh chóng hơn, thay vì phải chạy nộp trực tiếp tại các cơ quan.

3.2.4. Khó khăn trong việc giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng và xử lý các sự cố phát sinh

- Trong quá trình tàu cập cảng làm hàng, ngoài việc đại lý phải làm các thủ tục hành chính thì ngoài ra đại lý còn phải tập trung theo dõi quá trình xếp dỡ, và xử lý các phát sinh ngoài ý muốn, điều này dẫn tới việc đại lý phải gồng gánh khá nhiều công việc trong thời gian tàu cập tại cảng làm hàng, đây cũng là khó khăn cho đại lý tàu biển.
- Thời tiết và điều kiện biển: Thời tiết xấu, như bão hoặc sóng lớn, có thể làm trì hoãn hoặc thay đổi lịch trình cập bến của tàu, gây khó khăn cho việc theo dõi của đại lý.
- Thiếu thông tin kịp thời: Việc cập nhật thông tin về tình trạng tàu, thời gian cập bến, và các yêu cầu về hàng hóa không được trao đổi một cách nhanh chóng giữa các bên liên quan như: P&I, Giám định của chủ tàu và chủ hàng, kiểm đếm viên,...
- Sự cố phát sinh: Nhiều sự cố như hỏng hóc thiết bị, mất hàng, hoặc các tranh chấp giữa bên gửi hàng và bên nhận hàng cần có biện pháp xử lý kịp thời và hiệu quả, đại

3.2.5. Khó khăn trong việc lưu trữ hồ sơ

- Hồ sơ không đầy đủ: Việc thiếu các tài liệu cần thiết có thể xảy ra do sơ suất trong quá trình thu thập hoặc do các bên liên quan không cung cấp thông tin đầy đủ.
- Thời gian bổ sung tài liệu: Khi thiếu sót xảy ra, việc bổ sung hồ sơ làm tăng thời gian xử lý thêm, gây ra sự chậm trễ và có thể ảnh hưởng đến danh tiếng của công ty

3.3. Khó khăn trong việc phối hợp giữa các phòng ban

- Thiếu sự giao tiếp: Sự thiếu hụt giữa các phòng ban trong việc chia sẻ thông tin và phối hợp có thể dẫn đến sự nhầm lẫn và không nhất quán trong quy trình làm thủ tục.
- Việc không có hệ thống quản lý chung cho tất cả các phòng ban có thể gây khó khăn trong việc theo dõi tiến độ và tình trạng của các thủ tục đang thực hiện.
- Khác biệt trong mục tiêu: Mỗi phòng ban có thể có những mục tiêu và ưu tiên khác nhau, dẫn đến xung đột trong quá trình phối hợp.

3.4. Phân tích SWOT quy trình làm thủ tục tại công ty

- SWOT là viết tắt của 4 thành phần cấu thành: Strengths (Điểm mạnh), Weaknesses (Điểm yếu), Opportunities (Cơ hội) và Threats (Thách thức) là mô hình được sử dụng phổ biến trong việc phân tích kế hoạch kinh doanh của một tổ chức, doanh nghiệp.
- Ma trận SWOT được thiết kế để thể hiện trực quan những dữ liệu về điểm mạnh - yếu cũng như cơ hội, thách thức trong bối cảnh thực tế.
- Điểm mạnh và điểm yếu là yếu tố bên trong doanh nghiệp. Đây là những đặc điểm mang lại lợi thế tương đối (hoặc bất lợi tương ứng) so với đối thủ cạnh tranh của tổ chức, doanh nghiệp.
- Mặt khác, cơ hội và thách thức là những yếu tố bên ngoài. Cơ hội là các yếu tố của môi trường bên ngoài mà doanh nghiệp có thể nắm bắt để

cải thiện hiệu suất kinh doanh như tăng trưởng doanh thu hoặc cải thiện tỷ suất lợi nhuận. Thách thức là các yếu tố có thể gây nguy hiểm cho lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp.



Hình 3.1 Hình ảnh mô hình SWOT

(Nguồn: Tư liệu trang web Y360.VN)

Phân tích mô hình SWOT cho quy trình làm thủ tục tại Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM như sau:

❖ **Điểm mạnh (Strengths)**

- Kinh nghiệm chuyên môn: Nhân viên đại lý AN TM là những nhân viên có nhiều kinh nghiệm và chuyên môn cao trong lĩnh vực logistics và hải vận, giúp quy trình thủ tục diễn ra suôn sẻ hơn.
- Mối quan hệ tốt với các bên liên quan: Công ty đại lý AN TM có mối quan hệ tốt và khá thân thiết với các bên cảng biển, hải quan và các cơ quan chức năng như biên phòng và cảnh vụ, tạo thuận lợi trong việc xử lý thủ tục giữa các bên.
- Dịch vụ khách hàng: Dịch vụ khách hàng tốt, nhân viên chăm sóc khách hàng của công ty luôn sẵn sàng hỗ trợ và tư vấn cho khách hàng trong mọi thủ tục liên quan, luôn luôn lắng nghe.

❖ Điểm yếu (Weaknesses)

- Chi phí hoạt động cao: Các chi phí duy trì nhân sự và phát triển có thể tạo gánh nặng tài chính cho công ty.
- Khó khăn trong việc cập nhật quy định: Thay đổi liên tục về quy định hải quan có thể khiến công ty phải đầu tư thêm thời gian và nguồn lực để đào tạo nhân viên.
- Phụ thuộc vào một số đối tác: Nếu công ty phụ thuộc quá nhiều vào một số đối tác vận tải, có thể gặp rủi ro nếu các đối tác này gặp trục trặc.
- Khả năng xử lý tình huống phát sinh: Mặc dù quy trình thủ tục có hệ thống, nhưng trong trường hợp có sự thay đổi đột ngột (ví dụ: tàu thay đổi lịch trình, yêu cầu thủ tục khẩn cấp), khả năng ứng phó của công ty có thể gặp khó khăn, dẫn đến việc trì hoãn hoặc sai sót trong quá trình xử lý.

❖ Cơ hội (Opportunities)

- Thị trường mở rộng: Ngành hàng hải và logistics đang phát triển đặc biệt là tại Cụm Cảng Phú Mỹ, tạo cơ hội mới cho công ty đại lý AN TM mở rộng các dịch vụ và thị trường.
- Tăng cường hợp tác với các cảng và đối tác: Việc mở rộng mối quan hệ với các cảng, các nhà cung cấp dịch vụ hậu cần và các đối tác khác có thể giúp công ty mở rộng mạng lưới dịch vụ, từ đó thu hút thêm khách hàng và tăng trưởng doanh thu.
- Công nghệ mới: Cơ hội áp dụng các công nghệ tiên tiến như AI và tự động hóa để cải thiện tốc độ và độ chính xác của quy trình làm thủ tục. Công ty cũng có thể áp dụng các công nghệ mới như phần mềm quản lý thông minh, hệ thống tự động hóa quy trình và blockchain để giảm thiểu sai sót, tăng tốc độ xử lý thủ tục và cải thiện hiệu quả hoạt động.

- Xu hướng chuyển đổi số trong ngành hàng hải: Ngành hàng hải đang chuyển mình mạnh mẽ với sự áp dụng công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), Internet of Things (IoT), và tự động hóa. Công ty có thể tận dụng xu hướng này để cải tiến quy trình thủ tục, tăng cường khả năng cạnh tranh và giảm chi phí.
- Tăng cường nhận thức về bảo vệ môi trường: Các công ty đang chú trọng hơn đến việc hạn chế tác động môi trường, mở ra cơ hội cho các dịch vụ vận tải "xanh".

❖ **Thách thức (Threats)**

- Cạnh tranh gia tăng: Tại khu vực cụm Cảng Phú Mỹ xuất hiện nhiều công ty mới trong ngành do cảng biển ngày càng phát triển mạnh, tạo áp lực cho công ty đại lý AN TM cạnh tranh gay gắt.
- Rủi ro về yếu tố ngoại cảnh: Các yếu tố ngoại cảnh như thiên tai, điều kiện thời tiết xấu, hay các sự cố bất ngờ khác có thể ảnh hưởng đến lịch trình và yêu cầu thủ tục của các chuyến tàu, làm gián đoạn quy trình thủ tục và ảnh hưởng đến công việc của công ty.
- Thay đổi quy định: Các quy định về hải quan và vận tải có thể thay đổi, gây khó khăn cho quy trình làm thủ tục.
- Rủi ro về an ninh mạng: Với việc áp dụng công nghệ vào quy trình quản lý, công ty cần phải đối mặt với các mối nguy cơ về an ninh mạng. Các cuộc tấn công mạng có thể làm lộ thông tin nhạy cảm hoặc gián đoạn hoạt động của công ty, gây thiệt hại lớn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Nội dung chương 3 cung cấp một cái nhìn tổng quan về quy trình hoạt động đại lý tàu biển của công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM, đồng thời cho chúng ta biết được các thực trạng, khó khăn của đại lý tàu biển. Ở chương số 3 cũng phân tích cho chúng ta biết được khái niệm của mô hình SWOT và chỉ ra được các điểm mạnh, điểm yếu, cơ hội và thách thức của công ty AN TM. Điều này sẽ giúp công ty nhận diện các lĩnh vực cần cải thiện và phát triển chiến lược hợp lý để tăng cường hiệu quả hoạt động. Qua việc phân tích kỹ lưỡng quy trình hoạt động và các yếu tố SWOT, công ty có thể xác định được phương hướng phát triển chiến lược trong tương lai. Các biện pháp cải tiến liên tục quy trình hoạt động, nâng cao năng lực cạnh tranh và tối ưu hóa các nguồn lực hiện có sẽ là yếu tố quyết định để công ty vượt qua thách thức và tận dụng cơ hội trong ngành hàng hải. Về cơ hội, công ty có thể tận dụng xu hướng chuyển đổi số, mở rộng hợp tác với các cảng và dịch vụ quốc tế để mở rộng thị trường và nâng cao hiệu quả. Tuy nhiên, cũng có những thách thức lớn như cạnh tranh gay gắt trong ngành, biến động về quy định pháp lý và rủi ro từ các yếu tố ngoại cảnh. Hơn nữa, việc đặt ra các chỉ tiêu cụ thể cũng như theo dõi và đánh giá thường xuyên quy trình hoạt động sẽ giúp công ty duy trì sự phát triển bền vững và gia tăng giá trị cho khách hàng.

CHƯƠNG 4: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG ĐẠI LÝ TÀU BIỂN CỦA CÔNG TY TNHH DỊCH VỤ HÀNG HẢI AN TM

4.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động đại lý tàu biển

4.1.1. Giải pháp trong quy trình tiếp nhận các thông tin từ chuyển tàu

- Việc tiếp nhận và quản lý thông tin từ chuyển tàu là một quy trình quan trọng trong hoạt động của đại lý tàu biển, giúp đảm bảo sự phối hợp hiệu quả giữa các bên liên quan, từ cảng, tàu, công ty vận tải, hải quan đến các cơ quan quản lý khác. Tuy nhiên, do tính chất phức tạp và đa dạng của thông tin cần xử lý, việc tối ưu hóa quy trình này là rất quan trọng để tránh sai sót và nâng cao hiệu quả công việc. Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM có thể áp dụng một số giải pháp sau:
 - Tự động hóa thông tin: sử dụng phần mềm quản lý chuyển tàu để tự động thu thập và cập nhật thông tin chuyển tàu như lịch trình, tình trạng tàu như: Marine Traffic, VesselFinder, Ship Track,... Điều này có thể hạn chế bớt việc sai sót do nhập liệu thủ công.
 - Giao thức trao đổi thông tin dữ liệu: Thiết lập các giao thức chuẩn để các đại lý tàu biển có thể gửi và nhận thông tin dễ dàng. Các tiêu chuẩn như EDI (Electronic Data Interchange) có thể được triển khai. EDI (Electronic Data Interchange) là một phương thức tự động trao đổi dữ liệu giữa các hệ thống khác nhau mà không cần can thiệp của con người. Việc sử dụng EDI trong ngành vận tải biển giúp giảm thiểu sai sót và tăng tốc độ truyền tải thông tin.
 - Công ty có thể phát triển quy trình thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau (email, hệ thống trực tuyến, thông báo từ tàu, điện thoại). Thông tin có thể ở các định dạng khác nhau (file, email, fax, v.v.) và cần được phân loại và xử lý nhanh chóng để tránh tình trạng bị bỏ sót

- Sử dụng công nghệ Blockchain và IoT (Internet of Things). Blockchain có thể giúp cải thiện tính minh bạch và bảo mật trong việc chia sẻ thông tin giữa các bên liên quan. Các giao dịch và dữ liệu liên quan đến tàu sẽ được ghi lại trên một hệ thống phân tán, giúp giảm thiểu rủi ro từ việc thông tin bị thay đổi hoặc giả mạo. IoT có thể sử dụng cảm biến và thiết bị theo dõi để thu thập thông tin theo thời gian thực về vị trí của tàu, tình trạng hư hỏng (nếu có), và các yếu tố khác như thời tiết hoặc sóng. Điều này giúp đại lý tàu theo dõi quá trình vận hành một cách chính xác và nhanh chóng.
- **Kết Luận:** Để tối ưu hóa quy trình tiếp nhận thông tin từ chuyên tàu, đại lý tàu biển AN TM cần kết hợp giữa công nghệ hiện đại như Blockchain, IoT, EDI, quy trình chuẩn hóa và sự phối hợp chặt chẽ giữa các bên liên quan. Điều này không chỉ giúp giảm thiểu sai sót, tăng cường hiệu quả công việc mà còn nâng cao khả năng giải quyết các sự cố và rủi ro phát sinh trong quá trình vận hành.

4.1.2. Giải pháp trong việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng

- Lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng là một bước quan trọng trong quy trình hoạt động của đại lý tàu biển. Việc này không chỉ giúp đảm bảo tàu vào cảng đúng tiến độ mà còn giúp tối ưu hóa hiệu quả làm hàng, giảm thiểu chi phí và tránh các sự cố phát sinh. Một số giải pháp chi tiết trong việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng của công ty đại lý AN TM:
- Lên kế hoạch từ sớm: Xác định thời gian dự kiến tàu đến và các thông tin cần thiết từ tay lái, như mã ID tàu, loại hàng hóa, và dịch vụ cần thiết tại cảng.
- Phân phối nhiệm vụ: Chia nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan trong tổ chức như dịch vụ logistics, kho bãi, và hải quan.

- Xác định các dịch vụ cần thiết cho chuyến tàu. Trong đó có thể bao gồm: Dịch vụ nâng hạ hàng hóa, kiểm tra và bảo trì tàu, cung cấp dầu, nước ngọt, thực phẩm cho thủy thủ đoàn.
- Liên lạc với Cảng: Đảm bảo có sự phối hợp tốt với cảng về lịch trình, dịch vụ và thủ tục an ninh. Kiểm tra tình trạng bến cảng để đảm bảo có đủ không gian cho tàu cập bến và các trang thiết bị hỗ trợ (cầu, phương tiện bốc dỡ, v.v.). Điều này giúp tránh tình trạng tắc nghẽn hoặc phải chờ đợi quá lâu trước khi tàu được phép vào cảng.
- Trước khi tàu vào cảng, đại lý tàu cần chuẩn bị và kiểm tra đầy đủ các giấy tờ cần thiết như giấy phép nhập khẩu, giấy kiểm tra hải quan, giấy chứng nhận an toàn và các giấy tờ về bảo hiểm. Điều này giúp giảm thiểu thời gian và công sức khi tàu cập bến và đảm bảo quá trình làm hàng diễn ra suôn sẻ.
- Trong quá trình tàu đến cảng, có thể xảy ra các sự cố ngoài dự đoán như thay đổi thời tiết, tàu gặp sự cố, hoặc cảng gặp tắc nghẽn. Công ty cần lập kế hoạch dự phòng cho các tình huống khẩn cấp này, bao gồm các phương án xử lý sự cố và liên hệ với các bên liên quan để tìm giải pháp. Ví dụ, nếu tàu không thể cập bến đúng giờ do điều kiện thời tiết, đại lý tàu cần có kế hoạch để điều phối thời gian bốc dỡ, điều chỉnh chi phí và tránh các khoản phí phát sinh không cần thiết. Công ty có thể tổ chức các cuộc diễn tập hoặc kiểm tra tình huống giả định để đảm bảo nhân viên và các bên liên quan đều biết cách xử lý trong trường hợp xảy ra sự cố hoặc khẩn cấp. Điều này giúp nâng cao khả năng phản ứng nhanh và hiệu quả khi tình huống thực tế xảy ra.
- Thông báo cho các nhà cung cấp dịch vụ: Như công ty nâng hạ, tiếp nhiên liệu, và các dịch vụ hải quan, để họ chuẩn bị sẵn sàng khi tàu cập bến.

- **Kết luận:** Việc lập kế hoạch và chuẩn bị các dịch vụ trước khi tàu vào cảng là một quá trình phức tạp đòi hỏi sự chuẩn bị kỹ lưỡng và phối hợp chặt chẽ giữa đại lý tàu, cảng, thủy thủ đoàn và các cơ quan liên quan. Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM nên lên kế hoạch từ sớm và thường xuyên tổ chức diễn tập và tạo ra tình huống bất ngờ có thể giúp nhân viên tạo tính linh hoạt trong việc xử lý các tình huống phát sinh sẽ giúp nâng cao hiệu quả công việc, giảm thiểu rủi ro và chi phí, đồng thời đảm bảo quá trình làm hàng được thực hiện một cách an toàn và hiệu quả.

4.1.3. Giải pháp trong việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu

- Việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu là một phần quan trọng trong công việc của đại lý tàu biển, giúp đảm bảo tàu có thể cập cảng và thực hiện các hoạt động liên quan một cách suôn sẻ, đúng pháp luật và không gặp phải rủi ro về pháp lý. Các thủ tục này bao gồm việc chuẩn bị giấy tờ, đảm bảo tuân thủ các quy định của cảng và quốc gia, xử lý các yêu cầu của hải quan, bảo hiểm, an toàn và bảo vệ môi trường. Dưới đây là một số giải pháp để tối ưu hóa việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu:
- **Chuẩn bị tài liệu trước khi tàu đến:**
 - Lập danh sách tài liệu cần thiết: Xác định các tài liệu hành chính cần thiết cho tàu, bao gồm giấy phép cập cảng, chứng từ hải quan, giấy chứng nhận an toàn, và các hợp đồng liên quan.
 - Cần chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ cần thiết như Certificate of Registry (Giấy đăng ký tàu), Crew List (Danh sách thuyền viên), Seaman's Book (Sổ thuyền viên), và các chứng chỉ về an toàn hàng hải và bảo vệ môi trường. Việc kiểm tra và đảm bảo rằng tất cả giấy tờ của tàu và thủy thủ đoàn hợp lệ và đã được cấp trước khi tàu đến cảng là rất quan trọng.

- Đối với hàng hóa thì công ty lý tàu biển cần chuẩn bị tất cả các chứng từ liên quan đến hàng hóa mà tàu vận chuyển, như Bill of Lading (B/L), Cargo Manifest, Packing List, và các chứng từ cần thiết cho từng loại hàng hóa (hàng nguy hiểm, v.v.).
 - Kiểm tra tình trạng pháp lý: Đảm bảo tất cả giấy tờ của tàu đều hợp lệ và được cập nhật, tránh trường hợp không được phép cập cảng vì thiếu giấy tờ.
 - Công ty đại lý tàu cần kiểm tra các khoản chi phí phải thanh toán trước khi tàu vào cảng, bao gồm phí cảng, phí an toàn, phí hải quan, phí bảo hiểm, và các khoản phí khác liên quan đến thủ tục hành chính. Cần đảm bảo rằng tất cả các khoản chi phí này được thanh toán đầy đủ và đúng hạn để tránh bị trì hoãn hoặc gặp phải các vấn đề pháp lý.
- **Sử dụng công nghệ thông tin:**
- Hệ thống quản lý thủ tục hành chính: Sử dụng phần mềm để quản lý các hồ sơ và tài liệu liên quan đến thủ tục hành chính. Hệ thống này có thể tự động nhắc nhở các thời hạn và yêu cầu cần thực hiện.
 - Giao tiếp trực tuyến: Sử dụng các nền tảng giao tiếp trực tuyến như Viber, Zalo,... để liên hệ với các cơ quan chức năng và các bên liên quan khác nhằm tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu quả.
 - Sử dụng các hệ thống điện tử (E-customs, E-port, E-bill of lading): Sử dụng các nền tảng điện tử giúp việc khai báo hải quan, kiểm tra giấy tờ và thông tin tàu trở nên nhanh chóng và chính xác hơn. Hệ thống E-customs cho phép thực hiện thủ tục hải quan qua internet, giúp giảm thiểu việc sử dụng giấy tờ truyền thống và thời gian chờ đợi. E-port là hệ thống điện tử của cảng, giúp đơn giản hóa việc đăng ký cập cảng, cập nhật thông tin tàu và bốc dỡ hàng hóa. Hệ thống này giúp giảm thiểu các thủ tục hành chính phức tạp, đồng thời theo dõi và báo cáo tiến độ thực hiện thủ tục.

- **Tạo quan hệ chặt chẽ với các cơ quan chức năng:**
 - Thiết lập mối quan hệ tốt với hải quan: Duy trì liên lạc thường xuyên với các cơ quan chức năng, như hải quan và cảng biển, để nắm rõ quy trình và giảm thiểu rào cản trong thủ tục.
 - Tham gia vào hội đồng ngành: Tham gia vào các tổ chức hoặc hội đồng ngành để có cơ hội chia sẻ kinh nghiệm và thông tin từ những người trong ngành.
- **Lập kế hoạch và thời gian thực hiện:**
 - Xác định thời gian thực hiện các thủ tục: Thiết lập lịch trình chi tiết cho từng bước trong quy trình hành chính, từ lúc tàu cập bến cho đến khi hoàn tất các thủ tục.
 - Đánh giá hiệu suất: Theo dõi và đánh giá thời gian thực hiện để phát hiện kịp thời các vấn đề và cải tiến quy trình.
 - Chuẩn bị kế hoạch dự phòng: Lên kế hoạch cho các tình huống khẩn cấp có thể xảy ra như thay đổi về quy định hoặc sự cố liên quan đến tàu. Chuẩn bị các phương án ứng phó để giảm thiểu ảnh hưởng tới quy trình.
- **Kết luận:** Việc thực hiện các thủ tục hành chính cho tàu là một công việc phức tạp nhưng rất quan trọng để đảm bảo tàu có thể cập bến và làm hàng một cách hiệu quả. Việc áp dụng công nghệ, chuẩn bị đầy đủ các giấy tờ cần thiết, phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng và đối tác liên quan, cũng như quản lý chi phí và thanh toán là những giải pháp giúp tối ưu hóa quy trình này.

4.1.4. Giải pháp trong việc giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng và xử lý các sự cố phát sinh

- Giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng, và xử lý các sự cố phát sinh là một phần rất quan trọng trong hoạt động của công ty đại lý tàu biển. Các đại lý tàu biển cần đảm bảo rằng tàu cập cảng một cách

hiệu quả, việc làm hàng được thực hiện đúng tiến độ và an toàn, đồng thời sẵn sàng xử lý các sự cố hoặc tình huống phát sinh kịp thời.

- **Đại lý nên thiết lập hệ thống giám sát thời gian thực:**

- Sử dụng công nghệ theo dõi: Triển khai hệ thống GPS và phần mềm theo dõi tàu biển để nắm rõ vị trí của tàu trong suốt quá trình cập bến. Điều này giúp dự đoán thời gian đến và lên kế hoạch cho các hoạt động tiếp theo.
- Áp dụng hệ thống giám sát và quản lý tàu thông minh (Vessel Monitoring Systems). Hệ thống giám sát tàu thông minh giúp theo dõi tình trạng tàu từ lúc rời cảng đến khi cập bến. Hệ thống này cung cấp thông tin về vị trí tàu, tốc độ, và thời gian dự kiến đến cảng, giúp đại lý tàu dự báo chính xác thời gian tàu cập bến và có thể lên kế hoạch chuẩn bị sẵn sàng các dịch vụ cần thiết.
- Sử dụng phần mềm quản lý cảng và làm hàng (Terminal Operating System - TOS). Hệ thống TOS cho phép đại lý tàu theo dõi và quản lý tiến độ bốc dỡ hàng hóa tại cảng một cách chính xác. Hệ thống này có thể tự động cập nhật thông tin về tình trạng tàu, số lượng hàng hóa bốc dỡ, và các thay đổi trong lịch trình hoặc yêu cầu làm hàng, giúp đại lý tàu nhanh chóng nắm bắt được tình hình và điều phối công việc hiệu quả.
- Sử dụng những phần mềm quản lý thời tiết: Sử dụng những phần mềm như: Dự báo thời tiết Accuweather, Weather Underground,... những phần mềm này giúp cho đại lý biết trước được thời tiết để đưa ra những giải pháp phù hợp trong quá trình làm hàng.

- **Tăng cường giao tiếp với các bên liên quan:**

- Tương tác thường xuyên: Thường xuyên liên hệ với các bên liên quan như các nhà cung cấp dịch vụ như công ty nâng hạ, dịch vụ logistics,... để liên tục cập nhật tình hình và kịp thời điều chỉnh kế hoạch trong quá trình làm hàng.

- **Đào tạo nhân viên và tổ chức hoạt động chuyên nghiệp:**
 - Đào tạo đội ngũ: Cung cấp đào tạo cho nhân viên về quy trình làm hàng, kỹ năng ứng phó khẩn cấp, và cách thức xử lý sự cố hiệu quả.
 - Thiết lập nhóm ứng phó khẩn cấp: Tạo ra một đội ngũ chuyên trách để ứng phó kịp thời với các sự cố phát sinh, đảm bảo rằng nhân viên được đào tạo và sẵn sàng xử lý khi cần.
 - Lập kế hoạch xử lý sự cố: Chuẩn bị các kịch bản cho các tình huống sự cố có thể xảy ra như hỏng hóc thiết bị, thời tiết xấu, hoặc sự cố về hải quan. Quy trình xử lý sự cố cần phải rõ ràng và dễ dàng thực hiện.
- **Kết luận:** Việc giám sát và theo dõi quá trình cập bến, làm hàng, và xử lý sự cố là một công việc phức tạp và cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong công ty đại lý tàu biển, cùng với sự hỗ trợ của công nghệ. Việc sử dụng các phần mềm và hệ thống giám sát hiện đại, thiết lập quy trình rõ ràng, tăng cường đào tạo nhân viên và đảm bảo thông tin minh bạch sẽ giúp tối ưu hóa quy trình làm việc, giảm thiểu sự cố và tăng hiệu quả công việc.

4.2. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

- **Mục tiêu:** Nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng làm việc, đào tạo nhân viên chuyên sâu về lĩnh vực đại lý tàu biển giúp hỗ trợ nhân viên nắm vững quy trình và quy định trong ngành. Tạo ra các mối quan hệ hợp tác chặt chẽ giữa công ty với công ty và công ty với cảng biển tại khu vực cụm cảng Phú Mỹ.
- **Giải pháp cụ thể:**
 - Nhân viên công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM nên tham gia các khóa đào tạo chuyên sâu về lĩnh vực logistics, vận tải biển và quy trình làm thủ tục tại cảng như các cuộc thi logistic, tài năng trẻ logistics Việt Nam,... nên thường xuyên tham gia các hội thảo, hội nghị hàng hải như

“ Diễn đàn Logistics Việt Nam 2024 “, “ Chiến lược phát triển Logistics Việt Nam “,... để mở rộng kiến thức và kết nối các chuyên gia trong lĩnh vực đại lý tàu biển, có thể kết giao và hợp tác làm ăn cùng các cảng biển và các đại lý khác.

- Phát triển các chương trình mentorship, nơi mà các nhân viên có kinh nghiệm có thể hướng dẫn và hỗ trợ các nhân viên mới trong ngành như Ship Agency Mentorship Program, Port Operations Mentoring Program, Maritime Logistics and Supply Chain Mentorship, Customs Clearance and Regulatory Compliance Mentorship,...
- Khuyến khích việc học hỏi, trao đổi kinh nghiệm giữa các nhân viên để nâng cao hiệu quả công việc. Các phòng ban tại Công ty Đại lý AN TM có thể hỗ trợ lẫn nhau trong quá trình làm việc, tạo ra mối liên kết chặt chẽ giữa các phòng ban của công ty.
- Công ty AN TM có thể đánh giá định kỳ kỹ năng và nhu cầu đào tạo của các nhân viên, từ đó có thể điều chỉnh và rút ra chương trình phù hợp.
- Khi công ty đào tạo được nhân viên giỏi, có thể đảm đương được nhiều việc cùng một lúc thì có thể công ty sẽ không cần thuê nhiều nhân viên làm cùng một việc, việc này có thể giúp cho công ty tiết kiệm được chi phí duy trì nhân sự và chi phí hoạt động cao.
- **Kết quả:** Nhân viên đủ năng lực để xử lý nhanh chóng và hiệu quả các thủ tục, giảm thiểu các sai sót trong quy trình làm việc.

4.3. Áp dụng các ứng dụng công nghệ thông tin

- **Mục tiêu:** Công ty AN TM nên sử dụng các công nghệ thông tin tiên tiến để tối ưu hóa quy trình làm thủ tục, khi sử dụng những công nghệ tiên tiến có thể giúp sai sót và nhanh chóng, việc này giúp đại lý giảm thiểu thời gian và chi phí cho đại lý tàu biển và khách hàng, giúp tăng cường hiệu quả và tính chính xác trong quy trình làm thủ tục nhờ vào công nghệ.

- **Giải pháp cụ thể:**

- Công ty đại lý AN TM nên sáng tạo hoặc mua các phần mềm phát triển hệ thống quản lý trực tuyến để theo dõi và quản lý các thông tin liên quan đến các chuyến tàu, bao gồm lịch trình tàu, trạng thái và các thủ tục khai báo.
- Hệ thống quản lý cảng (Port Management System - PMS). Hệ thống quản lý cảng giúp đại lý tàu biển theo dõi và quản lý các hoạt động tại cảng như cập bến, xếp dỡ hàng hóa, giao nhận tàu, hải quan và các dịch vụ hỗ trợ khác. Đây là một công cụ quan trọng giúp cải thiện sự phối hợp giữa các bên liên quan, như cảng, hải quan, và các công ty vận tải.
- Hệ thống quản lý vận tải (Transport Management System - TMS). Hệ thống quản lý vận tải giúp quản lý tất cả các khía cạnh của quá trình vận chuyển hàng hóa, từ lúc xuất phát cho đến khi đến cảng đích. TMS giúp tối ưu hóa tuyến đường, quản lý kho bãi, theo dõi đơn hàng, và giảm thiểu chi phí vận hành.
- Công ty AN TM có thể triển khai hệ thống phần mềm quản lý đơn hàng và quy trình giúp tự động hóa các bước văn bản và theo dõi tình trạng. Sử dụng phần mềm tự động hóa để thực hiện các công việc nhắc nhở, gửi thông tin và hồ sơ đến các cơ quan liên quan một cách nhanh chóng.
- Áp dụng công nghệ tự động hóa để tối ưu hóa các quy trình xử lý thông tin và tránh những sai sót tiềm ẩn. Song song đó áp dụng các biện pháp bảo mật thông tin để bảo vệ dữ liệu khách hàng và doanh nghiệp.
- Đẩy mạnh việc áp dụng các nền tảng giao tiếp trực tuyến với khách hàng, nhằm tạo thuận lợi trong việc cung cấp dịch vụ và nhận phản hồi.

- **Kết quả:** Việc áp dụng công nghệ thông tin trong công ty đại lý tàu biển không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình công việc mà còn nâng cao năng suất và hiệu quả công việc, có thể giảm thiểu thời gian xử lý và nâng cao tính chính xác trong công việc và giúp cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

4.4. Tận dụng cơ hội thị trường mở rộng phát triển

- **Mục tiêu:** Dựa vào thị trường ngành hàng hải đang phát triển và mở rộng đặc biệt là Cụm cảng Phú Mỹ đang ngày càng phát triển hơn, vì thế công ty AN TM có thể tận dụng các cơ hội này để phát triển công ty để tăng trưởng doanh thu và đặc biệt là phát triển quy trình làm thủ tục. Và hơn hết công ty có thể tìm kiếm và mở rộng thêm các đối tác vận tải khác thay vì tập trung vào một đối tác duy nhất.
- **Giải pháp cụ thể:**
 - Công ty có thể phân tích thị trường để xác định các cơ hội mới, như hình thức vận chuyển hàng hóa mới hoặc các dịch vụ bổ sung.
 - Có thể mở rộng các quan hệ đối tác đầu tư lớn trong lĩnh vực hàng hải đặc biệt là các cảng biển lớn tại khu vực Cụm cảng Phú Mỹ. Có thể mở rộng hoạt động sang các thị trường quốc tế, đặc biệt là các thị trường đang phát triển với tiềm năng tăng trưởng lớn như các nước châu Á, châu Phi và Mỹ Latinh.
 - Công ty AN TM có thể hợp tác trong công việc cùng các đại lý lớn như Đại lý Vosa, Đại lý Hai Van Ship,... và cũng có thể hợp tác với các hãng tàu lớn như Pacific Basin Shipping, Gearbulk, Diana Shipping Inc,...
 - Có thể quảng bá hình ảnh rộng rãi cho khách hàng và các chủ tàu lớn tại khu vực Phú Mỹ và cả nước, thông qua các trang tin tức, trang mạng xã hội, trong những group chuyên ngành. Nâng cao và

đầu tư vào Marketing, nâng cao thương hiệu của công ty để tiếp cận nhiều khách hàng hơn.

- Đại lý AN TM có thể mở rộng thị trường không chỉ riêng về mảng đại lý mà còn có thể đánh mạnh về mảng kho bãi (công ty Đại lý AN TM có hệ thống kho bãi rộng rãi và tiên tiến), kiểm đếm (nhân viên kiểm đếm có nhiều năm kinh nghiệm trong ngành hàng hải), dịch vụ chăm sóc khách hàng luôn là yếu tố quyết định góp phần xây dựng và phát triển mạnh mẽ thông qua phòng ban này.
- Công ty đại lý tàu biển có thể mở rộng danh mục dịch vụ để phục vụ các nhu cầu khác nhau trong ngành vận tải biển. Ngoài các dịch vụ cơ bản như làm thủ tục hải quan, giao nhận hàng hóa, quản lý tàu, các công ty có thể cung cấp thêm dịch vụ mới như: Dịch vụ xử lý sự cố, dịch vụ hậu cần (logistics),...
- **Kết quả:** Việc tận dụng cơ hội thị trường mở rộng và phát triển trong ngành đại lý tàu biển yêu cầu các công ty phải chủ động, linh hoạt và sáng tạo trong việc thay đổi chiến lược kinh doanh. Bằng cách đa dạng hóa dịch vụ, mở rộng thị trường, và quảng bá hình ảnh, công ty có thể tận dụng được các cơ hội mới, tối ưu hóa quy trình vận hành và gia tăng sự hài lòng của khách hàng.

4.5. Liên tục cập nhật các thông tư quy định

- **Mục tiêu:** Việc liên tục cập nhật các quy định và thông tin từ các cơ quan ban ngành có thể giúp cho công ty nắm bắt được các thông tin cần thay đổi một cách nhanh chóng và có thể cập nhật kịp thời.
- **Giải pháp cụ thể:**
 - Công ty AN TM nên thiết lập một hệ thống thông tin, một phần mềm quản lý thông tin áp dụng phần mềm này để theo dõi và cập nhật các quy định, thông tư mới nhất từ các bên liên quan.

- Tạo một cơ sở dữ liệu riêng để lưu trữ và dễ dàng truy cập, truy xuất các quy định thông tư từ ngành và các ban ngành liên quan.
 - Công ty nên tham gia vào các group, hội nhóm ban ngành liên quan như group đại lý Phú Mỹ, group kiểm dịch y tế Bà Rịa Vũng Tàu,... để khi các cơ quan nhà nước có thay đổi thì công ty có thể kịp thời cập nhật và nắm bắt một cách nhanh chóng.
 - Đào tạo và cập nhật kiến thức định kỳ cho nhân viên. Tổ chức các buổi đào tạo nội bộ, hội thảo chuyên đề hoặc mời các chuyên gia pháp lý trong ngành hàng hải để chia sẻ thông tin mới. Cập nhật tài liệu đào tạo thường xuyên, xây dựng các bài giảng, tài liệu tham khảo dễ tiếp cận và tham khảo cho nhân viên.
 - Công ty AN TM có thể tận dụng quan hệ kết nối với các chuyên gia trong lĩnh vực hàng hải để cập nhật thông tin và nhanh chóng đồng thời tham gia vào các tổ chức, hiệp hội để tạo mạng lưới kết nối các công ty cơ sở khác trong ngành hàng hải.
- **Kết quả:** Việc nắm bắt các thông tin giúp cho công ty có thể tránh các sai sót không đáng có, và có thể kịp thời cập nhật các vấn đề, thông tư cần thay đổi một cách chính xác.

4.6. Không nên phụ thuộc quá nhiều vào đối tác

- **Mục tiêu:** Không nên quá phụ thuộc vào các đối tác vì khi phụ thuộc quá nhiều về phía đối tác công ty thì công ty sẽ có thể phải đối mặt với các gián đoạn trong sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ, có thể giảm sức mạnh thương lượng,...
- **Giải pháp cụ thể:**
 - Công ty AN TM nên đa dạng hóa nguồn cung ứng, tìm kiếm nhiều nhà cung cấp không chỉ dựa vào một hoặc một số nhà cung cấp, mà nên phát triển mối quan hệ với nhiều nhà cung cấp khác nhau. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro nếu một nhà cung cấp gặp sự cố.

- Có thể xây dựng mối quan hệ đối tác dài hạn, bền vững để tạo ra sự tin cậy và tương tác tốt hơn, đồng thời đảm bảo rằng hai bên cùng có lợi.
 - Công ty nên theo dõi và đánh giá đối tác thường xuyên để đánh tính ổn định và khả năng cung cấp của họ. Đừng ngần ngại thay đổi đối tác nếu cần thiết.
 - Lập các kế hoạch ứng phó khẩn cấp liên quan đến đối tác, đảm bảo rằng có các biện pháp dự phòng nếu có sự cố xảy ra.
- **Kết quả:** Điều này giúp cho công ty AN TM có thể giảm thiểu được các rủi ro và giúp cho công ty tăng cường được sức mạnh thương lượng, nâng cao được tính linh hoạt, tăng cường được sự uy tín và lòng tin từ các doanh nghiệp.

4.7. Định hướng phát triển quy trình hoạt động

- **Tầm nhìn:**
 - Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM muốn hướng tới một trong những đại lý tàu biển hàng đầu trong khu vực với các dịch vụ khách hàng tốt nhất và đặc biệt là quy trình làm thủ tục hiệu quả nhất.
 - Phát triển thêm về các mối quan hệ chuyên môn để rút ngắn được quá trình làm thủ tục và đặc biệt là thời gian làm thủ tục được xử lý một cách nhanh chóng và hiệu quả.
- **Chiến lược:**
 - Định kỳ đánh giá và liên tục cập nhật quy trình làm việc để phản ánh thực tiễn và nhu cầu thay đổi của thị trường.
 - Thúc đẩy nghiên cứu và phát triển các công nghệ ứng dụng vào ngành hàng hải.
 - Xây dựng mối quan hệ đối tác chiến lược với các bên liên quan để tối ưu hóa quy trình và tăng giá trị cung cấp.

- **Giải pháp:**

- Đẩy mạnh hợp tác quốc tế, thiết lập các quan hệ đối tác với các đại lý tàu biển quốc tế để chia sẻ kinh nghiệm và mở rộng mạng lưới kinh doanh.
 - Đầu tư vào nghiên cứu và phát triển, tìm hiểu và áp dụng công nghệ mới, mô hình quản lý tiên tiến để cải thiện hiệu suất công việc và dịch vụ cung cấp.
 - Khuyến khích sáng tạo và đổi mới, tạo một môi trường làm việc khuyến khích ý tưởng mới và cải tiến quy trình để tăng cường năng lực cạnh tranh.
 - Nhân viên là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả của quy trình hoạt động. Công ty có thể đào tạo chuyên sâu về quy trình thủ tục đảm bảo nhân viên được đào tạo về quy trình thủ tục mới nhất, các yêu cầu pháp lý, luật hàng hải và các quy định quốc tế. Hướng dẫn nhân viên sử dụng các phần mềm và công cụ hỗ trợ quản lý công việc, tự động hóa các công đoạn thủ tục và khai báo thông tin, từ đó tăng tốc độ và độ chính xác.
 - Công ty có thể thiết lập một lộ trình cụ thể cho các mục tiêu ngắn hạn và dài hạn, cùng các chỉ tiêu chi tiết cho từng giai đoạn để theo dõi sự tiến bộ của công ty. Chuẩn hóa quy trình đảm bảo tất cả các thủ tục và dịch vụ đều có quy trình chuẩn, giúp tăng tính nhất quán và dễ dàng kiểm soát chất lượng. Các quy trình cần được tài liệu hóa rõ ràng và cập nhật thường xuyên.
- Một trong những bước quan trọng trong việc phát triển quy trình hoạt động là tối ưu hóa các bước trong quy trình hiện tại, từ tiếp nhận thông tin, xử lý thủ tục đến việc cung cấp các dịch vụ cho tàu. Việc cải tiến và tự động hóa các quy trình sẽ giúp giảm thiểu sai sót, tiết kiệm thời gian và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- **Đề xuất và Kiến nghị:**

Dựa vào các thách thức mà Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM phải đối mặt như thách thức cạnh tranh gia tăng, Biến động kinh tế thị trường và thay đổi các quy định. Công ty buộc phải có những kiến nghị và đề xuất như sau:

❖ **Phía nhà nước:**

- **Cập nhật thông báo quy định:** Yêu cầu nhà nước thường xuyên cập nhật thông tin về các quy định mới và cung cấp hướng dẫn chi tiết cho các đại lý tàu biển. Cần có các kênh thông tin chính thức và trực tuyến để đảm bảo chia sẻ thông tin kịp thời.
- **Đơn giản hóa quy trình pháp lý:** Kiến nghị nhà nước xem xét đơn giản hóa các thủ tục hành chính theo hướng tạo điều kiện thuận lợi hơn cho đại lý tàu biển trong việc thực hiện thủ tục hàng hải, từ đó tiết kiệm thời gian và chi phí cho khách hàng.
- **Đẩy mạnh hợp tác quốc tế và hội nhập ngành hàng hải:** Chính phủ và các cơ quan liên quan cần thúc đẩy các hiệp định thương mại tự do và hợp tác quốc tế trong lĩnh vực vận tải biển để tạo điều kiện thuận lợi cho các đại lý tàu biển trong việc mở rộng thị trường quốc tế. Mở rộng cơ hội kinh doanh cho các đại lý tàu biển, nâng cao chất lượng dịch vụ và khả năng cạnh tranh trên thị trường quốc tế.
- **Xây dựng chính sách hỗ trợ đào tạo nhân lực chuyên ngành:** Chính phủ nên hỗ trợ các chương trình đào tạo chuyên sâu về logistics và quản lý đại lý tàu biển, bao gồm các khóa học quốc tế, để nâng cao năng lực nhân lực trong ngành. Tạo ra đội ngũ nhân sự có đủ trình độ chuyên môn, đáp ứng nhu cầu phát triển ngày càng cao của ngành hàng hải.

❖ **Phía địa phương:**

- **Hợp tác chặt chẽ với chính quyền địa phương:** Khuyến khích các đại lý tàu biển thiết lập mối quan hệ hợp tác với chính quyền địa phương để cùng nhau giải quyết các khó khăn trong quy trình làm thủ tục và phát triển hạ tầng cảng.
- **Yêu cầu cải tiến hệ thống hạ tầng:** Kiến nghị địa phương tăng cường đầu tư vào hạ tầng cảng biển, đồng thời cải tiến cơ sở vật chất và trang thiết bị phục vụ cho các đại lý tàu biển. Các chính quyền địa phương cần đầu tư nâng cấp cơ sở hạ tầng cảng biển, bao gồm các thiết bị bốc xếp, kho bãi, đường xá kết nối cảng, cũng như cải thiện các dịch vụ hỗ trợ như kiểm tra hải quan, bảo vệ an ninh.
- **Tham gia vào quy trình lập kế hoạch:** Đề xuất đại diện từ các đại lý tàu biển tham gia vào quá trình lập kế hoạch phát triển kinh tế địa phương, nhằm đảm bảo rằng các chính sách liên quan đến hàng hải được xem xét từ góc độ của ngành.
- **Thúc đẩy việc hợp tác giữa các cảng và đại lý tàu biển:** Chính quyền địa phương nên thúc đẩy các mối quan hệ hợp tác giữa các cảng và các đại lý tàu biển thông qua việc tổ chức các diễn đàn, hội thảo, trao đổi thông tin về quy trình và cải tiến dịch vụ. Tạo cơ hội giao lưu, học hỏi giữa các bên và tối ưu hóa quy trình hoạt động giữa các cảng và đại lý tàu biển.

❖ **Phía hiệp hội:**

- **Đẩy mạnh hoạt động tư vấn và hỗ trợ:** Hiệp hội nên tổ chức các buổi hội thảo, diễn đàn để cung cấp thông tin và hỗ trợ các đại lý tàu biển hiểu rõ về các quy định mới và các tiêu chí đánh giá hiệu suất hoạt động. Tăng cường sự hợp tác và học hỏi giữa các đại lý tàu biển, giúp các công ty cải tiến quy trình hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ.

- **Xây dựng chương trình tiêu chuẩn hóa:** Khuyến khích hiệp hội phát triển các chương trình tiêu chuẩn hóa quy trình làm thủ tục cho các đại lý tàu biển, từ đó giúp tăng cường tính nhất quán và chất lượng dịch vụ.
- **Thúc đẩy quan hệ đối tác:** Hiệp hội có thể đóng vai trò là cầu nối giữa các đại lý tàu biển với nhà nước và chính quyền địa phương để đảm bảo rằng tiếng nói của ngành hàng hải được lắng nghe và xem xét trong các quyết định chính sách.
- **Tạo ra các chính sách hỗ trợ cho doanh nghiệp:** Hiệp hội ngành hàng hải cần thực hiện các hoạt động vận động chính sách, đề xuất với các cơ quan nhà nước về những chính sách hỗ trợ cho các doanh nghiệp trong ngành, đặc biệt là các đại lý tàu biển. Đảm bảo rằng các doanh nghiệp trong ngành hàng hải, đặc biệt là các đại lý tàu biển, được hưởng các hỗ trợ chính sách phù hợp để phát triển bền vững.
 - Phát triển quy trình làm thủ tục của đại lý tàu biển hiệu quả cần sự phối hợp đồng bộ từ nhiều phía, với từng bên có vai trò quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả và khả năng cạnh tranh của công ty và của ngành. Những đề xuất và kiến nghị trên nhằm giải quyết các thách thức hiện tại cho công ty và tạo ra một môi trường thuận lợi cho sự phát triển bền vững trong ngành hàng hải.

TÓM TẮT CHƯƠNG 4

Chương 4 đã đề xuất nhiều giải pháp thiết thực và hiệu quả nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của đại lý tàu biển trong công ty. Các giải pháp này không chỉ giúp cải thiện quy trình làm việc mà còn tăng cường khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Tất cả những giải pháp trên không chỉ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động đại lý tàu biển của công ty mà còn góp phần xây dựng một thương hiệu uy tín trong ngành nghề. Việc thực hiện hiệu quả các giải pháp này sẽ giúp công ty đạt được mục tiêu phát triển bền vững, tối ưu hóa nguồn lực và tiến xa hơn trong ngành hàng hải.

Ngoài ra, sự kiên trì, quyết tâm và sự đổi mới liên tục là yếu tố cốt lõi để công ty có thể phát triển trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt hiện nay. Những quyết định và hành động kịp thời sẽ là bước đệm cho những thành công trong tương lai, khẳng định vị thế và uy tín của công ty trong ngành hàng hải.

KẾT LUẬN CHUNG

Qua quá trình làm việc tại công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM, được tiếp xúc thực tiễn các công việc tại công ty, em nhận ra rằng việc nâng cao hiệu quả quy trình làm thủ tục của đại lý tàu biển là vấn đề cấp thiết nhằm đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Các giải pháp đã được đề xuất, bao gồm tự đào tạo nhân lực, tối ưu hóa quy trình làm việc, xây dựng hệ thống quản lý thông tin, và tăng cường hợp tác giữa các bên liên quan, sẽ góp phần quan trọng trong việc cải thiện hiệu suất làm việc.

Những biện pháp này không chỉ giúp giảm thiểu thời gian và chi phí mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo tính minh bạch và an toàn trong quá trình vận chuyển hàng hóa. Việc áp dụng công nghệ thông tin và thực hiện cải tiến liên tục sẽ tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững của các đại lý tàu biển.

Tuy công ty mới thành lập vào đầu năm 2024 nhưng trong quá trình hoạt động, Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM đã có những bước tăng trưởng đáng kể đem lại lợi nhuận không nhỏ cho chính công ty. Vì vậy, việc nâng cao hiệu quả quy trình làm thủ tục của đại lý tàu biển là một yếu tố vô cùng cần thiết, sẽ giúp công ty được nhiều khách hàng biết đến và sử dụng các dịch vụ tại công ty.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ GTVT (2013), Báo cáo tổng hợp chất lượng GTVT Việt Nam 10/1/2013
2. Bộ Công Thương (2017), báo cáo Logistics Việt Nam năm 2017
3. Viện Nghiên cứu và Phát triển Logistics Việt Nam (2017), *Tài liệu Diễn đàn Đào tạo Nguồn nhân lực logistics Việt Nam 2017*
4. Đoàn Thị Hồng Vân (2010), *Quản trị xuất nhập khẩu Hồ Chí Minh*, NXB Bản Lao Động – X. Hội.
5. Indo Trans Logistics Corporation. ITL Corporation. Truy cập ngày 26/11/2021, tại: <https://itlvn.com/>.
6. Quốc hội (2005), *Điều 233 Luật Thương mại*
7. Vũ Chí Lộc (2012), *Giáo trình đầu tư quốc tế*, NXB ĐH quốc gia Hà Nội
8. *Hành trình 20 năm trở thành “Người dẫn đầu” trong ngành Logistics*. Vietnamreport.net.vn (2020), Truy cập ngày 11/08/2020, tại: <https://vietnamreport.net.vn/ITL-va-hanh-trinh-20-nam-tro-thanh-2%80%9CNguoi-dan-dau%E2%80%9D-trong-nganh-Logistics-8994-1007.html>.
9. Thông tư số 31/2024/TT-BGTVT của Bộ Giao thông vận tải
10. Tài liệu phòng Đại lý Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM
11. Tài liệu chung Công ty TNHH Dịch Vụ Hàng Hải AN TM
12. <https://smartlinklogistics.com.vn/>
13. <https://antmshipping.com/>
14. <https://www.visaba.org.vn/>
15. <https://interlogistics.com.vn/>
16. <https://vnsu.gov.vn/>
17. <https://moit.gov.vn/>
18. <https://thuvienphapluat.vn/>
19. <https://www.vinamarine.gov.vn/>
20. <https://haivanship.com.vn/>
21. <https://morrisshipping.com/>

22. <https://chinhphu.vn/cac-bo-co-quan-ngang-bo-co-quan-thuoc-chinh-phu>
23. www.imo.org
24. www.ics-shipping.org
25. www.lloydslist.com
26. mt.gov.vn/vn/tin-tuc/95044/bo-giao-thong-van-tai-tong-ket-cong-tac-nam-2024-va-trien-khai-nhiem-vu-trong-tam-nam-2025