

Một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại Việt Nam

LÊ KHÁNH THIÊN*

Tóm tắt

Logistics quyết định sự lưu thông toàn bộ chuỗi cung ứng sản xuất - phân phối hàng hóa trong nền kinh tế thị trường. Do vậy, chất lượng dịch vụ logistics đóng vai trò then chốt quyết định sự thành công của doanh nghiệp và tổng thể nền kinh tế của mỗi quốc gia. Trên cơ sở phân tích thực trạng chất lượng ngành logistics Việt Nam những năm qua, bài viết đưa ra một số khuyến nghị với các bên liên quan nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ logistics của các doanh nghiệp Việt Nam trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Từ khóa: chất lượng dịch vụ, doanh nghiệp logistics, logistics

Summary

Logistics determines the circulation of the entire supply chain of goods production and distribution in the market economy. Therefore, the quality of logistics services plays a key role in the success of enterprises and the overall economy of each country. Based on the analysis of the quality of Vietnam's logistics industry in recent years, the article proposes a number of recommendations to relevant parties to improve the quality of logistics services of Vietnamese enterprises in the context of globalization.

Keywords: service quality, logistics enterprise, logistics

GIỚI THIỆU

Trong những năm gần đây, ngành dịch vụ logistics Việt Nam có tốc độ tăng trưởng khá nhanh từ 14%÷16%/năm và đóng góp khoảng 3% vào GDP của cả nước (Bộ Công Thương, 2022), điều này được thúc đẩy bởi sự phát triển kinh tế của đất nước và thương mại toàn cầu ngày càng tăng. Khi các doanh nghiệp tiếp tục mở rộng và tham gia vào thị trường quốc tế, nhu cầu về các dịch vụ logistics hiệu quả và đáng tin cậy đã trở nên tối quan trọng. Bên cạnh đó, ngành logistics ở Việt Nam có tính cạnh tranh cao, với nhiều đối thủ trong nước và quốc tế tranh giành thị phần. Do đó, chất lượng dịch vụ logistics được coi là đóng vai trò cốt yếu quyết định sự thành công và khả năng cạnh tranh của các doanh nghiệp logistics.

Báo cáo của Ngân hàng Thế giới (World Bank) năm 2022, mặc dù chất lượng dịch vụ logistics tại Việt Nam đã có những cải thiện, đứng thứ ba trong khối ASEAN, sau Singapore và Thái Lan, nhưng vẫn còn nhiều việc cần làm để nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ

logistics, mà bằng chứng là Chỉ số hoạt động Logistics (LPI) do WB xếp hạng hoạt động logistics tổng thể của Việt Nam ở mức trung bình so với các quốc gia trên toàn cầu.

Với tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ logistics, nghiên cứu này được thực hiện nhằm đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ logistics tại Việt Nam, qua đó đề xuất các khuyến nghị nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho các doanh nghiệp logistics từ đó góp phần tạo ra một hệ sinh thái logistics linh hoạt và hiệu quả hơn ở Việt Nam.

THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LOGISTICS TẠI VIỆT NAM

Việt Nam là quốc gia có điều kiện tự nhiên và vị trí địa lý rất thuận lợi để phát triển dịch vụ logistics vì đất nước ta nằm ở trung tâm khu vực châu Á - Thái Bình Dương trên tuyến hàng hải quốc tế với bờ biển dài khoảng 3.260 km chạy dài từ Bắc đến Nam. Việt Nam có nhiều điều kiện thuận lợi để đưa hàng hóa xuất - nhập khẩu đến với thế giới, không chỉ hàng hóa của chính mình sản xuất, Việt Nam cũng là địa điểm lý tưởng để tiến hành các hoạt động trung chuyển như quá cảnh, chuyển khẩu, tạm nhập tái xuất.

Chất lượng dịch vụ logistics của các doanh nghiệp nhìn chung đều có bước tiến triển rõ rệt. Chỉ số LPI 2022 của Việt Nam, được World Bank công bố trong

* ThS., Trường Đại học Tài nguyên và Môi trường Hà Nội

Ngày nhận bài: 30/7/2023; Ngày phản biện: 18/8/2023; Ngày duyệt đăng: 31/8/2023

Báo cáo tháng 07/2022, có điểm số là 3,27, xếp hạng 39/160 nước tham gia điều tra, tăng 25 bậc so với xếp hạng năm 2016 (64/160), so với năm 2016 là 2,98 tăng 0,29 điểm. Tất cả các chỉ số đánh giá LPI 2022 đều tăng vượt bậc, trong đó có mức tăng cao nhất là: Năng lực chất lượng dịch vụ (xếp hạng 33, tăng 29 bậc) và Khả năng theo dõi, truy xuất hàng hóa (xếp hạng 34, tăng 41 bậc). Điều này phản ánh thực trạng về cải thiện chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp thông qua ứng dụng công nghệ thông tin trong lĩnh vực logistics, với tỷ lệ từ 15%-20% vào năm 2019-2020 đã tăng lên 40%-50% vào năm 2021-2022.

Ngoài ra, Báo cáo chỉ số Logistics thị trường mới nổi năm 2022 do nhà cung cấp dịch vụ kho vận hàng đầu thế giới Agility công bố, Việt Nam đã tăng 3 bậc xếp hạng so với năm 2021, đứng ở vị trí thứ 8 trong top 10 quốc gia đứng đầu. Đây là mức tăng nhanh nhất ở nửa trên của chỉ mục và Việt Nam đã thay thế vị trí của Thái Lan trong top 10 (Lê Minh Hương, 2022). Trong đó, Trung Quốc xếp vị trí số 1, Ấn Độ xếp vị trí thứ 2, Indonesia ở vị trí thứ 3. Qatar và Thổ Nhĩ Kỳ xếp sau Việt Nam ở vị trí thứ 9 và thứ 10. Theo những xếp hạng này, bước đầu chúng ta đã hoàn thành một mục tiêu mà Quyết định số 200/QĐ-TTg, ngày 14/2/2017 của Thủ tướng Chính phủ là: “Xếp hạng theo chỉ số năng lực quốc gia về logistics (LPI) trên thế giới đạt từ 50 trở lên”.

Bên cạnh đó, hầu hết các doanh nghiệp tư nhân có đội ngũ cán bộ quản lý trẻ, nhưng có trình độ và khả năng tiếp cận khoa học công nghệ một cách nhanh chóng, từ đó có thể học hỏi và áp dụng những công nghệ hiện đại để bắt kịp với tốc độ phát triển của thế giới.

Hơn nữa, hiện nay nhiều doanh nghiệp logistics đang ứng dụng một số nghiên cứu khoa học công nghệ cao vào hoạt động logistics, như: quản lý vận tải (TMS), hệ thống định vị GPS cung cấp định tuyến cho người quản lý xa cũng như cung cấp cập nhật thông tin lô hàng cho khách hàng; tạo các sàn giao dịch vận tải; Sàn giao dịch giúp kết nối xe tải với người gửi hàng, kết nối cung (xe tải nhân rồi) và cầu (chủ hàng có hàng cần gửi), giúp tận dụng tài nguyên, tiết kiệm chi phí; hệ thống định tuyến; những phần mềm lập kế hoạch cho đường xe chạy, theo dõi lượng hàng trên xe...; quản lý kho hàng, tự động hóa đã được thiết lập ở nhiều kho, bãi tự động hóa quy trình công việc bằng hệ thống quản lý kho (WMS).

Mặc dù đã đạt được những tiến bộ nhất định, ngành logistics tại Việt Nam cũng đang phải đối mặt với những thách thức chính ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ logistics, bao gồm:

(i) Cơ sở hạ tầng logistics như: đường sá, bến cảng, kho bãi chưa đồng bộ và kém phát triển đã ảnh hưởng đến việc lưu thông hàng hóa thông suốt và dẫn đến chậm trễ.

(ii) Áp dụng công nghệ, việc áp dụng các công nghệ logistics tiên tiến ở Việt Nam còn tương đối chậm, cản trở việc theo dõi, giám sát và liên lạc hiệu quả trong các hoạt động logistics.

(iii) Chất lượng nhân lực, tìm kiếm và giữ chân nhân viên có kỹ năng trong ngành logistics vẫn là một thách thức, ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng.

(iv) Môi trường pháp lý, các thủ tục hải quan phức tạp và tốn thời gian cũng như các rào cản pháp lý có thể làm chậm hoạt động logistics và tăng chi phí.

MỘT SỐ KHUYẾN NGHỊ

Trên cơ sở những phân tích ở trên, để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics, tác giả đưa ra một số khuyến nghị sau:

Thứ nhất, đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng

Đây là khâu cốt yếu để nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tại Việt Nam. Việc nâng cấp và mở rộng cơ sở hạ tầng logistics sẽ nâng cao hiệu quả và độ tin cậy của vận chuyển hàng hóa, mang lại lợi ích cho thương mại trong nước và quốc tế. Do vậy, Chính phủ và các doanh nghiệp logistics cần cải thiện một số khía cạnh sau:

(i) *Mạng lưới đường bộ*: Chính phủ nên tập trung nâng cấp các tuyến đường hiện có và xây dựng các đường cao tốc mới để cải thiện khả năng kết nối giữa các thành phố lớn và khu công nghiệp. Bên cạnh đó, việc đầu tư vào bảo trì, sửa chữa đường bộ sẽ giúp đảm bảo vận chuyển hàng hóa thông suốt, an toàn.

(ii) *Cảng và nhà ga*: Tăng cường cơ sở vật chất và năng lực cảng là điều cần thiết để xử lý khối lượng thương mại ngày càng tăng. Việc xây dựng các bến container hiện đại và đào sâu bến tại các cảng trọng điểm, như: Hải Phòng, TP. Hồ Chí Minh, Đà Nẵng sẽ tiếp nhận tàu lớn hơn, giảm thời gian quay vòng cho tàu.

(iii) *Đường thủy nội địa*: Phát triển và duy trì các tuyến đường thủy nội địa, chẳng hạn như: hệ thống sông Mê Kông và sông Hồng, có thể mang lại lợi ích cho việc vận chuyển hàng hóa số lượng lớn một cách hiệu quả và tiết kiệm. Đầu tư vào các cảng sông và cải thiện khả năng giao thông đường thủy sẽ thúc đẩy việc sử dụng vận tải thủy.

(iv) *Cơ sở hạ tầng hàng hóa hàng không*: Việc nâng cấp và mở rộng cơ sở hạ tầng hàng hóa hàng không tại các sân bay lớn, như: Tân Sơn Nhất tại TP. Hồ Chí Minh và Nội Bài tại Hà Nội, cũng như xây dựng sân bay

Long Thành sẽ nâng cao năng lực vận tải hàng không và giảm thời gian vận chuyển đối với các loại hàng hóa nhạy cảm về thời gian.

(v) *Kết nối đường sắt*: Phát triển và cải thiện kết nối đường sắt giữa các trung tâm công nghiệp lớn và cảng có thể cung cấp một phương thức vận chuyển thay thế cho một số loại hàng hóa. Tích hợp đường sắt vào mạng lưới logistics để giảm tắc nghẽn trên đường bộ và cung cấp các giải pháp hiệu quả về chi phí cho vận chuyển hàng hóa đường dài.

(vi) *Cơ sở kho bãi*: Việc xây dựng các nhà kho hiện đại và được trang bị tốt nằm ở vị trí chiến lược gần các trung tâm công nghiệp và các tuyến giao thông chính sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc lưu trữ và phân phối hàng hóa hiệu quả. Việc triển khai công nghệ như hệ thống quản lý kho để tối ưu hóa hàng tồn kho và thực hiện đơn hàng.

Bằng cách ưu tiên và đầu tư vào các sáng kiến phát triển cơ sở hạ tầng này, Việt Nam sẽ tăng cường năng lực logistics, thu hút thêm đầu tư nước ngoài và hội nhập sâu hơn vào chuỗi cung ứng toàn cầu. Cơ sở hạ tầng được cải thiện sẽ giúp vận chuyển hàng hóa nhanh hơn và đáng tin cậy hơn, giảm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ logistics tổng thể trong nước. Nó đòi hỏi sự hợp tác chặt chẽ giữa Chính phủ, các doanh nghiệp logistics và các bên liên quan khác để đảm bảo thực hiện thành công và tăng trưởng bền vững của ngành logistics.

Thứ hai, áp dụng các công nghệ logistics tiên tiến

Việc áp dụng các công nghệ logistics tiên tiến là điều cần thiết để hiện đại hóa ngành logistics tại Việt Nam và nâng cao chất lượng dịch vụ logistics. Nắm bắt các giải pháp sáng tạo có thể tối ưu hóa các khía cạnh khác nhau của hoạt động logistics, nâng cao hiệu quả, đồng thời cung cấp khả năng hiển thị và liên lạc tốt hơn trong toàn bộ chuỗi cung ứng. Do đó, các doanh nghiệp logistics có thể áp dụng các giải pháp sau:

(i) *Hệ thống quản lý vận tải (Transportation Management Systems - TMS)*: TMS là phần mềm được thiết kế để hợp lý hóa và tối ưu hóa các quy trình vận tải. Các doanh nghiệp logistics có thể sử dụng TMS để lập kế hoạch và tối ưu hóa các tuyến đường, theo dõi

phương tiện trong thời gian thực và quản lý mức tiêu thụ nhiên liệu. Nó giúp giảm chi phí vận chuyển, cải thiện việc giao hàng đúng hạn và tăng cường quản lý đội xe tổng thể.

(ii) *Hệ thống quản lý kho hàng (Warehouse Management Systems - WMS)*: WMS là giải pháp phần mềm tối ưu hóa hoạt động kho hàng và quản lý hàng tồn kho. Bằng cách sử dụng WMS, các doanh nghiệp logistics có thể tự động hóa các tác vụ, như: chọn đơn hàng, đóng gói và theo dõi hàng tồn kho. Công nghệ này cho phép tận dụng tốt hơn không gian nhà kho, giảm lỗi và tăng tốc độ thực hiện đơn hàng.

(iii) *Giải pháp theo dõi và truy xuất*: Hệ thống theo dõi và truy xuất sử dụng các công nghệ, như: mã vạch, RFID (Nhận dạng qua tần số vô tuyến) hoặc GPS để giám sát chuyển động của hàng hóa dọc theo chuỗi cung ứng. Khách hàng và các doanh nghiệp logistics có thể theo dõi các lô hàng trong thời gian thực, mang lại sự minh bạch và đảm bảo việc giao hàng kịp thời.

(iv) *Cảm biến Internet of Things (IoT)*: Cảm biến IoT có thể được đặt trên hàng hóa, phương tiện hoặc thùng chứa để thu thập và truyền dữ liệu. Các cảm biến này cho phép theo dõi thời gian thực về nhiệt độ, độ ẩm, độ sốc và vị trí trong quá trình vận chuyển, đảm bảo tính toàn vẹn của hàng hóa nhạy cảm với nhiệt độ, độ ẩm... và cho phép chủ động ứng phó với các vấn đề tiềm ẩn.

(v) *Dữ liệu lớn và phân tích*: Việc sử dụng dữ liệu lớn và phân tích trong logistics có thể cung cấp thông tin chi tiết có giá trị về xu hướng, dự báo nhu cầu và hiệu suất hoạt động. Phân tích dữ liệu có thể tối ưu hóa việc quản lý hàng tồn kho, lập kế hoạch lộ trình và phân bổ nguồn lực.

(vi) *Ứng dụng di động*: Phát triển các ứng dụng di động thân thiện với người dùng có thể tạo điều kiện giao tiếp liền mạch giữa các doanh nghiệp logistics, tài xế và khách hàng. Ứng dụng dành cho thiết bị di động có thể cho phép cập nhật theo thời gian thực, bằng chứng giao hàng điện tử và hỗ trợ khách hàng hiệu quả.

(vii) *Nền tảng hợp tác*: Việc triển khai các nền tảng logistics hợp tác cho phép các bên liên quan khác nhau trong chuỗi cung ứng chia sẻ thông tin, điều phối các hoạt động và tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên, dẫn đến các hoạt động logistics hiệu quả và nhanh nhạy hơn.

Ngoài ra, việc áp dụng các công nghệ như vậy có thể thúc đẩy một hệ sinh thái logistics linh hoạt và hiệu quả hơn, góp phần vào sự tăng trưởng và phát triển kinh tế của đất nước.

Thứ ba, tập trung vào đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Bằng cách đầu tư vào các kỹ năng và kiến thức cho nhân viên, các doanh nghiệp logistics có thể xây dựng một lực lượng lao động có năng lực và tập trung vào khách hàng bằng các giải pháp sau:

(i) *Đào tạo kỹ thuật*: Cung cấp các chương trình đào tạo kỹ thuật để nâng cao trình độ của nhân viên trong

các lĩnh vực logistics cụ thể, như: hoạt động kho bãi, quản lý vận tải, thủ tục hải quan và quản lý hàng tồn kho. Đào tạo kỹ thuật để cải thiện độ chính xác và hiệu quả của các công việc hàng ngày, giúp các hoạt động logistics diễn ra suôn sẻ hơn.

(ii) *Đào tạo về an toàn và tuân thủ*: Tiến hành các buổi đào tạo về an toàn để giáo dục nhân viên về các phương pháp tốt nhất để xử lý hàng hóa, vận hành máy móc và đảm bảo an toàn tại nơi làm việc. Ngoài ra, cung cấp đào tạo về tuân thủ các quy định của ngành, thủ tục hải quan và thông lệ thương mại quốc tế để đảm bảo các hoạt động hợp pháp và có đạo đức.

(iii) *Đào tạo áp dụng công nghệ*: Cung cấp đào tạo về cách sử dụng hiệu quả các công nghệ logistics, như: TMS, WMS và các giải pháp theo dõi và truy vết.

(iv) *Phát triển kỹ năng mềm*: Tập trung phát triển các kỹ năng mềm như giao tiếp, làm việc nhóm, giải quyết vấn đề và dịch vụ khách hàng. Kỹ năng mềm cho phép các chuyên gia logistics tương tác hiệu quả với khách hàng, nhà cung cấp và các thành viên trong nhóm, dẫn đến sự hài lòng của khách hàng được cải thiện, qua đó nâng cao chất lượng dịch vụ logistics.

(v) *Đào tạo ngôn ngữ và văn hóa*: Đối với các hoạt động logistics quốc tế, cung cấp đào tạo ngôn ngữ bằng các ngôn ngữ kinh doanh phổ biến (ví dụ: tiếng Anh, tiếng Trung Quốc) và đào tạo nhận thức về văn hóa để tạo điều kiện giao tiếp hiệu quả và xây dựng mối quan hệ với các đối tác quốc tế.

Thứ tư, đơn giản hóa thủ tục hải quan và quy định

Đơn giản hóa các thủ tục hải quan và quy định để nâng cao hiệu quả và khả năng cạnh tranh của ngành logistics tại Việt Nam. Hợp tác với các cơ quan chính phủ để hợp lý hóa các quy trình này sẽ làm giảm sự chậm trễ và thủ tục giấy tờ, giúp các hoạt động logistics diễn ra suôn sẻ hơn, cụ thể:

(i) *Hệ thống một cửa*: Triển khai hệ thống một cửa cho phép các doanh nghiệp logistics gửi tất cả các tài liệu và thông tin liên quan đến thương mại cần thiết thông qua một nền tảng điện tử duy nhất. Hệ thống tập trung này sẽ hợp lý hóa quy trình thông quan, giảm nhu cầu về giấy tờ dư thừa và các can thiệp thủ công.

(ii) *Xử lý trước khi hàng đến*: Cho phép xử lý tờ khai hải quan trước khi hàng đến, cho phép các doanh

nh nghiệp logistics nộp trước các tài liệu cần thiết. Cách tiếp cận chủ động này cho phép cơ quan hải quan tiến hành các bước kiểm tra cần thiết trước khi hàng hóa đến nơi, đẩy nhanh quá trình thông quan.

(iii) *Hài hòa hóa thủ tục*: Làm việc với các cơ quan nhà nước có liên quan để hài hòa hóa các thủ tục hải quan giữa các cảng và cửa khẩu biên giới khác nhau. Tiêu chuẩn hóa các thủ tục sẽ tạo ra một môi trường nhất quán và có thể dự đoán được cho các hoạt động logistics.

(iv) *Kiểm tra dựa trên rủi ro*: Áp dụng các phương pháp kiểm tra dựa trên rủi ro để ưu tiên kiểm tra kỹ lưỡng các lô hàng có rủi ro cao, trong khi các lô hàng có rủi ro thấp được thông quan nhanh.

(v) *Giảm phí và lệ phí*: Rà soát và hợp lý hóa các loại phí và lệ phí hải quan để tiết kiệm chi phí hơn cho các doanh nghiệp logistics. Giảm phí không cần thiết có thể giảm chi phí logistics và cải thiện môi trường kinh doanh tổng thể.

(vi) *Hiện đại hóa hải quan*: Đầu tư vào hiện đại hóa hệ thống hải quan và cơ sở hạ tầng để xử lý khối lượng thương mại ngày càng tăng một cách hiệu quả. Việc nâng cấp công nghệ và phần mềm sẽ nâng cao khả năng xử lý dữ liệu và giảm thời gian xử lý.

Bằng cách đơn giản hóa thủ tục hải quan và quy định, Việt Nam có thể thu hút nhiều thương mại và đầu tư hơn, giảm chi phí logistics và nâng cao vị thế là một trung tâm logistics của khu vực. Một môi trường hải quan hiệu quả hơn sẽ thúc đẩy môi trường kinh doanh thuận lợi, thu hút cả doanh nghiệp trong nước và quốc tế, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động logistics thông suốt trên cả nước. □

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Beniušienė, I., and Petukienė, E. (2012), The indicators of service quality measurement of logistics services, *Socialiniai tyrimai*, 2, 62-70.
2. Bộ Công Thương (2022), *Báo cáo logistics Việt Nam năm 2022*, Nxb Công Thương, Hà Nội.
3. Lê Minh Hương (2022), *Kinh tế Việt Nam dưới góc nhìn của các tổ chức quốc tế*, truy cập từ https://vst.mof.gov.vn/webcenter/portal/vclvcstc/r/m/nckh/ctnc/nckhctnc_chitiet?
4. Meidutė-Kavaliauskienė, I., Aranskis, A., and Litvinenko, M. (2014), Consumer satisfaction with the quality of logistics services, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110, 330-340.
5. Stopka, O., Černá, L., and Zitrický, V. (2016), Methodology for measuring the customer satisfaction with the logistics services. *NAŠE MORE: znanstveni asopis za more i pomorstvo*, 63(3), 189-194.
6. World Bank (2022), *Logistics Performance Index*.