

LỜI NÓI ĐẦU

Thập niên cuối cùng của thiên niên kỷ thứ 2 là nhân chứng của sự phát triển nhanh chóng trong nhiều lĩnh vực nhưng sôi động nhất có lẽ là trong lĩnh vực kinh tế thương mại. Xu thế quốc tế hoá thương mại đã liên kết các quốc gia có chế độ chính trị khác nhau thành một thị trường thống nhất, sự phát triển của nền kinh tế thế giới đã đạt tới mức biên giới các quốc gia chỉ còn ý nghĩa về mặt hành chính. Đây cũng là một thuận lợi cơ bản cho sự phát triển của ngành Hàng không dân dụng của các quốc gia bởi tính “quốc tế” là một trong những đặc thù của ngành nhất là các quốc gia đang phát triển. Hòa chung vào xu thế đó Việt Nam đã đạt được những nỗ lực to lớn đổi mới mọi mặt mà trọng tâm đổi mới chiến lược kinh tế với nội dung cơ bản xuyên suốt là chuyển đổi từ cơ chế bao cấp sang thị trường với chính sách đa phương hóa, đa dạng hóa các quan hệ đối ngoại. Những cải cách mạnh mẽ trong hệ thống chính sách đã phát huy tiềm năng của đất nước góp phần ổn định tạo đà cho sự phát triển của đất nước trên mọi mặt đời sống, kinh tế xã hội. Một trong những yếu tố quan trọng giúp cho Việt Nam đạt được những kết quả như vậy là do đường lối chính sách đúng đắn của Đảng và Nhà nước đặc biệt là do chính sách đầu tư phát triển những ngành kinh tế mũi nhọn, mang lại hiệu quả kinh tế cao mà ngành Hàng không dân dụng được Đảng và Nhà Nước xác định ưu tiên phát triển nhằm mục đích thúc đẩy phát triển thương mại quốc tế của Việt Nam... Có thể nói vận tải hàng không là chất xúc tác đặc biệt thúc đẩy nền kinh tế quốc dân phát triển và mở đường hàng không cũng có nghĩa là mở rộng hợp tác về kinh tế, về quan hệ chính trị và giao lưu văn hóa xã hội.

Vì thế mà hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không mặc dù còn rất non trẻ song đã chứng tỏ được tầm quan trọng trong việc thúc đẩy thương mại quốc tế giữa các quốc gia. Hoạt

động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không đa dạng và phức tạp với bộ chứng từ bao gồm nhiều loại chứng từ khác nhau nên còn nhiều hạn chế như: bộ chứng từ dễ bị sai sót, thời gian làm thủ tục còn mất nhiều thời gian...

Bên cạnh đó, hiện nay thị trường giao nhận của Việt Nam hết sức sôi động, có rất nhiều công ty tham gia hoạt động trong lĩnh vực này cạnh tranh quyết liệt cùng với các doanh nghiệp Nhà nước chuyên về lĩnh vực giao nhận vận tải trước đây. Cho nên vấn đề đặt ra cho các doanh nghiệp là làm thế nào để nâng cao quy trình nghiệp vụ, đảm bảo chất lượng của hàng hoá cũng như thời gian làm thủ tục nhanh chóng, kịp tiến độ giao hàng cho khách hàng. Do đó, hoàn thiện công tác giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không của ngành Hàng không Việt Nam là một yếu tố quan trọng để phát triển kinh tế xã hội, nó không thể tách rời quá trình phát triển của nền kinh tế Việt Nam với khu vực và thế giới.

Xuất phát từ thực tế đó em đã chọn đề tài “*Một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không ở Việt Nam*” làm đề tài cho luận văn tốt nghiệp.

Mục đích nghiên cứu của đề tài là nhằm phân tích hoạt động kinh doanh, các biện pháp phát triển giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không nhằm làm nổi rõ tầm quan trọng của nó đối với sự phát triển thương mại quốc tế của Việt Nam nói riêng và sự phát triển của nền kinh tế quốc dân nói chung.

Hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu là một chuỗi các bước quy trình nghiệp vụ nối tiếp nhau và mỗi phương thức vận tải khác nhau lại có một quy trình giao nhận khác nhau. Tuy nhiên do thời gian và nguồn tài liệu hạn chế, luận văn của em chỉ tập trung nghiên cứu về quy trình nghiệp vụ giao nhận bằng đường hàng không nhằm đưa ra một số giải pháp hoàn thiện quy trình nghiệp vụ giao nhận bằng đường hàng không tại Tổng công ty Hàng không Việt Nam

Ngoài phần mở đầu, phần kết luận, danh mục các tài liệu tham khảo và các phụ lục khác, luận văn gồm 3 chương :

Chương I: Khái quát chung về nghiệp vụ giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không

Chương II: Thực trạng và quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không tại Tổng công ty hàng không Việt Nam

Chương III: Một số giải pháp hoàn thiện quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không tại Tổng công ty hàng không Việt Nam

Với kết cấu như trên em hy vọng rằng luận văn của em sẽ trình bày một cách rõ ràng quy trình nghiệp vụ giao nhận tại Tổng công ty hàng không Việt Nam để trên cơ sở đó đưa ra một số giải pháp. Tuy nhiên với kiến thức còn hạn chế, luận văn của em sẽ không tránh khỏi có những sai sót và khiếm khuyết. Em mong các thầy cô cùng các bạn thông cảm và đưa ra những ý kiến đóng góp để bản luận văn của em được hoàn chỉnh hơn.

Qua đây em xin gửi lời cảm ơn tới các thầy cô, đặc biệt là thầy giáo - Tiến sỹ Vũ Sỹ Tuấn - Chủ nhiệm khoa Kinh tế Ngoại thương, Đại học Ngoại Thương Hà Nội đã chỉ bảo, hướng dẫn tận tình, giúp đỡ em hoàn thành khóa luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn đến các cán bộ của Ban hàng hóa của Vietnam Airlines, Văn phòng khu vực miền Bắc đã nhiệt tình giúp đỡ, cung cấp tài liệu quý báu để em hoàn thành khóa luận này một cách tốt nhất trong khả năng của mình.

Hà Nội, tháng 12/2003

Quách Minh Châu

KẾT LUẬN

Việt Nam đón chào thiên niên kỷ mới với rất nhiều thành công trong các lĩnh vực kinh tế, ngoại giao, chính trị của đất nước và điều đó cũng đồng nghĩa với những cơ hội to lớn đang chờ Tổng công ty hàng không Việt Nam nắm bắt. Chỉ sau một thời gian rất ngắn liên tiếp các cơ hội mới đã được mở ra trước mắt ngành Hàng không dân dụng Việt Nam, không chỉ thuần túy mang ý nghĩa của việc mở ra một thị trường mới hay bổ sung thêm máy bay mới vào đội bay vẫn được mang danh “trẻ nhất khu vực” mà thời điểm chuyển giao giữa thiên niên kỷ thứ hai và thứ ba đã lật sang trang mới cho mọi thành viên của đại gia đình Vietnam Airlines. Như cách nói truyền thống xưa nay, đây vừa là cơ hội vừa là thách thức to lớn. Thời kỳ này đặt ra đối với chúng ta những sự thay đổi mang tính chất quyết định: hoặc là sẽ vượt lên để trở thành một tên tuổi được ghi nhận, hoặc có thể đánh mất những tiềm năng mà lịch sử đã đặt vào tay. Sở dĩ chúng ta cần nhấn mạnh tới tầm quan trọng của vận hội mới trước thềm thiên niên kỷ mới bởi năm nay là năm Việt Nam sẽ đẩy mạnh khai thác trên hai thị trường quan trọng và lớn vào bậc nhất thế giới: Trung Quốc và Mỹ. Hai thị trường tiềm năng hứa hẹn những nguồn thu khổng lồ không chỉ cho ngành Hàng không nói riêng mà còn bao hàm tất cả mọi lĩnh vực của đời sống kinh tế nói chung. Nếu như năm 2001, thế giới hội họp đón chờ Trung Quốc gia nhập WTO, thì thời gian này cũng in dấu ấn mang tính lịch sử : bước chân vào thị

trường Mỹ qua việc ký kết Hiệp định thương mại Việt - Mỹ và Hiệp định hàng không Việt - Mỹ.

Có thể nói mỗi bước chuyển mình đi lên của nền kinh tế, thương mại quốc tế của Việt Nam đều có sự đồng hành - đóng góp to lớn của ngành giao nhận hàng không Việt Nam. Người giao nhận vận tải đóng vai trò trung gian giữa người gửi hàng và người nhận hàng. Điều đó không những giảm bớt chi phí cho người gửi hàng và người nhận hàng, chia sẻ rủi ro mà còn đẩy nhanh tốc độ lưu thông hàng hoá và thúc đẩy thương mại phát triển. Sản phẩm mà người giao nhận cung ứng cho khách hàng là dịch vụ cho nên không thể dự trữ và chỉ khi sử dụng mới biết chất lượng của sản phẩm. Vì thế, người giao nhận cần ngày càng nâng cao quy trình nghiệp vụ của mình để nhằm cung cấp cho khách hàng dịch vụ với chất lượng tốt nhất. Trong bối cảnh nền kinh tế hiện nay, đứng trước những thách thức và cơ hội mới, Tổng công ty hàng không Việt Nam cũng đang thay đổi rất nhiều trong cơ cấu tổ chức cũng như hướng đi để không chỉ thích ứng với những thay đổi của thị trường mà còn khẳng định chỗ đứng của mình, thực hiện chức năng mở cửa giao bang quốc tế, giới thiệu truyền thống văn hoá, kinh tế của Việt Nam đến với bạn bè quốc tế và đưa thế giới đến với Việt Nam. Đây cũng là một minh chứng hùng hồn cho sự chỉ đạo đúng đắn trong đường lối kinh tế của Đảng và Nhà Nước đã định ra: tập trung đầu tư phát triển của ngành kinh tế mũi nhọn tạo đà đáp ứng nhu cầu phát triển thương mại quốc tế của Việt Nam.

Trên cơ sở đánh giá quá trình hoạt động, phát triển của Tổng công ty hàng không Việt Nam trong những năm gần đây cùng với việc nghiên cứu những dự báo về khả năng phát triển của ngành giao nhận hàng không kết hợp với những kiến thức được trang bị ở trường, em đã hoàn thành đề tài luận văn tốt nghiệp với các nội dung cơ bản sau:

- Hệ thống hoá các kiến thức về nghiệp vụ giao nhận hàng không quốc tế nói chung và quy trình giao nhận hàng không quốc tế của Tổng công ty Hàng không Việt Nam nói riêng.

- Đánh giá thực trạng giao nhận hàng không quốc tế của Tổng công ty Hàng không Việt Nam .

- Vai trò, vị trí của ngành hàng không đối với phát triển thương mại quốc tế của Việt Nam giai đoạn 2000 - 2010.

Tuy nhiên do những hạn chế về trình độ bản thân nên luận văn không tránh khỏi những thiếu sót. Em luôn hy vọng nhận được những ý kiến đóng góp quý báu của các thầy cô và các bạn để luận văn được hoàn thiện hơn và mang tính thực tiễn hơn.

Một lần nữa cho em được bày tỏ lòng kính trọng, sự biết ơn đối với thầy giáo - Tiến sỹ Vũ Sỹ Tuấn đã tận tình hướng dẫn em hoàn thành luận văn này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO



1. *Giáo trình vận tải và bảo hiểm trong ngoại thương*. Chủ biên: PGS.TS. Nguyễn Hồng Đàm, Trường Đại học Ngoại Thương - NXB Giáo dục 1994, tái bản 1998.
2. *Luật Thương mại Việt Nam* - NXB Chính trị Quốc gia, 1997.
3. *Bộ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam và luật sửa đổi bổ sung một số điều của Bộ Luật Hàng không Việt Nam 20/4/1995* - NXB Chính trị Quốc gia 1997.
4. *Điều lệ vận chuyển hàng hóa quốc tế của Tổng công ty hàng không Việt Nam năm 1997*.

5. ***Luật Hải quan và các văn bản hướng dẫn thi hành thủ tục hải quan, phương pháp xác định giá tính thuế*** - Nhà xuất bản Lao động và xã hội - 2002.
6. ***QĐ 150/2003/QĐ-TTg quy định sửa đổi chính sách xuất nhập khẩu giai đoạn 2001 - 2005 (22/7/2003)***
7. ***Luận án tiến sỹ “Chuyên chở hàng hóa XNK bằng đường hàng không và những giải pháp phát triển phương thức vận tải này ở Việt Nam”- 2000. TS Vũ Sỹ Tuấn.***
8. ***Báo cáo tài chính năm 2001.*** Ban Tài chính Kế toán, Tổng công ty Hàng không Việt Nam.
9. ***Số liệu nóng 2001.*** Ban Kế hoạch Thị trường, Tổng công ty Hàng không Việt Nam.
10. ***Báo cáo kết quả khai thác năm 2000.*** Ban Kế hoạch thị trường, Tổng công ty Hàng không Việt Nam.
11. ***Báo cáo kết quả khai thác năm 2001, dự báo thị trường và kế hoạch sản phẩm năm 2002.*** Ban Kế hoạch thị trường, Tổng công ty Hàng không Việt Nam.
12. ***Kế hoạch năm 1997/1999/2001.*** Tổng công ty Hàng Không
13. ***Chiến lược phát triển dài hạn đến năm 2010 của Tổng công ty Hàng không Việt Nam - Hội đồng quản trị Tổng công ty Hàng không Việt Nam (Soạn thảo năm 2001).***
14. ***Báo cáo tình hình thực hiện MP năm 2001 - Ban kế hoạch tiếp thị hàng hoá - Tổng công ty Hàng không Việt Nam***
15. ***Thông tin hàng không các số từ năm 2000 - 2003,*** Viện khoa học hàng không.
16. ***Tạp chí hàng không số 7/2003.***

17. *Tạp chí thông tin kinh tế - kỹ thuật hàng không số 1/2003.*
18. *Báo Lao Động số 280/2002 ngày 20/10/2002*
19. **Websites:**
 - http://www.vietnamairlines.com/news_v/tintuc.htm downloaded on 26/10/2003
 - <http://www.customs.gov.vn/thutuchq.htm> downloaded on 27/10/2003
 - http://www.vnemart.com/res/html/3/business_center/statistics/2003/16_09.shtml downloaded on 15/11/2003
 - http://www.vnemart.com/res/html/3/useful_info/foreign_trade/chuon_g4_1.shtml downloaded on 15/11/2003
 - http://www.sgt.com.vn/cacsobaotruoc/425_29/p24_dichvugiaonhan_khovan.htm downloaded on 17/11/2003
 - <http://vnexpress.net/vietnam/kinhdoanh/2001/06/3b/9b18cd> downloaded on 17/11/2003
 - <http://vnexpress.net/vietnam/kinhdoanh/2002/11/3b9c2e0f> downloaded on 17/11/2003
 - [http://www.laodong.com.vn/pls/bld/display\\$.htnoidung\(71,13223\)](http://www.laodong.com.vn/pls/bld/display$.htnoidung(71,13223)) downloaded on 24/11/2003
 - <http://www.airfreight-msf.vnn.vn/vsection.html> downloaded on 24/11/2003
 - <http://www.vinalink.com.vn/air-vn.html> downloaded on 24/11/2003
 - <http://www.visabatimes.com.vn/weblink> downloaded on 24/11/2003
 - <http://www.viffas.org.vn/dieukienkinhdoanhchuan.htm> downloaded on 27/11/2003

MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

	Trang
CHƯƠNG I : KHÁI QUÁT CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	1
I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN	1
1. Khái niệm và phạm vi hoạt động	1
1.1. Khái niệm	1
1.2. Phạm vi hoạt động	3
2. Vai trò và trách nhiệm của người giao nhận	4
2.1. Vai trò của người giao nhận trong thương mại quốc tế	4
2.2. Trách nhiệm của người giao nhận trong giao nhận quốc tế	5
3. Nguồn luật điều chỉnh nghiệp vụ giao nhận bằng đường hàng không	8
3.1. Luật quốc gia	8
3.2. Luật quốc tế	12
4. Các tổ chức quốc tế về hàng không	15
4.1. Hiệp hội vận tải hàng không quốc tế IATA (International Air Transport Association)	15
4.2. Hiệp hội quốc tế các tổ chức giao nhận FIATA	16
II. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	17
1. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất khẩu	17
1.1. Thông qua chủ hàng để có các chứng từ	17
1.2. Chuẩn bị hàng hoá, lập chứng từ để giao hàng	17
1.3. Thông báo cho người nhận hàng	19
1.4. Thanh toán các chi phí	20
1.5. Thanh lý hợp đồng nội	20
2. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu	20
2.1. Hàng giao theo phương thức "Door to door"	20

2.1.1. Nhận và chuẩn bị giấy tờ	20
2.1.2. Thông báo cho người nhận hàng đến nhận chứng từ để làm thủ tục nhập khẩu	20
2.1.3. Làm thủ tục nhận hàng	21
2.1.4. Giao hàng	22
2.1.5. Thanh quyết toán tất cả các chi phí với chủ hàng	22
2.2. Hàng giao theo phương thức "Airport to airport"	22
2.2.1. Nhận và chuẩn bị giấy tờ	22
2.2.2. Thông báo cho người nhận hàng đến nhận chứng từ để làm thủ tục nhập khẩu	23
2.2.3. Làm thủ tục nhận hàng	23
2.2.4. Thanh quyết toán tất cả các chi phí với chủ hàng	23
III. NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	23
1. Những nhân tố khách quan	23
1.1. Môi trường luật pháp	24
1.2. Môi trường chính trị, xã hội	25
1.3. Môi trường công nghệ	25
1.4. Thời tiết	26
1.5. Đặc điểm của hàng hoá	26
2. Những nhân tố chủ quan	27
2.1. Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, máy móc	27
2.2. Lượng vốn đầu tư	27
2.3. Trình độ người tổ chức điều hành, tham gia quy trình	27
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG VÀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	29
I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - VIETNAM AIRLINES CORPORATION	29
1. Lịch sử hình thành và phát triển của Tổng công ty Hàng không Việt Nam	29
2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và đặc điểm kinh doanh của Tổng công ty Hàng không Việt Nam	31
3. Nguồn lực của Tổng công ty Hàng không Việt Nam	35
II. THỰC TRẠNG KINH DOANH GIAO NHẬN HÀNG HOÁ XUẤT NHẬP KHẨU CỦA TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	42
1. Kết quả kinh doanh chung của Tổng công ty Hàng không Việt Nam	42
2. Kết quả vận chuyển hàng hoá XNK bằng đường hàng không của TCTHKVN trong những năm qua	45
3. Thị trường và khả năng cạnh tranh của Vietnam Airlines	48
4. Đối thủ cạnh tranh	52

III. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU TẠI VIETNAM AIRLINES	53
1. Quy trình giao nhận hàng xuất khẩu	53
2. Quy trình giao nhận hàng nhập khẩu	63
3. Một số nhận xét về quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu tại Vietnam Airlines	73
3.1. Những kết quả đạt được	74
3.2. Những tồn tại chính	75
3.3. Nguyên nhân	77
CHƯƠNG III: MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	80
I. ẢNH HƯỞNG CỦA CHIẾN LƯỢC XUẤT KHẨU ĐẾN NĂM 2010 ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNG KHÔNG	80
1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng xuất khẩu	80
2. Cơ cấu hàng hoá xuất nhập khẩu	80
3. Cơ cấu thị trường xuất khẩu	81
II. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VẬN CHUYỂN HÀNG HOÁ XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG CỦA VIỆT NAM	83
1. Tình hình hoạt động giao nhận ở Việt Nam	83
2. Dự báo thị trường vận tải hàng hoá hàng không Việt Nam	85
3. Chiến lược phát triển vận tải hàng không đến năm 2010	86
III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM	90
1. Kinh nghiệm của một số nước trong việc tổ chức, quản lý và phát triển dịch vụ liên quan đến giao nhận hàng không	90
1.1. Quy trình nghiệp vụ TTHQ của Thái Lan	90
1.2. Kinh nghiệm của Singapore Airlines (SQ) về phục vụ hàng hoá	90
1.3. Kinh nghiệm của Hồng Kông trong xây dựng cơ sở hạ tầng phát triển dịch vụ vận tải hàng hóa do Hãng hàng không cung cấp	92
2. Các giải pháp từ phía nhà nước	94
2.1. Hoàn thiện chính sách kinh tế đối ngoại hướng mạnh về xuất khẩu	94
2.2. Nhà nước cần hỗ trợ đặc lực cho Vietnam Airlines trong hoạt động giao nhận hàng không quốc tế	95
2.3. Hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng	96
2.4. Giảm thiểu các phiền hà về thủ tục hành chính, hải quan	97
2.5. Hoàn thiện cơ chế quản lý và điều tiết ngành hàng không dân dụng	97
2.6. Xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ và nhất quán,	99

phù hợp với luật pháp và thông lệ quốc tế	
3. Giải pháp từ Tổng công ty Hàng không Việt Nam	100
3.1. Biện pháp trong khâu chuẩn bị và kiểm tra chứng từ	100
3.2. Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng và phương tiện kinh doanh	102 106
3.3. Đẩy mạnh công tác quảng cáo tiếp thị	106
3.4. Phát triển hình thức chuyên chở hàng hoá bằng Container	107 108
3.5. Phát triển hình thức vận tải đa phương thức (VTĐPT)	108
3.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực	
3.7. Các giải pháp về vốn và tài chính	
4. Các giải pháp từ phía các công ty giao nhận	110
4.1. Biện pháp trong khâu giao dịch với khách hàng	110
4.2. Biện pháp trong khâu vận chuyển	111
4.3. Biện pháp nhằm giảm giá dịch vụ	112
4.4. Biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ	114
4.5. Công tác đào tạo nguồn nhân lực	116

KẾT LUẬN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

PHỤ LỤC

CHƯƠNG I

KHÁI QUÁT CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

I. KHÁI NIỆM CHUNG VỀ NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN

1. *Khái niệm và phạm vi hoạt động*

1.1. Khái niệm

Sự khác nhau về quốc tịch giữa các chủ thể trong thương mại quốc tế đã dẫn đến hàng hoá xuất nhập khẩu phải được chuyên chở qua biên giới của ít nhất một nước. Do vậy, để hàng hoá đến tận tay người mua, nó phải trải qua hàng loạt các công việc như: thông quan xuất nhập khẩu, chuẩn bị giấy tờ, thuê phương tiện vận chuyển, bốc xếp hàng lên phương tiện,... Tất cả những công việc đó người ta gọi là nghiệp vụ giao nhận. Giao nhận - dịch vụ giao nhận theo *điều 163, Luật Thương mại Việt Nam* là “những hành vi thương mại, theo đó người làm dịch vụ giao nhận hàng hoá nhận hàng từ người gửi, tổ chức việc vận chuyển, lưu kho, lưu bãi, làm các thủ tục giấy tờ và các dịch vụ khác có liên quan để giao hàng cho người nhận theo sự uỷ thác của chủ hàng, của người vận tải hoặc của người làm dịch vụ giao nhận khác (gọi chung là khách hàng)”.

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

Ngày nay, với sự phát triển của thương mại quốc tế và ngành vận tải, khái niệm “dịch vụ giao nhận” (Freight forwarding service) đã được hiểu theo một nghĩa rộng hơn là “dịch vụ Logistics”. “Logistics” là một hệ thống cung ứng, phân phối vật chất bao gồm bốn yếu tố: vận tải, marketing, phân phối, quản lý; trong đó, vận tải chiếm vai trò quan trọng nhất. Nói cách khác, “logistics” là nghệ thuật quản lý dòng lưu chuyển của hàng hoá, nguyên vật liệu kể từ khi mua sắm qua các quá trình lưu kho, sản xuất, phân phối cho đến khi đưa đến tay người tiêu dùng.

Người kinh doanh dịch vụ giao nhận gọi là người giao nhận. Theo *Luật Thương mại Việt Nam điều 164*, người làm dịch vụ giao nhận hàng hoá là thương nhân có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng hoá.

Trước đây, người giao nhận thường chỉ làm đại lý thực hiện một số công việc do các nhà xuất nhập khẩu uỷ thác như: xếp dỡ hàng hoá, lưu kho, chuẩn bị giấy tờ,... Nhưng với khái niệm giao nhận đang được ngày càng mở rộng và trong vai trò người kinh doanh logistics như hiện nay, người giao nhận còn cung cấp những dịch vụ trọn gói về toàn bộ quá trình vận tải và phân phối hàng hoá. Vì thế, người giao nhận không chỉ còn được biết đến như là đại lý (agent) như trước kia mà còn như là người gom hàng (consolidator), người chuyên chở chính (principal carrier),...

Hoạt động giao nhận vận tải, với vai trò cơ bản nhất của nó, là một khâu không thể thiếu trong quy trình xuất nhập khẩu hàng hoá. Nó đảm trách một phần công việc trong quá trình lưu thông của hàng hoá. Nó chuyên chở và thực hiện một số nghiệp vụ khác để đưa hàng hoá từ nơi người gửi hàng đến nơi người nhận hàng. Cho nên, hoạt động giao nhận vận tải là chiếc cầu nối quan trọng giữa người gửi hàng và người nhận hàng.

Bằng việc đi thuê hay uỷ thác cho một người thứ ba có chuyên môn về hoạt động giao nhận, người gửi hàng không những giảm bớt một số công việc, chia sẻ về mặt trách nhiệm và rủi ro mà còn tiết kiệm thời gian và giảm chi phí; do không phải đầu tư vào một số điều kiện cơ sở hạ tầng cơ bản phục vụ cho hoạt động giao nhận. Vì vậy, mà theo thời gian phạm vi những công việc mà người gửi hàng giao cho người giao nhận ngày càng nhiều.

Ngoài ra, với sự áp dụng những tiến bộ khoa học kỹ thuật vào trong lĩnh vực giao nhận, hoạt động giao nhận đã ngày càng đưa hàng hoá đến tận tay người tiêu dùng với tốc độ nhanh hơn, an toàn hơn và đảm bảo chất lượng của hàng hoá. Cùng với sự áp dụng những thành tựu khoa học công nghệ, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực này đã tác động làm nâng cao hiệu quả

và giảm chi phí của hoạt động giao nhận để nhằm phục vụ khách hàng ở mức tốt nhất. Qua đó mà hoạt động giao nhận sẽ góp phần làm giảm giá thành của sản phẩm và thúc đẩy sự phát triển của thương mại quốc tế.

Do vậy, hoạt động giao nhận đang ngày càng đóng vai trò quan trọng thiết yếu trong hoạt động thương mại quốc tế. Kéo theo đó là vai trò và trách nhiệm của người giao nhận ngày càng lớn trong mối quan hệ với người gửi hàng và người nhận hàng.

1.2. Phạm vi hoạt động

Khi mà khái niệm “dịch vụ giao nhận” được hiểu theo một nghĩa rộng hơn thì phạm vi hoạt động của người giao nhận cũng được mở rộng. Tùy theo sự uỷ nhiệm của người gửi hàng (hay người nhận hàng), người giao nhận có thể tham gia nhiều tác nghiệp trong quy trình thực hiện hợp đồng. Thông thường, người giao nhận có thể trực tiếp hoàn thành các công việc đó hoặc cũng có thể uỷ thác cho người thứ ba hay đại lý thực hiện. Trong những năm gần đây, người giao nhận còn cung cấp cả dịch vụ vận tải đa phương thức, họ đóng vai trò là MTO (Multimodal Transport Operator) và phát hành chứng từ vận tải đa phương thức.

Những dịch vụ mà người giao nhận thường đảm nhận là:

- Chuẩn bị hàng hoá như: gom hàng; nhận hàng từ chủ hàng, giao cho người chuyên chở; nhận hàng từ người chuyên chở và giao cho người nhận hàng; làm các thủ tục gửi hàng, nhận hàng; đóng gói bao bì, phân loại, tái chế hàng hoá; lưu kho, bảo quản hàng hoá, nhận và kiểm tra các chứng từ cần thiết liên quan đến sự vận động của hàng hoá,...

- Tổ chức chuyên chở hàng hoá trong phạm vi ga, cảng; làm tư vấn cho chủ hàng trong việc chuyên chở hàng hoá; lựa chọn tuyến đường vận tải, phương thức vận tải và người chuyên chở thích hợp; ký kết hợp đồng vận tải với người chuyên chở, thuê tàu lưu cước; thông báo tình hình đi và đến của các phương tiện vận tải,...

- Lập các chứng từ cần thiết trong quá trình gửi hàng, nhận hàng, thanh toán
- Tổ chức xếp dỡ hàng hoá
- Làm thủ tục Hải quan, kiểm nghiệm, kiểm dịch
- Mua bảo hiểm cho hàng hóa
- Thu xếp chuyển tải hàng hoá
- Thanh toán cước phí, chi phí xếp dỡ, lưu kho, lưu bãi, thu đổi ngoại tệ,...
- Thông báo tổn thất với người chuyên chở
- Giúp chủ hàng trong việc khiếu nại đòi bồi thường

Ngoài ra, người giao nhận còn cung cấp các dịch vụ đặc biệt theo yêu cầu của chủ hàng như vận chuyển máy móc thiết bị cho các công trình xây dựng lớn, vận chuyển quần áo may sẵn treo trong các container đến thẳng các cửa hàng, vận chuyển hàng triển lãm ra nước ngoài...

2. Vai trò và trách nhiệm của người giao nhận

2.1. Vai trò của người giao nhận trong thương mại quốc tế

Ngày nay do sự phát triển của vận tải container, VTĐPT, người giao nhận không chỉ làm đại lý, người nhận uỷ thác mà còn cung cấp dịch vụ vận tải và đóng vai trò như một bên chính (Principal) – người chuyên chở (Carrier). Người giao nhận đã làm chức năng và công việc của những người sau đây:

2.1.1. Môi giới Hải quan (Customs Broker)

Thuở ban đầu người giao nhận chỉ hoạt động trong nước. Nhiệm vụ của người giao nhận lúc bấy giờ là làm thủ tục hải quan đối với hàng nhập khẩu và giành chỗ chở hàng trong vận tải quốc tế hoặc lưu cước với các hãng tàu theo sự uỷ thác của người xuất khẩu hoặc người nhập khẩu tùy thuộc vào quy định của hợp đồng mua bán. Trên cơ sở Nhà nước cho phép, người giao nhận thay mặt người xuất khẩu để khai báo, làm thủ tục hải quan như một môi giới hải quan.

2.1.2. Đại lý (Agent)

Trước đây người giao nhận không đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở. Anh ta chỉ hoạt động như một cầu nối giữa người gửi hàng và người chuyên chở như là một đại lý của người chuyên chở để thực hiện các công việc khác nhau như nhận hàng, giao hàng, lập chứng từ, làm thủ tục hải quan, lưu kho... trên cơ sở hợp đồng uỷ thác.

2.1.3. Người gom hàng (Cargo Consolidator)

Ở Châu Âu, người giao nhận đã từ lâu cung cấp dịch vụ gom hàng để phục vụ cho vận tải đường sắt. Đặc biệt trong vận tải hàng hoá bằng container dịch vụ gom hàng là không thể thiếu được nhằm biến hàng lẻ (LCL) thành hàng nguyên (FCL) để tận dụng sức chở của container và giảm cước phí vận tải. Khi là người gom hàng, người giao nhận có thể đóng vai trò là người chuyên chở hoặc đại lý.

2.1.4. Người chuyên chở (Carrier)

Ngày nay trong nhiều trường hợp người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở, tức là người giao nhận trực tiếp ký hợp đồng vận tải với chủ hàng và chịu trách nhiệm chuyên chở hàng hoá từ một nơi này đến một nơi khác. Người giao nhận đóng vai trò là người thuê chuyên chở (Contracting Carrier) nếu anh ta ký hợp đồng mà không trực tiếp chuyên chở. Nếu anh ta trực tiếp chuyên chở thì anh ta là người chuyên chở thực tế (Performing Carrier).

Trong trường hợp người giao nhận cung cấp dịch vụ vận tải đi suốt hoặc còn gọi là vận tải từ cửa đến cửa thì người giao nhận đã đóng vai trò như là người kinh doanh VTĐPT (MTO). Khi đó MTO cũng là người chuyên chở và phải chịu trách nhiệm đối với hàng hoá.

Người giao nhận còn gọi là “kiến trúc sư của vận tải” (Architect of Transport) vì người giao nhận có khả năng tổ chức quá trình vận tải một cách tốt nhất, an toàn nhất, tiết kiệm nhất.

2.2. Trách nhiệm của người giao nhận trong giao nhận quốc tế

Người giao nhận là người tiến hành các nghiệp vụ liên quan đến vận chuyển hàng hoá nhằm giao nhận hàng hoá theo sự uỷ thác của khách hàng.

Người giao nhận dù hoạt động với danh nghĩa là đại lý hay với tư cách là người chuyên chở đều phải chịu trách nhiệm về những hành vi sơ suất của mình. Khi hoạt động với tư cách là người chuyên chở, người gom hàng hay người kinh doanh VTĐPT, người giao nhận không những phải chịu trách nhiệm về hành vi, thiếu sót của mình mà còn phải chịu trách nhiệm về những hành vi, sơ suất hay lỗi lầm của người làm công cho mình hay người mà anh ta sử dụng dịch vụ.

Do đó với mọi tư cách, đảm nhận mọi vai trò, người giao nhận sẽ chịu các trách nhiệm sau đây:

2.2.1. Trách nhiệm của người giao nhận khi đóng vai trò là đại lý

Khi đóng vai trò người đại lý, người giao nhận phải chịu trách nhiệm đối với các bên sau đây:

2.2.1.1. Trách nhiệm đối với khách hàng

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của mình, người giao nhận hoặc người làm công của anh ta có thể phạm sai sót hoặc nhầm lẫn không phải do cố ý hay coi thường nhưng gây ra thiệt hại về tài chính cho người uỷ thác hoặc gây nên tổn thất đối với hàng hoá thì người giao nhận đều phải chịu trách nhiệm.

Những lỗi lầm hay sai sót này bao gồm:

- Giao hàng khác với chỉ dẫn của khách hàng như đã thoả thuận trong hợp đồng. Chở hàng đến sai địa điểm quy định.
- Không mua bảo hiểm cho hàng theo chỉ dẫn của khách hàng. Sai sót trong quá trình làm thủ tục hải quan làm cho hàng hoá thông quan chậm hoặc gây thiệt hại cho khách hàng.
- Không thông báo cho người nhận hàng.
- Không thực hiện sự cần mẫn hợp lý khi thay mặt khách hàng lựa chọn người chuyên chở, thủ kho hay các đại lý khác.
- Giao hàng không lấy vận đơn, các chứng từ liên quan đến hàng hoá.
- Tái xuất không theo những thủ tục cần thiết để xin hoàn thuế.

- Giao hàng không thu tiền từ người nhận hàng. Giao hàng không đúng chủ.

2.2.1.2. Trách nhiệm làm thủ tục Hải quan

Người giao nhận khi được uỷ thác thực hiện khai báo hải quan, phải chịu trách nhiệm trước cơ quan hải quan về sự tuân thủ các quy định hải quan đảm bảo khai đúng tên hàng, giá trị, số lượng để Nhà nước không bị thất thu. Vi phạm những quy định này người giao nhận phải chịu phạt mà tiền phạt đó không thu lại được từ khách hàng. Chi phí phát sinh do sơ suất của người giao nhận trong quá trình làm thủ tục sẽ do người giao nhận gánh chịu. Ngoài ra anh ta còn chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hành vi của mình đối với hải quan. Tuy nhiên, trên thực tế thì trách nhiệm này đôi khi không được người giao nhận thực hiện một cách đầy đủ. Vì nhiều lý do, họ có thể khai sai chủng loại hàng, số lượng, chất lượng, mã hàng và vì thế họ trốn được một khoản tiền thuế làm lợi cho bộ phận cá nhân và gây thiệt hại cho Nhà nước.

2.2.1.3. Trách nhiệm đối với bên thứ ba

Thông thường, những người giao nhận chỉ là những người làm dịch vụ thuần tuý. Trừ một số công ty giao nhận lớn có các phương tiện trong tay, đại đa số người giao nhận đều phải thuê các công ty khác làm các công đoạn khác nhau của quá trình giao nhận như: vận tải đường bộ, bốc xếp, kho hàng, cơ quan cảng... Người giao nhận căn cứ vào yêu cầu cụ thể của công việc ký hợp đồng với bên thứ ba để cung cấp các dịch vụ liên quan đến quá trình vận chuyển. Tuy nhiên, người giao nhận dễ bị bên thứ ba là người có quan hệ đến hàng hoá trong quá trình chuyên chở khiếu nại. Các khiếu nại này thường rơi vào hai loại:

- *Tổn thất vật chất về tài sản của bên thứ ba và hậu quả của tổn thất đó.*
- *Người của bên thứ ba bị chết, bị thương, ốm đau và hậu quả của việc đó.*

Bên cạnh đó, có nhiều loại chi phí mà người giao nhận phải gánh chịu trong quá trình điều tra khiếu nại để bảo vệ quyền lợi cho mình và hạn chế tổn thất. Ví dụ như phí giám định, chi phí pháp lý và phí lưu kho... Trong một số trường hợp, chi phí trên rất tốn kém, thậm chí nếu bản thân người giao nhận không phải chịu trách nhiệm thì anh ta cũng không thể được phía bên kia bồi hoàn lại những chi phí mà anh ta đã bỏ ra.

2.2.2. Trách nhiệm của người giao nhận khi đóng vai trò là người chuyên chở chính

Khi là người chuyên chở chính, người giao nhận đóng vai trò là một nhà thầu độc lập, trực tiếp ký kết hợp đồng vận tải với chủ hàng và chịu trách nhiệm chuyên chở hàng hoá từ một nơi này đến một nơi khác.

Người giao nhận đóng vai trò là người chuyên chở không chỉ trong trường hợp anh ta tự vận chuyển hàng hoá bằng phương tiện của chính mình mà còn trong trường hợp anh ta, bằng việc phát hành chứng từ vận tải của mình hay cách khác, cam kết đảm nhận trách nhiệm của người chuyên chở. Khi người giao nhận cung cấp các dịch vụ liên quan đến vận tải như đóng gói, lưu kho, bốc xếp hay phân phối,... thì người giao nhận sẽ chịu trách nhiệm như người chuyên chở nếu thực hiện các dịch vụ trên bằng phương tiện và người của mình; hoặc đã cam kết một cách rõ ràng hay ngụ ý là họ chịu trách nhiệm như người chuyên chở.

Khi đóng vai trò là người chuyên chở, người giao nhận phải chịu trách nhiệm về những hành vi và lỗi lầm của người chuyên chở, của người giao nhận khác,... mà anh ta thuê để thực hiện hợp đồng vận tải như thể là hành vi và thiếu sót của mình. Quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của anh ta như thế nào là do luật lệ của các phương tiện vận tải liên quan quy định.

Tuy nhiên, người giao nhận sẽ không chịu trách nhiệm về những mất mát, hư hỏng của hàng hoá phát sinh từ những trường hợp sau đây:

- Do lỗi của khách hàng hoặc của người được khách hàng uỷ thác
- Khách hàng đóng gói và ghi ký mã hiệu không phù hợp

- Do nội tỳ hoặc bản chất của hàng hoá
- Do các trường hợp bất khả kháng như: chiến tranh, đình công,...

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

3. Nguồn luật điều chỉnh nghiệp vụ giao nhận bằng đường hàng không

3.1. Luật quốc gia

Nguồn luật quốc gia là một trong những nguồn luật chính điều chỉnh hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường hàng không. Do đây là một hoạt động liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực khác nhau nên chịu sự điều chỉnh của nhiều bộ luật có liên quan như Luật hàng không dân dụng Việt Nam ban hành năm 1991 và sửa đổi năm 1995, Điều lệ vận chuyển hàng hoá Quốc tế của Hãng hàng không Quốc gia Việt nam ban hành năm 1993, sửa đổi năm 1997, Luật Thương mại 1997, Luật Hải quan, Các điều kiện kinh doanh chuẩn của hiệp hội Giao nhận kho vận Việt Nam.

3.1.1. Luật hàng không dân dụng Việt Nam

Với mục đích thiết lập một cơ sở pháp lý nhằm điều chỉnh các hoạt động liên quan đến hãng hàng không dân dụng để đảm bảo an toàn vận chuyển hàng không và khai thác một cách có hiệu quả các tiềm năng của ngành hàng không dân dụng Việt Nam, từ đó góp phần thúc đẩy sự phát triển nền kinh tế đất nước, mở rộng giao lưu và hợp tác quốc tế trên mọi phương diện, Luật hàng không dân dụng Việt Nam đã được Quốc hội nước cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá VIII, kỳ họp thứ 10 chính thức thông qua ngày 26/12/1991 và bắt đầu có hiệu lực từ ngày 1/6/1992. Tuy nhiên, nhằm để phù hợp hơn nữa với sự phát triển của ngành hàng không dân dụng nước nhà và bảo vệ tốt hơn vùng trời chủ quyền quốc gia, Luật hàng không dân dụng Việt Nam lại được sửa đổi vào ngày 20/4/1995, bao gồm 10 chương và 110 điều khoản.

Nội dung cơ bản của Luật hàng không dân dụng Việt Nam bao gồm những quy định về các quan hệ pháp lý có liên quan đến các hoạt động có sử dụng tàu bay nhằm mục đích vận chuyển hành khách, hành lý, hàng hoá, bưu kiện, bưu phẩm và các hoạt động kinh tế khác, phục vụ nghiên cứu khoa học, hoạt động văn hoá thể thao, y tế, tìm kiếm - cứu nguy và những hoạt động dân dụng nhằm mục đích đảm bảo an toàn vận chuyển hàng không, khai thác có hiệu quả các tiềm năng của ngành hàng không dân dụng Việt Nam; để tạo nên nền tảng vững chắc cho sự phát triển đất nước trên mọi phương diện, tăng cường giao lưu và hợp tác trong khu vực và quốc tế.

Đối với những quan hệ pháp lý liên quan tới hoạt động hàng không dân dụng mà Luật này không qui định, thì áp dụng các qui định pháp luật tương ứng khác của Việt Nam.

3.1.2. Điều lệ vận chuyển hàng hoá quốc tế của Hãng hàng không quốc gia Việt Nam

Nhằm mục đích cụ thể hoá và giải thích rõ các quy định trong Luật hàng không dân dụng Việt Nam năm 1991, Hãng hàng không quốc gia Việt Nam (Vietnam Airlines) đã cho ban hành bản “Điều lệ vận chuyển hàng hoá quốc tế của Hãng hàng không quốc gia Việt Nam” năm 1993, sửa đổi năm 1997. Bản điều lệ này thay thế cho “Thẻ lệ tạm thời vận chuyển hàng không quốc tế của Việt Nam” được ban hành năm 1979.

Ngoài hai nguồn luật nêu trên thì hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu còn chịu sự điều chỉnh của Luật Thương mại và Luật Hải quan.

Hiện nay, Luật Thương mại mới chỉ đưa ra những khái niệm và một số quy định về phạm vi, quyền hạn và trách nhiệm của người giao nhận. Còn luật Hải quan cũng như một số văn bản quy phạm pháp luật khác của ngành hải quan như: pháp lệnh hải quan ngày 20/2/1990, quyết định 383/1998/TCHQ-QĐ ngày 17/11/1998, quyết định 1494/2001/QĐ-TCHQ ngày 26/12/2001,... quy định về thủ tục hải quan đối với hàng hoá xuất nhập khẩu, cũng như địa

điểm làm thủ tục hải quan và thủ tục hải quan đối với hàng hoá chuyên của khẩu,... Như vậy là, mỗi lĩnh vực hoạt động khác nhau trong hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường biển sẽ chịu sự quản lý của mỗi ngành khác nhau.

Góp phần vào việc điều chỉnh hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không ở Việt Nam không thể không nhắc đến Các điều kiện kinh doanh chuẩn của Hiệp hội Giao nhận kho vận Việt Nam (VIFFAS) (gọi tắt là CĐKKDC). CĐKKDC sẽ được áp dụng cho tất cả các dịch vụ được cung cấp, tiến hành, thực hiện hoặc đưa ra bởi công ty đang hoạt động như những Người giao nhận vận tải kể cả trong trường hợp Công ty này (hội viên của VIFFAS) đưa ra vận đơn hoặc một chứng từ nào khác chứng tỏ hợp đồng chuyên chở giữa một bên không phải là Công ty với khách hàng hoặc chủ hàng. Trong trường hợp Công ty hoạt động như người vận tải, những quy định của chứng từ được phát hành bởi hoặc nhân danh Công ty mang nội dung của vận đơn, dù chuyển nhượng được hay không, sẽ là bắt buộc và trong trường hợp có xung đột các điều kiện thì những quy định của chứng từ vẫn bao trùm lên các điều kiện của CĐKKDC trong phạm vi xung đột. Đối với các dịch vụ liên quan đến thủ tục hải quan, thuế, giấy phép, tài liệu lãnh sự, giấy chứng nhận xuất xứ, giám định, các loại giấy chứng nhận và các dịch vụ tương tự hoặc ngẫu nhiên, Công ty luôn chỉ được coi là hành động như một đại lý và không bao giờ được coi là người uỷ thác. Nếu công ty hoạt động như người uỷ thác đối với việc vận chuyển hàng hoá bằng hàng không, trách nhiệm của Công ty sẽ được xác định theo những quy định trong Bộ luật hàng không dân dụng Việt nam.

Bên cạnh những bộ luật và quy định trên người giao nhận khi tiến hành hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường hàng không còn cần quan tâm đến các văn bản pháp qui của Chính Phủ về hàng không như : Quyết định số 971/TTg ngày 28/12/1996 của Thủ tướng Chính Phủ ban hành qui chế đăng ký tàu bay, đăng ký chuyển nhượng sở hữu tàu bay và đăng ký

thế chấp tàu bay dân dụng; Thông tư số 92/CAAV ngày 13/01/1997 về việc hướng dẫn thực hiện qui chế đăng ký tàu bay, đăng ký chuyển nhượng quyền sở hữu tàu bay và đăng ký thế chấp tàu bay dân dụng; Nghị định của Chính Phủ số 29/CP ngày 02/4/1997 ban hành qui chế phối hợp hoạt động của các cơ quan quản lý Nhà nước tại Cảng hàng không, sân bay dân dụng - như Cảng vụ Hàng không, công an, hải quan, văn hoá, y tế, kiểm tra động thực vật...; Nghị định số 10/CP/2001 quy định về điều kiện kinh doanh dịch vụ đại lý vận tải ở Việt Nam (thực chất là dịch vụ giao nhận)

Những văn bản quy phạm pháp luật của những ngành, những bộ như Bộ giao thông vận tải, Bộ tài chính,... ví dụ như quyết định số 2073/QĐ-GT ngày 6/10/1991, quyết định số 2106/QĐ-GTVT ngày 23/8/1997 của Bộ trưởng Bộ giao thông vận tải (thay thế quyết định số 2073/QĐ-GT),... hay luật thuế xuất nhập khẩu, luật sửa đổi, bổ sung một số điều của luật thuế xuất nhập khẩu,...

Chính vì hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường hàng không ở Việt Nam được quản lý, điều chỉnh bởi nhiều ngành, nhiều bộ luật khác nhau như vậy nên đòi hỏi người làm hoạt động giao nhận phải nắm rõ tất cả những quy định đó thì mới tiến hành công việc một cách nhanh chóng và thuận lợi.

3.2. Luật quốc tế

Bên cạnh nguồn luật quốc gia, nguồn luật quốc tế cũng có vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không. Vì người giao nhận không chỉ giao dịch với đối tác người nước ngoài mà còn chuyên chở và giao nhận hàng hoá trên lãnh thổ của nước khác hoặc lãnh thổ quốc tế. Cho nên, nguồn luật quốc tế sẽ rất quan trọng nhất là khi có tranh chấp xảy ra.

Đối với phương thức vận tải bằng đường hàng không, người giao nhận cần quan tâm đến các công ước quốc tế:

❖ **Công ước Chicago :**

Vào giai đoạn cuối của chiến tranh thế giới thứ 2, nhằm tạo cơ sở pháp lý điều chỉnh mối quan hệ giữa các nước trong lĩnh vực Hàng không dân dụng, ngày 7/12/1944, tại Chicago (Mỹ), 52 nước đã ký Công ước về Hàng không dân dụng quốc tế (Convention on International Civil Aviation) - gọi tắt là Công ước Chicago. Công ước Chicago được ký kết với mục đích là nhằm tạo ra và gìn giữ tình hữu nghị, sự hiểu biết lẫn nhau giữa các dân tộc trên thế giới, bảo đảm an ninh chung, tạo điều kiện cho ngành hàng không dân dụng quốc tế có thể phát triển một cách an toàn, trật tự và để các dịch vụ vận chuyển hàng không quốc tế có thể được thiết lập trên cơ sở bình đẳng, cùng có lợi.

Công ước Chicago bao gồm 4 phần, quy định các nguyên tắc của giao lưu hàng không. Công ước chỉ áp dụng đối với các tàu bay dân dụng và không áp dụng đối với các tàu bay Nhà nước dùng phục vụ các các hoạt động quân sự, hải quan, cảnh sát.

Nguyên tắc cơ bản nhất trong hoạt động Hàng không dân dụng quốc tế là việc công nhận chủ quyền quốc gia đối với khoảng không trên lãnh thổ của mỗi quốc gia (Điều 1). Điều đó có nghĩa mỗi quốc gia có quyền điều chỉnh và thực hiện quyền tài phán đối với hoạt động vận chuyển hàng không trong phạm vi lãnh thổ của mình. Một nguyên tắc cơ bản khác của Công ước được tuyên bố là tất cả các quốc gia có quyền bình đẳng tham gia vào hoạt động vận chuyển hàng không. Các quốc gia cam kết hợp tác trên cơ sở bình đẳng về cơ hội và tham gia khai thác.

Đối với giao lưu hàng không quốc tế, Công ước có một ý nghĩa quan trọng trong việc thiết lập các quy tắc kỹ thuật - bay được ICAO soạn thảo dưới dạng các tiêu chuẩn và khuyến cáo, sau đó được đưa vào thành những phụ lục của Công ước.

Các tiêu chuẩn và khuyến cáo của ICAO chỉ mang tính chất khuyến nghị. Mỗi quốc gia ký kết có quyền tuyên bố về việc không thể thực hiện được về

mặt thực chất các tiêu chuẩn và khuyến cáo đó. Tuy nhiên trên thực tế hầu hết các quốc gia đều công nhận và tuân thủ toàn bộ các tiêu chuẩn và khuyến cáo này vì tính chất lợi ích của chúng.

Về thực tiễn, Công ước Chicago là một hiệp định đa phương quy định chung cho ngành hàng không dân dụng. Công ước đã thống nhất được 5 thương quyền (quyền tự do - Traffic Right) cơ bản sau :

- Thương quyền 1: Quyền được bay qua bầu trời nước khác mà không hạ cánh.
- Thương quyền 2: Quyền được chở khách, hàng hoá, bưu kiện từ nước mình sang nước đối tác.
- Thương quyền 3: Quyền được phép hạ cánh kỹ thuật, không hoạt động thương mại như tiếp xăng, sửa chữa, đổi tổ bay
- Thương quyền 4: Quyền được lấy khách, hàng hoá, bưu kiện từ nước đối tác chở về nước mình.
- Thương quyền 5: Quyền được chở khách, hàng hoá, bưu kiện giữa hai nước khác nhau với điều kiện chuyến bay phải xuất phát từ nước mình.

Nhưng trong thực tiễn khai thác, các quốc gia đã áp dụng Công ước một cách linh hoạt và quy định thêm một số thương quyền :

- Thương quyền 6: Quyền được lấy khách, hàng hoá, bưu kiện ở một nước chở qua nước mình sau đó chở tiếp đi nước thứ ba.
- Thương quyền 7: Quyền được chở khách, hàng hoá, bưu kiện giữa hai nước khác nhau mà chuyến bay không bắt buộc phải xuất phát từ nước mình.
- Thương quyền 8: Quyền được chở khách, hàng hoá, bưu kiện bên trong nước khác mà chuyến bay bắt đầu và kết thúc tại nước đó.

Về nguyên tắc, tất cả các nước tham gia Công ước Chicago đều phải đảm bảo cho nhau thương quyền 1 và 2, còn thương quyền 3, 4, 5 thì phải thoả thuận trên cơ sở có đi có lại.

❖ **Công ước Vacsava 1929:** được ký kết vào ngày 12 tháng 10 năm 1929 tại Vacsava nhằm thống nhất một số quy tắc về vận chuyển hàng không quốc tế. Công ước này gồm 5 chương với 41 điều khoản.

❖ **Nghị định thư Hague 1955:** Nghị định thư sửa đổi Công ước Vacsava 1929

❖ **Công ước Guadalajara 1961:** Công ước để bổ sung Công ước Vacsava để thống nhất một số quy tắc liên quan tới vận tải hàng không quốc tế được thực hiện bởi một số người khác không phải là người chuyên chở theo hợp đồng

❖ **Hiệp định Montreal 1966:** Hiệp định liên quan đến giới hạn của Công ước Vacsava và Nghị định thư Hague

❖ **Nghị định thư Guatamela 1971:** Nghị định thư sửa đổi Công ước quốc tế để thống nhất một số quy tắc liên quan tới vận tải hàng không quốc tế ký tại Vacsava ngày 12/10/1929 được sửa đổi bởi Nghị định thư Hague ngày 28/9/1955

❖ **Nghị định thư sửa đổi Công ước Vacsava 1929** ký tại Montreal bản sửa đổi số 1,2,3,4

Khi mà vận tải và thương mại làm cho các quốc gia gần nhau cùng với xu thế toàn cầu hoá như hiện nay, nguồn luật quốc tế không chỉ có tác dụng điều chỉnh và giải quyết các tranh chấp mà còn nhằm làm giảm bớt những tranh chấp đó và thúc đẩy thương mại quốc tế phát triển.

4. Các tổ chức quốc tế về hàng không

4.1. Hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế IATA.(International Air Transport Association)

Đó là một tổ chức tự nguyện phi chính phủ của những hãng hàng không thành lập năm 1945. Thành viên của nó được dành cho tất cả những hãng hàng không có danh sách đăng kí ở những nước là thành viên của ICAO.

Tính đến ngày 1/1/1988, IATA đã có 168 hội viên và ICAO có 159 quốc gia hội viên. Những hãng hàng không trong hoạt động quốc tế là những hội viên hoạt động, trong khi đó những hãng hàng không nội địa là những hội viên cộng tác của IATA.

Mục tiêu của IATA là:

- Đẩy mạnh việc vận chuyển hàng không an toàn, thường xuyên và kinh tế vì lợi ích của nhân dân thế giới khuyến khích thương mại đường hàng không và nghiên cứu những vấn đề liên quan đến vận chuyển hàng không.
- Cung cấp những phương tiện để phối hợp hành động giữa các xí nghiệp hàng không, tham gia trực tiếp hay gián tiếp trong dịch vụ vận tải hàng không quốc tế.
- Hợp tác quốc tế với tổ chức hàng không dân dụng quốc tế (ICAO) và các tổ chức quốc tế khác.

IATA cung cấp một bộ máy nhằm tìm ra những giải pháp cho những vấn đề chung mà các hãng hàng không gặp phải. Nó cũng cố gắng đẩy mạnh việc cung cấp cho công chúng những chuẩn mực hoạt động cao và những tập quán kinh doanh an toàn do các hãng hàng không và đại lí của họ thực hiện. Hoạt động của nó bao gồm tất cả những vấn đề liên quan đến lĩnh vực kỹ thuật, pháp lí và tài chính của vận chuyển hàng không nhưng do vai trò quan trọng nhất của nó liên quan đến việc điều chỉnh cơ cấu giá cước và giá vé của các tổ chức hội viên. Các hội nghị lưu thông IATA họp theo định kì là diễn đàn cho các tổ chức hàng không thảo luận đến vấn đề liên quan đến giá cước và giá vé vận chuyển những mặt hàng hạn chế, chứng từ tiêu chuẩn và xử lí thủ tục ...

4.2. Hiệp hội quốc tế các tổ chức giao nhân FIATA

Là cơ quan thế giới của những người giao nhận thành lập năm 1926. Tổ chức này bao gồm những hội viên chính thức là những hiệp hội quốc gia những người giao nhận và những hội viên cộng tác là những hãng giao nhận cá thể. Tên tắt FIATA bắt nguồn từ tên tiếng pháp : Fédération internationale des associations de transitaires et assimilés.

FIATA là một tổ chức phi chính phủ tự nguyện hiện nay đại diện cho hơn 35 nghìn người giao nhận trên 130 nước. Các cơ quan của Liên hợp quốc như Hội đồng kinh tế xã hội LHQ (ECOSOC), Ủy ban của Liên hợp quốc về Thương mại và phát triển (UNCTAD), Ủy ban kinh tế Châu Âu (ECE) và Ủy ban kinh tế xã hội Châu Á và Thái Bình Dương (ESCAP) đã công nhận địa vị pháp lý toàn cầu của tổ chức này.

Đối với tất cả các tổ chức trên FIATA được hưởng quy chế tư vấn.

FIATA cũng được các tổ chức quốc tế liên quan đến buôn bán và vận tải thừa nhận như phòng thương mại quốc tế (ICC) hiệp hội vận chuyển hàng không quốc tế (IATA) cũng như tổ chức của người vận chuyển và người gửi hàng.

Mục tiêu chính của FIATA là bảo vệ và phát huy lợi ích của người giao nhận ở mức độ quốc tế và cải tiến chất lượng dịch vụ. Để đạt được mục tiêu này, chủ yếu là thông qua ban lãnh đạo và các viện, các uỷ ban kỹ thuật cùng nhau giải quyết tất cả những lĩnh vực về nghiệp vụ giao nhận.

Viện vận chuyển hàng không của FIATA giải quyết những vấn đề cước hàng không nhằm bảo vệ lợi ích chung của các đại lý hãng hàng không. Tổ chức này bàn bạc với IATA và những tổ chức quốc tế khác có liên quan đến công nghệ chuyên chở hàng không.

Việc thành lập cơ quan tư vấn là hội đồng tư vấn liên kết IATA – FIATA đã làm cho IATA và FIATA có thể tổ chức những buổi thảo luận theo định kỳ về những vấn đề quan tâm chung như đào tạo, vận chuyển hàng nguy hiểm, những yêu cầu nghiệp vụ cần thiết để trở thành đại lý hàng hàng không, vận đơn hàng không, thuận lợi hoá và tự động hoá ...

II. QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

4. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất khẩu

Gồm các bước nghiệp vụ sau: Thông qua chủ hàng để có các chứng từ cần thiết; Chuẩn bị hàng hoá, lập chứng từ để giao hàng; Thông báo cho người nhận hàng; Thanh toán các chi phí; Thanh lý hợp đồng nội.

1.1. Thông qua chủ hàng để có các chứng từ

- Hợp đồng uỷ thác giao nhận
- Giấy phép xuất khẩu
- Tờ khai hàng xuất
- Hoá đơn thương mại
- Phiếu đóng gói, bản kê chi tiết
- Giấy chứng nhận phẩm chất, kiểm dịch, xuất xứ (nếu có)
- Bản chỉ thị lập vận đơn (Shipper's Letter of Instruction)
- Trường hợp gửi hàng nguy hiểm hoặc động vật sống, người gửi phải hoàn thành và ký tên vào Bản kê khai hàng nguy hiểm hoặc Bản chứng nhận động vật sống.

1.2. Chuẩn bị hàng hoá, lập chứng từ để giao hàng

a) Trường hợp nhận hàng tại kho của chủ hàng

- Đưa hàng về kho của người giao nhận, đóng gói, làm các thủ tục kiểm hoá văn hoá phẩm, kiểm dịch (tuỳ theo thoả thuận và hợp đồng đã ký với khách), đánh dấu kiện hàng, dán nhãn kiện hàng (nhãn vận đơn, hàng dễ hư hỏng, dễ vỡ, hàng nguy hiểm, động vật sống)
- Người giao nhận sẽ cấp cho người xuất khẩu giấy chứng nhận đã nhận hàng của người giao nhận (FCR - Forwarder's Certificate of Receipt). Đây là sự thừa nhận chính thức của người giao nhận là họ đã nhận hàng. FCR gồm những nội dung chính như sau:
 - + Tên, địa chỉ của người uỷ thác

- + Tên, địa chỉ của người nhận hàng
- + Ký mã hiệu và số hiệu hàng hoá
- + Số lượng kiện và cách đóng gói
- + Tên hàng, trọng lượng cả bì, thể tích
- + Nơi và ngày phát hành FCR
- Người giao nhận sẽ cấp giấy chứng nhận vận chuyển của người giao nhận (FTC - Forwarder's Certificate of Transport) nếu người giao nhận có trách nhiệm giao hàng tại đích. Nội dung chính của FTC gồm:
 - + Tên, địa chỉ của người uỷ thác
 - + Tên, địa chỉ của người nhận hàng
 - + Địa chỉ thông báo
 - + Phương tiện vận chuyển
 - + Nơi hàng đến
 - + Tên hàng, ký mã hiệu và số hiệu hàng hoá, trọng lượng cả bì, thể tích
 - + Bảo hiểm, cước phí và kinh phí
 - + Nơi và ngày phát hành FTC
- Người giao nhận sẽ cấp biên lai kho hàng cho người xuất khẩu (FWR - Forwarder's Warehouse Receipt) nếu hàng được lưu tại kho của người giao nhận trước khi gửi cho hãng hàng không. FWR gồm những nội dung chính như sau:
 - + Tên và người cung cấp hàng
 - + Tên người gửi vào kho
 - + Tên thủ kho, tên kho
 - + Phương tiện vận chuyển
 - + Tên hàng, trọng lượng cả bì, tình trạng bên ngoài của hàng hoá khi nhận và ai nhận, ký mã hiệu và số hiệu hàng hoá, số hiệu và bao bì
 - + Bảo hiểm
 - + Nơi và ngày phát hành FWR

- Lưu khoang máy bay (lập booking note với hãng hàng không), qua đó có được thông tin về thời gian chuyển bay, tuyến đường bay...
- Lập vận đơn gom hàng (HAWB) và lược khai hàng hoá (Consolidation Manifest) nếu gom hàng với các chủ hàng khác
- Thu xếp phương tiện vận tải chuyên chở hàng hoá đến sân bay sao cho phù hợp với chuyển bay
- Làm thủ tục hải quan, mở tờ khai hàng xuất, lập phiếu cân (phiếu hướng dẫn làm thủ tục hàng hoá XNK)
- Đưa hàng vào kho chờ để xếp lên máy bay
- Yêu cầu hãng hàng không lập vận đơn chính (MAWB). Bổ sung số liệu thực tế của lô hàng vào HAWB sau khi hàng đã nhập kho (số kiện, trọng lượng, GW/ CW)
- Gửi bộ chứng từ theo hàng gồm toàn bộ hồ sơ phần 1.1, MAWB, HAWB và lược khai hàng hoá (Consolidation Manifest) nếu là lô hàng gom của nhiều chủ hàng, các giấy tờ liên quan khác theo yêu cầu của hợp đồng xuất nhập khẩu (trừ hợp đồng uỷ thác giao nhận và bản yêu cầu lập vận đơn của chủ hàng)

b) Trường hợp chủ hàng giao hàng tại sân bay

Nếu hàng được giao tại sân bay, chủ hàng tự chịu trách nhiệm về vận chuyển nội địa, người giao nhận chỉ tiến hành:

- Thu gom toàn bộ hồ sơ ở bước 1.1
- Lưu khoang máy bay
- Lập AWB (MAWB, HAWB)
- Kê khai hải quan, kiểm hoá...
- Gửi bộ chứng từ theo hàng

1.3. Thông báo cho người nhận hàng

Sau khi đã tập kết hàng vào kho hàng của hãng hàng không, biết được lịch trình và số hiệu chuyển bay, ngày bay, người giao nhận phải thông báo

(Shipping Advice/ Prealert) ngay cho người nhận hàng hoặc đại lý của mình tại điểm đến biết:

- Tên hành trình
- Số vận đơn
- Số hiệu chuyến bay, ngày bay
- Tên hàng, số lượng, thể tích hàng hoá
- Chi tiết về hàng hóa, nếu là lô hàng thu gom

1.4. Thanh toán các chi phí

- Thu cước toàn chặng nếu là cước trả trước (Prepaid) theo biểu cước thống nhất với chủ hàng (người uỷ thác)
- Thu phí giao nhận vận chuyển trong trường hợp chủ hàng uỷ thác cho người giao nhận làm dịch vụ này
- Lập bản kê chi tiết tiền cước phải trả (hoặc phiếu chi) và thanh toán cước vận chuyển với hãng hàng không. Thông thường, theo quy định của các hãng hàng không, cước trên MAWB là trả trước, trường hợp cước trả sau cho từng lô hàng cụ thể phải được sự đồng ý của hãng hàng không và đại lý tại nơi đến
- Lập chứng từ thanh toán đại lý phí và cước phí (trong trường hợp cước phí trả sau) với đại lý của người giao nhận tại nơi đến (Credit Note, Debit Note, Statement of Account)
- Hạch toán lô hàng, vào sổ theo dõi

Lưu ý: Cơ sở chi đại lý phí là căn cứ vào hợp đồng đại lý.

Cơ sở thu cước và phí giao nhận là căn cứ vào hợp đồng uỷ thác giữa chủ hàng và người giao nhận.

1.5. Thanh lý hợp đồng nội

Sau khi hoàn thành công việc trên, làm phiếu thanh toán chuyển và thanh lý hợp đồng nội.

2. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng nhập khẩu

2.1. Hàng giao theo phương thức “Door to door”

2.1.1. Nhận và chuẩn bị giấy tờ

- Nhận uỷ thác của người nhận hàng
- Đến sân bay nhận toàn bộ chứng từ hàng nhập khẩu

2.1.2. Thông báo cho người nhận hàng đến nhận chứng từ để làm thủ tục nhập khẩu

Khi nhận được thông báo hàng về, người giao nhận phải làm thông báo hàng đến (Arrival Notice) cho người nhận hàng. Các giấy tờ giao cho người nhận hàng bao gồm:

- Vận đơn MAWB, HAWB gốc
- Các chứng từ gốc đi kèm khác: Hoá đơn thương mại; Phiếu đóng gói; Giấy chứng nhận phẩm chất, kiểm dịch, xuất xứ...

2.1.3. Làm thủ tục nhận hàng

- Nhận lại chứng từ từ người nhận hàng và hoàn chỉnh bộ hồ sơ để tiến hành làm các thủ tục nhận hàng tại sân bay. Hồ sơ bao gồm:
 - Vận đơn MAWB, HAWB
 - Hoá đơn thương mại
 - Phiếu đóng gói, bản kê chi tiết
 - Tờ khai hàng nhập khẩu
 - Hợp đồng (nếu là hàng mậu dịch)
 - Bản lược khai hàng hoá nếu gửi hàng theo HAWB

Ngoài ra, còn có những giấy tờ khác như:

- Giấy phép nhập khẩu (hoặc giấy đăng ký kinh doanh đối với công ty tư nhân)
- Giấy phép chuyên ngành của các Bộ, cơ quan quản lý (đối với các mặt hàng do nhà nước quản lý)
- Phiếu theo dõi để kiểm tra số lượng và trị giá còn phép được nhập (đối với doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài hoặc doanh nghiệp liên doanh)
- Giấy uỷ quyền của người nhận hàng cho người giao nhận
- Giấy giới thiệu cơ quan của người giao nhận

Làm thủ tục tại kho hàng

Người giao nhận mang giấy giới thiệu và giấy uỷ quyền đến kho hàng để lấy bản vận đơn gốc số 2, phải kiểm tra số vận đơn có khớp với giấy uỷ quyền. Nộp lệ phí lấy hoá đơn và phiếu xuất kho.

Làm thủ tục hải quan

- Bộ hồ sơ hải quan gồm có: giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền, bộ hồ sơ nhập khẩu và vận đơn chính.
- Khai và tính thuế nhập khẩu: Chủ hàng tự khai, và áp mã tính thuế
- Đăng ký tờ khai: Hải quan nhận bộ hồ sơ, kiểm tra hồ sơ, kiểm tra doanh nghiệp còn nợ thuế không. Nếu hồ sơ đầy đủ và không nợ thuế, nhân viên hải quan sẽ ký xác nhận và chuyển hồ sơ qua đội trưởng hải quan để phúc tập tờ khai. Sau đó, bộ phận thu thuế sẽ kiểm tra, vào sổ sách máy tính và ra thông báo thuế cùng với phiếu tiếp nhận hồ sơ, còn bộ hồ sơ chuyển qua bộ phận kiểm hoá
- Kiểm hoá: Trước khi kiểm hoá, cán bộ hải quan thường đối chiếu D/O với Manifest. Các nhân viên hải quan sẽ tiến hành kiểm tra thực tế hàng hoá tại kho cảng hay kho riêng, tùy từng loại hàng.
- Kiểm tra thuế: Sau khi kiểm hoá, hồ sơ sẽ chuyển sang bộ phận theo dõi và thu thuế để kiểm tra việc áp mã tính thuế, loại thuế áp dụng, thuế suất áp dụng, giá tính thuế, tỷ giá tính thuế,... Sau khi kiểm tra xong, lãnh đạo hải quan sẽ ký và đóng dấu **“ĐÃ HOÀN THÀNH THỦ TỤC HẢI QUAN”**

Nhận hàng tại kho hàng

Người giao nhận mang phiếu xuất kho và vận đơn tới kho hàng để nhận hàng cùng với tờ khai đã hoàn thành và thông báo thuế, đóng thuế và lệ phí hải quan. Nếu khi nhận hàng, phát hiện hàng bị rách vỡ, đổ vỡ, ẩm ướt thì phải yêu cầu kho hàng lập các biên bản cần thiết như: COR, Shortagebond... để bàn giao lại cho chủ hàng hoặc mời cơ quan giám định tiến hành giám định tổn thất (nếu có) theo yêu cầu của khách hàng.

2.1.4. Giao hàng

- Thu các khoản cước và phí (nếu có) theo yêu cầu của đại lý trước khi giao hàng
- Giao hàng cho chủ hàng tại địa điểm quy định trên vận đơn HAWB
- Yêu cầu người nhận hàng ký nhận vào biên bản giao nhận hàng hoá (POD - Proof of Delivery), ghi rõ tình trạng hàng hoá
- Báo POD cho người chuyên chở

2.1.5. Thanh quyết toán tất cả các chi phí với chủ hàng

2.2. Hàng giao theo phương thức “Airport to airport”

2.2.1. Nhận và chuẩn bị giấy tờ

- Nhận uỷ thác của người nhận hàng
- Đến sân bay nhận toàn bộ chứng từ hàng nhập khẩu

2.2.2. Thông báo cho người nhận hàng đến nhận chứng từ để làm thủ tục nhập khẩu

- Khi nhận được thông báo hàng về, người giao nhận phải làm thông báo hàng đến (Arrival Notice) cho người nhận hàng
- Thu các khoản cước và phí (nếu có) theo yêu cầu của đại lý trước khi giao chứng từ
- Làm giấy uỷ quyền nhận hàng D/O để giao cho chủ hàng đi nhận. Các giấy tờ giao cho người nhận hàng bao gồm:
 - Vận đơn MAWB, HAWB gốc
 - Các chứng từ gốc đi kèm khác: Hoá đơn thương mại; Phiếu đóng gói; Giấy chứng nhận phẩm chất, kiểm dịch, xuất xứ...
- Yêu cầu người nhận hàng ký nhận chứng từ vào vận đơn HAWB và biên bản giao chứng từ POD
- Báo POD cho người chuyên chở

2.2.3. Làm thủ tục nhận hàng

- Chủ hàng cầm các giấy tờ cần thiết đến kho hàng để lấy phiếu xuất kho, làm thủ tục hải quan, thủ tục kiểm hoá, kiểm tra thuế như trên

- Chủ hàng mang phiếu xuất kho và vận đơn đến kho hàng để nhận hàng cùng với tờ khai đã hoàn thành và thông báo thuế, đóng thuế và lệ phí hải quan

2.2.4. Thanh quyết toán tất cả các chi phí với chủ hàng

III. NHỮNG NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG

1. Những nhân tố khách quan

Hoạt động giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường hàng không giống như bất kỳ một hình thức kinh doanh dịch vụ nào chịu sự tác động của nhiều nhân tố; đặc biệt là những nhân tố khách quan như môi trường luật pháp, môi trường chính trị, thời tiết, đặc điểm của hàng hoá.

1.1. Môi trường luật pháp

Phạm vi hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không liên quan đến nhiều quốc gia khác nhau. Nên môi trường luật pháp ở đây cần được hiểu là môi trường luật pháp không chỉ của quốc gia hàng hoá được gửi đi mà còn của quốc gia hàng hoá đi qua, quốc gia hàng hoá được gửi đến và luật pháp quốc tế.

Bất kỳ một sự thay đổi nào ở một trong những môi trường luật pháp nói trên như sự ban hành, phê duyệt một thông tư hay nghị định của Chính phủ ở một trong những quốc gia kể trên; hay sự phê chuẩn, thông qua một Công ước quốc tế cũng sẽ có tác dụng hạn chế hay thúc đẩy hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu. Các bộ luật của các quốc gia cũng như các Công ước quốc tế không chỉ quy định về khái niệm, phạm vi hoạt động mà quan trọng hơn nó quy định rất rõ ràng về nghĩa vụ, trách nhiệm và quyền hạn của những người tham gia vào lĩnh vực giao nhận. Cho nên, việc hiểu biết về những nguồn luật khác nhau, đặc biệt là của những quốc gia khác sẽ giúp người giao nhận tiến hành công việc một cách hiệu quả nhất.

Năm 1992, Chính phủ Việt Nam đã ban hành luật hàng không dân dụng và các văn bản có liên quan khác xác định môi trường pháp lý cho ngành hàng không dân dụng Việt Nam. Cục Hàng không Dân dụng Việt Nam là cơ quan quản lý, chịu trách nhiệm với các hoạt động có liên quan tới vận tải hàng không. Quan hệ giữa các hãng hàng không khác nhau của các quốc gia dựa trên các hiệp định song phương được ký kết giữa hai Chính phủ mà đại diện thường là Cục Hàng không Dân dụng của các quốc gia. Tính cho đến nay, Cục Hàng không Dân dụng Việt Nam đã chính thức ký hiệp định chuyên chở hàng không tới 53 quốc gia và lãnh thổ. Việc ký kết các hiệp định nhằm trao đổi thương quyền (quyền được chuyên chở hành khách, hàng hoá và bưu kiện giữa các quốc gia), tải cung ứng, chỉ định các hãng hàng không khai thác dự trên cơ sở bình đẳng và cùng có lợi, phù hợp với các công ước quốc tế về hàng không dân dụng, có tính đến nhân tố về địa lý, kinh tế, chính trị và nhu cầu.

Việc Luật Đầu tư nước ngoài được thông qua sửa đổi vào cuối năm 1996 cũng đưa ra những điều kiện thuận lợi, hấp dẫn hơn cho các nhà đầu tư, tạo điều kiện cho ngành hàng không phát triển theo.

1.2. Môi trường chính trị, xã hội

Sự ổn định chính trị, xã hội của mỗi quốc gia không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho quốc gia đó phát triển mà còn là một trong những yếu tố để các quốc gia khác và thương nhân người nước ngoài giao dịch và hợp tác với quốc gia đó.

Những biến động trong môi trường chính trị, xã hội ở những quốc gia có liên quan trong hoạt động giao nhận sẽ ảnh hưởng rất lớn đến quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không. Chẳng hạn như ở một quốc gia có xảy ra xung đột vũ trang thì sẽ không thể tiến hành nhận và giao hàng cho hãng hàng không (nếu đó là nước gửi hàng) hoặc giao và nhận hàng đến tay người nhận hàng (nếu đó là nước nhận hàng) hoặc máy bay phải thay đổi lộ trình (nếu đó là nước đi qua),... Những biến động về chính trị, xã hội sẽ

là cơ sở để xây dựng những trường hợp bất khả kháng và khả năng miễn trách cho người giao nhận cũng như người chuyên chở.

1.3. Môi trường công nghệ

Sự đổi mới ngày càng nhanh về mặt công nghệ trong vận tải hàng không đã không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ hàng không, giảm chi phí khai thác, tác động đến ghé suất của các hãng hàng không trên thế giới và xuất hiện nhu cầu tài trợ để mua máy bay mới.

Hiệu quả đạt được như trên trước hết là nhờ vào sự phát triển của động cơ phản lực. Ngày nay, ngày càng nhiều máy bay thế hệ mới ra đời hiện đại hơn nhiều so với các máy bay thế hệ cũ trước đó. Những máy bay này có chỉ số kinh tế kỹ thuật tốt nhất, tiện sử dụng cho người lái, tạo được sự tin cậy ngày càng cao của khách hàng với những đòi hỏi ngày càng cao. Việc áp dụng những vật liệu mới trong chế tạo máy bay, cải tiến cách thức thiết kế khoang hành khách, giảm tiếng ồn khi vận hành máy bay, tiết kiệm nhiên liệu... cùng với việc áp dụng công nghệ tin học mới trong việc chế tạo, khai thác và bảo dưỡng máy bay đã đưa lại cho ngành vận tải hàng không một bộ mặt mới trong ngành vận tải thế giới.

Cùng với những bước tiến lịch sử của ngành hàng không thế giới, hàng không Việt Nam cũng đang từng bước đổi mới để hoàn thiện mình và hoà nhập với hàng không khu vực và thế giới, góp phần thúc đẩy sự phát triển của lĩnh vực giao nhận hàng không còn non trẻ.

1.4. Thời tiết

Thời tiết ảnh hưởng rất lớn đến việc giao hàng, nhận hàng và quá trình chuyên chở hàng hoá bằng đường hàng không. Điều này sẽ ảnh hưởng đến tốc độ làm hàng và thời gian giao nhận hàng hoá. Ngoài ra, quá trình chuyên chở trên không cũng chịu nhiều tác động của yếu tố thời tiết có thể gây thiệt hại hoàn toàn cho chuyên bay hoặc làm chậm việc giao hàng, làm phát sinh hậu quả kinh tế cho các bên có liên quan.

Do những tác động trên mà thời tiết sẽ ảnh hưởng đến chất lượng của hàng hoá, và là một trong những nguyên nhân gây ra những tranh chấp. Nó cũng là cơ sở để xây dựng trường hợp bất khả kháng và khả năng miễn trách cho người giao nhận.

1.5. Đặc điểm của hàng hoá

Mỗi loại hàng hoá lại có những đặc điểm riêng của nó. Ví dụ như hàng nông sản là loại hàng mau hỏng, dễ biến đổi chất lượng còn hàng máy móc, thiết bị lại thường cồng kềnh, khối lượng và kích cỡ lớn,... Chính những đặc điểm riêng này của hàng hoá sẽ quy định cách bao gói, xếp dỡ, chằng buộc hàng hoá sao cho đúng quy cách, phù hợp với từng loại hàng để nhằm đảm bảo chất lượng của hàng hoá trong quá trình giao nhận và chuyên chở hàng hoá.

Bên cạnh đó, mỗi loại hàng hoá khác nhau với những đặc điểm riêng biệt sẽ đòi hỏi những loại chứng từ khác nhau để chứng nhận về phẩm chất, chất lượng của chúng. Tùy theo yêu cầu của cơ quan hải quan hoặc theo bộ chứng từ thanh toán được quy định trong L/C mà người giao nhận sẽ phải chuẩn bị các loại chứng từ cho phù hợp.

2. Những nhân tố chủ quan

Hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không cũng chịu tác động của nhiều nhân tố chủ quan; trong đó phải kể đến những nhân tố như: cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, máy móc; nguồn vốn đầu tư; trình độ người tổ chức điều hành, tham gia quy trình.

2.1. Cơ sở hạ tầng, trang thiết bị, máy móc

Cơ sở hạ tầng và trang thiết bị của người giao nhận bao gồm như văn phòng, kho hàng, các phương tiện bốc dỡ, chuyên chở, bảo quản và lưu kho hàng hoá,... Để tham gia hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không, nhất là trong điều kiện container hoá như hiện nay, người giao nhận cần có một cơ sở hạ tầng với những trang thiết bị và máy móc hiện

đại để phục vụ cho việc gom hàng, chuẩn bị và kiểm tra hàng. Với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ thông tin, người giao nhận đã có thể quản lý mọi hoạt động của mình và những thông tin về khách hàng, hàng hoá qua hệ thống máy tính và sử dụng hệ thống truyền dữ liệu điện tử (EDI). Với cơ sở hạ tầng và trang thiết bị hiện đại người giao nhận sẽ ngày càng tiếp cận gần hơn với nhu cầu của khách hàng và duy trì mối quan hệ lâu dài.

2.2. Lương vốn đầu tư

Với cơ sở hạ tầng và trang thiết bị, máy móc thiếu hoàn chỉnh và không đầy đủ sẽ gây khó khăn và trở ngại cho quá trình giao nhận hàng hoá. Tuy nhiên, để có thể xây dựng cơ sở hạ tầng và sở hữu những trang thiết bị hiện đại, người giao nhận cần một lượng vốn đầu tư rất lớn. Song không phải lúc nào người giao nhận cũng có khả năng tài chính dồi dào. Cho nên với nguồn tài chính hạn hẹp người giao nhận sẽ phải tính toán chu đáo để xây dựng cơ sở vật chất kỹ thuật một cách hiệu quả bên cạnh việc đi thuê hoặc liên doanh đồng sở hữu với các doanh nghiệp khác những máy móc và trang thiết bị chuyên dụng.

2.3. Trình độ người tổ chức điều hành, tham gia quy trình

Một nhân tố có ảnh hưởng không nhỏ đến quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không là trình độ của người tổ chức điều hành cũng như người trực tiếp tham gia quy trình. Quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng hoá có diễn ra trong khoảng thời gian ngắn nhất để đưa hàng hoá đến nơi khách hàng yêu cầu phụ thuộc rất nhiều vào trình độ của những người tham gia trực tiếp hay gián tiếp vào quy trình. Nếu người tham gia quy trình có sự am hiểu và kinh nghiệm trong lĩnh vực này thì sẽ xử lý thông tin thu được trong khoảng thời gian nhanh nhất. Không những thế chất lượng của hàng hoá cũng sẽ được đảm bảo do đã có kinh nghiệm làm hàng với nhiều loại hàng hoá khác nhau.

Vì thế, trình độ của người tham gia quy trình bao giờ cũng được chú ý trước tiên, nó là một trong những nhân tố có tính quyết định đến chất lượng quy trình nghiệp vụ giao nhận và đem lại uy tín, niềm tin của khách hàng.

Tóm lại, trong Chương I, Khóa luận đã trình bày những vấn đề chung, cơ bản nhất về dịch vụ giao nhận hàng hoá XNK bằng đường hàng không đồng thời cũng đề cập đến những vấn đề liên quan khác như nguồn luật điều chỉnh và các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động giao nhận hàng không trên thế giới và ở Việt Nam.

Trên cơ sở đó tạo điều kiện đi sâu nghiên cứu những vấn đề cơ bản khác trong hoạt động của dịch vụ giao nhận hàng XNK bằng đường hàng không tại Việt Nam ở Chương II “*Thực trạng và quy trình giao nhận hàng XNK bằng đường hàng không tại Tổng công ty hàng không Việt Nam*”.

CHƯƠNG II

THỰC TRẠNG VÀ QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

I. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM - VIETNAM AIRLINES CORPORATION

1. Lịch sử hình thành và phát triển của Tổng công ty Hàng không Việt

Nam

Sau thắng lợi của cuộc kháng chiến chống thực dân Pháp, cách mạng Việt Nam chuyển sang một giai đoạn mới - giai đoạn khôi phục kinh tế và xây dựng chủ nghĩa xã hội ở miền Bắc làm chỗ dựa vững chắc cho cuộc đấu tranh thống nhất nước nhà. Quan hệ chính trị, kinh tế, văn hoá của Việt Nam với các nước ngày càng được mở rộng. Trong bối cảnh đó, việc ra đời của một tổ chức chính thức của ngành hàng không dân dụng để xây dựng, tổ chức và quản lý hoạt động vận tải hàng không dân dụng của nước Việt Nam dân chủ cộng hoà là một đòi hỏi khách quan và trở thành một yêu cầu cấp bách.

Ngày 15/1/1956, Thủ tướng chính phủ nước Việt nam dân chủ cộng hoà đã ra Quyết định số 666/TTg thành lập Cục Hàng không dân dụng Việt Nam trực thuộc phủ Thủ tướng. Đây là cột mốc đánh dấu chính thức sự ra đời và phát triển của ngành hàng không dân dụng Việt Nam. Ngày 24/1/1959, Cục Không quân thuộc Bộ Quốc phòng được thành lập và ngành Hàng không dân dụng Việt Nam lúc đó do Bộ Quốc phòng quản lý. Nhìn chung, cơ sở vật chất kỹ thuật của HKVN thời kỳ này còn rất nghèo nàn và lạc hậu; ngành Hàng không chủ yếu phục vụ cho nhu cầu vận tải quân sự. Toàn bộ đội bay của HKVN lúc bấy giờ chỉ còn có 5 chiếc máy bay của Pháp và một số máy bay của Liên Xô cũ đã hết hạn sử dụng. Tiếp theo đó, ngày 11/2/1976 Chính phủ ban hành Nghị định 28/CP thành lập Tổng cục Hàng không dân dụng Việt Nam trực thuộc quân uỷ Trung ương và Bộ Quốc phòng; thực chất đây là một đơn vị quân đội làm nhiệm vụ kinh tế. Và trong thời kỳ từ 1976 đến 1989, Hàng không Việt Nam cũng đã xây dựng và mở rộng 3 sân bay quốc tế là Nội Bài, Đà Nẵng và Tân Sơn Nhất nằm ở trung tâm của 3 miền Bắc, Trung, Nam. Tuy nhiên, thời kỳ này HKVN vẫn chưa thực sự phát triển do nó vẫn nằm trong sự quản lý của Bộ Quốc phòng.

Ngành Hàng không dân dụng Việt Nam chỉ thực sự chuyển mình và có bước phát triển đột phá từ đầu thập niên 90 khi nó chính thức tách ra khỏi Bộ

Quốc phòng vào ngày 29/8/1989. Và ngày 31/3/1990, Tổng cục Hàng không dân dụng Việt Nam bị giải thể và ngành Hàng không dân dụng Việt Nam giao cho Bộ Giao thông vận tải quản lý. Tiếp đến ngày 22/5/1995, Thủ tướng chính phủ ra Quyết định số 32/TTg tách Cục Hàng không dân dụng Việt Nam ra khỏi Bộ Giao thông vận tải. Kể từ đây, nó là đơn vị chủ quản trực tiếp quản lý ngành Hàng không dân dụng Việt Nam; đánh dấu một thời kỳ mới cho sự phát triển của vận tải hàng không trong cơ chế kinh tế thị trường.

Đặc biệt ngày 28/8/1994, theo Quyết định số 441/TTg của Thủ tướng Chính phủ, Hãng hàng không quốc gia Việt Nam (Tên giao dịch là Vietnam Airlines) chính thức ra đời. Vietnam Airlines là một doanh nghiệp Nhà nước về vận tải và dịch vụ hàng không và là một pháp nhân Việt Nam, có cơ quan quản lý chuyên ngành trực tiếp là Cục Hàng không dân dụng Việt Nam, có trụ sở ở Hà Nội, có văn phòng tại các tỉnh, thành phố, cơ quan đại diện vùng và từng nước, có tài khoản ngoại tệ, có con dấu, cờ và phù hiệu riêng. Tính đến cuối năm 2000, Vietnam Airlines đã có trên 22 chi nhánh và văn phòng đại diện tại nước ngoài.

Tháng 5/1996, Tổng công ty Hàng không Việt Nam (TCT HKVN) được thành lập theo quyết định số 328/TTg của thủ tướng chính phủ và hoạt động theo Điều lệ tổ chức và hoạt động của TCT HKVN do chính phủ phê chuẩn tại nghị định số 04/ CP ngày 27/01/1996 (Tên giao dịch quốc tế là Vietnam Airlines Corporation). TCT HKVN bao gồm 20 đơn vị thành viên, lấy Hãng HKQGVN làm nòng cốt. Hiện nay, trên thị trường vận tải nội địa Vietnam Airlines là doanh nghiệp vận tải hàng không lớn mạnh nhất nếu không muốn nói là độc quyền; thậm chí đối thủ cạnh tranh trong nước trực tiếp của nó là Hãng hàng không cổ phần Pacific Airlines cũng không thể sánh kịp. Đây là một ưu thế để Hãng hàng không quốc gia Việt Nam phát triển hơn nữa, xứng đáng là con chim đầu đàn trong TCT HKVN nói riêng và trong tổng thể ngành Hàng không dân dụng Việt Nam nói chung. Trong chiến lược phát triển của TCT HKVN đến năm 2010 và định hướng đến 2020 đã xác định

mục tiêu chiến lược tổng quát của TCT HKVN là “*Xây dựng TCT HKVN thành một tập đoàn kinh tế mạnh, lấy kinh doanh vận tải Hàng Không làm cơ bản, đồng thời phát triển đa dạng hoá ngành nghề kinh doanh, bảo đảm kinh doanh có hiệu quả, phục vụ sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước, góp phần bảo đảm an ninh quốc phòng*”.

2. Cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và đặc điểm kinh doanh của Tổng công ty Hàng không Việt Nam

2.1. Cơ cấu tổ chức:

Theo Nghị định số 04/CP ngày 27/01/1996, tổ chức và hoạt động của TCTHKVN lập theo mô hình Tổng công ty trên cơ sở tham khảo một số kinh nghiệm của một số hãng hàng không tiên tiến trên thế giới như Singapore Airlines, Cathay Pacific, Thai Airway. TCTHKVN hiện có 25 đơn vị, xí nghiệp thành viên. Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý của TCTHKVN gồm có:

2.1.1. Hội đồng quản trị Tổng công ty (HĐQT)

HĐQT Tổng công ty (TCT) bao gồm 7 thành viên do Thủ tướng Chính phủ quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm. Hội đồng quản trị gồm những thành viên chuyên trách, trong đó có Chủ tịch Hội đồng quản trị (không kiêm Tổng giám đốc Tổng công ty), một thành viên kiêm Tổng giám đốc, một Phó chủ tịch kiêm Trưởng ban Kiểm soát và một số thành viên chuyên trách và kiêm nhiệm là chuyên gia về kinh tế, tài chính, quản trị kinh doanh, hàng không, am hiểu pháp luật. Nhiệm kỳ của thành viên HĐQT là 5 năm.

HĐQT có các quyền hạn và nhiệm vụ như sau: HĐQT thực hiện chức năng quản lý hoạt động của TCT, chịu trách nhiệm về sự phát triển của TCT và việc thực hiện nhiệm vụ Nhà nước giao. HĐQT đại diện cho chủ sở hữu Nhà nước đối với toàn TCT theo qui định của pháp luật và theo Điều lệ của TCT. HĐQT là cơ quan có thẩm quyền cao nhất trong TCT trong phạm vi và quyền hạn được giao, HĐQT không can thiệp trực tiếp vào công việc điều hành hàng ngày của Tổng giám đốc và các đơn vị thành viên. HĐQT làm việc

theo chế độ tập thể bằng các Nghị quyết, Quyết định của Hội đồng được thông qua tại các cuộc họp của Hội đồng quản trị.

2.1.2. Ban kiểm soát

Ban Kiểm soát có 5 thành viên, trong đó có một Phó chủ tịch HĐQT làm Trưởng ban theo sự phân công của HĐQT và 4 thành viên khác do HĐQT quyết định bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật; gồm một thành viên là chuyên viên kế toán, một thành viên do Đại hội Công nhân viên chức TCT giới thiệu, một thành viên do Cục trưởng Cục Hàng không dân dụng Việt Nam giới thiệu và một thành viên do Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý vốn và tài sản Nhà nước tại doanh nghiệp giới thiệu. Các thành viên trong ban Kiểm soát không được kiêm nhiệm bất kỳ nhiệm vụ nào trong bộ máy điều hành của TCT hoặc bất cứ nhiệm vụ nào trong các doanh nghiệp khác ngoài TCT trong ngành Hàng không.

Ban Kiểm soát thực hiện nhiệm vụ do HĐQT giao về việc kiểm tra, giám sát Tổng giám đốc, bộ máy giúp việc và các đơn vị thành viên TCT trong hoạt động điều hành, hoạt động tài chính theo pháp luật và Điều lệ của TCT, các Nghị quyết và Quyết định của HĐQT.

2.1.3. Tổng giám đốc Tổng công ty và bộ máy giúp việc:

□ **Tổng giám đốc:** do Thủ tướng Chính phủ bổ nhiệm, miễn nhiệm, khen thưởng, kỷ luật theo đề nghị của HĐQT. Tổng giám đốc là đại diện pháp nhân của TCT và chịu trách nhiệm trước HĐQT, trước Thủ tướng Chính phủ và trước pháp luật về điều hành hoạt động của TCT. Tổng giám đốc là người có quyền hành cao nhất trong TCT. Tổng giám đốc cùng Chủ tịch HĐQT ký nhận vốn (kể cả nợ), đất đai và các nguồn lực khác của Nhà nước để quản lý, sử dụng theo mục tiêu, nhiệm vụ Nhà nước giao cho TCT. Đồng thời, Tổng giám đốc giao các nguồn lực đã nhận của Nhà nước cho các đơn vị thành viên TCT theo phương án đã được HĐQT phê duyệt.

□ **Các Phó Tổng giám đốc:** là người giúp Tổng giám đốc điều hành một hoặc một số lĩnh vực hoạt động của TCT theo phân công hoặc uỷ quyền

của Tổng giám đốc và chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc và pháp luật về nhiệm vụ được Tổng giám đốc phân công hoặc uỷ quyền thực hiện.

□ **Bộ máy giúp việc:**

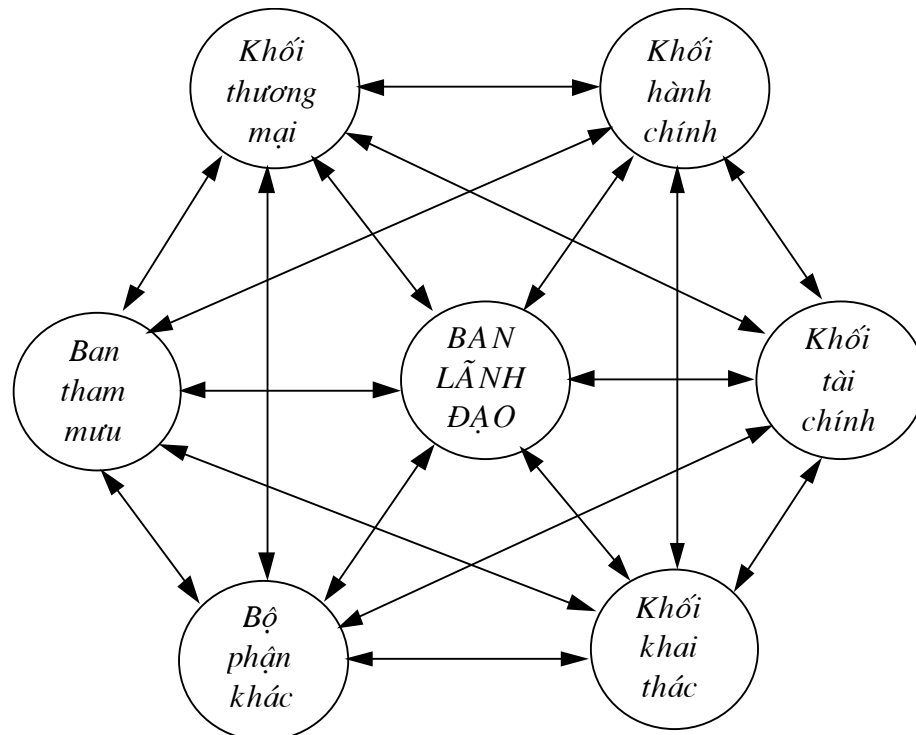
~ Khối tổng hợp: Gồm các ban: Kế hoạch đầu tư, Tài chính kế toán, Tổ chức cán bộ - Lao động tiền lương, Công nghệ thông tin, Văn phòng đối ngoại.

~ Khối thương mại: Gồm các ban: Kế hoạch thị trường, Tiếp thị hành khách, Dịch vụ thị trường, Kế hoạch tiếp thị hàng hoá.

~ Khối kỹ thuật: Gồm các ban: Kỹ thuật, Đảm bảo chất lượng, Quản lý vật tư, Hàngga A76.

~ Khối khai thác bay: Gồm các ban: Điều hành bay, Đảm bảo chất lượng khai thác bay, Đoàn bay, Đoàn tiếp viên, An toàn an ninh và các trung tâm: huấn luyện bay, kiểm soát khai thác tại Nội Bài và Tân Sơn Nhất (OCC Nội Bài và OCC Tân Sơn Nhất).

* Mọi quan hệ giữa các bộ phận trong phạm vi Hãng hàng không Quốc gia Việt Nam được tóm tắt trong sơ đồ:



Đề án thí điểm mô hình tổ chức công ty mẹ - công ty con của TCT HKVN đã được Thủ tướng Chính phủ phê duyệt theo Quyết định số 372/QĐ-TTg ngày 4/4/2003. Công ty mẹ là TCT HKVN thuộc doanh nghiệp nhà nước sở hữu 100% vốn. Công ty con quan hệ với công ty mẹ theo Điều lệ tổ chức, hoạt động và Quy chế tài chính thí điểm, bao gồm các loại hình sau:

- 02 công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên do công ty mẹ sở hữu 100% vốn điều lệ:
 - + Công ty xăng dầu hàng không
 - + Công ty bay dịch vụ hàng không
- 10 công ty cổ phần do công ty mẹ nắm giữ cổ phần chi phối:
 - + Công ty hàng không cổ phần Pacific Airlines
 - + Công ty cung ứng suất ăn Nội Bài
 - + Công ty tư vấn khảo sát thiết kế hàng không
 - + Công ty dịch vụ hàng không sân bay Tân Sơn Nhất
 - + Công ty dịch vụ hàng không sân bay Nội Bài
 - + Công ty xây dựng công trình hàng không
 - + Công ty in hàng không
 - + Công ty xuất nhập khẩu hàng không
 - + Công ty cổ phần dịch vụ hàng hoá Nội Bài
 - + Công ty cổ phần tin học hàng không
- 04 công ty liên doanh có vốn góp chi phối của Tổng công ty:
 - + Công ty liên doanh trách nhiệm hữu hạn dịch vụ hàng hoá Tân Sơn Nhất
 - + Công ty liên doanh sản xuất bữa ăn trên tàu bay Tân Sơn Nhất
 - + Công ty liên doanh trách nhiệm hữu hạn giao nhận hàng hoá thành phố Hồ Chí Minh
 - + Công ty liên doanh phân phối toàn cầu
- 08 công ty liên kết do công ty mẹ sở hữu dưới 50% vốn điều lệ:
 - + Công ty cung ứng dịch vụ hàng không

- + Công ty dịch vụ hàng không sân bay Đà Nẵng
- + Công ty nhựa cao cấp hàng không
- + Công ty ô tô hàng không
- + Công ty cung ứng xuất nhập khẩu lao động hàng không
- + Công ty cổ phần du lịch hàng không
- + Công ty cổ phần khách sạn hàng không
- + Công ty cổ phần quảng cáo hàng không
- 01 đơn vị sự nghiệp là Viện khoa học hàng không

Sự đổi mới cơ chế tổ chức, quản lý này nhằm thay thế cơ chế quản lý hành chính giữa TCT và các doanh nghiệp thành viên hạch toán độc lập bằng cơ chế tài chính dựa trên quyền sở hữu về vốn, xác định rõ về quyền lợi và trách nhiệm của các doanh nghiệp, từng bước xây dựng TCT thành tập đoàn kinh tế mạnh.

2.2. Đặc điểm kinh doanh

Theo quyết định 328/TTg ngày 27/5/1995 của Thủ tướng Chính Phủ về việc thành lập TCTHKVN, ngành nghề kinh doanh chính của TCT như sau:

1. Vận tải hàng không đối với hành khách, hành lý, hàng hoá, bưu kiện trong nước và quốc tế
2. Bay dịch vụ
3. Sửa chữa máy bay, sửa chữa trang thiết bị hàng không
4. Sản xuất hàng thực phẩm tiêu dùng
5. Kinh doanh thương nghiệp, xuất nhập khẩu xăng dầu và bất động sản
6. Vận tải mặt đất, du lịch, khách sạn
7. In, quảng cáo
8. Tư vấn đầu tư
9. Khảo sát thiết kế xây dựng
10. Đào tạo cung ứng lao động
11. Cho thuê tài sản

3. Nguồn lực của Tổng công ty Hàng không Việt Nam

Để tiến hành hoạt động kinh doanh vận tải hàng không, Tổng Công ty cần bị cơ sở vật chất đầy đủ hiện đại từ cảng hàng không, đội máy bay, các cơ sở sửa chữa máy bay, trang thiết bị phục vụ đến những dịch vụ đồng bộ kèm theo và đội ngũ người lái, tiếp viên, thợ kỹ thuật, cán bộ quản lý ...

3.1. Cảng hàng không (Sân bay)

Ở Việt Nam hiện nay hệ thống sân bay hầu hết là các sân bay quân sự chuyển sang phục vụ cho các hoạt động dân dụng. Cơ sở hạ tầng của hầu hết các sân bay (trừ các sân bay lớn là Nội Bài, Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng), chủ yếu được trang bị cho các hoạt động quân sự trước đây nay chuyển sang dân dụng, chưa được đầu tư, nâng cấp nên đều quá nghèo nàn và nằm trong tình trạng xuống cấp nghiêm trọng không thể đáp ứng được nhu cầu khai thác hiện nay.

Hiện tại, Việt Nam đang có 34 sân bay trong đó có 17 sân bay đang khai thác phục vụ cho các mục đích thương mại và quân sự. Tuy vậy, trên thực tế chúng ta chỉ có 3 sân bay chính là sân bay quốc tế là Nội Bài, Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng còn lại là các sân bay vệ tinh.

3.2. Đội máy bay

Hiện nay TCT đang khai thác 30 máy bay gồm: 08 máy bay B-767, 10 máy bay Airbus A-320 và 02 máy bay Airbus A-321, 08 máy bay ATR-72, 02 máy bay Fokker-70 và 01 máy bay B-777. Trong đó các máy bay A-320 và B-767 là những máy bay đi thuê. Những máy bay này và máy bay thuê đang là lực lượng chủ lực trong hoạt động kinh doanh của TCT, góp phần đáp ứng nhu cầu trước mắt trong hoạt động kinh doanh vận tải hàng không đặc biệt là kinh doanh vận tải hàng không quốc tế. Hầu hết các tuyến bay tầm trung tương ứng với mạng đường bay quốc tế, khu vực và trục Bắc Nam do đội máy bay Airbus A320 - 200 đảm nhiệm. Tầm bay xa xuyên lục địa (Châu Âu, Châu Úc) đang được khai thác bằng máy bay Boeing B767 - 300. Do được sự

quan tâm của Nhà nước và sự lãnh đạo đúng đắn của Ban lãnh đạo TCT đội máy bay ngày càng hiện đại. Ngày 20/10/2002 Vietnam Airlines đã đón nhận 1 chiếc máy bay Boeing 777 - chiếc máy bay Boeing sở hữu đầu tiên của Hãng mang biểu tượng bông sen vàng trên nền màu xanh dương (biểu tượng mới của Vietnam Airlines). Đây là bước đi đầu tiên trong chiến lược nâng cao số lượng máy bay sở hữu của VNA từ nay đến năm 2020.

Tuy nhiên, hiện nay Việt Nam chưa có máy bay chuyên dụng chở hàng mà chủ yếu là các máy bay chở khách kết hợp chở hàng hóa. Nguyên nhân chính là cơ sở hạ tầng sân bay phục vụ cho chuyên chở hàng hoá chưa đáp ứng được nhu cầu.

Bảng 1: Năng lực kết hợp chở hàng của các loại máy bay hiện có của Vietnam Airlines

Loại máy bay	Năng lực kết hợp chở hàng
Boeing 767	10-12 tấn
Airbus 320	2-3,5 tấn
ATR 72	200-300 kg
Fokker 70	800-1000 tấn

Nguồn: Báo cáo của Ban kế hoạch - Ban điều hành bay của TCTHKVN năm 2000

Trong tương lai đến 2020, theo kế hoạch để đáp ứng nhu cầu chuyên chở hàng hóa của khách hàng, TCTHKVN có dự kiến đưa vào khai thác 4 máy bay chuyên dụng chở hàng. Đây là tín hiệu đáng mừng, là một bước quan trọng cho việc phát triển năng lực vận chuyển hàng hoá của TCT, đồng thời nhằm đúc kết kinh nghiệm, tạo tiền đề cho việc hình thành Công ty “Vietnam Airlines Cargo” trong tương lai.

Bảng 2: Kế hoạch đội máy bay chở hàng giai đoạn 2000 - 2020

Năm	Loại 10-15 tấn tải	Loại 30-40 tấn tải	Loại 50-100 tấn tải	Tổng cộng
2000	1			1
2005	1	1		2
2010	1	2		3
2020	1	2	1	4

***Nguồn:** Kế hoạch phát triển đội máy bay chở hàng giai đoạn 2000 - 2020 của Tổng công ty hàng không Việt Nam - 2000*

3.3. Công nghệ thông tin

Với nhiệm vụ và chức năng đa dạng việc quản lý và điều hành trong toàn TCT là vô cùng quan trọng. Vấn đề đặt ra là làm thế nào và dùng công cụ gì để quản lý. Trong thời đại ngày nay, việc sử dụng các trang thiết bị thông tin - tin học và các phần mềm đối với công tác quản lý và sản xuất là một yêu cầu bắt buộc đối với tất cả các doanh nghiệp kinh doanh vận tải hàng không trên thế giới cũng như ở Việt Nam. TCT đang từng bước ứng dụng tin học trong tất cả các lĩnh vực hoạt động của mình, góp vào sự phát triển chung của toàn ngành hàng không.

Tuy nhiên việc sử dụng máy tính trong công tác quản lý, điều hành và sản xuất trong TCT là chưa đồng đều và phổ biến, số trang thiết bị thông tin - tin học được tập trung tại TCT và các đơn vị trực thuộc TCT như sau:

- Máy tính (Model 386 và 486) : 586 chiếc
- Máy in : 250 chiếc
- Sigmadata (Gabried) : 110 chiếc
- Sita : 20 chiếc
- Hệ thống Gabriel
- Hệ thống đặt vé giữ chỗ toàn cầu
- Hệ thống mạng trong toàn TCT

Nói chung trang thiết bị thông tin - tin học của TCT ngày càng được trang bị đầy đủ, hiện đại góp phần nâng cao khả năng kinh doanh của TCT.

3.4. Trang thiết bị phục vụ mặt đất

TCT HKVN có 3 xí nghiệp phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất Nội Bài, Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất. Tính đến nay 3 xí nghiệp này đã đầu tư mua sắm trang thiết bị cho 3 xí nghiệp này với số tiền gần 30 tỷ đồng cụ thể như sau :

- Xí nghiệp phục vụ kỹ thuật thương mại mặt đất (PVKTTMMĐ) Nội Bài : 13 tỷ đồng.
- Xí nghiệp PVKTTMMĐ Đà Nẵng : 1 tỷ đồng.

- Xí nghiệp PVKTTTMMĐ Tân Sơn Nhất : 15 tỷ đồng.

Các trang thiết bị phục vụ mặt đất thuộc 3 xí nghiệp này chủ yếu là các loại xe vận tải để phục vụ chở khách và hàng hoá từ ga ra máy bay và ngược lại, ngoài ra còn có xe chuyên dùng; công cụ xếp dỡ; các kho hàng như kho chuyên dụng, kho hàng xuất, kho hàng nhập, kho quốc tế, kho nội địa. Bên cạnh đó còn có các trang thiết bị cơ bản khác nhau như bộ đàm, ti vi, tổng đài điện thoại, ampli, loa... Hoạt động của 3 xí nghiệp này là không thể thiếu được trên các chuyến bay của TCT, hơn nữa nó còn đóng góp tích cực nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm hàng không của TCT.

Bảng 3: Tổng hợp trang thiết bị phục vụ mặt đất thuộc 3 xí nghiệp

Trang thiết bị	Xí nghiệp PVKTTM mặt đất Nội Bài	Xí nghiệp PVKTTM mặt đất Đà Nẵng	Xí nghiệp PVKTTM mặt đất Tân Sơn Nhất
Các loại xe (chiếc)	40	32	43
Bộ đàm	40	15	50
Ti vi	25	17	22
Máy Fax	12	5	8
Tổng đài điện thoại	8	3	15
Điện thoại	39	25	47
Ampli, Micro, Loa	9	3	11

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm 2001 - TCTHKVN

Quy mô hoạt động của TCT ngày càng được mở rộng thì công tác phục vụ mặt đất ngày càng phải bảo đảm tốt hơn để đáp ứng kịp thời kỳ yêu cầu phát triển của thị trường.

3.5. Tiềm lực tài chính

Vốn và tài sản là một trong những nguồn lực cực kỳ quan trọng đối với bất kỳ một doanh nghiệp nào, điều này càng thể hiện rõ hơn trong kinh doanh vận tải hàng không, một ngành kinh doanh đòi hỏi đầu tư lớn và không ngừng tái đầu tư, mở rộng phạm vi kinh doanh để thích ứng với sự thay đổi nhanh

chóng của khoa học công nghệ, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Tuy vậy, vốn và tài sản của TCT HKVN còn quá nhỏ bé so với các hãng hàng không trong khu vực, không tương xứng với qui mô sản xuất và mặt cân đối trong cơ cấu vốn. Tính cho đến thời điểm 01/01/2002, TCT có 2.335 tỷ đồng. Số vốn ít ỏi này chỉ có trị giá bằng khoảng một chiếc máy bay Boeing. Tài sản chính phục vụ khai thác là máy bay lại là tài sản đi thuê. Đội máy bay sở hữu, tính cả vay mua, chỉ chiếm chưa đến 30%, trong khi tỷ lệ này trong khu vực là khoảng 70 - 80%.

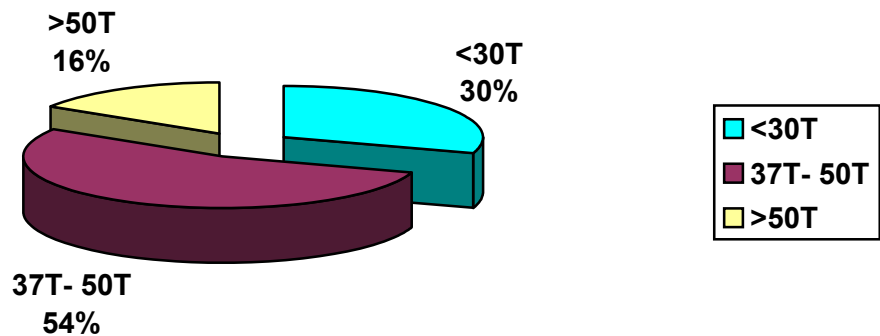
Mặc dù cho tới nay, hàng không vẫn là ngành được Chính phủ bảo hộ, dành cho TCT những ưu đãi về thương quyền, về vay vốn và trên một số mặt vẫn là độc quyền ở Việt Nam nhưng từ năm 1994 HKVN đã không được hậu thuẫn về tài chính như trước đây, mọi hoạt động của TCT phải dựa trên vốn tự có. Chính khả năng hạn hẹp về tài chính này đã có những ảnh hưởng không nhỏ nếu không nói là có tính chất quyết định đến việc phát triển đội máy bay của TCT. Với cơ cấu vốn và tài sản như trên, TCT HKVN ở trong tình trạng không chủ động trong hoạt động kinh doanh và bất lợi trong cạnh tranh với các hãng hàng không trong khu vực. Tình trạng vốn quá mỏng là nhược điểm hàng đầu của TCT, đòi hỏi phải có chiến lược tạo vốn và huy động vốn trong những năm tới.

3.7. Đội ngũ người lái, tiếp viên, thợ kỹ thuật, cán bộ quản lý

Theo thống kê của Ban Tổ chức Lao động Cán bộ Tiền lương của TCT thì đến hết năm 2001, tổng số lao động của toàn TCT là 13708 người. Lực lượng lao động của TCT có tuổi đời trẻ, độ tuổi trung bình là 32 tuổi, số lượng lao động có tuổi từ 50 tuổi trở lên chiếm tỷ trọng khoảng 16%. Xét một cách toàn thể, đội ngũ cán bộ nhân viên của Tổng công ty không ngừng lớn mạnh về số lượng và chất lượng, có phẩm chất chính trị tốt, có bản lĩnh vững vàng để thực hiện nhiệm vụ quản lý, khai thác và sản xuất kinh doanh. Đội ngũ cán bộ

của Tổng công ty Hàng không Việt Nam nhìn chung có ý thức học hỏi, trau dồi kiến thức mới và có ý thức tổ chức kỷ luật.

Bảng 4: Biểu đồ cấu trúc độ tuổi tại TCTHKVN



Nguồn: Ban Tổ chức Lao động Cán bộ Tiền lương của TCTHKVN năm 2001

Để tăng cường năng lực cạnh tranh bằng việc nâng cao chất lượng phục vụ hành khách đi máy bay, TCT đã từng bước xây dựng một đội ngũ tiếp viên theo tiêu chuẩn quốc tế, mạnh cả về số lượng và chất lượng. Hàng năm, đội ngũ tiếp viên đều được qua một khoá đào tạo để củng cố và nâng cao trình độ và tuyển thêm tiếp viên mới. Đội ngũ tiếp viên của TCT được đánh giá là đội ngũ tiếp viên có trình độ (mỗi tiếp viên đều thông thạo tiếng Anh và một ngoại ngữ khác) và có thái độ phục vụ làm khách hài lòng.

Đội ngũ người lái máy bay hiện nay của TCT kết hợp cả phi công người nước ngoài và phi công Việt Nam đã được đào tạo chuyển loại máy bay. Số người Việt Nam lái được máy bay hiện đại như A320 và B767 hiện nay tăng lên đáng kể so với năm 1997 lúc mới thuê 10 chiếc A320 lúc đó phải thuê hoàn toàn người lái nước ngoài nên chi phí rất tốn kém. Với hướng kinh doanh chuyển từ thuê ướm (thuê cả máy bay lẫn người lái) sang thuê khô (chỉ thuê máy bay) do đó trong mấy năm qua TCT đã rất chú trọng vào công tác đào tạo và nâng cao trình độ của đội ngũ người lái theo công nghệ và tiêu chuẩn quốc tế. TCT đã gửi đi nước ngoài đào tạo chuyển loại người lái, chủ trương của TCT là đào tạo người lái thế hệ mới, đảm bảo 100% người lái Việt

Nam khai thác các loại máy bay hiện đại.

Tính đến nay nhiều cán bộ của TCT bao gồm kỹ sư máy bay, kỹ sư cơ khí, thợ máy bay và các công nhân cơ khí đã được đào tạo tại nhiều nước trên thế giới như Liên Xô, các nước Đông Âu, Pháp, Đức, Hà Lan... nên trình độ kỹ thuật của đội ngũ kỹ sư và công nhân viên kỹ thuật tương đối cao hiện nay có thể đảm nhiệm bảo dưỡng, sửa chữa định kỳ các loại máy bay A320, B767, ATR-72, Fokker 70, TU134.... Ngoài việc đảm bảo dịch vụ kỹ thuật cho máy bay, đội ngũ kỹ thuật còn có thể đảm nhiệm được công tác phục vụ trước và sau khi bay. Hầu hết các nhân viên, cán bộ kỹ thuật đều đã được học tiếng Anh và được đào tạo kỹ thuật máy bay mới, nâng cao công nghệ hàng không tiên tiến. Đội ngũ cán bộ, thợ kỹ thuật của VNA đang cố gắng nắm bắt các kiến thức kỹ thuật về máy bay để có thể bảo dưỡng, sửa chữa mọi hỏng hóc, sự cố kỹ thuật máy bay tốt như đội ngũ kỹ thuật của các hãng Hàng không phát triển khác trong khu vực cũng như trên thế giới

Nhân tố quan trọng giúp cho TCT có được những kết quả như ngày nay phải kể đến đội ngũ cán bộ quản lý mà TCT đã xây dựng và củng cố trong suốt thời gian qua. Đội ngũ cán bộ đều có trình độ từ đại học trở lên . Tổng số cán bộ khối quản lý là 844 người trong đó cán bộ lãnh đạo từ cấp phòng trở lên là 185 người. Trước sự phát triển không ngừng của xã hội, đội ngũ cán bộ quản lý vẫn cần phải được đào tạo chuyên sâu hơn nữa để làm tròn trách nhiệm đưa TCT ngày càng phát triển lớn mạnh ngang tầm với những hãng hàng không trong khu vực và trên thế giới ...

III. THỰC TRẠNG KINH DOANH GIAO NHẬN HÀNG HÓA XUẤT NHẬP KHẨU CỦA TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM.

1. Kết quả kinh doanh chung của Tổng công ty Hàng không Việt Nam

Doanh thu của Vietnam Airlines tăng nhanh qua các năm từ 642 tỷ đồng năm 1991 tới 4006 tỷ đồng năm 1996, tốc độ tăng trưởng bình quân một năm là 44,2%. Năm 1991, Vietnam Airlines nộp ngân sách 36 tỷ đồng thì năm 1996 đã nộp 238 tỷ đồng. Lợi nhuận sau thuế lợi tức tăng từ 123 tỷ đồng năm

1991 lên 162 tỷ đồng năm 1996. Nhờ vậy, lợi nhuận sau thuế lợi tức và nộp ngân sách đã tăng lên từ 160 tỷ (năm 1991) lên 400 tỷ (năm 1996).

Năm 1996 là năm đầu hoạt động của TCT HKVN. Tổng doanh thu của TCT đạt 5.232 tỷ đồng, trong đó vận tải hàng không chiếm tỷ trọng lớn nhất 73,1%. Tổng số nộp ngân sách 400,9 tỷ đồng trong đó lớn nhất là Vietnam Airlines (61,2%). Ngoài ra, Công ty xăng dầu hàng không, Công ty cung ứng dịch vụ sân bay Tân Sơn Nhất cũng có mức nộp ngân sách lớn. Một số đơn vị hoạt động gặp nhiều khó khăn, hiệu quả chưa cao như Công ty bay dịch vụ hàng không, Công ty vận tải ô tô hàng không. Lợi nhuận sau thuế lợi tức của toàn TCT năm 1996 đạt 204 tỷ đồng. Các đơn vị có mức lợi nhuận sau thuế lợi tức cao là Vietnam Airlines, SASCO, VINAPCO. Tỷ suất lợi nhuận trên tổng doanh thu đạt 11,56%.

Năm 1997, do ảnh hưởng mạnh của khủng hoảng tài chính tiền tệ, các tác động tiêu cực của thị trường bên ngoài, đầu tư trong nước giảm sút, tốc độ tăng trưởng GDP giảm... cùng với những lý do không thuận lợi xuất phát từ nội tại của TCT, tình hình sản xuất kinh doanh của TCT bị chững lại, doanh thu đạt mức 161 tỷ đồng nhưng lợi nhuận sau thuế lợi tức chỉ còn 19 tỷ đồng, trong đó, Vietnam Airlines lỗ 39 tỷ đồng. Trong năm 1998, do ảnh hưởng của cuộc khủng hoảng tài chính, tiền tệ và sự cạnh tranh khốc liệt giữa các hãng hàng không vẫn tiếp tục đã tác động mạnh đến hoạt động kinh doanh vận tải của TCT. Doanh thu của TCT còn nhỏ và lợi nhuận trước thuế lợi tức vẫn ở con số âm 145,9 tỷ đồng.

Năm 1999 là một năm đầy thử thách đối với TCT HKVN. Bối cảnh cạnh tranh khốc liệt với tiềm lực tài chính và lao động còn yếu, chất lượng sản phẩm chưa cao cộng với thiên tai lũ lụt xảy ra liên tiếp ở các tỉnh miền Trung đã ảnh hưởng nhiều đến kế hoạch khai thác của Vietnam Airlines, đặc biệt là việc vận chuyển khách du lịch. Tuy nhiên sau hai năm kinh doanh trong điều kiện cực kỳ khó khăn, năm 1999 đánh dấu bước khởi đầu trở lại của hoạt động kinh doanh có hiệu quả của Hãng. Vận chuyển hành khách đạt gần 2,6

triệu lượt khách (tăng 5,4% so với năm 1998 và vượt 3,5% so với kế hoạch). Vận chuyển hàng hóa đạt 38775 tấn (đạt 100% kế hoạch). Tình hình tài chính, đặc biệt là khả năng thanh toán, cân đối tiền tệ được đảm bảo tốt. Tổng doanh thu của TCT đạt gần 6800 tỷ đồng, tăng 5% so với năm 1998, đặc biệt lợi nhuận trước thuế ước vượt kế hoạch 162%, nộp ngân sách nhà nước 1090 tỷ đồng.

Năm 2000, thị trường vận tải hàng không đã có sự phục hồi mạnh mẽ sau giai đoạn khủng hoảng từ năm 1997, đặc biệt là thị trường quốc tế. Thị trường nội địa tăng nhẹ, chủ yếu trên các đường bay trực Bắc - Nam. Tuy nhiên đây là mức tăng trưởng bị giới hạn bởi năng lực cung ứng trên các đường bay lẻ địa phương có nhiều hạn chế. Tổng kết năm 2000, Vietnam Airlines chuyên chở được 2.861.667 lượt khách, tăng 12,1 % so với cùng kỳ năm 1999, vận chuyển 45.886 tấn hàng hoá, tăng 11,37% so với cùng kỳ năm 1999, trong đó hàng hoá quốc tế đạt 23054 tấn (tăng 14,81%). Tổng doanh thu của TCT đạt 8.100 tỷ đồng, trong đó đóng góp của vận tải hàng không là 4.973 tỷ đồng.

Năm 2001 là một năm đầy thử thách đối với ngành hàng không quốc tế nói chung và HKVN nói riêng. Do ảnh hưởng của sự kiện 11/9, thị trường vận chuyển hàng không Việt Nam trong 3 tháng cuối năm giảm sút khoảng 20% so với 9 tháng đầu năm 2001. Mặc dù vậy tổng thị trường hàng không Việt Nam tính đến cuối năm 2001 vẫn đạt 3.395.729 khách, tăng so với năm 2000 là 11.8%, trong đó khách quốc tế là 26,18%, nội địa là 13,43%. Vận chuyển hàng hoá và bưu kiện đạt 51.396 tấn, trong đó vận chuyển hàng hoá và bưu kiện quốc tế đạt 23.399 tấn, chiếm 54,47% tổng khối lượng hàng hoá vận chuyển. Tổng doanh thu của TCT năm 2001 đạt khoảng 9.256,2 tỷ đồng, trong đó đóng góp của vận tải hàng không là 9.090 tỷ đồng; nộp ngân sách Nhà nước 5.326 tỷ đồng, vượt 37% so với kế hoạch; lợi nhuận trước thuế đạt 371 tỷ đồng.

Trong năm 2002, TCT HKVN đã hoàn thành kế hoạch mua 03 chiếc máy bay ATR-72, hiện đang thực hiện dự án mua 05 máy bay tầm trung A-321 và

04 máy bay tầm trung xa. Năm 2002, toàn ngành đã hoàn thành vượt mức chỉ tiêu kế hoạch đề ra, thực hiện 38.000 chuyến bay trong nước và quốc tế; vận chuyển được 04 triệu lượt hành khách, tăng 18% và 65.000 tấn hàng hoá, tăng 26% so với năm 2001; doanh thu đạt trên 11.000 tỷ đồng, nộp ngân sách trên 6.000 tỷ; lợi nhuận trước thuế đạt 370 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2001.

Các con số thống kê trong quý I/ 2003 cho phép có một cái nhìn lạc quan về một năm hoàn thành kế hoạch với tốc độ tăng trưởng từ 15 - 17%. Tuy nhiên, dịch viêm đường hô hấp cấp (SARS) đã làm đảo lộn mọi dự báo của các chuyên gia và khiến mọi kỳ vọng về một thị trường tăng trưởng mạnh trong năm 2003 trở nên xa vời. Dịch SARS như một cơn cuồng phong với tâm bão nằm trong những khu vực nhạy cảm nhất của thị trường vận tải hàng không Việt Nam nói riêng và khu vực nói chung (Đông Bắc Á, Đông Nam Á) đã khiến toàn bộ thị trường sụt giảm và kéo theo đó là tình trạng khó khăn của các hãng hàng không, các cảng hàng không cũng như các công ty quản lý không lưu.

Sáu tháng đầu năm 2003, trên các đường bay quốc tế ra vào Việt Nam, các hãng hàng không đã vận chuyển 1,69 triệu khách, giảm 16,1% so cùng kỳ năm 2002. Thị trường hàng hoá vẫn giữ được mức tăng trưởng với hơn 67 nghìn tấn, tăng 36,6% so cùng kỳ 2002 với thị phần áp đảo về các hãng hàng không nước ngoài. 6 tháng đầu năm, Vietnam Airlines đã thực hiện được 20810 chuyến bay, chuyên chở được 1.793.153 lượt hành khách, đạt 40% kế hoạch năm, nhưng vẫn giảm 8% so với cùng kỳ năm trước; vận chuyển trên 38.580 tấn hàng hoá, trong đó hàng hoá quốc tế đạt 14.335 tấn, tăng 10,6% so cùng kỳ năm 2002. Doanh thu của TCT vẫn đạt trên 5400 tỷ đồng, chiếm 42% kế hoạch năm và tăng 6,2% so với cùng kỳ năm trước, nộp Ngân sách Nhà nước 276,5 tỷ đồng.

2. Kết quả vận chuyển hàng hoá XNK bằng đường hàng không của TCT HKVN trong những năm qua

Trong những năm vừa qua, vận tải hàng không của Việt Nam tăng trưởng mạnh mẽ. Giai đoạn 1990 - 1996, mức tăng trưởng bình quân đối với hàng hoá đạt 34%/ năm và với hành khách là khoảng 35%/ năm, được xếp vào loại cao nhất thế giới và tăng gấp 4 lần tổng sản phẩm quốc dân (GDP). Số liệu về lượng hàng hóa vận chuyển qua các năm của HKVN đến 6 tháng đầu năm 2003 được thể hiện trong bảng dưới đây:

Bảng 5: Kết quả vận chuyển hàng hoá của HKVN từ 1990 đến tháng 6/03
 Đơn vị: tấn

Năm	Hàng hoá vận chuyển của Vietnam Airlines				Tổng lượng HHVC	Tăng trưởng (%)
	Vận chuyển quốc tế		Vận chuyển nội địa			
	Sản lượng	Tăng trưởng (%)	Sản lượng	Tăng trưởng (%)		
1991	3.068	Kỳ gốc	3.185	Kỳ gốc	6.253	Kỳ gốc
1992	6.044	97,00	3.773	18,46	9.817	57,00
1993	8.866	46,69	4.891	29,63	13.753	40,13
1994	9.739	9,84	10.950	123,89	20.689	50,39
1995	13.846	42,17	18.566	69,55	32.412	56,66
1996	19.953	44,10	24.271	30,73	44.224	36,44
1997	21.534	7,92	23.075	- 4,93	44.609	0,87
1998	16.723	- 22,34	22.457	- 2,68	39.180	-12,17
1999	20.081	20,08	21.119	- 5,96	41.200	5,16
2000	23.054	14,81	22.832	8,11	45.886	11,37
2001	26.560	15,21	24.836	8,78	51.396	12,01
2002	27.583	10,39	37.417	15,06	65.000	26,00
6 tháng đầu năm 2003	14.335	10,60	24.245	---	38.350	---

Nguồn: Báo cáo sản lượng 1991 - 2000 của Ban Kế hoạch Đầu tư - Tổng công ty hàng không Việt Nam; các tạp chí thông tin hàng không số 2, 5, 7, 23, 25/2002 và tạp chí hàng không số 7/2003

Qua bảng biểu ta có thể thấy trong năm 1998, vận chuyển hàng hoá của VNA cũng có xu hướng chững lại thậm chí tăng trưởng âm. Năm 1997, VNA vận chuyển được 44.609 tấn hàng hoá, năm 1998 là 39.180 tấn hàng hoá tức là tăng trưởng âm 12,17%. Nguyên nhân của hiện tượng trên có nhiều song có một nguyên nhân không thể không nói đến là do tác động của cuộc khủng

hoảng kinh tế ở Châu Á cũng như trên thế giới và thị trường hàng không năm 1998 không tránh khỏi ảnh hưởng nặng nề của cuộc khủng hoảng đó.

Tuy nhiên kể từ năm 1999 đến nay, VNA đã phục hồi được tốc độ tăng trưởng về vận chuyển hàng hoá và hành khách. Riêng năm 2001, VNA đã vượt mọi khó khăn, thách thức để hoàn thành và hoàn thành vượt mức các chỉ tiêu nhiệm vụ của năm 2001 trong đó vận chuyển hành khách và hàng hoá tăng xấp xỉ 18% so với năm 2000. Cụ thể, trong quý I năm 2001 thị trường vận tải hàng không tăng cao tại các thị trường châu Âu, Nhật, Bắc Mỹ, tuy nhiên đến tháng 5, 6 năm 2001, các thị trường này lại bị suy thoái nghiêm trọng do ảnh hưởng của biến động của đồng tiền EU, đồng yên (Nhật) và đồng đôla (Mỹ). Sự suy thoái của nền kinh tế Nhật và sự kiện khủng bố ngày 11/9 đã làm bùng nổ sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường vận tải hàng không. Trong bối cảnh trên để có thể duy trì được tốc độ phát triển vận tải hàng không 2 con số so với năm 2000 HKVN đã xây dựng kế hoạch phát triển thị trường, tạo nhiều sản phẩm đa dạng, chủ động khai thác hợp tác với các đối tác khu vực như Nhật, Đông Bắc Á, Châu Âu và Bắc Mỹ, xây dựng các quy chuẩn về hàng hoá nguy hiểm, hàng hoá tươi sống, tham gia trực tiếp với khách hàng để giải quyết các vướng mắc phát sinh, linh hoạt trong giá cả khi thị trường có những biến động. Bên cạnh đó HKVN còn phát triển mạng đường bay, mở rộng thị trường. Để cải thiện các sản phẩm nối chuyến khai thác các luồng hàng bổ trợ từ châu Âu, Hàn quốc, Đài loan và Hồng Kông, HKVN tiếp tục duy trì các chuyến bay chở hàng bằng máy bay AN30 đi Căm pu chia.

Ngoài việc tăng trưởng mạnh về tải từ mạng bay chở khách, HKVN còn có một số tăng trưởng về tải đáng kể trên các đường bay quốc tế do:

- VN đã ký mới hợp đồng hợp tác hàng hoá với UPS khai thác bằng B757F trên tuyến đường TPE - SGN - TPE với tần suất 1 chuyến/tuần từ tháng 2/2001.

- VN đã ký mới hợp đồng hợp đồng hợp tác trao đổi tải hàng hoá trên các chuyến bay B777 của NH trên chặng TYO - SGN với tần suất 2 chuyến/tuần từ tháng 3/2001 cũng như tiếp tục thực hiện hợp đồng hợp tác trao đổi tải hàng hoá trên chuyến bay B747 của JL chặng TYO - SGN với tần suất 2 chuyến/tuần.
- Tiếp tục củng cố sự hợp tác với các đối tác để tăng tải chở hàng như các chuyến bay freighters hợp tác với OZ, KE (65 tấn/tuần).
- Tiếp tục hợp đồng mua tải trên các chuyến bay của SR chặng SIN - SGN (4 tấn/chiều với tần suất 3 tấn/tuần).
- Tiếp tục hợp đồng thuê chuyến với VASCO khai thác máy bay AN30 trên chặng SGN -PNH với tần suất 01 - 02 chuyến/tuần.

Trong 6 tháng đầu năm 2003, lượng hàng hoá VNA vận chuyển đạt 38.580 tấn tăng 22,54% so với cùng kỳ năm 2002 trong đó vận chuyển quốc tế đạt 14.335 tấn. Để đánh giá được chính xác mức độ phát triển trong hoạt động vận tải hàng hóa của VNA ta có thể tham khảo bảng số liệu dưới đây:

Bảng 6: Thị phần khai thác vận tải hàng hóa Tổng công ty hàng không Việt Nam (1997 - 2001)

Đơn vị: Tấn

Năm	Thị trường vận tải hàng hóa			Thị phần do VNA khai thác		
	Quốc tế	Quốc nội	Tổng sản lượng	Quốc tế	Quốc nội	Tổng
1997	58300,52	24156,89	82457,41	36,94%	95,52%	54,1%
1998	59530,27	22760,53	82290,8	28,09%	98,67%	47,61%
1999	67543,58	21432,23	88975,81	29,73%	98,54%	46,30%
2000	79322,77	25657,43	104980,2	29,06%	88,99%	43,71%
2001	79738,81	33246,56	112985,37	33,31%	74,70%	45,49%

Nguồn: Số liệu vận tải hàng hóa giai đoạn 1997 - 2001, Ban Kế hoạch Tiếp thị hàng hóa - TCT HKVN năm 2001

Kết hợp hai Bảng 4 và 5 thì mặc dù số lượng hàng hóa vận chuyển qua các năm của VNA tuy có tăng song trên thực tế tỷ trọng hay thị phần khai thác hàng hóa của VNA lại có xu hướng bất ổn định tức là lúc tăng lúc giảm. Trong giai đoạn 1997 - 2000 thị phần vận tải hàng hóa của VNA giảm dần từ 54,1% xuống còn 43,71%. Đến năm 2001 mặc dù đã có sự phục hồi song

VNA vẫn chỉ chiếm 45,49% thị trường vận tải hàng hóa ở Việt Nam và để cho hơn 1/2 thị trường là thuộc quyền kiểm soát của các Hãng hàng không nước ngoài. Đặc biệt là đối với vận chuyển hàng hóa quốc tế thì thị phần của VNA chỉ chiếm trung bình khoảng 1/3 thị trường. Chứng tỏ năng lực vận tải hàng hóa cũng như khả năng thu hút khách hàng ký hợp đồng chuyên chở hàng của VNA là yếu kém do đó trong thời gian tới cần phải tìm giải pháp khả thi để khắc phục tình trạng này.

Qua những số liệu trên ta có thể rút ra kết luận sau:

- Tình hình thực hiện doanh thu đặc biệt là doanh thu DVVTHK của TCTHKVN là tương đối tốt mặc dù có những thời điểm chững lại song nhờ có chính sách hợp lý nên TCT đã vượt khó khăn và đạt được những kết quả đáng khích lệ.

- Tuy nhiên, có một vấn đề trong hoạt động kinh doanh DVVTHK của TCT. Đó là cơ cấu doanh thu của vận tải hành khách vẫn chiếm tỷ lệ cao 90% trong khi vận tải hàng hóa chỉ chiếm 10% trong tổng doanh thu tạo ra sự mất cân đối rất lớn. Chỉ cần có sự biến động nhỏ của vận tải hành khách cũng sẽ ảnh hưởng rất lớn đến kết quả kinh doanh của TCT. Do vậy, xác định một cơ cấu hợp lý của doanh thu hàng hóa trong tổng doanh thu VTHK cũng là một vấn đề cấp bách mà TCT phải quan tâm giải quyết.

3. Thị trường và khả năng cạnh tranh của Vietnam Airlines

Chính sách mở cửa của Đảng và Nhà nước ta trong những năm qua đã tạo cơ hội tốt cho việc phát triển kinh tế đất nước nói chung và vận chuyển hàng hoá xuất nhập khẩu bằng đường hàng không nói riêng. Mặc dầu thị trường vận tải hàng không quốc tế của Vietnam Airlines còn nhỏ bé, nhưng nó đã phát triển với tốc độ nhanh, bình quân đạt hơn 30%/ năm trong giai đoạn 1990 - 1996. Trong năm 1997, do tác động tiêu cực của khủng hoảng tài chính khu vực, tốc độ tăng trưởng của thị trường vận tải hàng không bị chững lại. Tuy nhiên, một dấu hiệu lạc quan là từ năm 2000 thị trường vận tải hàng không đã có dấu hiệu chuyển biến tích cực thể hiện qua.

Do chưa xuất khẩu được đến trực tiếp các nước tiêu thụ cuối cùng, thị trường hàng hoá quốc tế Việt Nam có sự mất cân đối giữa các tuyến đường bay, giữa lượng hàng đi và hàng đến trên cùng một đường bay và giữa các mùa vụ trong năm (tính mùa vụ cao). Hàng hoá đến chính bao gồm đồ điện tử văn phòng, máy móc và phụ tùng, linh kiện nhỏ, hàng quà biếu của Việt kiều gửi về cho thân nhân... Mặc dù thị trường hàng hoá quốc tế của Việt Nam còn rất nhỏ so với thị trường hàng hoá của các nước lân cận, tốc độ tăng trưởng của nó đã tạo sự quan tâm lớn đến các hãng hàng không nước ngoài, thể hiện qua số lượng ngày càng nhiều các hãng hàng không khai thác hoặc chuẩn bị khai thác các chuyến bay chuyên chở hàng bằng máy bay có sức chở lớn như B747F, hoặc khai thác kết hợp chở khách và hàng bằng B747 - Combi. Các thị trường hàng hoá chủ yếu gồm châu Âu, Bắc Mỹ, Đông Bắc Á. Thị trường Úc, Campuchia, Lào chiếm một tỷ trọng chưa đáng kể.

Mặc dù chưa khai thác các chuyến bay chở hàng thường lệ, trong những năm qua HKVN đã có nhiều cố gắng trong việc tăng cường năng lực vận chuyển hàng hoá kết hợp trên các chuyến bay chở khách và thông qua việc thuê chuyên, mua tải, hợp tác với các hãng hàng không nước ngoài. Đặc biệt những năm gần đây HKVN rất chú trọng đến công tác bán sản phẩm. Giá cước vận chuyển được điều chỉnh linh hoạt, phù hợp với thị trường, tập trung vào việc bán các lô hàng nhỏ, có doanh thu cao. Tuy nhiên, do HKVN sử dụng nhiều sản phẩm SPA, liên doanh, liên danh đến các phân thị chính như Châu Âu, Bắc Mỹ nên trong một số trường hợp đã bỏ lỡ cơ hội bán do giá cước bị khống chế bởi chi phí. Nhìn chung, mạng bán của HKVN đã được mở rộng. Chính sách bán đã linh hoạt và ký được nhiều hợp đồng vận chuyển các lô hàng lớn, hợp đồng target, hợp đồng vận chuyển nội địa... Do vậy đã giữ vững và tăng thị phần ở một số thị trường.

Về hoạt động của hệ thống bán: HKVN vẫn duy trì mạng bán thông qua 2 kênh: kênh bán đại lý và kênh bán trực tiếp tới forwarder, khách hàng lẻ do văn phòng khu vực Miền Bắc đảm nhiệm. Hệ thống bán hoạt động đã có

những kết quả nhất định, ngày càng thuyết phục thêm được nhiều khách hàng có nguồn hàng ổn định.

Về chính sách bán: Ngoài việc áp dụng chính sách giá cả mùa cho hàng đi Paris, Bắc Mỹ, Việt Nam cũng đã áp dụng chính sách giá này cho hàng đi Brunei. Đối với luồng hàng đi Tiệp, HKVN cũng áp dụng giá cả năm ở mức thấp nhất trong những khách hàng. Bên cạnh đó Việt Nam cũng áp dụng chính sách giá Adhoc linh động cho những lô hàng lớn của thị trường Châu Âu.

Thu nhập từ hàng hoá ngày càng chiếm một tỷ trọng quan trọng trong kết quả tài chính của các chuyến bay. Tuy nhiên, vận chuyển hàng hoá trong những năm qua chỉ chiếm tỷ lệ dưới 10% tổng doanh thu vận tải hàng không của Việt Nam mà nguyên nhân chủ yếu là do hạn chế về đội máy bay khai thác. Việc chuyên chở hàng chủ yếu kết hợp máy bay chở khách để chở hàng, tải cung ứng chủ yếu theo mạng bay thường lệ, chưa có máy bay chuyên dụng chở hàng hoá. Điều này thể hiện qua việc phân tích chất lượng dịch vụ theo từng khu vực thị trường cụ thể như sau:

3.1. Thị trường Đông Nam Á

Hiện nay Vietnam Airlines chủ yếu phát triển vận tải hàng không đến 3 thị trường chính là Singapore, Malaysia và Thailand.

3.1.1. Thị trường Singapore

- Tải cung ứng: Tần suất bay tuyến Hà Nội - Singapore cao nhưng lại khai thác bằng máy bay Airrbus A-320 nên tải cung ứng cho hàng hóa bị hạn chế. Khai thác trực tiếp thị trường này có 2 hãng lớn: Singapore Airlines và Vietnam Airlines. Tuy nhiên, Hãng Hàng không quốc gia Việt Nam hơn hẳn hàng không Singapore về tần suất bay, do vậy, có ưu thế hơn đối với vận chuyển hàng chuyên phát nhanh.

- Giá cước: hàng đi Singapore chủ yếu là hàng chuyên phát nhanh của DHL và của các hãng chuyển phát khác. giá áp dụng là giá TACT do IATA công bố nên không có sự cạnh tranh về giá và giá tương đối cao.

3.1.2. Thị trường Thái Lan

- Tải cung ứng: Tần suất cao, tải cung ứng tốt. Tuy vậy, hiện nay chưa có nguồn hàng ổn định, chủ yếu là hàng cá nhân.
- Giá cước: Do không có nguồn hàng nên không có sự cạnh tranh về giá.
- Chất lượng dịch vụ: Nhìn chung là tốt, vận chuyển nhanh chóng, kịp thời, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

3.2. Thị trường Đông Bắc Á

Đây là thị trường lớn thứ hai của Việt Nam sau thị trường Châu Âu và Bắc Mỹ, có doanh thu hàng năm rất cao. Hai thị trường chủ yếu là Hàn Quốc và Nhật Bản.

Thị trường Nhật Bản tiêu thụ phần lớn hàng thuỷ sản của Việt Nam. Vì đặc tính của hàng thuỷ sản là không thể để lâu, mau hỏng nên phù hợp với vận tải hàng không. Theo thống kê của văn phòng khu vực miền Bắc tháng 1/ 2002, tỷ lệ vận chuyển của Vietnam Airlines là 50%, tháng 2/ 2002 là 59%, tháng 3/ 2002 là 55% thị phần của thị trường miền Bắc. Kết quả này chứng tỏ Vietnam Airlines đã nỗ lực không ngừng nhằm nâng cao chất lượng vận chuyển.

- Tải cung ứng: Thường trong tình trạng khó khăn, nhất là trong mùa cao điểm.
- Giá cước: Cạnh tranh giữa Vietnam Airlines, Cathay Pacific và Thai Airways, tuy nhiên Cathay Pacific và Thai Airways có khả năng hạ giá thấp hơn.
- Chất lượng dịch vụ: Đường bay đi OSAKA của Vietnam Airlines là tốt nhưng tới các điểm khác thì thời gian vận chuyển còn dài, chưa đáp ứng được yêu cầu.

3.3. Thị trường Châu Âu và Bắc Mỹ

Đây là hai thị trường lớn nhất của Vietnam Airlines. Doanh thu bán dịch vụ vận tải hàng hoá tới hai thị trường này chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng

doanh thu vận chuyển hàng hoá quốc tế của Hãng. Mặc dù bị cạnh tranh gay gắt, Vietnam Airlines vẫn có thị phần lớn nhất tính từ cuối năm 2000 đến nay. Theo thống kê của văn phòng khu vực miền Bắc, tỷ lệ vận chuyển của Vietnam Airlines khoảng 45% thị phần tại hai thị trường này.

- Tải cung ứng: Bị hạn chế về tải trọng trong mùa cao điểm và yêu cầu về chứng nhận an ninh rất nghiêm ngặt của khu vực này.

- Giá cước: Biểu giá chưa hợp lý, mức giá dưới 300kg chưa mang tính cạnh tranh.

- Chất lượng dịch vụ: hệ thống thông tin về tình trạng hàng hoá chưa tốt, nhất là đối với lô hàng nội chuyển bằng dịch vụ vận chuyển mặt đất. Tình trạng ùn tắc hàng hoá tại kho trong ngày cao điểm xảy ra vẫn còn nhiều đã ảnh hưởng tới uy tín dịch vụ do Vietnam Airlines cung cấp.

4. Đối thủ cạnh tranh

Qua nửa thập kỷ 90, Hãng không Việt Nam đã có bước phát triển nhảy vọt trên một số lĩnh vực, đó là đưa kỹ thuật và công nghệ mới vào khai thác, tăng tần suất và mở rộng mạng đường bay sang Châu Âu, Châu Úc, các dịch vụ phục vụ hành khách (đặc biệt trên máy bay), trình độ chuyên môn nghiệp vụ được nâng lên đáng kể, quản lý điều hành tốt phần phía Nam FIR (Flight Information Region - Vùng thông báo bay) Hồ Chí Minh.

Ở trong nước, Hãng không Việt Nam đã mở lại hầu hết các tuyến bay từ Nội Bài, Đà Nẵng, Tân Sơn Nhất tới các sân bay nhỏ trong vùng. Đến nay, Hãng không Việt Nam đã bay đến 24 điểm nội địa và 22 điểm quốc tế.

Hiện nay, ngành hàng không nước ta gần như độc quyền khai thác các tuyến bay nội địa, đường bay trong nước hiện nay chỉ có hai Hãng khai thác bay vận tải hàng không là Vietnam Airlines và Pacific Airlines. Trong khi đó, khả năng tài chính, đội bay, cơ sở vật chất kỹ thuật của Pacific Airlines còn nhỏ bé nên khả năng cạnh tranh chưa cao, trong chừng mực nhất định họ chỉ đóng vai trò hỗ trợ và thúc đẩy sự phát triển của TCT. Trên các tuyến nội địa, sự cạnh tranh thực sự trong vận tải đường không chỉ diễn ra trên một đường.

Tuy nhiên cho đến nay tỷ phần thị trường của Pacific Airlines còn rất nhỏ bé, nhưng tương lai khi Việt Nam đang thực hiện cơ chế thị trường thì sẽ có nhiều hãng hàng không được thành lập, lúc này cạnh tranh sẽ trở nên gay gắt hơn. Vì vậy TCT cần phải xem xét đây như là những đối thủ cạnh tranh trong tương lai và có những biện pháp thích hợp để cạnh tranh với những đối thủ này.

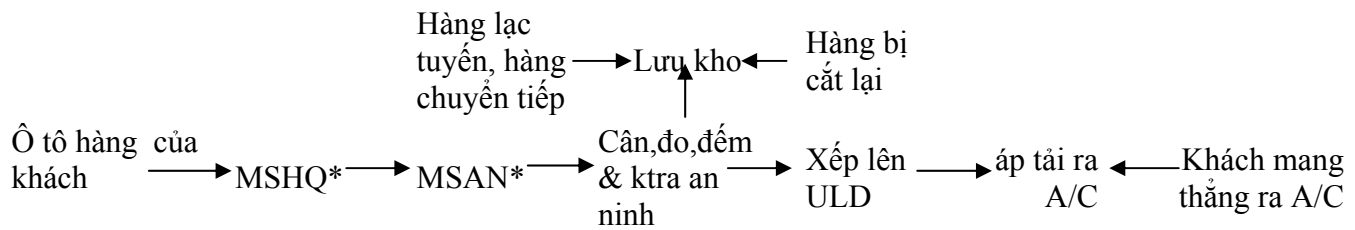
Các hãng hàng không quốc tế là đối thủ cạnh tranh chủ yếu trên thị trường vận tải hàng không quốc tế từ Việt Nam đi các nước và từ các nước đến Việt Nam. Tính đến hết năm 1997 có khoảng 20 hãng hàng không quốc tế khai thác vận tải. Họ đang có ưu thế hơn hẳn Hãng Hàng không quốc gia Việt Nam: về mạng lưới bay và uy tín sản phẩm, về quy mô và tiềm lực tài chính, về phương tiện và trình độ nhân công, quản lý kinh doanh như Singapore Airlines, Thai Airways International (Đông Nam Á), Air France, Lufhansa (Châu Âu, Trung Cận Đông), Cathay Pacific, Korean Airlines (Đông Bắc Á), Japan Airlines.

Trong giai đoạn hiện nay số lượng các hãng tham gia khai thác trên thị trường hàng không tuy đã gia tăng nhưng vẫn còn hạn chế nên tình hình cạnh tranh chưa gay gắt lắm. Nhưng trong tương lai, việc mở rộng các quan hệ ngoại giao, đa dạng hoá các mối quan hệ kinh tế ngày càng thu hút thêm rất nhiều hãng hàng không của các nước tiến hành khai thác trên thị trường hàng không Việt Nam. Trước nhu cầu cung ứng dịch vụ hàng không ngày càng tăng nhanh thì cạnh tranh ngày càng khốc liệt. Vì vậy, trong sách lược quan hệ quốc tế từng thời kỳ TCT cần xác định ưu tiên liên minh - liên kết, hợp tác nhằm giảm thiểu sự cạnh tranh đôi đầu, tranh thủ quỹ thời gian và lợi thế trong hợp tác để xây dựng tiềm lực về mọi mặt, chuẩn bị bước vào môi trường cạnh tranh tự do và khốc liệt.

IV. THỰC TRẠNG QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU TẠI VIETNAM AIRLINES

1. Quy trình giao nhận hàng xuất khẩu

Quy trình lưu thông hàng hoá XK vận chuyển qua đường hàng không tại Vietnam Airlines được thể hiện qua sơ đồ sau:

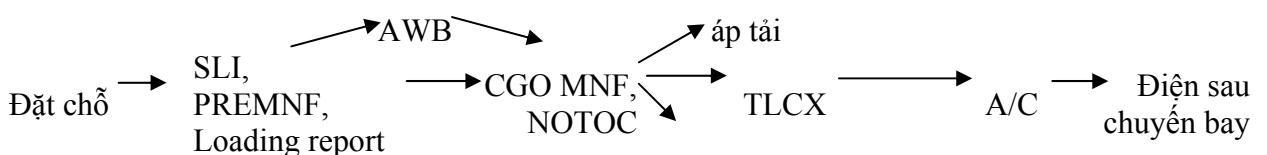


Nguồn: Báo cáo công tác của chuyên viên thị trường miền Bắc, Ban kế hoạch tiếp thị hàng hoá, Vietnam Airlines 10/2001

Ghi chú: MSHQ: Máy soi hải quan; MSAN: Máy soi an ninh; A/C: Máy bay

Hàng hoá được chở đến sân bay trên ô tô của khách hàng hoặc của công ty làm hàng nếu có dịch vụ thu gom hàng ngay từ kho của người gửi (pick-up trucking). Sau đó, hàng hoá sẽ được người gửi hàng đưa vào cơ quan hải quan cửa khẩu để thông quan. Tiếp theo, để đảm bảo an toàn cho máy bay, hàng hoá phải đi qua máy soi chiếu an ninh của cụm cảng hàng không. Nếu hoàn thành 2 khâu quan trọng này, hàng hoá sẽ đến khâu làm hàng của các công ty làm hàng thuộc hãng hàng không gồm các hoạt động như cân đo, đóng, đếm để kiểm tra khối lượng và kích thước. Nếu hàng hoá đáp ứng điều kiện chấp nhận chuyên chở của Vietnam Airlines thì chúng sẽ được xếp lên ULD để đưa ngay lên máy bay. Ngược lại nếu không đủ tiêu chuẩn để được chấp nhận như chưa được đóng gói hợp lý, chưa được dán nhãn mác và đánh dấu theo quy định hoặc chưa thể thông quan hoặc chưa đáp ứng yêu cầu an toàn an ninh thì hàng hoá phải chuyển vào kho để xử lý tiếp. Hàng chuyển tiếp, hàng lạc tuyến, hàng bị cắt lại (off- load) đều được đưa vào kho hàng để xử lý hoặc bảo quản.

Bên cạnh lưu thông chính bản thân hàng hoá, tài liệu của chuyến bay nói chung và tài liệu hàng hoá nói riêng cũng được xử lý theo một quá trình như sau:



Lưu AWB,
CGO MNF

Nguồn: Báo cáo công tác của chuyên viên thị trường miền Bắc, Ban kế hoạch tiếp thị hàng hoá, Vietnam Airlines 10/2001

Ghi chú:

- SLI: Bản hướng dẫn gửi hàng
- PREMNF: danh sách hàng hoá
- AWB: Không vận đơn
- NOTOC: Thông báo cho cơ trường khi có hàng đặc biệt
- Loading report: bản báo cáo chất xếp
- A/C: máy bay
- TLCX: Bộ phận tài liệu hàng xuất.

Đầu tiên hàng hoá cần được đặt chỗ tại văn phòng bán tải của Vietnam Airlines. Khi đến sân bay và vào khu vực hành chính của ga hàng hoá, nhân viên hàng không sẽ đưa chủ hàng một bản hướng dẫn gửi hàng (SLI) để người gửi hàng tự khai. Nhân viên tài liệu và nhân viên chấp nhận hàng sẽ lập bản danh sách hàng hoá tạm thời (PREMNF) và bản báo cáo chất xếp (Loading report) dựa trên những bản hướng dẫn gửi hàng của nhiều chủ hàng khác nhau. Sau khi chủ hàng thanh toán cước phí và phí dịch vụ khác liên quan, nhân viên tài liệu của ga hàng hoá sẽ cấp cho người gửi hàng một bản không vận đơn do nhân viên đó đánh máy dựa trên thông tin người gửi hàng kê khai tại bản hướng dẫn gửi hàng. Dựa vào thông tin trên nhiều vận đơn khác nhau, nhân viên tài liệu sẽ phải lập một bản danh sách hàng hoá chính thức cho chuyến bay (CGO MNF) và thông báo cho cơ trường nếu có hàng đặc biệt (NOTOC). Nhân viên tài liệu đồng thời phải lưu trữ lại không vận đơn bản chính số 1 dành cho người vận chuyển, bản danh sách hàng hoá. Toàn bộ tài liệu hàng xuất khẩu gồm: không vận đơn dành cho người nhận, báo cáo chất xếp, bản danh sách hàng hoá, NOTOC, danh sách hàng bưu kiện nếu có sẽ được đút vào một túi hồ sơ và giao cho cơ trường giữ. Lúc đó, hàng hoá sẽ

được áp tải ra máy bay để xếp vào khoang hàng dựa theo báo cáo chất xếp đã lập.

Sau khi xem xét khái quát toàn bộ quy trình vận chuyển hàng hoá và tài liệu hàng hoá XK tại các sân bay của Vietnam Airlines, bây giờ ta sẽ đi sâu tìm hiểu dịch vụ hàng không của Vietnam Airlines.

❖ Bước 1: Đặt chỗ

Đặt chỗ cho lô hàng là việc gửi điện cho các điểm phục vụ nhằm thông báo những thông tin cần thiết về tình trạng của lô hàng để có thể phục vụ được tốt và tận dụng được trọng tải tối đa tránh được rủi ro mất mát.

Sau khi hãng chuyên chở nhận được yêu cầu của người gửi về lô hàng của họ hoặc sau khi đã nhận hàng tại các đại lí, người chuyên chở sẽ tiến hành đặt chỗ cho lô hàng nhằm đảm bảo cho lô hàng được vận chuyển và phục vụ từ đầu đến điểm cuối theo lộ trình mà khách hàng đã yêu cầu.

Ngày nay lượng hàng hoá được vận chuyển bằng đường hàng không ngày càng tăng vì thế việc đặt chỗ trước lại càng trở lên cần thiết. Lô hàng nếu không được đặt chỗ cho các chặng tiếp theo thì sẽ gặp nhiều trở ngại đặc biệt các điểm chuyển tiếp, có thể sẽ không được chuyển tiếp trên chặng sau.

Đối với hàng hoá có giá trị lớn, hàng hoá đặc biệt thì tuyệt đối không được nhận chuyên chở nếu không có người gửi kê khai với nhà chuyên chở.

Đối với hàng đặt chỗ trên tất cả các chặng của lộ trình thì ngoài việc đặt chỗ cho lô hàng nhất thiết phải có sự đồng ý tiếp nhận tại điểm đến để đảm bảo an toàn kho tàng, các trang thiết bị về an ninh và sự đồng ý của người nhận

Sau khi khách hàng được chấp nhận và đã chọn được tuyến đường phù hợp, bước tiếp theo là đặt chỗ trên chuyến bay đã chọn. Trên thực tế những lô hàng khác nhau đòi hỏi phải có sự phục vụ đặc biệt, chấp nhận tuyến đường đều phụ thuộc vào việc đã đặt chỗ trước với hãng vận chuyển

Để lo liệu việc này, khách hàng phải đến với các đại lí hoặc đến thẳng hãng hàng không, còn các đại lí hoặc tổng đại lí của hãng vận chuyển có ba cách đặt như sau:

- Bằng điện thoại
- Bằng Fax
- Bằng máy tính nối mạng với hãng vận chuyển

Đặt chỗ cho lô hàng phải cung cấp cho hãng vận chuyển các thông tin sau:

- Số vận đơn
- Số kiện
- Số cân
- Tên hàng
- Kích cỡ và tỷ trọng hàng hóa
- Sân bay đi và sân bay đến
- Tuyến đường yêu cầu
- Tên, địa chỉ và điện thoại của người đặt chỗ để hãng vận chuyển tiện liên hệ

Hiện nay Vietnam Airlines vẫn duy trì mạng bán thông qua 2 kênh: kênh bán đại lí và kênh bán trực tiếp tới forwarder, khách hàng lẻ do văn phòng khu vực Miền Bắc đảm nhiệm. Hệ thống bán hoạt động đã có những kết quả nhất định, ngày càng thuyết phục thêm được nhiều khách hàng có nguồn hàng ổn định.

❖ Bước 2: Lấy phiếu cân hàng tại các văn phòng làm thủ tục gửi hàng trực tiếp của các sân bay.

❖ Bước 3: Làm thủ tục hải quan

Theo Nghị định 101/2001/NĐ-CP (31/12/2001) và Quyết định 1494/2001/QĐ-TCHQ (26/12/2001) quy trình nghiệp vụ thủ tục hải quan (TTHQ) đối với hàng XK vận chuyển bằng đường hàng không được quy định gồm các bước sau:

① Tiếp nhận, đăng ký TKHQ và quyết định hình thức kiểm tra thực tế hàng hóa (KTTTHH):

+ Người khai báo hải quan có trách nhiệm:

Chuẩn bị các chứng từ hợp lệ, hợp pháp của lô hàng theo đúng quy định và các điều kiện có liên quan khác để hoàn chỉnh việc khai báo hải quan trước khi đến cơ quan hải quan làm thủ tục XK hàng hóa;

Tự khai báo đầy đủ, chính xác hàng hóa thực tế theo các nội dung quy định tại phần dành cho người khai báo trong TKHQ;

Tự xác định mã số hàng hóa, thuế suất, giá tính thuế của từng mặt hàng XK, tự tính số thuế phải nộp của từng loại hàng thuế trên TKHQ;

Tự xếp hồ sơ vào nơi hải quan quy định, phân luồng hàng hóa theo tiêu chí; đăng ký thời gian xuất trình hàng hóa để hải quan kiểm tra khi đăng ký hồ sơ hải quan (HSHQ);

Việc khai báo hải quan có thể được thực hiện bằng đánh máy chữ, máy vi tính hoặc viết tay nhưng phải đảm bảo cùng 1 loại mực (không dùng mực đỏ), cùng 1 kiểu chữ. Các chứng từ trong HSHQ nếu quy định là bản sao thì người đại diện hợp pháp (giám đốc hoặc phó giám đốc hoặc người được uỷ quyền của giám đốc) phải xác nhận sao y bản chính, ký tên, đóng dấu lên các chứng từ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của các chứng từ đó;

Ký tên, đóng dấu vào tờ khai sau khi khai báo đầy đủ các tiêu chí trên tờ khai, nộp tờ khai cùng với các chứng từ khác theo quy định cho hải quan nơi làm thủ tục;

Phát hiện, phản ánh kịp thời, trung thực những việc làm không đúng quy định, những tiêu cực của cán bộ, nhân viên hải quan. Người ký tên trên TKHQ là người đại diện hợp pháp cho doanh nghiệp làm DVTTHQ hay chủ hàng. Người ký tên trên TKHQ phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khai báo trong TKHQ do mình ký tên.

+ HSHQ nộp và xuất trình khi làm TTHQ

- Chứng từ phải nộp:
 - ` TKHQ hàng hóa XK: 02 bản chính;
 - ` Hợp đồng mua bán hàng hóa hoặc giấy tờ có giá trị tương đương hợp đồng: 01 bản sao;
 - ` HĐTM (nếu hàng thuộc đối tượng chịu thuế): 01 bản chính
 - Đối với các trường hợp sau đây thì phải nộp thêm:
 - ` Hàng đóng gói không đồng nhất: 02 bản kê khai chi tiết hàng hóa;
 - ` Hàng thuộc danh mục cấm XK hoặc XK có điều kiện: 01 bản chính văn bản cho phép XK của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu xuất khẩu 1 lần). Trường hợp văn bản này được sử dụng XK nhiều lần thì nộp bản sao, xuất trình bản chính;
 - ` Hàng XK uỷ thác: 01 bản sao hợp đồng uỷ thác XK
 - Chứng từ phải xuất trình:
 - ` GCN đăng ký mã số kinh doanh XNK: 01 bản (bản sao hoặc bản chính)
- + Công chức hải quan tiếp nhận, đăng ký TKHQ có nhiệm vụ:
- Kiểm tra sự đồng bộ, đầy đủ của HSHQ theo quy định. Trường hợp không chấp nhận đăng ký HSHQ thì phải thông báo lý do cho người khai hải quan biết;
 - Kiểm tra việc kê khai theo nội dung yêu cầu trên tờ khai, chứng từ thuộc HSHQ, sự phù hợp của nội dung khai hải quan với chứng từ trong HSHQ;
 - Đối chiếu với chính sách quản lý XK, CS thuế, giá đối với lô hàng XK;
 - Nhập dữ liệu của TKHQ vào máy vi tính và đăng ký TKHQ;
 - Chuyển hồ sơ cho lãnh đạo chi cục;
 - Lập biên bản vi phạm (nếu có) và:
 - ` Đề xuất xử lý đối với hành vi vi phạm thuộc thẩm quyền xử lý của Chi cục trưởng; hoặc,

Hoàn chỉnh hồ sơ để Lãnh đạo chi cục báo cáo cấp trên xử lý đối với trường hợp vượt thẩm quyền của Chi cục trưởng.

+ Khi nhận được hồ sơ, Lãnh đạo chi cục phụ trách thủ tục hàng XK sẽ:

Quyết định hình thức, tỷ lệ KTTTHH;

Ký xác nhận đã làm TTHQ và thông quan đối với lô hàng thuộc đối tượng miễn thuế, hàng có thuế suất 0% và được miễn kiểm tra thực tế hoặc chuyển hồ sơ cho bộ phận làm nhiệm vụ KTTTHH, tính thuế đối với hàng XK thuộc đối tượng chịu thuế và phải kiểm tra thực tế;

Giải quyết các vướng mắc vượt thẩm quyền của công chức hải quan cấp dưới.

② KTTTHH, kiểm tra tính thuế:

+ Việc kiểm tra hàng hóa phải tuân thủ 2 nguyên tắc sau:

Chỉ tiến hành KTTTHH sau khi tờ khai đã được đăng ký;

Việc KTTTHH được tiến hành tại các điểm kiểm tra hải quan theo quy định.

+ Đối với người làm DVTTHQ:

Xuất trình đầy đủ hàng hóa để cơ quan hải quan kiểm tra theo thời gian và tại địa điểm quy định. Người đại diện hợp pháp của doanh nghiệp cung cấp DVTTHQ phải xuất trình và mở các Container/kiện hàng hóa để hải quan kiểm tra;

Bố trí phương tiện, nhân công phục vụ việc kiểm tra hàng hóa của cơ quan hải quan;

Có mặt trong thời gian kiểm tra hàng hóa

+ Đối với cơ quan hải quan:

Bước này do 01 lãnh đạo Đội phụ trách. Việc kiểm tra thực tế và kiểm tra tính thuế do 02 công chức hải quan cùng thực hiện với trách nhiệm hoàn thành các công việc sau:

Đối với lô hàng phải kiểm tra: KTTTHH theo quy định hiện hành và quyết định của Lãnh đạo chi cục và xác nhận kết quả KTTTHH vào TKHQ;

- Đối với lô hàng thuộc đối tượng chịu thuế: Kiểm tra việc tự tính thuế của người khai hải quan với kết quả KTTTHH (nếu có) và ra thông báo thuế;
- Chuyển HSHQ cho Lãnh đạo Đội trực tiếp điều hành khâu KTTTHH, kiểm tra tính thuế để ký xác nhận lô hàng đã làm TTHQ;
- Đối với lô hàng bị lập biên bản vi phạm thì xử lý như trong Bước 1;
- Nhập dữ liệu về kết quả KTTTHH và tính thuế vào máy vi tính;
- Đóng dấu nghiệp vụ “ đã làm thủ tục hải quan ” vào tờ khai hàng hóa XK và trả cho chủ hàng.

❖ Bước 4: Tiếp nhận hàng hoá, thanh toán lệ phí bốc xếp, xuất không vận đơn

Phần lớn quy trình giao nhận được đảm nhiệm bởi các đại lý, công ty giao nhận. Do đó, với tư cách là người chuyên chở, Vietnam Airlines chỉ tham gia vào quy trình này từ khâu tiếp nhận hàng hoá. Tiếp nhận hàng hoá tại Vietnam Airlines bao gồm hai loại tiếp nhận: tiếp nhận trực tiếp hàng hoá và tiếp nhận tài liệu hàng hoá.

Tiếp nhận trực tiếp hàng hoá bắt đầu khi hàng hoá được đưa vào cân tại bàn cân điện tử để kiểm tra khối lượng, đo để kiểm tra kích thước, đếm số kiện hàng. Đồng thời nhân viên làm hàng cũng kết hợp kiểm tra tình trạng bên ngoài của hàng hoá để xác định xem hàng hoá đã được đóng gói hợp lý chưa, nhãn mác kiện hàng đã thích hợp chưa, dấu hiệu hướng dẫn chất xếp nhận dạng đã đúng chưa. Nếu hàng hoá đã được làm hàng thích hợp chúng sẽ được đưa vào kho quốc tế để chờ đưa lên ULD và áp tải ra máy bay. Nếu chưa đáp ứng những vấn đề trên, chủ hàng sẽ được thông báo lại và có thể yêu cầu Xi nghiệp phục vụ mặt đất của sân bay làm hàng cho thích hợp.

Tiếp nhận tài liệu bắt đầu khi nhân viên hàng không nhận bộ tài liệu hàng hoá của chủ hàng. Một lô hàng XK để chuyên chở được qua đường hàng không cần có một bộ tài liệu đầy đủ theo quy định đối với từng loại hàng. Nhưng nói chung, lô hàng XK cần các loại tài liệu sau:

- Hướng dẫn gửi hàng (SLI-Shipper's letter of instruction), trong đó người gửi hàng phải khai một số nội dung như tên và địa chỉ người gửi hàng, tên và địa chỉ người nhận hàng, tên hàng, số lượng kiện, khối lượng, giá trị hàng hoá nếu cần, tính chất hàng hoá, kích thước hàng hoá v.v.. Bản hướng dẫn gửi hàng sẽ đi kèm một số tài liệu như: bản kê khai của người gửi về hàng hoá nguy hiểm; giấy chứng nhận động vật sống; bản sao hoá đơn thương mại của người mua theo quy định hải quan của nước nhập cho lô hàng vận chuyển theo một tỷ lệ loại hàng nhất định giữa vùng IATA 1 & 2, và giữa vùng IATA 3 & 1; các tài liệu khác do hải quan nước NK hoặc nước XK yêu cầu; các tài liệu nhằm mục đích thanh toán.
- Không vận đơn do hãng hàng không phát hành gồm 3 bản chính và từ 6 đến 11 bản phụ. Không vận đơn được phát hành sau khi khách hàng mang phiếu cân hàng vào phòng làm việc của đội tiếp nhận hàng hoá. Sau khi thanh toán cước phí, người gửi sẽ được nhận lại bản chính số 3 màu xanh biển dành cho người gửi. Đây là giấy tờ vô cùng quan trọng vì nó là bằng chứng của hợp đồng vận chuyển giữa người gửi và nhà chuyên chở đồng thời là bằng chứng cho việc chấp nhận hàng hoá để chuyên chở của hãng hàng không và cũng được sử dụng như hoá đơn thanh toán cước phí vận chuyển.
- Một số giấy tờ khác liên quan như giấy phép XNK nếu là hàng yêu cầu phải có giấy phép, giấy phép hải quan...

Tóm lại, quy trình làm hàng tại VNA thường gồm các công việc cụ thể sau đây:

- Bốc dỡ hàng từ ô tô của khách hàng xuống sân bãi do nhân viên bốc xếp, nhân viên lái xe súc đảm nhiệm.
- Chấp nhận hàng từ khách hàng, từ văn phòng khu vực, kho nhập, kho thành phố. Công việc này do nhân viên chấp nhận hàng hoặc nhân viên bốc xếp thực hiện.

- Xuất hàng. Đây là công việc chính yếu của một quá trình làm hàng cho hàng XK do nhân viên xuất hàng đảm nhiệm, bao gồm 8 bước. (1) Nhân viên này sẽ phải tiếp nhận tài liệu, thông tin như lịch bay, pre-manifest, booking, cargo allowance v.v.. từ phòng thương mại khu vực, nhân viên tài liệu hàng xuất, phòng tài liệu hướng dẫn chất xếp, điện SITATEX, đại diện các hãng, bàn giao của nhân viên chấp nhận hàng. (2) Từ đó xác định vị trí để hàng, (3) chuẩn bị nhân lực, phương tiện, xe súc, các vật dụng cá nhân v.v...(4) Sau đó, nhân viên xuất hàng cần thông báo cho nhân viên chất xếp về chủng loại ULD cần sử dụng, cho phòng tài liệu hướng dẫn chất xếp về số lượng ULD cần sử dụng, rồi nhận và kiểm tra tình trạng ULD.(5) Bước tiếp theo, nhân viên xuất hàng phải kiểm tra sơ bộ lại tình trạng thực tế hàng hoá với PRE-MNF hoặc đại diện của hãng về kích thước, số lượng, trọng lượng, nội dung kiện hàng, đóng gói, nhãn mác. Trong khi thực hiện bước này, nhân viên xuất hàng phải tham khảo các quy định của quốc gia, hãng vận chuyển có liên quan, quy định của IATA. Nếu hàng không đủ điều kiện chấp nhận chuyên chở thì phải gia cố lại và báo cáo cán bộ tổ đội, đồng thời nhân viên xuất hàng còn phải hướng dẫn giám sát chất xếp hàng lên ULD, kiểm tra ULD, tấm che, lưới chốt, làm và treo thẻ cho từng ULD. (6) Nhân viên xuất hàng cần hoàn chỉnh báo cáo chất xếp, phiếu chuyển giao hàng xuất (Lưu ý hàng đặc biệt cần được sắp xếp theo đúng vị trí đã định). (7) Nhân viên xuất hàng bàn giao tài liệu cho bộ phận tài liệu hàng xuất, áp tải, lưu trữ; bàn giao phiếu chuyển giao hàng xuất và ULD cho nhân viên áp tải hàng. Sau đó, kiểm tra số lượng hàng hoá đã xuất với hàng hoá còn tồn trong kho, xoá dữ liệu trong máy (sổ). (8) Để kết thúc công việc xuất hàng, nhân viên xuất hàng phải làm vệ sinh gọn gàng nơi làm việc, ghi chép những bất thường vào sổ nhật ký công tác.
- Làm báo cáo chất xếp do nhân viên chấp nhận hàng thực hiện.
- Làm hoá đơn thu tiền dịch vụ do nhân viên tài liệu thực hiện.

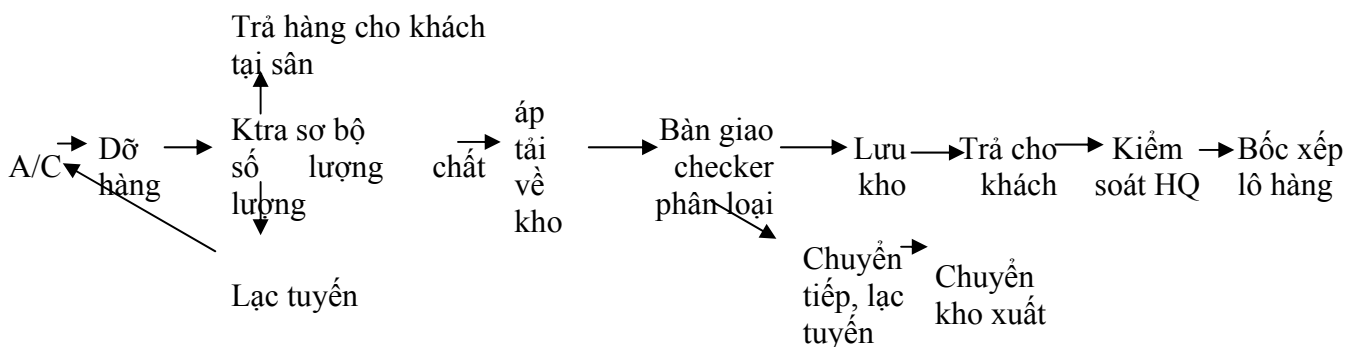
- áp tải hàng ra máy bay.
- Tách bộ không vận đơn. Cung cấp các bản copy của danh sách hàng hoá và không vận đơn theo thoả thuận.
- Khi cần thiết, trả bản copy không vận đơn cho người gửi có kèm theo chi tiết chuyến bay.

Các công việc còn lại của quy trình giao nhận hàng xuất khẩu như: báo cân hàng về căn phòng để gỡ HAWB, thông báo cho người nhận hàng, thanh quyết toán sẽ do chủ hàng hoặc công ty giao nhận tiến hành.

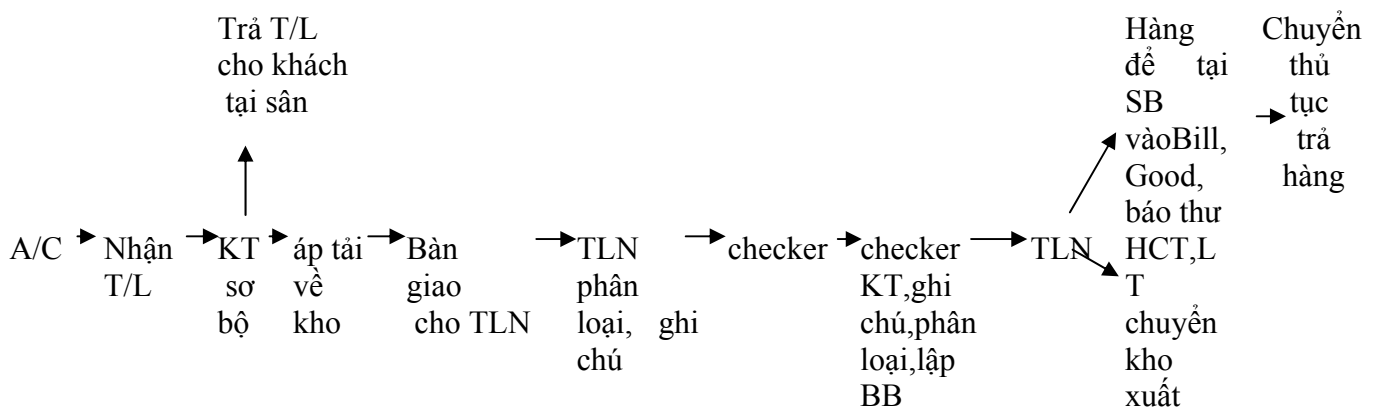
2. Quy trình giao nhận hàng nhập khẩu

Trước hết, ta sẽ xem xét toàn bộ quy trình lưu thông hàng NK tại các sân bay ở Việt Nam trên 2 mặt là hàng hoá và tài liệu hàng hoá thông qua các sơ đồ lưu thông sau đây:

- Hàng hoá:



- Tài liệu (T/L):



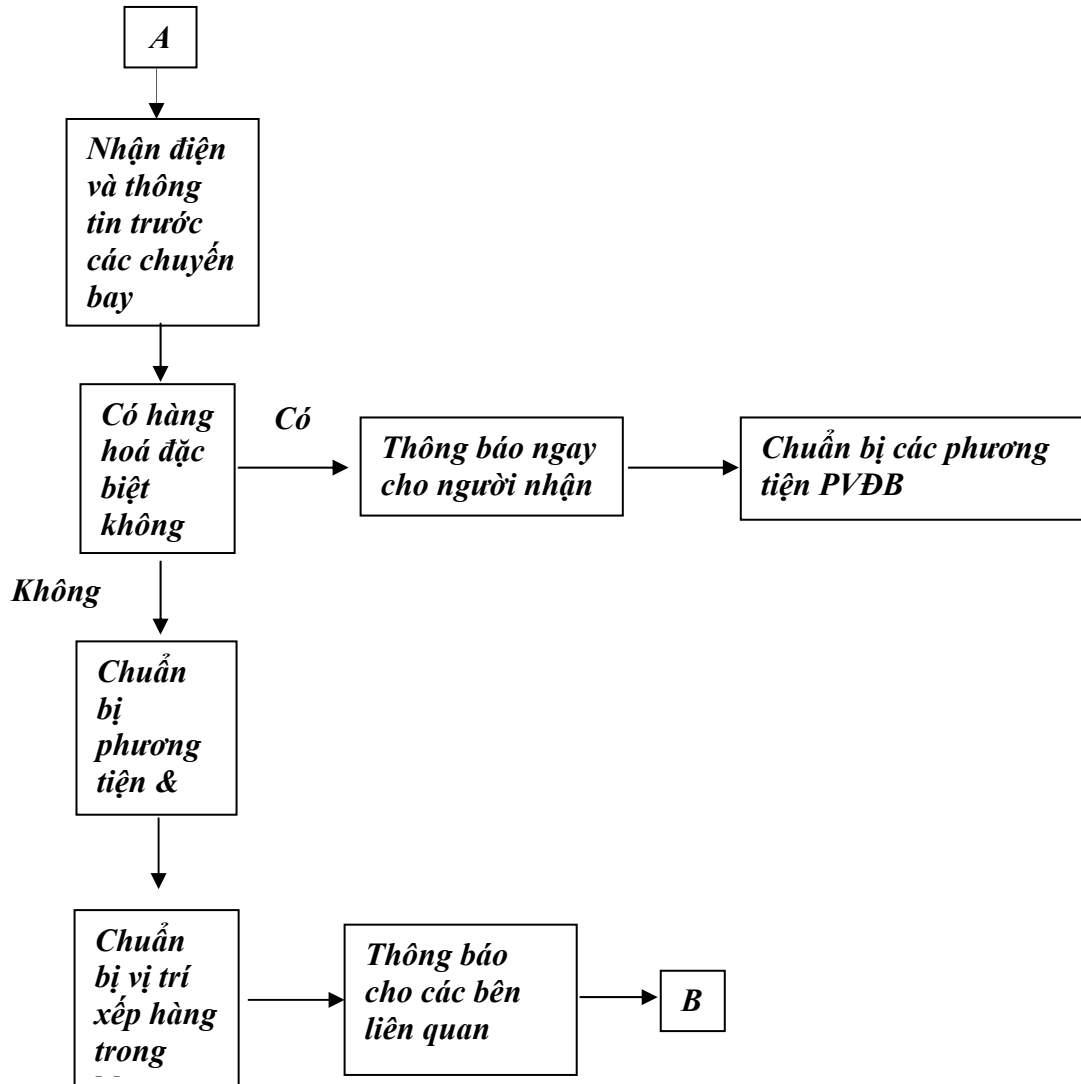
Ghi chú:

- TLN: Bộ phận tài liệu hàng NK; HCT: hàng chuyển tiếp, LT: hàng lạc tuyến
- Checker: nhân viên kiểm tra; Bill: Không vận đơn

- SB: sân bay, BB: biên bản; T/L: tài liệu

Sau khi hiểu được quy trình lưu thông hàng NK, ta sẽ xem xét những công việc cụ thể mà Vietnam Airlines phải làm trong quá trình phục vụ hàng NK. Những công việc này bao gồm:

- Chuẩn bị nhận hàng và tài liệu theo sơ đồ sau đây:



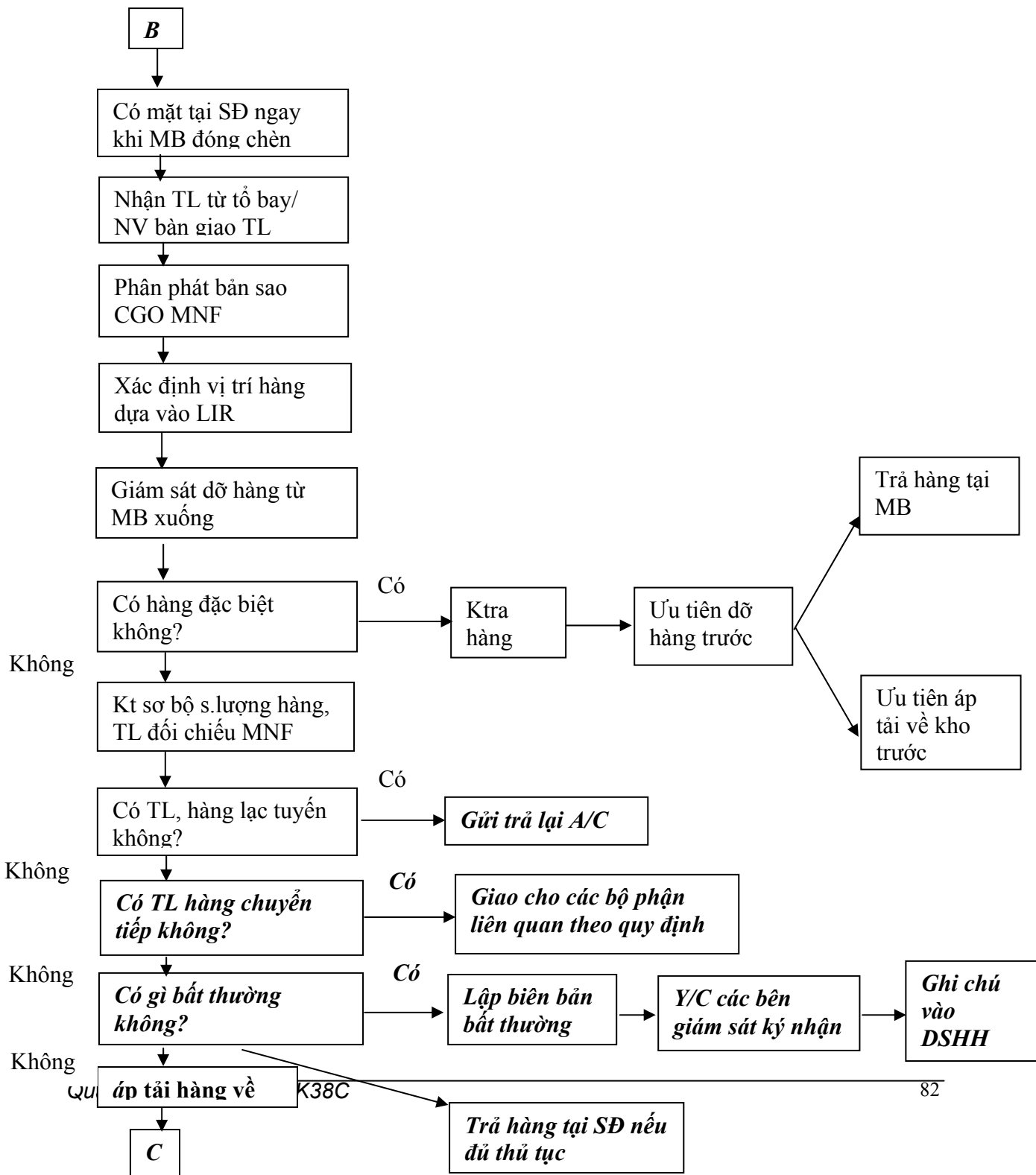
Sau khi đã hoàn tất các thủ tục nhập hàng tại kho, nhân viên kho giao toàn bộ tài liệu chuyển hàng cho nhân viên nhóm thông tin. Nhân viên cập nhật thông tin số liệu vào máy và tiến hành thông báo hàng đã về đến điểm đến cho người nhận theo đúng tên, địa chỉ xác định trên không vận đơn (Người nhận có thể là cá nhân hoặc đại lý hàng hoá, bên nhận hàng đã được chỉ định trên ô “Thông tin phục vụ“ trên không vận đơn). Nhân viên nhóm thông tin có

thẻ thông báo hàng về cho người nhận qua điện thoại hoặc thư báo. Nội dung thông báo hàng cho khách bao gồm các thông tin sau:

- Ngày gửi thư báo (đối với thư báo hàng) qua bưu điện
- Ngày hàng về
- Sân bay xuất phát
- Số không vận đơn
- Miêu tả hàng, số kiện, tổng trọng lượng
- Các khoản phí
- Yêu cầu người nhận chuẩn bị các tờ khai, các tài liệu, hồ sơ cần thiết để nhận hàng
- Thông báo: Lịch làm việc của hải quan để khách nắm được, tránh mọi sự phiền hà có thể nảy sinh, những chi tiết về bất kỳ khoản chi phí nào nếu phát sinh do làm thủ tục hải quan bị chậm trễ
- Cung cấp cho khách thông tin về thời gian tính tiền lưu kho

Bản sao thư báo hàng phải đính kèm với bản sao 4 – phân hóa đơn giao hàng của không vận đơn như một bằng chứng về sự thông báo cho người nhận.

□ Nhận hàng và tài liệu tại sân đỗ theo quy trình sau:

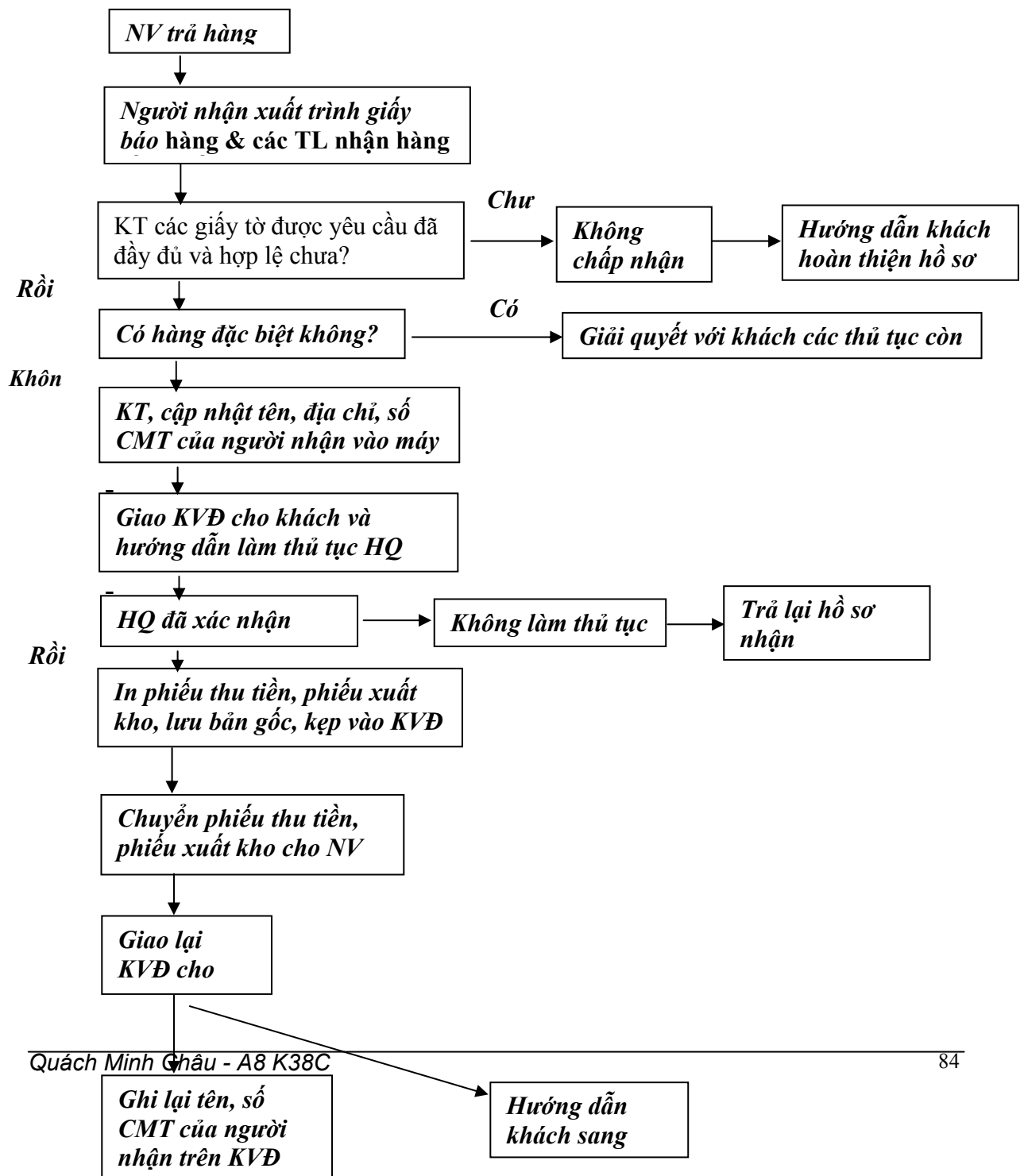


Ghi chú:

- DSHH: danh sách hàng hoá
- KVD: không vận đơn
- Y/C: yêu cầu
- SĐ: sân đỗ
- LIR: Hướng dẫn gửi hàng
- CGO MNF: danh sách hàng hoá
- MB: máy bay

Nhân viên làm hàng cần kiểm tra xem có hàng đặc biệt không nếu có phải ưu tiên xếp hàng trước. Còn nếu không có phải mở ULD để kiểm tra hàng hoá đối chiếu với danh sách hàng hoá. Nếu có hàng lạc tuyến, phải gửi trả lại máy bay hoặc chuyển sang chuyến bay kế tiếp. Nếu có tài liệu và hàng hoá chuyển tiếp phải xếp riêng và bàn giao cho các bộ phận liên quan. Nếu không có hàng chuyển tiếp phải tiếp tục xem xét xem có gì bất thường không? Nếu có, phải lập biên bản bất thường và đề ra các biện pháp khắc phục. Nếu không, phải xếp hàng vào kho theo đúng vị trí đã chuẩn bị, đánh dấu vị trí và ghi chú những điều cần thiết vào không vận đơn và bản danh sách hàng hoá. Tiếp đến phải cập nhật thông tin vào máy tính, rồi bàn giao toàn bộ tài liệu cho nhóm thông tin. Cuối cùng, cần hoàn thiện báo cáo sau chuyến bay.

- Thủ tục trả hàng quốc tế: Thủ tục này được mô tả theo sơ đồ sau đây:



- Khi khách đến quầy làm thủ tục nhận hàng, nhân viên thủ tục trả hàng phải kiểm tra các giấy tờ cần thiết (Chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu, Hộ khẩu, Giấy xác nhận của địa phương, Giấy giới thiệu của cơ quan, Giấy uỷ quyền nếu nhận hàng thay, Thư báo hàng...) để xác định đúng người có quyền nhận đã được chỉ ra trên không vận đơn; Cập nhật vào máy tính tên, địa chỉ của người nhận hàng hoặc người được uỷ quyền; Giao không vận đơn cho khách và hướng dẫn khách làm thủ tục hải quan; Lập hoá đơn thanh toán (phiếu thu tiền) và phiếu xuất kho; Lưu lại không vận đơn chính và các giấy tờ liên quan khác (nếu cần); Ghi lại các thông tin cần thiết trên không vận đơn (tên người nhận, số chứng minh thư hoặc hộ chiếu).

- Nhân viên thủ tục trả hàng chuyển phiếu thu tiền và phiếu xuất kho cho nhân viên tài vụ, hướng dẫn khách sang quầy tài vụ thanh toán các chi phí phục vụ, đồng thời giao trả lại các giấy tờ tùy thân của khách hàng cùng không vận đơn và các tài liệu khác.

- Nhân viên tài vụ kiểm tra độ chính xác của hoá đơn thanh toán (phiếu thu tiền); Ký tên, đóng dấu và lưu giữ 01 bản hoá đơn thanh toán (phiếu thu tiền); Đề nghị khách ký tên vào phiếu thu tiền; Giao cho khách Hoá đơn thanh toán cùng phiếu xuất kho.

- Tách không vận đơn: Thông thường trong vận chuyển hàng hoá ta thường gặp hai loại không vận đơn:

+ Vận đơn chính (MASTER AIRWAYBILL): là không vận đơn do hãng vận chuyển phát hành cho lô hàng mà người gửi có thể là một đại lý hoặc chủ hàng (lô hàng này có thể bao gồm nhiều lô hàng nhỏ hợp lại do đại lý thu gom).

+ Vận đơn phụ (HOUSE AIRWAYBILL) là không vận đơn do đại lý phát ra dùng cho một lô hàng nhỏ trong một lô hàng lớn, Như vậy, có thể có nhiều không vận đơn phụ trong một không vận đơn chính.

Việc tách không vận đơn được thực hiện dựa trên những thỏa thuận đạt được giữa Công ty phục vụ mặt đất và các đối tác khác (đại lý, hãng vận chuyển, chủ hàng) có hợp đồng kèm theo. Mục đích của việc tách không vận đơn là tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, trả hàng cho khách theo từng không vận đơn nhỏ (phụ) trong một không vận đơn lớn (chính) gồm nhiều chủ hàng. Các không vận đơn chính thường đứng tên các đại lý gom hàng.

Quá trình tách không vận đơn do nhân viên thủ tục trả hàng đảm nhiệm. Công việc cần những thao tác sau:

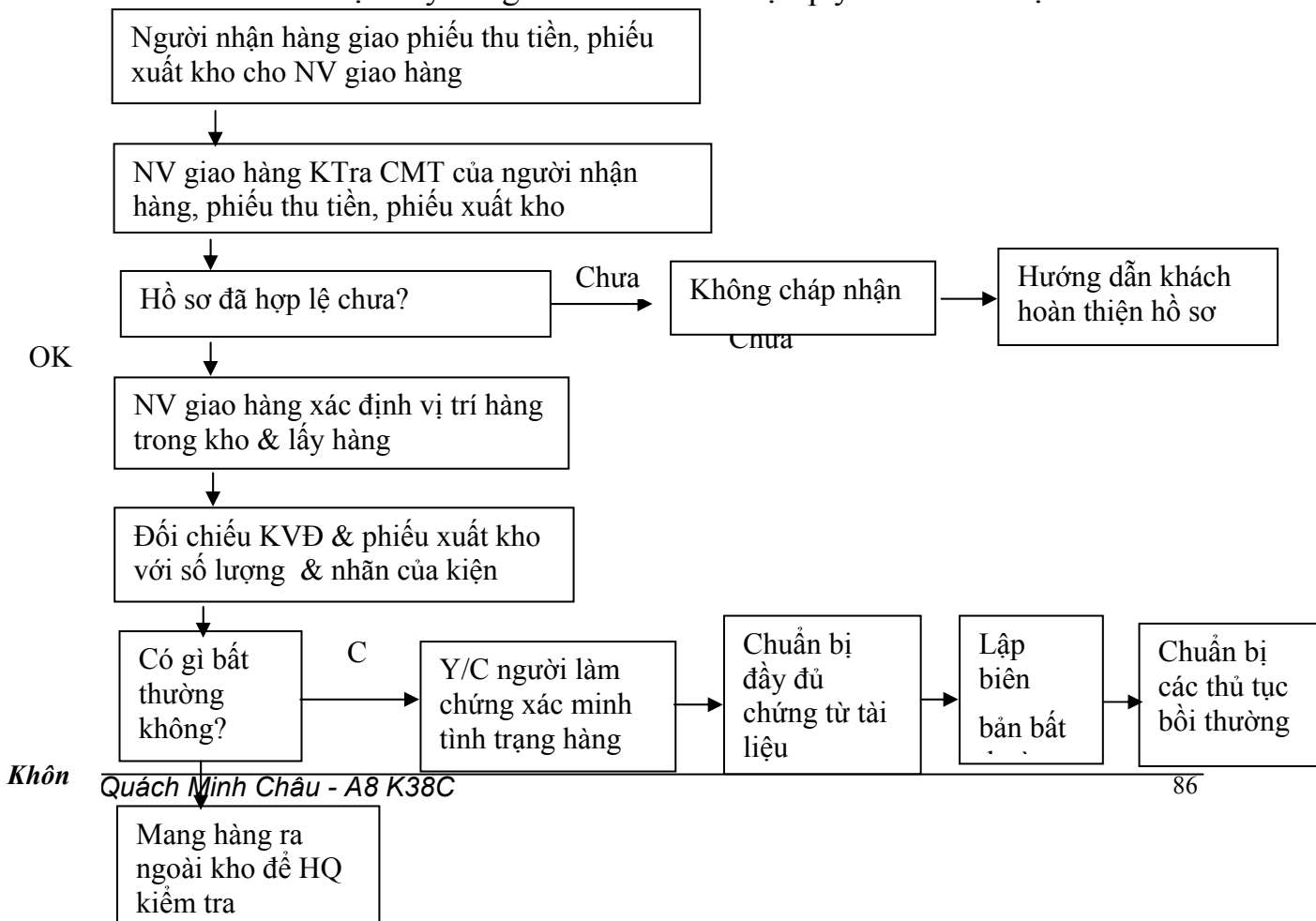
ã Cập nhật vào hệ thống máy tính:

- ` Không vận đơn chính
- ` Không vận đơn phụ

ã Cập nhật và lưu giữ tài liệu, sổ tách không vận đơn

- Thủ tục giao hàng: đây là công việc kết thúc quá trình phục vụ hàng

NK. Thủ tục này cũng tiến hành theo một quy trình khoa học sau:



- Nhân viên giao hàng tại kho kiểm tra giấy tờ cần thiết của người nhận hàng (Chứng minh thư, hộ chiếu ...), phiếu thu tiền đầy đủ dấu và chữ ký của nhân viên tài vụ, nhân viên thủ tục, phiếu xuất kho. Trong trường hợp phiếu xuất kho hay phiếu thu tiền chưa đầy đủ chữ ký, con dấu hay nhầm lẫn sai sót về chi tiết hàng, nhân viên giao hàng tại kho hướng dẫn hoàn thiện thủ tục.

- Sau khi các tài liệu để nhận hàng với đầy đủ thủ tục, nhân viên giao hàng tại kho căn cứ vào không vận đơn (chính hoặc phụ) xác định vị trí hàng trong kho. Đối chiếu số không vận đơn, nhãn hiệu kiện hàng, đối chiếu số lượng kiện hàng theo phiếu xuất kho sau đó chuyển ra phía ngoài kho để khách nhận hàng (chuyển ra phía ngoài kho để Hải quan kiểm tra).

- Làm thủ tục hải quan cho hàng nhập khẩu:

① Tiếp nhận, đăng ký TKHQ và quyết định hình thức KTTTHH:

+ Trách nhiệm của người làm TTHQ như trong *Bước 1* phần hàng XK.

+ HSHQ nộp và xuất trình khi làm TTHQ:

Chứng từ phải nộp:

 ` TKHQ hàng hóa NK: 02 bản chính;

 ` Hợp đồng mua bán hàng hóa hoặc giấy tờ có giá trị tương đương: 01 bản sao;

 ` HĐTM: 01 bản chính;

- ◊ Vận tải đơn (Không vận đơn): 01 bản loại copy.
- Đối với các trường hợp sau phải nộp thêm:
 - ◊ Hàng đóng gói không đồng nhất: 01 bản chính và 01 bản sao Bản kê khai chi tiết hàng hóa;
 - ◊ Hàng thuộc danh mục cấm NK hoặc NK có điều kiện: 01 bản chính Văn bản cho phép NK của cơ quan nhà nước có thẩm quyền (nếu NK 1 lần). Trường hợp văn bản này được sử dụng NK nhiều lần thì nộp bản sao, xuất trình bản chính;
 - ◊ Hàng phải nộp C/O: 01 bản chính C/O hoặc chứng từ tương đương;
 - ◊ Hàng NK uỷ thác: 01 bản sao hợp đồng uỷ thác NK;
 - ◊ Hàng NK trong danh mục phải kiểm tra Nhà nước về chất lượng: 01 bản chính Giấy đăng ký kiểm tra chất lượng hàng hóa hoặc thông báo miễn kiểm tra do cơ quan kiểm tra nhà nước về chất lượng cấp;
 - ◊ Hàng thuộc diện phải kiểm dịch: 01 bản chính GCN kiểm dịch hoặc GDK kiểm dịch do cơ quan kiểm dịch có thẩm quyền cấp.
- Chứng từ phải xuất trình:
 - ◊ GCN đăng ký kinh doanh: 01 bản (bản sao hoặc bản chính);
 - ◊ GCN đăng ký mã số kinh doanh XNK: 01 bản (bản sao hoặc bản chính).
- + Công chức hải quan tiếp nhận, đăng ký TKHQ có nhiệm vụ:
 - Kiểm tra danh sách doanh nghiệp phải cưỡng chế làm TTHQ;
 - Các công việc khác quy định như trong Bước 1 ở phần hàng XK.
- Khi nhận được HSHQ, Lãnh đạo chi cục phụ trách quy trình thủ tục NK sẽ:
 - Quyết định hình thức, tỷ lệ KTTTHH;
 - Giải quyết các vướng mắc vượt thẩm quyền của công chức hải quan cấp dưới;
 - Ký xác nhận đã làm TTHQ và thông quan đối với lô hàng thuộc đối tượng miễn thuế, hàng có thuế suất 0% và được miễn kiểm tra thực tế hoặc

chuyển HSHQ cho Bước 2 đối với lô hàng phải kiểm tra thực tế; hoặc chuyển HSHQ cho Bước 3 đối với lô hàng miễn kiểm tra thực tế.

② Kiểm tra thực tế hàng hóa:

Bước này do một Lãnh đạo Đội phụ trách. Ít nhất 02 công chức hải quan thực hiện và chịu trách nhiệm về các công việc sau:

- + KTTTHH theo quy định và quyết định của Lãnh đạo chi cục;
- + Xác nhận kết quả KTTTHH vào TKHQ;
- + Đối với lô hàng bị lập biên bản vi phạm thì xử lý như trong Bước 1 phân hàng XK;
- + Nhập dữ liệu về kết quả kiểm tra vào máy vi tính;
- + Chuyển hồ sơ cho khâu nghiệp vụ tiếp theo như sau:

Chuyển cho Bước 3 đối với lô hàng có thuế, có lệ phí hải quan để công chức hải quan kiểm tra việc tự tính thuế của người làm TTHQ;

Chuyển cho Lãnh đạo Đội trực tiếp điều hành khâu KTTTHH đối với lô hàng có thuế suất 0% hoặc thuộc đối tượng miễn thuế để xác nhận đã làm TTHQ và thông quan; trả lại TKHQ cho người làm TTHQ;

Chuyển cho Lãnh đạo chi cục phụ trách quy trình giải quyết 02 trường hợp đầu nêu tại Bước 1 phân trách nhiệm của Lãnh đạo chi cục.

③ Kiểm tra tính thuế:

Bước này do 01 Lãnh đạo Đội phụ trách. Công chức hải quan phải thực hiện đầy đủ và chịu trách nhiệm đối với các công việc sau:

+ Căn cứ vào các quy định pháp luật hiện hành, kết quả tự tính thuế của người làm TTHQ và kết quả KTTTHH (nếu có) để kiểm tra xác định số thuế phải nộp của lô hàng;

+ Ra thông báo thuế hoặc viết biên lai thu thuế (nếu có); viết biên lai lệ phí hải quan;

+ Chuyển biên lai thu thuế và biên lai lệ phí cho thủ quỹ;

+ Nhập dữ liệu vào máy vi tính;

- + Chuyển hồ sơ cho Lãnh đạo Đội phụ trách để xác nhận đã làm TTHQ và thông quan đối với lô hàng có thuế và trả TKHQ cho người khai;
- + Chuyển TKHQ cho Đội kế toán thuế và phúc tập HSHQ.
- Sau khi lô hàng đã hoàn thành thủ tục Hải quan, tiến hành bàn giao chính thức hàng cho khách có ký nhận vào phiếu xuất kho.

Ghi chú:

- Trả hàng đúng số lượng ghi trong phiếu xuất kho
- Phải trả hàng cho chính người nhận hàng
- Không được trả hàng khi chưa hoàn thành thủ tục Hải quan

3. Một số nhận xét về quy trình giao nhận hàng xuất nhập khẩu tại Vietnam Airlines

Thực tế cho thấy quy trình giao nhận xuất nhập khẩu nêu trên không phải là quy trình giao nhận thuần túy mà trong đó người giao nhận đóng vai trò là cầu nối giữa người gửi hàng và người nhận hàng. Trong quy trình này, Vietnam Airlines chỉ cung cấp dịch vụ làm hàng, lưu kho bãi và vận chuyển hàng hoá. Do đó, để thực hiện trôi chảy các công việc cụ thể trong một quy trình giao nhận tổng thể, Vietnam Airlines cần có sự phối hợp với các đại lý, công ty giao nhận, các bộ ngành hữu quan. Hy vọng rằng trong tương lai, với sự hình thành dịch vụ giao nhận hàng không, TCTHKVN sẽ cung cấp một dịch vụ trọn gói có chất lượng và hiệu quả.

3.1. Những kết quả đạt được

- Thực tế cho thấy ngành vận tải hàng không bằng đường hàng không của Việt Nam có thể sánh ngang với các quốc gia trong khu vực và trên thế giới nếu được đầu tư thoả đáng cả về cơ sở vật chất lẫn nguồn lực. Thế mạnh của Việt Nam là lực lượng cán bộ trung niên sau thời gian chiến đấu vẫn muốn dành tâm huyết của mình xây dựng đất nước và tầng lớp trí thức trẻ đang sung sức muốn góp sức mình cho công cuộc xây dựng Tổ quốc. Với uy tín nhiều năm của mình cùng đội ngũ nhân viên có kinh nghiệm và mối quan hệ lâu dài với bên Hải quan nên thời gian làm thủ tục hải quan và thông quan

hàng hoá xuất nhập khẩu, đặc biệt là hàng nhập khẩu, của Vietnam Airlines tương đối nhanh, là một trong những nguyên nhân làm giảm thời gian giao nhận. Khâu chuẩn bị chứng từ trước khi giao cũng như nhận hàng được các đơn vị giao nhận của TCT tiến hành khá tốt, giảm nhẹ công việc cũng như thời gian chết ở các bước sau, tạo điều kiện thuận lợi cho các bước sau và ít có sai sót xảy ra.

- So với các nước khác trên thế giới thì biểu giá chuyên chở hàng hoá xuất nhập khẩu của Việt Nam rất linh hoạt.

- Trong điều kiện vô cùng khó khăn: Mỹ cấm vận, vốn liếng hạn hẹp, cơ sở vật chất hạ tầng yếu kém, đội ngũ cán bộ công nhân viên lãnh nghề thiếu, Hãng hàng không quốc gia đã phát huy tính độc lập, tự chủ, không ỷ lại Nhà nước, vận dụng linh hoạt các hình thức thuê ướm, thuê khô, thuê mua và mua máy bay để nhanh chóng có được đội máy bay mới, hiện đại đáp ứng được nhu cầu mở rộng mạng đường bay quốc tế và trong nước với tốc độ tăng trưởng 35 - 40%/năm. Kết quả là hình thành được thị trường hàng không Việt Nam với nguồn thu 350 - 400 triệu USD/năm, đạt và giữ vững trên 40% thị phần đường bay quốc tế, tích lũy được vốn 200 triệu USD để tự đầu tư, phát triển, đóng góp đáng kể vào ngân sách Nhà nước (150 triệu USD). Chính phủ cho phép Hãng hàng không Việt Nam đầu tư một số hạng mục hạ tầng cơ sở như mở rộng sân bay, cho phép xây dựng xưởng bảo dưỡng máy bay thân lớn..., do đó cũng tạo điều kiện thuận lợi và dễ dàng hơn cho hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu.

Vì thế mà Vietnam Airlines luôn đảm bảo chất lượng hàng hoá giao nhận, ít xảy ra trường hợp tổn thất hàng hoá như: hư hỏng, mất mát hay ảnh hưởng đến chất lượng của hàng hoá.

3.2. Những tồn tại chính

Bên cạnh những ưu điểm kể trên, do quy trình nghiệp vụ giao nhận hàng xuất nhập khẩu là một nghiệp vụ hết sức phức tạp nên VNA không tránh khỏi những khó khăn, tồn tại làm giảm tiến độ.

- VNA còn thụ động trong việc giao dịch với khách hàng. Khách hàng thường tự tìm đến với công ty do những mối quan hệ giao dịch trước đây hoặc do khách hàng khác giới thiệu, cũng có khi do những mối quan hệ cá nhân. Nên VNA không chủ động trong việc tìm nguồn hàng mà thường chờ khách hàng liên hệ. Đây là lỗi thường gặp ở nhiều doanh nghiệp nước ta gây ra tình trạng có lúc không có nhiều lô hàng giao nhận, lúc lại có quá nhiều nên không làm kịp hoặc dễ mắc lỗi hoặc phải từ chối khách hàng.

- Đội máy bay sở hữu của TCT chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng số máy bay đang khai thác, khả năng huy động vốn rất hạn chế, cần có sự hỗ trợ đặc lực của Nhà nước mà đến nay vẫn chưa được giải quyết. Do tỷ trọng đội máy bay thuê cao dẫn đến tình trạng bị phụ thuộc quá lớn vào đội máy bay đi thuê, không tạo được nguồn vốn khấu hao và khó thực hiện chiến lược phát triển đội máy bay sở hữu trong thời gian tới.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động giao nhận còn nhỏ bé, lạc hậu so với nhiều nước trong khu vực và thế giới mặc dù đã có sự đầu tư lớn trong thời gian qua. Trang thiết bị không những thiếu mà còn kém về chất lượng, sự hiện đại không cao, chưa đáp ứng tốt được nhu cầu phục vụ của khách hàng.

- Khâu chuẩn bị và kiểm tra chứng từ dễ xảy ra sai sót và mất nhiều thời gian và làm tăng thời gian làm thủ tục. Bộ chứng từ giao nhận rất đa dạng và phức tạp, trong khi đó, số nhân viên kiểm tra chứng từ rất hạn chế. Vì thế mà nhiều khi dẫn đến những sơ suất nhỏ không đáng có do chưa kiểm tra kỹ chứng từ.

+ Sai sót trong khâu này nhiều khi cũng do khách hàng đưa thiếu chứng từ nên Hãng phải chờ đợi khách hàng hoặc lấy chứng từ nhiều lần nên nhiều khi kiểm tra sót hoặc vội vàng nên không phát hiện ra các chứng từ khác nhau trong bộ chứng từ không khớp nhau. Cũng do các nhân viên trẻ không có nhiều kinh nghiệm nên có khi chỉ sai điều kiện trả tiền trên vận đơn như tiền cước thu hộ với tiền cước trả sau mà hải quan cũng từ chối giao hàng.

+ Sự sai sót cũng hay xảy ra trong trường hợp mà phía hải quan hay Bộ tài chính,...những ngành có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động giao nhận của Hãng ra những văn bản mới mà nhân viên của Hãng chưa kịp cập nhật, có thể làm không đúng một số khâu. Do đó sẽ làm chậm tiến độ giao hàng. Nhân viên cũng thường giao hoặc hoàn trả chứng từ cho chủ hàng không đúng thời hạn làm chủ hàng chậm trong khâu làm hồ sơ thanh toán.

- Khâu làm hàng và vận chuyển hàng còn tiến hành một cách vội vàng, không kiểm tra kỹ hàng hoá cũng như việc chằng buộc hàng hoá trên xe để chuyên chở, dẫn đến xếp hàng sai quy cách gây tổn thất cho bao bì hoặc cấu kiện của hàng hoá và làm ảnh hưởng đến chất lượng hàng hoá.

- Sự phát triển không đồng đều của các ngành nghề dịch vụ phụ trợ, dịch vụ tổng hợp trong Tổng công ty dẫn đến đồng vốn bị phân tán, không tập trung được vào nhiệm vụ chính là mở rộng hoạt động bay, chi phí khai thác có nguy cơ ngày càng tăng do phải tiêu thụ sản phẩm nội bộ để duy trì hoạt động kinh doanh dịch vụ của các đơn vị thành viên kinh doanh dịch vụ.

- Trong chỉ đạo sản xuất kinh doanh, có lúc chưa đánh giá hết tình hình, thực lực của Tổng công ty dẫn đến khi tình hình kinh tế khu vực có khó khăn chưa đưa ra được đánh giá kịp thời và dự báo sớm làm cơ sở đề ra các giải pháp điều chỉnh, tạo nên tình hình sản xuất năm 1997, 1998 chưa hiệu quả - khối hạch toán tập trung bị lỗ. Chất lượng phục vụ khách hàng không ổn định, thời gian gần đây có dấu hiệu suy giảm, còn gây nhiều phiền hà cho hành khách, nhất là khâu đặt chỗ và xử lý chậm huỷ chuyến.

- Năng lực cạnh tranh nhiều sản phẩm, dịch vụ của Tổng công ty và các đơn vị thành viên còn thấp.

- Công tác quản lý nguồn thu, mạng bán, quản lý chi phí còn nhiều sơ hở gây thất thoát, lãng phí ở một số khâu. Sự phối hợp giữa Hội đồng quản trị - Ban giám đốc điều hành và các đơn vị thành viên còn nhiều bất cập - chưa xác định qui chế hoạt động và mối quan hệ rõ ràng giữa công tác quản lý và điều hành Tổng công ty. Mối quan hệ giữa các đơn vị trong Tổng công ty và

giữa Tổng công ty với các đơn vị thành viên mới dừng ở quan hệ hành chính, bị động chưa thực sự gắn kết về vốn, về cơ chế tài chính để tăng sức mạnh của toàn Tổng công ty và các đơn vị thành viên. Khối cơ quan, biên chế lớn, mối quan hệ công tác còn có chỗ chông chéo, sơ hở - năng suất lao động ở một số đơn vị, cơ quan chưa cao, xử lý công việc còn chậm.

- Cán bộ quản lý, cán bộ kỹ thuật còn thiếu, một số nơi chưa đáp ứng được nhu cầu nhiệm vụ.

- Việc cạnh tranh quá mạnh của một số Hãng hàng không Quốc tế đang là nguy cơ lớn đối với Hãng HKQGVN. Một số hãng như Thai Airway, Air France, Singapore Airlines, Pacific Airlines... đang khai thác mạnh nguồn hàng cabin chuyên chở của nước ta. Hầu hết 2/3 lượng hàng xuất nhập khẩu của Việt Nam đều do các Hãng hàng không nước ngoài chuyên chở, còn chúng ta chỉ thu được phần cước phí rất nhỏ từ dịch vụ mặt đất. Chính vì vậy, chúng ta đang để phí một khoản thu rất lớn.

3.3. Nguyên nhân

3.3.1. Yếu kém về cơ cấu tổ chức quản lý

Trong nhiều năm qua, tổ chức của ngành hàng không không ổn định (từ năm 1990 đã 4 lần thay đổi về tổ chức trên qui mô toàn ngành), gây nên sự xáo trộn không cần thiết, gây trở ngại cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Do đó, việc sắp xếp mô hình tổ chức và xây dựng chiến lược phát triển của TCT gặp rất nhiều khó khăn. Hơn nữa, TCT mới chính thức đi vào hoạt động từ tháng 05/1996, mô hình mới chưa được áp dụng và vận hành đầy đủ.

3.3.2. Hiệu quả sử dụng năng lực sản xuất, vật tư, tiền vốn còn nhiều hạn chế

Khả năng huy động vốn kém, hiệu quả sử dụng đồng vốn thấp, chưa tận dụng các nguồn thu, chưa chú trọng đúng mức đến giảm chi phí khai thác là một trong những tồn tại chính của TCT. Quan hệ giữa các đơn vị thành viên của TCT

còn lỏng lẻo, chưa phát huy được sức mạnh toàn thể của TCT cũng là một trong những nguyên nhân dẫn tới yếu kém này. Hơn nữa, quá trình tách nhập, thay đổi tổ chức nhiều lần càng làm phân tán nguồn vốn đã vốn nhỏ bé của TCT. Chính vì vậy, TCT đã không tập trung được nguồn lực đầu tư vào các tài sản có tính chiến lược dài hạn là đội máy bay nên năng lực sản xuất kinh doanh còn nhiều hạn chế.

3.3.3. *Đội máy bay còn quá ít so với yêu cầu*

Trong hoạt động vận tải hàng không, có thể nói đội máy bay là lực lượng quan trọng bậc nhất để phát triển năng lực vận tải nhưng cho đến nay đội máy bay của TCT gồm cả sở hữu và đi thuê mới chỉ có 20 chiếc với năng lực vận tải còn yếu. Đội máy bay sở hữu của TCT chiếm tỷ trọng rất nhỏ. đội ngũ những người trực tiếp bảo đảm kỹ thuật và bảo dưỡng máy bay cũng như đội ngũ người lái chưa đáp ứng được đầy đủ yêu cầu vận hành máy móc đặt ra.

3.3.4. *Năng lực cạnh tranh yếu kém*

Mặc dù hiện nay VNA đã xây dựng được một mạng đường bay trong nước và quốc tế tương đối rộng nhưng vẫn chưa tận dụng được hết khả năng khai thác. Việc khai thác không ổn định do nhiều lý do khách quan cũng như chủ quan đã làm giảm đi rất nhiều năng lực cạnh tranh của VNA. Chất lượng dịch vụ tuy đã được cải thiện và nâng cao nhưng vẫn còn ở mức trung bình. Với năng lực chuyên chở 3.4 triệu lượt hành khách, đạt sản lượng gần 4 tỷ hành khách/km, 53 nghìn tấn hàng hoá chuyên chở như hiện nay, VNA bị xếp cuối trong bảng xếp hạng của Hiệp hội các hãng hàng không châu Á - Thái Bình Dương.

3.3.5. *Chất lượng đội ngũ cán bộ chưa đáp ứng được nhu cầu*

TCT hiện đang thiếu những chuyên gia đầu ngành về các lĩnh vực, thiếu đội ngũ cán bộ quản lý, người lái và kỹ thuật máy bay. Số lượng cán bộ tuy đông nhưng số cán bộ có khả năng làm việc thực thụ, có tác phong làm việc đáp ứng yêu cầu của một ngành khoa học kỹ thuật hiện đại không nhiều. Bên cạnh đó, chính sách tiền lương, phân phối thu nhập chưa thực sự trở thành đòn bẩy, chưa

tương xứng với hiệu quả và năng suất của người lao động. Chính sách lao động chưa thu hút được nguồn nhân lực có chất lượng cao trong xã hội.

Thông qua nội dung đã trình bày ở Chương II, có thể đưa ra 1 số nhận xét:

- Về cơ bản thì quy trình nghiệp vụ giao nhận XNK ở TCT HKVN là khá hoàn chỉnh với tư cách là người chuyên chở. Tuy nhiên, do có những hạn chế về nguồn lực, TCT chưa thể phát huy hết tiềm năng và do đó còn đóng một vai trò hạn hẹp trong quy trình giao nhận hàng XNK.

- Cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động giao nhận còn nhỏ bé, lạc hậu so với nhiều nước trong khu vực và thế giới mặc dù đã có sự đầu tư lớn trong thời gian qua. Trang thiết bị không những thiếu mà còn kém về chất lượng, sự hiện đại không cao, chưa đáp ứng tốt được nhu cầu phục vụ của khách hàng.

Tuy nhiên, trong bối cảnh Việt nam đang tích cực hội nhập với các nền kinh tế khu vực và quốc tế và muôn vàn những cơ hội đang mở ra trước mắt, chúng ta cần khẳng định rằng tất cả các thách thức khó khăn trên không dẫn đến cái nhìn bi quan về tương lai phát triển của TCT HKVN.

CHƯƠNG III

MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN QUY TRÌNH GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TỔNG CÔNG TY HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

I. ẢNH HƯỞNG CỦA CHIẾN LƯỢC XUẤT KHẨU ĐẾN NĂM 2010 ĐỐI VỚI VẬN TẢI HÀNG KHÔNG

1. Quy mô và tốc độ tăng trưởng xuất khẩu

Mở rộng quy mô và đẩy mạnh tăng trưởng xuất khẩu là yêu cầu cần thiết đặt ra cho nền kinh tế quốc dân. Hiện nay kim ngạch xuất khẩu của nước ta thấp hơn Malaysia 6 lần, thấp hơn Thái Lan 4,5 lần. Dự thảo chiến lược phát triển kinh tế xã hội đất nước thời kỳ 2000 - 2010, dự kiến tốc độ tăng trưởng của kim ngạch xuất khẩu sẽ tăng nhanh gấp đôi so với tăng trưởng GDP, tức tốc độ tăng trưởng xuất khẩu là 14,4%/năm. Để đạt được mục tiêu này cần phải có sự tham gia tích cực của tất cả các lĩnh vực trong nền kinh tế. Sự phát triển của thương mại chắc chắn sẽ thúc đẩy các lĩnh vực khác phát triển. Giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường hàng không cũng có nhiều cơ hội để phát triển. Ngành hàng không sẽ phục vụ đắc lực cho chiến lược phát triển hướng về xuất khẩu của đất nước đến năm 2010.

2. Cơ cấu hàng hoá xuất nhập khẩu

Trong 10 năm tới, cơ cấu hàng hóa xuất nhập khẩu sẽ chủ yếu chuyển dịch theo hướng sau: gia tăng tỷ trọng hàng sản phẩm chế biến, chế tạo có giá trị cao, chú trọng sản phẩm có hàm lượng công nghệ cao đồng thời giảm dần tỷ trọng hàng xuất chưa qua chế biến. Cụ thể:

2.1. Nguyên nhiên liệu

Hiện nay chủ yếu gồm 2 loại là than đá và dầu thô. Tuy vậy, tỷ trọng nhóm hàng này sắp tới sẽ giảm do chiến lược đẩy mạnh xuất khẩu hàng chế biến công nghiệp và giảm xuất khẩu hàng nguyên nhiên liệu thô. Đến năm 2010, tỷ trọng nguyên nhiên liệu thô chỉ còn khoảng 3,5% tức khoảng 1,75 tỷ USD, do đó cần tìm nguồn hàng mới thay thế.

2.2. Hàng nông lâm thủy sản

Hiện nay, nhóm hàng này chiếm tỷ trọng là 25% tổng kim ngạch xuất khẩu, bao gồm các mặt hàng chính như: cà phê, cao su, gạo, chè, rau quả, thủy sản, hạt điều, hạt tiêu. Tuy vậy, do hạn chế mang tính cơ cấu nên vào năm 2010 tỷ trọng

giảm còn 17,2%. Một điểm cần lưu ý với nhóm hàng này là thủy sản vẫn tăng do nhu cầu thế giới tăng đều ổn định. Dự kiến kim ngạch xuất khẩu thủy sản vào năm 2010 là 3,2 - 3,5 tỷ USD. Thị trường xuất khẩu chính EU, Hoa Kỳ, Nhật Bản và Trung Quốc.

2.3. Sản phẩm chế biến và chế tạo

Xu thế chủ yếu cho thấy tỷ trọng nhóm hàng này tăng mạnh trong tổng kim ngạch xuất khẩu của cả nước, hiện nay chiếm 30%, tương đương 4 tỷ USD và dự đoán năm 2010 chiếm khoảng 40% tổng kim ngạch xuất khẩu tức 20 - 21 tỷ USD. Nhóm hàng này gồm 2 loại chủ yếu là hàng dệt may và giày dép, trong đó hàng dệt may là 14%/năm, giày dép tăng 15 - 16%/năm. Còn lại gồm hàng thủ công mỹ nghệ, thực phẩm chế biến, sản phẩm gỗ, nhựa, hoá phẩm tiêu dùng...

2.4. Sản phẩm hàm lượng công nghệ và chất xám cao

Chủ yếu là đồ điện tử và tin học. Kim ngạch xuất khẩu khá cao, dự kiến năm 2005 đạt kim ngạch khoảng 25 tỷ USD, trong đó phần mềm chiếm tỷ trọng lớn khoảng 350 - 500 triệu USD, còn lại là phần cứng và sản phẩm điện tử.

Bảng 7: Dự kiến cơ cấu hàng hoá xuất nhập khẩu giai đoạn 2001 - 2010

Tên hàng	Năm 2000		Năm 2005		Năm 2010	
	Trị giá (triệu USD)	Tỷ trọng (%)	Trị giá (triệu USD)	Tỷ trọng (%)	Trị giá (triệu USD)	Tỷ trọng (%)
Khoáng sản	3.296	24,4	2.520	9,3	1.750	3,5
Nông lâm thủy sản	3.158	23,4	5.845	21,6	8.600	17,2
Hàng chế biến	4.240	31,4	11.500	42,6	20.600	41,2
Hàng chế biến cao	750	5,6	2.500	9,3	7.000	14
Các loại hàng khác	2.056	15	4.635	17	12.050	24
Tổng kim ngạch	13.5		27.000		50.000	

Nguồn: Chiến lược xuất nhập khẩu giai đoạn 2001 - 2010. Bộ Thương mại 2001

3. Cơ cấu thị trường xuất khẩu

3.1.1. Thị trường Nhật Bản

Đối với thị trường Nhật Bản, trong những năm tới những mặt hàng chủ lực xuất khẩu sang nước này gồm: Thủy sản, hàng dệt may, giày dép và sản phẩm da, cà phê, ray quả, thực phẩm chế biến, chè, đồ gốm, sứ và sản phẩm gỗ. Đây là một trong những thị trường truyền thống có kim ngạch xuất khẩu cao của nước ta, đặc biệt hàng xuất khẩu đi thị trường này được chủ yếu chuyên chở bằng đường hàng không thông qua hai đường bay trực tiếp Thành phố Hồ Chí Minh - Narita (Tokyo) và Thành phố Hồ Chí Minh - Kansai (Osaka). Như vậy, trong tương lai Nhật Bản sẽ là một thị trường phát triển mạnh của Vietnam Airlines.

3.1.2. Thị trường ASEAN

Lịch trình thực hiện khu mậu dịch tự do ASEAN AFTA với hiệp định ưu đãi thuế quan có hiệu lực chung - CEPT chính thức thực thi vào năm 2003 đối với hầu hết các nước trong khu vực. Lợi ích do AFTA mang lại rất lớn: tăng cường quan hệ thương mại trên nhiều phương diện, lưu lượng hàng hoá xuất nhập khẩu giữa các nước sẽ tăng không ngừng do hàng rào thuế quan bị dỡ bỏ. Theo Bộ Thương mại, tăng trưởng xuất khẩu của Việt Nam sang ASEAN trong 2001 - 2005 là 10%/năm.

3.1.3. Thị trường Bắc Mỹ

Sau khi Hiệp định thương mại Việt - Mỹ được ký kết và thông qua thì triển vọng xuất khẩu sang thị trường này là lớn. Đây được xem là khâu đột phá trong chiến lược xuất khẩu của Việt Nam từ năm 2001 đến năm 2010 với mục tiêu tăng cường xuất khẩu vào Mỹ trong năm 2010 là 15 - 20%. Nguồn hàng chủ yếu gồm cà phê, tôm đông lạnh, giày dép, may mặc, hạt điều, thủy sản, thủ công mỹ nghệ, máy móc... Hiện nay, việc chuyên chở hàng hoá quốc tế sang khu vực Bắc Mỹ chưa có đường bay trực thông, các chuyến bay chở hàng tới thị trường này phải trung chuyển qua Đài Loan, Seoul, Bangkok hay Paris. Việc phát triển xuất khẩu hàng hoá sang thị trường này sẽ thúc đẩy quan hệ thương mại song phương giữa hai bên và đặc biệt nó góp phần đặc lực cho việc hình thành đường bay thẳng giữa Việt Nam và Bắc Mỹ.

3.1.4. Thị trường EU

EU là thị trường xuất khẩu lớn của Việt Nam. Quan hệ mua bán hai chiều có xu hướng gia tăng. Riêng năm 2000, kim ngạch xuất khẩu vào EU đạt 4 tỷ USD. Nguồn hàng chủ yếu gồm; dệt may, giày dép, thủy sản, rau quả, sản phẩm đồ gỗ... Từ năm 2001 - 2010, tăng trưởng xuất khẩu là 15%/năm. Với triển vọng phát triển như trên, trong giai đoạn 2001 - 2010 chắc chắn vận tải hàng không của Việt Nam sẽ có đà phát triển lớn cả về số lượng hàng hoá vận chuyển lẫn doanh thu.

3.1.5. Châu Đại dương và các khu vực khác

Tiềm năng của thị trường Châu Đại dương không nhỏ nhưng trong nhiều năm qua mức khai thác của hãng còn thấp.

Còn các thị trường còn lại chỉ chiếm một tỷ trọng thấp trong kim ngạch xuất khẩu bởi chưa khai thác đúng mức. Tuy nhiên, đó lại là những khu vực không ổn định về chính trị, mặt khác, nhu cầu nhập khẩu lại thấp. Trọng điểm của khu vực này sẽ là Ấn Độ, Dubai, Iraq, Nam Phi và Braxin.

Tóm lại, trong những năm tới, Hãng hàng không quốc gia Việt Nam sẽ có nhiều cơ hội phát triển lớn cùng với chiến lược phát triển hướng về xuất khẩu được cụ thể hoá thành các chiến lược về thị trường xuất khẩu như đã phân tích ở những phần trên. Vì vậy, cần thiết phải xây dựng định hướng phát triển vận tải hàng không quốc tế về hàng hóa của Vietnam Airlines cho phù hợp với xu thế phát triển chung của đất nước.

II. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN VẬN CHUYỂN HÀNG HOÁ XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG CỦA VIỆT NAM

1. Tình hình hoạt động giao nhận ở Việt Nam

Ở Việt Nam trước đây, trong thời kỳ chiến tranh hoạt động thương mại nói chung và hoạt động thương mại quốc tế nói riêng còn chưa phát triển. Các tổ chức giao nhận quốc tế ở Việt Nam mang tính chất phân tán. Các công ty kinh doanh xuất nhập khẩu của nước ta thường tự mình đảm nhận việc tổ chức chuyên chở hàng hoá của mình. Vì vậy các công ty đều thành lập riêng

phòng Kho vận, chi nhánh xuất nhập khẩu, trạm giao nhận ở các cảng, ga đường sắt liên vận.

Để tập trung đầu mối quản lý, chuyên môn hoá khâu vận tải, giao nhận, năm 1970 Bộ Ngoại thương (nay là Bộ Thương mại) đã thành lập hai tổ chức giao nhận:

+ Cục Kho vận kiêm Tổng công ty giao nhận ngoại thương, trụ sở ở Hải Phòng

+ Công ty giao nhận đường bộ, trụ sở tại Hà Nội

Năm 1976, Bộ Thương mại đã sát nhập hai tổ chức trên thành lập một công ty giao nhận thống nhất là Tổng công ty giao nhận và kho vận ngoại thương (Vietrans). Trong thời kỳ bao cấp, Vietrans là cơ quan duy nhất được phép tiến hành tổ chức giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu trên cơ sở uỷ thác của các công ty xuất nhập khẩu.

Trong những năm gần đây, sau khi nền kinh tế nước ta chuyển sang nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, dịch vụ giao nhận hàng hoá xuất nhập khẩu không còn do Vietrans độc quyền nữa. Nhiều cơ quan tổ chức khác nhau đã tham gia vào lĩnh vực giao nhận, trong đó nhiều chủ hàng cũng tự mình đảm nhận công tác giao nhận. Cùng với sự hội nhập với nền kinh tế của khu vực và thế giới, nền kinh tế đang có những bước phát triển quan trọng. Kim ngạch xuất nhập khẩu tăng đều qua các năm. Chính sự sôi động của hoạt động xuất nhập khẩu trong và ngoài nước đã thúc đẩy thị trường giao nhận phát triển mạnh trong những năm qua.

Hiện nay chỉ tính riêng về các doanh nghiệp trong nước tham gia vào lĩnh vực giao nhận thì đã không chỉ có các công ty của Nhà nước mà còn có rất nhiều công ty tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn tham gia vào thị trường này. Ngoài ra phải kể đến sự tham gia của các công ty nước ngoài dưới hình thức thành lập những công ty liên doanh, liên kết giữa Việt Nam và nước ngoài; hoặc uỷ quyền cho các công ty của Việt Nam; hay trực tiếp mở đại lý ở Việt Nam. Vì thế các công ty giao nhận Việt Nam chịu sự cạnh tranh rất lớn

từ không chỉ các doanh nghiệp trong nước, mà đặc biệt là cả các công ty nước ngoài đang hoạt động ở Việt Nam.

Để bảo vệ cho quyền lợi của các nhà giao nhận của Việt Nam, Hiệp hội Giao nhận kho vận Việt Nam (VIFFAS) đã được thành lập năm 1994 và cũng ngay trong năm đó hiệp hội đã trở thành thành viên chính thức của FIATA, Liên đoàn quốc tế các Hiệp hội giao nhận. Cho đến nay, VIFFAS đã có 46 thành viên. Ngoài ra, đến đầu năm 2001 đã có 25 công ty giao nhận - vận tải của Việt Nam được công nhận là hội viên hợp tác của FIATA.

Bên cạnh đó khái niệm dịch vụ giao nhận cũng đang được hiểu theo nghĩa rộng hơn là dịch vụ logistics. Dịch vụ logistics là một khái niệm bao trùm hơn và có phạm vi hoạt động rộng hơn khái niệm dịch vụ giao nhận. Tuy rằng khác nhau về tên gọi; nhưng hai khái niệm này cùng đề cập về một loại hình dịch vụ và phạm vi hoạt động là gần như trùng nhau hoàn toàn. Với sự xuất hiện khái niệm dịch vụ logistics, thị trường giao nhận Việt Nam càng sôi động và mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt hơn. Do bên cạnh những công ty đăng ký kinh doanh dịch vụ giao nhận sẽ xuất hiện những công ty đăng ký kinh doanh dịch vụ logistics; mà thực chất là cùng kinh doanh về một lĩnh vực hoạt động.

Tuy nhiên với dung lượng thị trường trong nước không lớn lắm, sự xuất hiện của nhiều công ty đảm trách về hoạt động giao nhận sẽ lại là một lợi thế quan trọng cho chủ hàng hay những người gửi hàng.

2. Dự báo thị trường vận tải hàng hoá hàng không Việt Nam

Trong giai đoạn sau khủng hoảng, thị trường vận chuyển hàng hóa quốc tế bằng đường không tiếp tục có sự tăng trưởng với tốc độ trên dưới 10%/năm và không có sự bùng nổ đặc biệt trừ khi Việt Nam chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để trở thành một trung tâm trung chuyển hàng hóa đường không và vận tải đa phương tiện của khu vực (đặc biệt là về hạ tầng và chính sách đối với các hoạt động xuất, nhập khẩu).

Đối với vận chuyển nội địa, quy mô vận chuyển khó có khả năng tăng một cách đáng kể. Vận chuyển hàng hóa trong nước bằng máy bay ít có tính ưu việt đáng kể so với đường sắt và đường bộ (ngoại trừ đối với một số ít chủng loại hàng tươi sống), trong khi đó chi phí của vận chuyển bằng máy bay lại cao hơn rất nhiều lần..

Dự báo tổng thể thị trường vận tải hàng hóa của Việt Nam đến năm 2010 thể hiện qua các số liệu sau đây:

Bảng 9: Thị trường vận tải hàng hóa giai đoạn 2002 - 2010

Năm	Quốc tế		Nội địa		Tổng	
	Tấn	% tăng	Tấn	% tăng	Tấn	% tăng
2002	83.678	10	25.913	10	109.591	10
2003	94.556	12	27.986	12	122.542	12
2004	104.958	10	30.225	10	135.182	10
2005	115.453	9	32.038	9	147.491	9
2006	126.999	9	33.960	9	160.959	9
2007	140.968	10	35.998	10	176.967	10
2008	153.656	8	37.798	8	191.454	8
2009	167.485	8	39.688	8	207.172	8
2010	182.558	8	41.672	8	224.230	8

Nguồn: Dự báo phát triển thị trường giai đoạn 2002 - 2010

Ban Kế hoạch đầu tư tổng công ty Hàng Không Việt Nam - 2001

3. Chiến lược phát triển vận tải hàng không đến năm 2010

3.1. Mục tiêu chiến lược tổng quát

Chiến lược phát triển kinh doanh vận tải hàng không của TCT HKVN cho đến năm 2010 là nhằm xây dựng một hãng hàng không Việt Nam hiện đại, có tầm cỡ quốc tế ngang tầm với các hãng hàng không trong khu vực, được ưa chuộng, hoạt động kinh doanh không ngừng phát triển một cách lành mạnh và có hiệu quả thông qua khai thác triệt để các ưu thế của chính sách mở cửa, hội nhập của Đảng và Nhà nước; thông qua tận dụng các cơ hội, tiềm năng thị trường trên cơ sở phát huy nội lực kết hợp với cơ hội hợp tác quốc tế; thông

qua tạo dựng và phát triển một đội ngũ nhân lực có trình độ cao, gắn bó lợi ích với sự phát triển và hiệu quả của doanh nghiệp.

3.2. Cu thể hoá mục tiêu chiến lược tổng quát

Trong 10 năm tới TCT HKVN sẽ phấn đấu xây dựng một hãng hàng không Việt Nam có quy mô hoạt động quốc tế trung bình trong khu vực Đông Nam Á và Tây Thái Bình Dương về các phương diện mạng đường bay, đội máy bay, khối lượng vận chuyển hành khách và hàng hóa, doanh thu, và về cơ bản tương đương với tầm cỡ các hãng hàng không quốc tế trung bình trong khu vực hiện nay.

Hãng HKVN phải trở thành một hãng hàng không hoạt động có hiệu quả, có cơ cấu và hoạt động tài chính lành mạnh, bảo toàn và phát triển vốn, thực hiện kinh doanh có lãi với tỷ suất lợi nhuận bình quân trung bình đạt được như mức trung bình của các hãng hàng không thuộc Hiệp hội hàng không châu Á - Thái Bình Dương (AAPA) mà HKVN là thành viên nhưng không thấp dưới 10%, đồng thời đảm bảo nâng cao giá trị của công ty trên thị trường.

Hãng HKVN phải trở thành một hãng hàng không có uy tín cao và được ưa chuộng ở trong nước và trong khu vực thông qua một chính sách sản phẩm và dịch vụ chất lượng, tạo dựng một cơ sở khách hàng ổn định và bền vững lâu dài, là địa chỉ thu hút và giữ nguồn nhân lực có chất lượng cao bởi môi trường năng động, linh hoạt, cơ hội cho sáng tạo, thử thách và thăng tiến phát triển nghề nghiệp.

3.3. Định hướng chiến lược tổng quát:

Hãng HKVN lựa chọn chiến lược phát triển tổng hợp trên cơ sở sự kết hợp giữa chiến lược chi phí thấp tạo ưu thế cạnh tranh cục bộ và ngắn hạn với chiến lược đa dạng hoá - cá biệt hoá nhằm phát triển sức cạnh tranh lâu dài và vững chắc.

Chiến lược đa dạng hoá - cá biệt hoá chính sách tiếp thị và định hình sản phẩm với trọng tâm phát triển mạng đường bay nội địa và khu vực dày đặc

theo quan điểm tổ chức mạng - tụ điểm, cấu trúc trục -nan, có tần suất cao, tạo nên sức cạnh tranh lâu dài, vững chắc nhằm hướng phục vụ nhu cầu đi lại đa dạng ở trong nước và trong khu vực Đông Nam Á - Tây Thái Bình Dương.

Chiến lược phát triển trên cơ sở chi phí thấp thông qua tiêu chuẩn hoá hệ thống sản phẩm cung ứng, tiêu chuẩn hoá hệ thống khai thác và cung ứng dịch vụ, hợp lý hoá hệ thống điều hành quản lý, tối ưu hoá sử dụng phương tiện tài sản, nâng cao năng suất lao động và hiệu suất kinh doanh nhằm tạo ra ưu thế cạnh tranh về giá cả hướng tới các luồng khách du lịch đi đến Việt Nam và Đông Nam Á trên các tuyến đường bay xuyên lục địa lựa chọn, cũng như một số đường bay trong nội địa và trong khu vực.

3.4. Mục tiêu kinh doanh đến năm 2010

TCT HKVN xác định môi trường phát triển những năm tới đây với chính sách không tải quốc gia và khu vực theo hướng ngày càng tự do hoá, sự điều tiết, hạn chế cạnh tranh ngày càng giảm dần. Trong điều kiện đó, TCT HKVN xác định mục tiêu đạt được một tỷ lệ phát triển cao hơn tốc độ phát triển kinh tế của Việt Nam và Đông Nam Á, cao hơn tốc độ phát triển bình quân của các hãng hàng không AAPA, đồng thời giành một thị phần áp đảo trên thị trường Việt Nam và một thị phần hợp lý trong khu vực.

Mục tiêu đạt mức tăng trưởng bình quân về số lượng khách chuyên chở 12-13%/năm và sản lượng khách/km 12-14%/năm đến 2005 và tương ứng 9-12%/năm cho giai đoạn tiếp theo đến năm 2010.

Mục tiêu khối lượng tấn hàng hoá vận chuyên đạt mức tăng trưởng 8-12%/năm cho giai đoạn từ 2002 đến 2005 và 8-10%/năm cho giai đoạn tiếp theo đến năm 2010.

Tương ứng mục tiêu đạt tổng doanh thu tăng bình quân 11-13%/năm đến 2005 và 9-11%/năm cho giai đoạn tiếp theo đến 2010.

Mục tiêu thị phần vận chuyên hành khách nội địa giữ ở mức 80% vào năm 2005 và khoảng 65% vào năm 2010. Mục tiêu thị phần vận chuyên

khách quốc tế đi đến Việt Nam giữ ở mức 37% vào năm 2005 và 34% vào năm 2010.

Mục tiêu giữ thị phần vận chuyển hàng hoá nội địa 90% và thị phần vận chuyển hàng hoá quốc tế 30% vào năm 2005 và tương ứng vào khoảng 80% và gần 30% vào năm 2010.

Cụ thể, mục tiêu vận chuyển hành khách và hàng hoá của TCT HKVN đến năm 2010 như sau:

Bảng 8: Mục tiêu tổng doanh thu vận chuyển đến năm 2005 - 2010

Năm	Doanh thu Hành khách		Doanh thu Hàng hoá		Doanh thu khác	Tổng cộng	
	1.000 USD	% tăng	1.000 USD	% tăng	1.000 USD	1.000 USD	% tăng
2002	406.673	18,6%	42.116	10,1%	39.025	487.815	17,7%
2003	462.396	13,7%	46.823	11,2%	44.280	553.499	13,5%
2004	518.478	12,1%	51.700	10,4%	49.581	619.759	12,0%
2005	563.237	8,6%	56.017	8,4%	53.848	673.102	8,6%
2010	619.560	10%	286.187	10%	592.328	1.084.038	10%

***Nguồn: Chiến lược phát triển dài hạn đến năm 2010 của TCTHKVN
 Ban tài chính kế toán - 2001***

Tới năm 2005, TCT HKVN dự kiến sẽ vận chuyển được gần 5,7 triệu hành khách và 90.000 tấn hàng hoá, với sản lượng hơn 7,5 tỷ hành khách/km chuyên chở, đồng thời đạt tổng doanh thu vận tải chừng gần 780 triệu USD chiếm khoảng 91,76% tổng doanh thu toàn TCT (hơn 14.000 tỷ đồng). Và tới năm 2010, TCT HKVN dự kiến vận chuyển được hơn 9,7 triệu hành khách, gần 140.000 tấn hàng hoá, với sản lượng đạt khoảng gần 15 tỷ hành khách/km

cung cấp một doanh thu chừng hơn 1,2 tỷ USD, gần bằng quy mô của các hãng hàng không trung bình ở Đông Nam Á hiện nay.

Đối với thị trường quốc tế: TCT sẽ chủ động cạnh tranh hiệu quả, linh hoạt để kích cầu tăng nguồn du khách vào Việt Nam, phân phối giá trên hệ thống điện tử, triển khai kênh phân phối Internet. Về thị trường nội địa: TCT sẽ giữ vững vị thế dẫn đầu thị trường, giảm tối đa chi phí phân phối.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG GIAO NHẬN HÀNG XUẤT NHẬP KHẨU BẰNG ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG TẠI TCTHKVN

1. Kinh nghiệm của một số nước trong việc tổ chức, quản lý và phát triển dịch vụ liên quan đến giao nhận hàng không

1.1. Quy trình nghiệp vụ TTHO của Thái Lan

Thủ tục giải phóng hàng: Trước khi hàng được giải phóng khỏi tầm kiểm soát của Hải quan, nhà nhập khẩu hoặc người được nhà nhập khẩu uỷ quyền và được Hải quan chấp nhận, phải tuân thủ những quy định trong Luật Hải quan và các Luật khác liên quan đến Hải quan, phải khai báo hàng hóa đầy đủ với Hải quan và nộp đủ tiền thuế, cũng như các loại thuế khác, hay nộp bảo lãnh bằng tiền cho các hàng hóa này. Việc đảm bảo bằng tiền mặt sẽ được áp dụng theo quy định cụ thể.

Trong trường hợp có yêu cầu và Hải quan nhận thấy rằng hàng hóa cần được giải phóng khẩn cấp, số hàng này sẽ được giải phóng theo những điều kiện cụ thể, mà không phải tuân thủ các điều kiện nêu trên. Trong trường hợp hàng phải nộp thuế, thì phải đặt cọc bằng tiền hay các khoản bảo đảm khác.

Thông thường, bộ hồ sơ đã hoàn chỉnh mà Hải quan yêu cầu để làm thủ tục giải phóng hàng bao gồm:

- Một tờ khai hải quan;
- Một không vận đơn;
- Hoá đơn thương mại;
- Các giấy tờ khác theo yêu cầu (như bảng kê khai chi tiết hàng trong kiện, C/O, giấy phép hay giấy cấp hạn ngạch đối với hàng thuộc diện hạn chế NK).

Sau khi hồ sơ được kiểm tra và tiền thuế đã được nộp, hàng NK sẽ được kiểm tra bình thường tại trạm Hải quan nơi nộp tờ khai hàng hóa. Cơ quan Hải quan có thể cho phép hàng hóa được kiểm tra tại nơi khác ngoài trạm kiểm tra hàng hóa ngoài giờ phải được phép của cơ quan chức năng của Hải quan.

1.2. Kinh nghiệm của Singapore Airlines (SQ) về phục vụ hàng hoá

Hiện nay, theo thực tế các dịch vụ hàng hoá của Vietnam Airlines thì hầu hết các quy trình phục vụ hàng hoá tại các cảng hàng không Việt Nam đều giống với các quy trình phục vụ hàng hoá của Singapore Airlines và quy trình phục vụ hàng hoá này đều được dựa vào kinh nghiệm của SQ nhưng chất lượng phục vụ của ta chưa thể cạnh tranh được với SQ là do trang thiết bị của họ rất hiện đại và đồng bộ, qua nhận xét của đánh giá của các cán bộ văn phòng đại diện SQ tại Việt Nam thì có thể đưa ra một số kinh nghiệm của SQ trong quy trình làm hàng như sau :

Về trang thiết bị phục vụ mặt đất : Tất cả các trang thiết bị phục vụ hàng hoá của SQ đều hiện đại và đạt tiêu chuẩn quốc tế nhưng hàng năm hãng vẫn đầu tư hàng chục triệu USD cho các thiết bị chăm sóc bảo quản hàng hóa. Hiện tại SQ có hệ thống kho hàng rộng lớn với từng kho hàng riêng để phục vụ các loại hàng đặc biệt như hệ thống kho lạnh dành riêng cho hàng dễ hư hỏng, hàng tươi sống ..., trong các kho hàng đều có hệ thống giá đỡ hàng nhiều tầng, hệ thống con lăn, cần cầu vận thăng tự động cất lấy hàng. ...các

loại hàng nguy hiểm hàng quý hiếm khi vận chuyển về có thể lưu giữ trong kho chứ không phải thông báo cho người nhận đến nhận hàng ngay như ở ta vì SQ có hệ thống kho hàng rất rộng lớn hàng chục nghìn mét vuông. SQ còn có hệ thống kho riêng để cho các hãng hàng không khác thuê kho trong vận chuyển hàng quá cảnh qua SQ.

SQ có đưa ra quy định riêng về số ngày lưu kho tối đa cho hàng hoá lưu trong kho, nếu người nhận để hàng hoá lưu trong kho quá thời hạn quy định thì tiền lưu kho những ngày tiếp theo sẽ tăng lên, làm như vậy để dành diện tích kho lưu giữ những hàng hoá mới vận chuyển đến tránh tình trạng có những loại hàng để lưu kho quá lâu trong khi hàng mới về lại không có chỗ để lưu giữ.

Đối với dịch vụ trả hàng nhập : SQ kết hợp luôn dịch vụ trả hàng với dịch vụ phục vụ hàng nhập chứ không tách riêng làm hai dịch vụ như VNA do VNA còn phải lập thêm một số kho hàng trong thành phố. Việc kết hợp dịch vụ trả hàng với dịch vụ hàng nhập giảm bớt được một số thủ tục đỡ làm mất thời gian và giảm chi phí cho khách hàng.

Đối với dịch vụ giải quyết các trường hợp bất thường : Ngay từ khâu phục vụ SQ luôn hạn chế tối đa những sai sót có thể xảy ra. Ngay khi kinh doanh khai thác vận tải hàng không trên thị trường Việt Nam, năm 1999 tổng số các vụ bất thường xảy ra của SQ là 38 vụ, chỉ bằng một nửa tổng số các vụ bất thường của VNA, nhưng công tác giải quyết của SQ rất nhanh chóng và đạt hiệu quả. Theo quy định của SQ thì sự việc bất thường xảy ra ở thị trường nào và do lỗi của bộ phận nào thì văn phòng đại diện của thị trường đó và các bộ phận gây ra lỗi phải tự giải quyết sau đó hãng sẽ xử phạt hành chính những bộ phận gây thiếu sót đó, đây chính là biện pháp gắn trách nhiệm trực tiếp của từng bộ phận cụ thể đối với nghiệp vụ của họ.

SQ rất chú trọng đến đầu tư nguồn nhân lực phục vụ hàng hoá. Xuất phát từ quan điểm con người là nhân tố quan trọng nhất nên mặc dù SQ luôn trang bị những thiết bị hiện đại phục vụ hàng hoá nhưng bên cạnh đó hàng năm

SQ vẫn đầu tư khối lượng vốn rất lớn vào nguồn nhân lực, đặc biệt là việc gửi cán bộ làm hàng đi học nước ngoài để tích lũy kinh nghiệm của các hãng lớn trên thế giới như Mỹ, Nhật.

1.3. Kinh nghiệm của Hồng Kông trong xây dựng cơ sở hạ tầng phát triển dịch vụ vận tải hàng hóa do Hãng hàng không cung cấp

Hồng Kông (HK) là một bộ phận của Trung Quốc, và hiện đang là 1 trong số các khu vực năng động nhất Châu Á. Trong hoạt động vận chuyển hàng hóa bằng đường hàng không, mỗi ngày có hơn 6000 tấn hàng hóa được vận chuyển qua HK đã biến HK trở thành 1 hub lớn trên thế giới. Hãng hàng không Cathay Pacific Airways của HK, hiện đang là 1 trong số 10 Hãng chuyên chở hàng hóa bằng đường hàng không hàng đầu trên thế giới. Hoạt động kinh doanh DVHHHK hiện chiếm 26% tổng doanh thu hàng năm của Hãng.

Hiện nay, Hãng có 1 đội máy bay vận tải hàng hóa với 11 máy bay Boeing 747 trong đó có 6 chiếc B747 - 200Fs và 5 chiếc B747 - 400Fs. Trong số đó ngoài 1 chiếc thuê từ Air Hongkong còn lại đều thuộc sở hữu của Hãng. Ngoài ra, Cathay Pacific còn sử dụng 66 chiếc máy bay chở khác để kết hợp chở hàng. Do đó, lượng hàng hóa trong mỗi tháng của Hãng đã lên tới 66,000 tấn tức là nhiều hơn tổng lượng hàng hóa của cả năm 2001 của VNA.

Toàn bộ công đoạn xử lý và phục vụ hàng hóa chuyên chở của Hãng được thực hiện thông qua Hong Kong Air Cargo Terminals Limited (Hactl). Hactl có 1 Ga hàng hóa gọi là Super Terminal 1 được xây dựng cách đây 25 năm là 1 ga hàng hóa hiện đại nhất trên thế giới hiện nay. Ga có khả năng phục vụ 2.6 triệu tấn hàng mỗi năm và có thể nâng cấp để phục vụ khối lượng hàng hóa là 3,5 triệu tấn mỗi năm. Hactl đã đầu tư 1 tỷ USD để xây dựng Ga hàng hóa này, trang bị những công nghệ hiện đại, cơ sở hạ tầng hoàn thiện để đáp ứng việc phục vụ hàng hóa cho khách hàng.

Ga có hệ thống kho bãi chứa Container gồm 3.500 vị trí chứa Container và kho chứa thùng hàng được tự động hóa hoàn toàn. Hàng hóa được đưa vào

kho để bảo quản thông qua 1 hệ thống các băng chuyền và cần trục tự động kiểm soát bằng hệ thống vi tính không có sự tham gia của con người. Chính vì vậy, việc lưu thông hàng hóa trong kho hết sức thuận tiện, nhanh chóng. Hệ thống máy tính được sử dụng chủ yếu là COSAC (Hactl Communication System for Air Cargo), không những phục vụ cho việc làm hàng hóa tại sân bay mà còn cung cấp cho khách hàng những thông tin cần thiết, chính xác về tình trạng, vị trí,.. của hàng hóa. Hệ thống này còn kết nối với mọi hoạt động của Super Terminal 1, liên kết với các Hãng hàng không, các nhà giao nhận, các nhà chức trách địa phương và các nhà cung cấp dịch vụ Logistics khác.

Đối với mọi hàng hóa, Hactl đều có thể cung cấp các trang thiết bị hiện đại để phục vụ. Đối với hàng hóa có giá trị cao, SuperTerminal 1 cung cấp 1 hệ thống phương tiện có thể cung cấp 9 xe bọc thép chuyên chở cùng 1 lúc. Đối với hàng dễ hư hỏng, Ga có 1 trung tâm phục vụ hàng dễ hư hỏng có bộ phận thông quan được chỉ định để nhanh chóng giải phóng hàng. Trung tâm này còn được liên kết trực tiếp với 2 phòng lạnh có điều hòa nhiệt độ với diện tích mỗi phòng là 2.500 m² có trang bị kho lạnh có dung tích tương đương với 1,5 lần máy bay chở hàng B-747. Đối với những hàng hóa cần chuyển phát nhanh, Ga có trung tâm chuyển phát nhanh gồm hai tầng có khả năng phục vụ 400.000 tấn hàng hóa mỗi năm. Ngoài ra, SuperTerminal 1 còn trang bị cơ sở hạ tầng cho việc làm hàng nguy hiểm trong đó tất cả các loại hàng có tính phóng xạ, động vật sống...

Ga còn thông qua hệ thống Hacid với đội ngũ xe tải chuyên chở hàng theo yêu cầu của khách hàng. Hệ thống này có thể chuyển hàng tới các kho bãi để lưu giữ cũng có thể giao trực tiếp hàng cho người nhận. Với một đội ngũ nhân viên hơn 2000 người có trình độ nghiệp vụ cao, hàng năm theo học các chương trình đào tạo quốc tế, khả năng phục vụ hàng hóa của Ga ngày càng được nâng cao và ngày càng giành được sự tin tưởng tuyệt đối của khách hàng.

Sự phát triển dịch vụ hoàn hảo phục vụ chuyên chở hàng hóa bằng đường hàng không của HK nói chung và của Cathay Pacific Airways nói riêng là 1 bài học kinh nghiệm, là cái đích cần vươn tới của VNA trong tương lai.

2. Các giải pháp từ phía nhà nước

2.1. Hoàn thiện chính sách kinh tế đối ngoại hướng mạnh về xuất khẩu

Năm 1995 là năm đánh dấu những bước ngoặt lớn trong quan hệ kinh tế đối ngoại của Việt Nam, đó là việc gia nhập ASEAN, tham gia khối mậu dịch tự do AFTA. Tiếp theo, năm 1998 Việt Nam trở thành thành viên của diễn đàn kinh tế Châu Á - Thái Bình Dương (APEC). Đặc biệt, việc Hiệp định thương mại Việt - Mỹ được thông qua đã mở ra một triển vọng lớn cho sự phát triển của hoạt động thương mại quốc tế cụ thể là hoạt động ngoại thương của Việt Nam. Trong xu hướng phát triển mạnh hoạt động mua bán quốc tế của các doanh nghiệp Việt Nam thì hoạt động giao nhận hàng không quốc tế của Hãng tất yếu sẽ phát triển. Để mở rộng hơn nữa hoạt động kinh doanh vận tải hàng không của Hãng thì một yếu tố then chốt là: Nhà nước cần tăng cường phát triển các quan hệ kinh tế đối ngoại thông qua chủ trương đường lối và chính sách cụ thể. Đó là đảm bảo ổn định về chính trị và kinh tế, giữ vững bầu không khí hoà bình, hữu nghị với các nước trong khu vực và thế giới, tạo môi trường kinh doanh thuận lợi cho hoạt động ngoại thương của đất nước từ đó góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành hàng không dân dụng nói chung và của Vietnam Airlines nói riêng.

2.2. Nhà nước cần hỗ trợ đặc lực cho Vietnam Airlines trong hoạt động giao nhận hàng không quốc tế

Giao nhận hàng không tự thân nó là một ngành kinh tế đóng góp nhiều cho ngân sách Nhà nước, cũng là ngành thu được nhiều ngoại tệ nhất. Đặc thù của ngành hàng không là cần một khối lượng vốn đầu tư lớn về trang thiết bị,

cơ sở vật chất kỹ thuật, đào tạo nguồn nhân lực... Nhiều khi yêu cầu về vốn vượt quá khả năng của TCTHKVN nếu không có sự hỗ trợ tích cực từ phía Nhà nước. Thật vậy, chi phí để mua một chiếc Boeing 777 khoảng 140 triệu USD, một chiếc Boeing 767 khoảng 80 - 120 triệu USD và để đào tạo được một cán bộ hàng không có trình độ đại học hay phi công lái máy bay phải mất khoảng 5 - 7 năm. Với thời gian đầu tư dài và lượng vốn đầu tư lớn như vậy thì rất cần thiết phải có sự hỗ trợ của Nhà nước cho hoạt động kinh doanh vận tải của TCT. Cụ thể:

- Cần có chính sách đối với không tải, điều tiết hài hoà tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển hoạt động giao nhận hàng không quốc tế của Việt Nam.
- Cần có chính sách hỗ trợ tài chính ban đầu, tạo điều kiện để TCT phát triển. Trước mắt, Chính phủ nên cho phép TCT được giữ lại 50% phần thuế thu nhập doanh nghiệp nhằm tạo cơ hội cho Hãng tái đầu tư, tăng phần vốn tích lũy trong cơ cấu vốn.
- Cần ưu tiên cho TCT sử dụng vốn vay như ODA để đầu tư phát triển, đặc biệt phát triển đổi mới đội bay, hiện đại hoá cơ sở vật chất kỹ thuật đào tạo đội ngũ nhân lực có trình độ như phi công, cán bộ quản lý chuyên ngành về thương mại...
- Cần sớm ban hành quy định về thủ tục thuê máy bay hợp lý, sao cho phù hợp với thông lệ quốc tế nhằm tạo điều kiện cho TCT có ưu thế trong việc đàm phán thuê mua máy bay. Nhà nước đứng ra bảo lãnh (thông qua Bộ Tài chính hoặc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam) để TCT có thể vay vốn mua máy bay thông qua các tổ chức tín dụng xuất nhập khẩu và miễn lệ phí bảo lãnh cho khoản vay này.
- Phát triển quan hệ ngoại giao, mở rộng quan hệ hợp tác hàng không với các hãng hàng không lớn trên thế giới nhằm tạo điều kiện cho Vietnam Airlines có thể tiếp thu được các công nghệ tiên tiến, học hỏi các kinh nghiệm quản lý hiện đại, tăng khả năng huy động vốn quốc tế.

- Cho phép các công ty thành viên của TCT tham gia vào thị trường chứng khoán, được quyền phát hành các loại cổ phiếu, trái phiếu nhằm thu hút nguồn vốn nhân rồi, liên kết với các thị trường vốn bên ngoài, phát triển thị trường vốn quốc tế, thu hút vốn nước ngoài, từ đó tăng lượng vốn đầu tư cho TCT.

2.3. Hoàn thiện hệ thống cơ sở hạ tầng

Để hoạt động giao nhận hàng không có hiệu quả thì phải đầu tư vào các yếu tố sau: hệ thống cất/ hạ cánh, đường lăn, sân đỗ, kho hàng, thiết bị xếp dỡ ULD, các nút giao thông vệ tinh...

Đặc biệt, kho hàng là một yếu tố quan trọng trong việc xây dựng một sản phẩm vận tải hàng hóa tiêu chuẩn. Hiện nay kho hàng của TCT tại các sân bay Nội Bài, Đà Nẵng... còn giới hạn về mặt bằng và trang thiết bị phục vụ hàng hoá. Mặt bằng xếp dỡ hàng hóa tại Nội Bài quá nhỏ dẫn đến việc không đáp ứng đủ yêu cầu về thời gian khi có quá nhiều chuyến bay có giờ bay sát nhau. Việc không có các phương tiện phục vụ như cân dùng cho cân ULD làm cho việc tính trọng tải chất xếp trong ULD không chính xác. Các phương tiện soi chiếu quá nhỏ khiến cho thời gian làm thủ tục cho khách bị kéo dài không cần thiết. Do vậy, cần phải sớm đổi mới, nâng cấp hệ thống ga cảng và trang thiết bị xếp dỡ hàng hoá.

Với xu hướng container hoá hiện nay, để theo kịp bước phát triển của các nước khác, nước ta cần đầu tư rất lớn để xây dựng hệ thống cơ sở hạ tầng phục vụ cho phương thức chuyên chở hàng hoá bằng container như bãi container, trạm container đường ô tô, trạm giao nhận phục vụ hàng lẻ bằng container...

Ngoài ra hệ thống đường sá, cầu cống, bến bãi, các trạm đóng gói và các phương tiện vận chuyển, xếp dỡ của cảng...cũng cần được quan tâm và đầu tư đúng mức. Như vậy cần phải hoàn thiện hệ thống đường sá, cầu cống...để việc chuyên chở hàng hoá diễn ra thuận tiện và nhanh chóng.

Cơ sở hạ tầng là những yếu tố thiết yếu nhất để phát triển bất kỳ một hình thức kinh doanh nào, vì nó là cái khung xương, là cái nền để các hoạt động kinh doanh phát triển. Nước ta cần đầu tư có trọng điểm và hợp lý để xây dựng cơ sở hạ tầng để phát triển không chỉ hoạt động giao nhận mà còn nhiều hình thức kinh doanh khác.

2.4. Giảm thiểu các phiền hà về thủ tục hành chính, hải quan

Các thủ tục hành chính quan liêu là một trở ngại lớn cho sự phát triển của các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động kinh doanh giao nhận hàng không nói riêng. Nhằm tạo điều kiện cho việc phát triển hàng không quốc tế thì Nhà nước và Cục Hàng không dân dụng Việt Nam cần sớm ban hành các văn bản pháp luật hướng dẫn đối với các ngành và bộ phận liên quan như Hải quan, an ninh hàng không... hoạt động thật nhịp nhàng với hãng vận chuyển; kiện toàn bộ máy tổ chức các ngành các cấp theo hướng gọn nhẹ và hiệu quả, thực hiện nguyên tắc 1 cửa, khắc phục sự chồng chéo trong quản lý, giám sát của các cơ quan có liên quan; đơn giản thủ tục XNK, hải quan đặc biệt là sự phối hợp chặt chẽ giữa các Bộ, ngành nhằm đơn giản hóa thủ tục vận chuyển hàng không quốc tế, có chính sách ưu đãi, khuyến khích nhu cầu vận chuyển bằng đường hàng không, từ đó giảm bớt các thủ tục hành chính không cần thiết, tạo điều kiện cho hàng hoá lưu chuyển nhanh chóng và dễ dàng, không gây phiền hà cho các chủ hàng xuất nhập khẩu mà vẫn đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của pháp luật.

2.5. Hoàn thiện cơ chế quản lý và điều tiết ngành HK dân dụng

Sự thích hợp của việc quản lý Nhà nước đối với ngành hàng không dân dụng sẽ tạo nên một môi trường thuận lợi cho hoạt động kinh doanh dịch vụ giao nhận hàng không quốc tế. Điều này thể hiện ở chỗ Nhà nước cần có chính sách bảo hộ thích hợp đối với các doanh nghiệp vận tải hàng không trong nước nói chung và Vietnam Airlines nói riêng. Có như thế, một hãng hàng không còn “non trẻ” như Vietnam Airlines mới có điều kiện phát triển trước các hãng hàng không khác trong khu vực và quốc tế. Qua nghiên cứu

các kinh nghiệm về phát triển vận tải hàng không ở một số nước như: Singapore, Thái lan, Malaysia, ta thấy rằng Nhà nước cần phải kiểm soát và điều tiết một cách có hiệu quả thị trường kinh doanh vận tải hàng không bằng các biện pháp điều phối quan hệ cung - cầu trên thị trường, cước phí vận chuyển và khối lượng hàng hoá vận chuyển. Có như vậy mới có thể đảm bảo được các lợi ích của khách hàng, đồng thời tạo điều kiện cho các doanh nghiệp vận tải hàng không trong nước phát triển trong môi trường cạnh tranh bình đẳng và lành mạnh: cạnh tranh thông qua chất lượng dịch vụ cung ứng và mạng lưới xúc tiến thương mại là chủ yếu thay vì cạnh tranh về cước phí vận tải.

Thật vậy, Nhà nước nên kiểm soát giá cước trên cơ sở quan hệ cung - cầu trên thị trường vận tải hàng không có tính đến các yếu tố có liên quan khác như giá thành sản xuất, cước phí vận tải đường biển, đường bộ... Giá cước ở đây với chức năng là công cụ điều tiết quan hệ cung - cầu cần phải được xây dựng phù hợp với từng đường bay và khu vực bay nhất định bởi thị trường vận tải hàng không vốn rất nhạy cảm về giá. Nếu có nhiều hãng hàng không cùng kinh doanh khai thác trên cùng một đường bay thì Nhà nước cần có biện pháp hạn chế các hãng cạnh tranh về giá, thay vào đó cần khuyến khích các phương thức cạnh tranh lành mạnh khác như: cải tiến chất lượng dịch vụ cung ứng, chuyên chở hàng hoá một cách an toàn và theo đúng thoả thuận, mở rộng dịch vụ vận tải đa phương thức giao hàng tận cửa, giải quyết các khiếu nại của khách hàng nhanh chóng và thoả đáng... Thêm vào đó, nhằm nâng cao tính chủ động và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của TCT, Nhà nước nên cho phép TCT được quyền tự ấn định và điều chỉnh giá cước vận chuyển trong khuôn khổ quy định của pháp luật, còn Nhà nước sẽ đóng vai trò là thanh tra giám sát chung.

2.6. Xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ và nhất quán, phù hợp với luật pháp và thông lệ quốc tế

Cho đến nay, hoạt động giao nhận vẫn chưa hề được điều chỉnh bởi một bộ luật riêng nào mà vẫn đang nằm trong sự điều chỉnh phân tán của nhiều bộ luật khác nhau và chịu sự quản lý của nhiều ban ngành khác nhau.

Luật Thương mại được Nhà nước ban hành và có hiệu lực từ ngày 01/01/1998 nhằm điều chỉnh hành vi của thương nhân và các giao dịch thương mại trong đó có hoạt động giao nhận. Song luật Thương mại còn có sự chồng chéo của bộ luật dân sự và mới chỉ điều chỉnh hoạt động giao nhận ở những khía cạnh và phạm vi rất ít ỏi như: khái niệm, phạm vi hoạt động...

Mặt khác, như đã phân tích ở các phần trước, giao nhận hàng không có tính quốc tế và toàn cầu hoá sâu sắc. Bởi vậy, nó đòi hỏi chúng ta cần xây dựng các quy định pháp luật về hàng không dân dụng (Luật Hàng không dân dụng) sao cho phù hợp với các Công ước và Nghị định quốc tế về hàng không dân dụng.

Hiện nay cần phải sửa đổi một số điểm sau trong Luật Hàng không dân dụng Việt nam có liên quan đến tổ chức chuyên chở hàng hoá xuất nhập khẩu:

Đối với quy định về thời hạn trách nhiệm của người vận chuyển hàng không đối với hàng hoá: Luật Hàng không dân dụng Việt Nam quy định người chuyên chở chịu trách nhiệm đối với hàng hoá kể từ khi người gửi hàng giao hàng cho người vận chuyển cho đến khi người vận chuyển giao hàng cho người nhận hàng. Trong khi Công ước Vácava 1929 quy định người chuyên chở chịu trách nhiệm đối với hàng hoá trong quá trình vận chuyển hàng không bao gồm quá trình hàng nằm dưới sự quản lý và bảo quản của người chuyên chở ở trong sân bay, trong máy bay hay ở bất kỳ nơi nào máy bay phải hạ cánh ở ngoài sân bay. Quá trình vận chuyển này còn gồm cả quá trình vận chuyển bằng đường bộ, đường sông... Nếu nhằm mục đích thực hiện hợp đồng vận tải đã ký giữa người gửi hàng và hãng hàng không. Quy định như trên là rõ ràng, đầy đủ và hợp lý; trong khi quy định của Luật Hàng không dân dụng Việt Nam là không đầy đủ và có phần còn khác biệt.

Thêm nữa khi quy định về cơ sở trách nhiệm của người vận chuyển, Công ước Vácava quy định người chuyên chở chịu trách nhiệm về mất mát, hư hại và giao chậm hàng; còn Luật Hàng không dân dụng Việt Nam lại quy định người vận chuyển không chịu trách nhiệm đối với trường hợp giao hàng chậm. Đây là một bất hợp lý khó chấp nhận. Mặt khác, Luật cũng chưa nói rõ giới hạn trách nhiệm bồi thường của người vận chuyển.

Một số quyết định, thông tư riêng lẻ của Bộ Giao thông vận tải, Bộ Tài chính, Tổng cục Hải quan cũng mới chỉ đề cập đến những khía cạnh khác nhau của hoạt động giao nhận. Cho nên để điều chỉnh được sự phát triển của dịch vụ giao nhận ở nước ta hiện nay, Nhà nước cần ban hành những chính sách quản lý thích hợp mang tính đồng bộ hoá.

Thực tế có nhiều công ty đăng ký kinh doanh hoạt động logistics, nhưng thực chất là kinh doanh giao nhận, vì giao nhận nằm trong hoạt động logistics và hai hoạt động này có phạm vi hoạt động trùng lặp nhau khá nhiều. Để quản lý tình trạng này, Nhà nước cần ban hành những quy định rõ ràng về hai khái niệm (mà thực chất là sự mở rộng khái niệm của hoạt động giao nhận).

Nhà nước cũng cần thiết lập mối quan hệ tầm vĩ mô giữa Bộ Giao thông vận tải, Bộ Thương mại, Tổng cục Hải quan và Ngân hàng, với vai trò kiểm soát luồng ngoại tệ vào ra và hoạt động thu chi của các công ty. Mục đích của mối quan hệ này là giám sát hoạt động logistics và đề ra các kiến nghị đối với chính phủ, tránh tình trạng cờ đến tay người ấy phát nhưng không có ai chịu trách nhiệm trên thực tế.

3. Giải pháp từ Tổng công ty Hàng không Việt Nam

3.1. Biện pháp trong khâu chuẩn bị và kiểm tra chứng từ

Khâu chuẩn bị chứng từ là khâu rất quan trọng trong toàn bộ quy trình, bởi vì hoạt động giao nhận hàng xuất nhập khẩu bằng đường không cần rất nhiều loại chứng từ khác nhau bao gồm chứng từ về hàng hoá, chứng từ về vận tải, các loại giấy tờ về hải quan, thuế...

Khâu này thường mắc lỗi do không kiểm tra kỹ chứng từ và mất nhiều thời gian.

□ Có thể phân loại chứng từ thành từng loại riêng biệt và phân công mỗi người phụ trách về một loại chứng từ. Điều này sẽ giảm bớt sự chồng chéo công việc trong các ban, ngành của TCT. Cũng như làm giảm tiến độ chuẩn bị và kiểm tra chứng từ do mỗi người sẽ phụ trách một loại chứng từ nên sẽ quen thuộc và có kinh nghiệm trong việc phát hiện những lỗi sai trong loại chứng từ đó. Tuy nhiên biện pháp này sẽ làm khâu chuẩn bị chứng từ bị phân tán, manh mún và nhiều khi bộ chứng từ có thể không khớp nhau làm cho tiến độ chuẩn bị chứng từ còn chậm hơn. Để khắc phục tình trạng đó có thể chia nhân viên thành từng nhóm cùng thực hiện công việc và sẽ chịu sự giám sát của một người là trưởng nhóm.

□ Lưu ý nhân viên về đặc điểm của các loại hàng hoá khác nhau cũng như điều kiện xuất nhập khẩu khác nhau sẽ dẫn đến bộ chứng từ gồm nhiều loại chứng từ khác nhau, chẳng hạn như hàng phục vụ cho công trình, máy móc, thiết bị, hàng viện trợ là máy móc...nên bộ chứng từ sẽ thường phải có các chứng từ như: giấy chứng nhận xuất xứ, giấy chứng nhận phẩm chất hoặc chứng từ giám định chất lượng cùng những giấy tờ cho phép xuất nhập khẩu hoặc những văn bản khác của Nhà nước...

□ Sai sót trong khâu kiểm tra chứng từ nhiều khi do khách hàng giao thiếu chứng từ, hoặc giao chứng từ làm nhiều lần. Vì thế, nhân viên tài liệu đã không kiểm tra kỹ chứng từ, không phát hiện ra những lỗi sai trong chứng từ hoặc bộ chứng từ không thống nhất với nhau. Do đó, cần kiểm tra kỹ chứng từ ngay khi khách hàng giao cho, nếu khách hàng giao thiếu thì phải yêu cầu khách hàng giao đủ chứng từ trong thời gian sớm nhất chỉ trong một lần. Tránh tình trạng giao nhiều lần sẽ dẫn đến sự phân tán, mất tập trung của nhân viên kiểm tra chứng từ.

□ Đào tạo nghiệp vụ chuyên môn cho những nhân viên trẻ chưa có kinh nghiệm như: mở những lớp chuyên môn nghiệp vụ ngắn hạn về nghiệp vụ

giao nhận; do chính những nhân viên có năng lực và kinh nghiệm trong TCT giảng dạy cho những nhân viên trẻ.

□ Hiệp hội giao nhận kho vận Việt Nam cũng luôn mở những lớp đào tạo nghiệp vụ, TCT nên gửi nhân viên của mình tham gia học những lớp đó. Hiệp hội giao nhận cũng cấp giấy chứng nhận trình độ chuyên môn nghiệp vụ để làm việc trong lĩnh vực giao nhận. TCT có thể yêu cầu nhân viên của mình, đặc biệt là những nhân viên trẻ phải có hoặc khuyến khích họ nên có những chứng chỉ như thế. Điều này không chỉ nâng cao chất lượng quy trình nghiệp vụ của TCT mà còn tạo lòng tin cho khách hàng vào đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp của TCT.

□ Tuyển dụng thêm nhân viên mới có chuyên môn nghiệp vụ để thay thế những nhân viên đã có tuổi ở TCT khi những nhân viên này về hưu. Tạo được sự chuyển tiếp giữa thế hệ nhân viên này và thế hệ nhân viên tiếp theo trong TCT mà không tạo ra sự xáo trộn và ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ của TCT là yếu tố quan trọng để gây dựng uy tín, niềm tin và một hình ảnh tốt đẹp về TCT với khách hàng

Phương thức vận tải bằng đường không cần rất nhiều loại chứng từ khác nhau nên trong khâu chuẩn bị và kiểm tra chứng từ công ty cần tiến hành một cách kỹ lưỡng đảm bảo tính hợp lệ, chính xác và thống nhất cũng như đầy đủ, hoàn chỉnh của toàn bộ chứng từ.

3.2. Đầu tư phát triển cơ sở hạ tầng và phương tiện kinh doanh

□ Phát triển đội bay

Hiện nay đội bay của TCTHKVN còn rất hạn chế cả về số lượng lẫn chất lượng. Đội ngũ máy bay hiện tại chủ yếu là thuê của nước ngoài nên chi phí rất lớn, thêm vào đó chi phí thuê máy bay cao nên ảnh hưởng lớn đến kết quả kinh doanh của TCT. Vì vậy, giá cước vận chuyển còn quá đắt. Mặt khác, với đội máy bay hạn chế nên vẫn chưa đáp ứng được nhu cầu của thị trường. Để tăng khả năng cạnh tranh và nâng cao hiệu quả trong vận chuyển hành khách và hàng hoá, trong thời gian tới, TCT cần phải có đội ngũ máy bay sở hữu đủ

lớn, hiện đại đáp ứng được những biến động về nhu cầu thị trường đồng thời góp phần làm tăng uy tín cho mình.

Đội máy bay cũ của Hãng hiện nay hầu như không được đưa vào khai thác. Vì vậy, có thể bán hoặc cho thuê đội máy bay này để bù tiền mua máy bay mới. Trong thời gian tới các máy bay thế hệ cũ này sẽ phải được thay thế dần dần bằng các máy bay hiện đại và chuyên dụng. Vấn đề ở đây là phải xác định được số lượng, chủng loại máy bay, định hướng công nghệ, sức tải và lịch trình bổ sung đội máy bay một cách hợp lý để cân đối giữa năng lực chuyên chở của TCT với số lượng hàng hoá đi và đến. Về phương thức mua sắm, hình thức mua trả góp hoặc thuê tài chính có kết hợp với thế chấp và sử dụng xuất khẩu có thể sẽ là những công cụ tài trợ thích hợp trong giai đoạn tới. Thay thế dần dần các máy bay thuê bằng các máy bay mua sẽ làm tăng tỷ lệ sở hữu của TCT đối với đội máy bay, từ đó giúp TCT tiết kiệm được nhiều chi phí khai thác, giảm tối đa rủi ro xảy ra tai nạn và chủ động được nguồn vốn.

Căn cứ vào dự báo phát triển thị trường và mạng đường bay, nhu cầu sử dụng máy bay của Vietnam Airlines trong những năm tới là:

Bảng 9: Nhu cầu đầu tư mua máy bay

Loại máy bay	1997	2000	2005
Loại tầm ngắn (70 - 100 ghế)	6	9	14
Loại tầm trung (120 - 180 ghế)	10	14	24
Loại tầm trung xa (250 - 330 ghế)	3	13	24
Loại tầm xa (trên 330 ghế)	3	5	6

Nguồn: Chiến lược phát triển Hãng HKQGVN đến 2005

TCT HKVN - 2000

Bảng 10: Nhu cầu vốn đầu tư mua máy bay

Đơn vị tính: USD

Loại máy bay	Tổng số	1997	2000	Đến 2005
Loại tầm ngắn (70 – 100 ghế)	21 600 000	72 000 000	48 000 000	96 000 000
Loại tầm trung (120 – 180 ghế)	51 200 000	64 000 000	192 000 000	256 000 000

Loại tầm trung xa (250 – 330 ghế)	680 000 000	272 000 000	72 000 000	136 000 000
Loại tầm xa (trên 330 ghế)	480 000 000	0	0	480 000 000

Nguồn: Chiến lược phát triển Hãng HKQGVN đến 2005

TCT HKVN - 2000

□ **Đổi mới công nghệ thông tin**

Phát triển công nghệ thông tin của Hãng phải đảm bảo hệ thống cả về tổ chức, trang thiết bị và sử dụng các phần mềm trong các cơ quan đơn vị của Hãng

Phát triển công nghệ thông tin chủ yếu dựa trên cơ sở tiếp thu công nghệ của nước ngoài đặc biệt là tiếp thu công nghệ tiên tiến của các công ty hàng đầu thế giới, tranh thủ tư vấn các chuyên gia có kinh nghiệm trong nước và thu hút nguồn vốn đầu tư nước ngoài để đánh giá và lựa chọn công nghệ tiên tiến nhất, rút ngắn sự tụt hậu so với thế giới.

Nhu cầu đầu tư và phát triển công nghệ thông tin trong những năm tới:

- Máy tính hoá trong mọi hoạt động sản xuất kinh doanh của Hãng, ưu tiên các ứng dụng chuyên ngành, phục vụ hoạt động thương mại điều hành khai thác bay và quản lý của Hãng.
- Xây dựng mạng thông tin máy tính riêng của Hãng trên phạm vi cả nước ghép nối với nước ngoài qua các mạng quốc tế, mạng thông tin được xây dựng phải có tính dịch vụ và đa hình thức: thông tin bằng tiếng nói, số liệu, truyền chữ, truyền hình trên mặt đất, cũng như trên máy bay.
- Theo khuyến cáo của Unisys – một công ty máy tính có uy tín, Hãng không quốc gia Việt Nam đã xây dựng một số dự án đầu tư phát triển công nghệ thông tin bao gồm:
 - + Dự án xây dựng mạng thông tin nội bộ Hãng Hãng không quốc gia Việt Nam (LAN)
 - + Dự án đầu tư phát triển hệ thống (DCS)
 - + Dự án quản lý tài chính (GAS)

- + Dự án về hệ thống điều hành khai thác bay
- + Dự án bảo dưỡng kĩ thuật và cung ứng vật tư khí tải máy bay
- + Dự án quản lý doanh thu (YMS)
- + Dự án xây dựng ngân hàng dữ liệu hàng không
- + Dự án SITA AIR Cargo Service

□ ***Hiện đại hoá hệ thống kho bãi và các trang thiết bị phục vụ mặt đất***

Cơ sở vật chất, trang thiết bị của VNA mặc dù đã có sự đầu tư lớn trong những năm qua song vẫn chưa thực sự đáp ứng với yêu cầu của khách hàng. Hệ thống kho bãi còn nhỏ, phân tán, chưa đầy đủ trang thiết bị hiện đại phục vụ bảo quản hàng hóa đặc biệt là các hàng đặc biệt. Hiện chỉ có Kho hàng hóa Tân Sơn Nhất là có trang bị phòng lạnh, phòng bảo quản hàng nguy hiểm, phòng an ninh. Do đó, để nâng cao khả năng phục vụ hàng hóa, trong tương lai VNA cần phải có sự đầu tư, cải tiến nhiều hơn nữa để phục vụ tốt việc làm hàng.

Các trang thiết bị mặt đất có chức năng phục vụ kĩ thuật và thương mại giữa hai chuyến bay và sau khi bay như phục vụ nâng đỡ hàng lên xuống máy bay, đưa hàng hoá ra vào máy bay, vận chuyển và tra nạp nhiên liệu dầu mỡ cho máy bay, chuyên chở kéo đẩy máy bay vào và ra khỏi vị trí đỗ của máy bay...

Trước mắt, Hàng không quốc gia Việt Nam sẽ tiến hành thay thế dần những trang thiết bị quá cũ, đã hết hạn sử dụng. Sau đó sẽ phải đầu tư đồng bộ các trang thiết bị để đảm bảo yêu cầu sử dụng cũng như để phù hợp với sự phát triển của khoa học công nghệ. Theo ước tính trong tương lai, cần khoảng 70 triệu USD để đầu tư vào các trang thiết bị phục vụ mặt đất. Nhu cầu về trang thiết bị mặt đất tập trung chủ yếu vào một số loại sau:

- + Xe nâng hàng dùng để đưa hàng hoá.
- + Xe đầu kéo dùng để kéo đẩy máy bay.
- + Thiết bị tra nạp nhiên liệu dầu mỡ.
- + Trạm cấp điện dùng để cấp điện cho máy bay.

- + Trạm khởi động khí để cung cấp khí với lưu lượng, áp suất, nhiệt độ ổn định để kiểm tra và khởi động động cơ máy bay.
- + Xe vệ sinh đường bay để thu dọn chướng ngại vật trên đường băng.

Có thể nói các trang thiết bị mặt đất rất đa dạng do đó nhu cầu đầu tư cũng rất đa dạng. Tuy nhiên, nếu chúng ta biết điều phối hợp lý thì chúng ta vừa có thể đáp ứng được yêu cầu đặt ra, vừa có thể hiện đại hoá được hệ thống trang thiết bị.

Bảng 11: Nhu cầu vốn đầu tư vào trang thiết bị mặt đất

Đơn vị tính: USD

Năm	1997	2000	2005
Nhu cầu vốn đầu tư trang thiết bị	7.819.200	11.040.000	58.800.000

Nguồn: Chiến lược phát triển Hãng HKQGVN đến 2005

TCT HKVN - 2000

□ ***Nâng cao chất lượng dịch vụ***

- Dịch vụ mặt đất: Không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ mặt đất từ những khâu: tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và kiểm soát chất lượng dịch vụ, thông qua việc kiểm tra các quy trình dịch vụ và tổ chức các hệ thống báo cáo thường xuyên từ các đơn vị cơ sở.
- Dịch vụ trên không: Đảm bảo lô hàng được xếp đúng cách và đúng quy chế dành riêng cho lô hàng để tránh đổ vỡ hỏng hóc vì phần lớn hàng vận chuyển bằng máy bay là hàng quý có giá trị, thậm chí là hàng mau hỏng.

3.3. Đẩy mạnh công tác quảng cáo tiếp thị

TCT HKVN cần phải chú trọng đầu tư hơn nữa vào quảng cáo thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, sách báo, tạp chí, tranh ảnh... Cần có các cuộc hội thảo chăm sóc khách hàng, giảm giá đối với khách hàng lớn và khách hàng thường xuyên. TCT cần hoạch định những chiến lược, hình thức quảng cáo cụ thể, có định hướng tập trung vào những công ty giao nhận có nhiều nguồn hàng và đội ngũ giao nhận hùng hậu dày dặn kinh nghiệm.

Mạng lưới bán hiện nay của Hãng Hàng HKQGVN mặc dù khá rộng song chưa đáp ứng được yêu cầu phát triển trong tương lai. Hãng HKVN cần tăng

số lượng đại lý và các điểm tập kết hàng hoá để dễ dàng cho các chủ hàng khi họ có nhu cầu vận chuyển.

Vấn đề quảng cáo của HKVN hiện nay vẫn còn hạn chế. Cần phải quảng cáo trên mọi phương tiện bằng mọi hình thức, quảng cáo có trọng điểm trên mọi lĩnh vực.

Đối với thị trường các công ty giao nhận: giá cả của HKVN cho các công ty giao nhận là hợp lý, song chưa có biện pháp để quảng cáo, phát động dịch vụ này. Khuyến khích các công ty giao nhận này sử dụng chuyên bay của HKVN.

Với thị trường các công ty xuất nhập khẩu: thời điểm này có thể là thời gian thích hợp cho HKVN thực hiện mạng lưới lớn cho các dịch vụ hợp nhất. Có thể tổ chức mạng lưới bán hàng của phòng hàng hoá năng động hơn, chào giá đến từng doanh nghiệp bao thầu từ việc nhận hàng tại nơi sản xuất đến khi chuyển giao cho người nhận tại điểm đến. Không một tổ chức nào khác có vị trí tốt hơn HKVN trong việc tận dụng được cơ hội này.

3.4. Phát triển hình thức chuyên chở hàng hóa bằng Container

Chuyên chở bằng Container có nhiều ưu điểm đảm bảo an toàn cho hàng hóa rất cao, đồng thời cũng giảm đáng kể chi phí bốc dỡ, giảm thủ tục hành chính và TTHQ, đặc biệt đối với chuyên chở hàng hóa quá cảnh và xuyên lục địa.

Mặc dù, TCT HKVN đã áp dụng chuyên chở hàng bằng Container từ khi thể hệ máy bay cũ được thay thế, song trên thực tế những Container này cũng chỉ dùng để xếp hàng, đảm bảo an toàn và tận dụng thể tích khoang hàng trong quá trình vận chuyển, còn để phục vụ cho việc chuyên chở hàng quá cảnh và xuyên quốc gia thì chưa có.

Nội dung chính của giải pháp này là thay vì vận chuyển hàng bằng loại Container thông thường như hiện nay, cần sử dụng thêm loại Container có niêm phong phục vụ cho việc chuyên chở hàng hóa XNK và hàng quá cảnh; đồng thời xây dựng kế hoạch khai thác chuyên chở hàng hóa và cung cấp loại

Container có niêm phong cho các nhà sản xuất trong nước để họ có thể đóng hàng tiêu thụ trong nước cũng như XK tại nơi sản xuất.

3.5. Phát triển hình thức vận tải đa phương thức (VTĐPT)

Do đặc điểm VTHK là chỉ chuyên chở hàng từ sân bay đến sân bay nên chuyên chở hàng từ điểm đi đến điểm đến cần có sự kết hợp giữa hàng không với các phương tiện vận chuyển khác như đường bộ, đường sắt... Hơn nữa, giá cả của các phương thức khác rẻ hơn nhiều so với VTHK nên phát triển hình thức VTĐPT là một trong những cách tốt nhất để có thể hợp lý hóa quãng đường vận chuyển và giảm chi phí vận chuyển đồng thời vừa có khả năng mở rộng mạng lưới vận tải trên thế giới.

Để phát triển hình thức vận tải này cần tiến hành các biện pháp sau:

- Tiến hành đàm phán và ký kết các thoả ước hỗ trợ vận tải đường bộ, đường sắt... để có được thuận lợi về lịch trình, cước phí...;
- Thống nhất quy trình kiểm tra, giám sát hàng hóa XNK với hải quan;
- Các phương tiện vận tải cùng xúc tiến khuyến khích trưng quảng cáo thu hút khách hàng;
- Xây dựng các phương án triển khai vận chuyển những mặt hàng có khả năng kết hợp vận chuyển với các phương thức vận tải này.

3.6. Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Phát huy nhân tố con người là một trong những nội dung mà tất cả các doanh nghiệp đều chú trọng. Muốn phát huy được nhân tố con người thì đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cần phải đảm bảo những điều kiện sau:

- Cơ cấu lao động phải hợp lý phù hợp với đặc thù kinh doanh của một hãng hàng không. Chú ý tới tỷ trọng lao động quản lý và bộ máy hành chính gián tiếp.
- Tiêu chuẩn cán bộ cần phải nâng cao theo các tiêu chuẩn quốc tế và phù hợp với chức danh.

- Cần bổ sung và bồi dưỡng đội ngũ nhân viên làm hàng có nghiệp vụ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm góp phần làm giảm tiến độ quy trình giao nhận hàng XNK.
- Đội ngũ thợ kỹ thuật máy bay thế hệ mới còn thiếu nghiêm trọng, đặc biệt là thợ kỹ thuật chưa được cấp bằng theo tiêu chuẩn quốc tế, thiếu cán bộ đầu ngành giỏi, cán bộ nghiệp vụ chưa được bổ túc nâng cao trình độ như yêu cầu đặt ra, số người có trình độ đại học trở lên còn ít. Do đó cần phải nâng cao hơn nữa chất lượng đội ngũ này.

3.7. Các giải pháp về vốn và tài chính

Dự báo tổng nhu cầu vốn cho ngành Hàng không dân dụng Việt Nam đến năm 2010 là vào khoảng 4 tỷ USD. Nhưng có thể nói rằng nguồn lực của Hãng HKQGVN, với quy mô vốn và tài sản như hiện nay là quá ít so với nhu cầu cũng như so với các hãng hàng không trong khu vực. Vì vậy, tình trạng chung của tất cả các đơn vị trong Hãng HKQGVN là thiếu vốn, kể cả vốn lưu động lẫn vốn cố định. Tiềm lực tài chính yếu kém đã hạn chế nhiều đến sự phát triển của HKQGVN, đặc biệt là đầu tư phát triển đội máy bay và các trang thiết bị để nâng cao năng lực cạnh tranh và nâng cao hiệu quả vận tải hành khách thì HKVN cần phải có một nguồn vốn xứng đáng với quy mô của một Hãng hàng không quốc gia. Vấn đề thiếu vốn chỉ có thể giải quyết thông qua các nguồn vốn. Để giải quyết vấn đề đó, HKVN cần chú trọng khai thác các nguồn sau:

- Vay vốn thông qua việc đảm bảo nguồn vốn mua máy bay. Đối với hợp đồng mua máy bay, HKVN cần chú trọng phương thức này nhằm tạo điều kiện trang bị hệ thống máy bay hiện đại. Vay vốn tín dụng xuất khẩu, thuê tài chính... đối với các dự án mua máy bay hoặc những trang thiết bị có giá trị lớn, vay thương mại đối với các dự án quy mô trung bình và nhỏ.
- Vay vốn thông qua việc viện trợ của các tổ chức quốc tế. Hình thức này sẽ có hiệu quả nếu nguồn vốn được đầu tư vào hiện đại hoá công nghệ của

Hãng hiệu quả nếu nguồn vốn được đầu tư vào hiện đại hoá công nghệ của HKQGVN.

- Vay vốn thông qua các ngân hàng trong và ngoài nước. Xây dựng các luận chứng kinh tế – kĩ thuật nhằm trang bị một phần máy bay cùng việc nâng cấp cơ sở hạ tầng và các trang thiết bị phục vụ kĩ thuật mặt đất.
- Vay vốn của ngân sách nhà nước. Hình thức này cần được chú ý bởi nguồn vốn vay ngân sách thường là cho vay dài hạn với lãi suất thấp. HKQGVN sẽ có thể vay từ nguồn vốn này cho các dự án mở rộng mạng đường bay, nâng cấp cơ sở hạ tầng ... nhằm phục vụ cho nhu cầu quốc tế dân sinh trong nước.
- Huy động vốn bằng phương pháp phát hành trái phiếu. Hình thức này tùy vào yêu cầu cụ thể của từng thời kì mà áp dụng và được sự đảm bảo của Ngân hàng nhà nước có uy tín.
- Huy động vốn thông qua liên doanh liên kết. Chú ý vào phương thức góp vốn liên doanh nhưng phải luôn luôn chủ động đề cao tỷ trọng vốn của HKQGVN chiếm đa số nhằm nắm vững phần chủ động trong điều hành khai thác.
- Cổ phần hoá doanh nghiệp đối với các đơn vị hạch toán độc lập của TCT HKVN.

Tóm lại, tất cả các giải pháp huy động vốn đều tập trung vào mục đích thúc đẩy sự phát triển của HKVN, nhằm phục vụ tốt hơn công tác giao nhận hàng XNK bằng đường hàng không. Bên cạnh đó TCT HKVN, cần chú ý việc sử dụng vốn đúng mục đích, tránh sự dàn trải, lãng phí trong sử dụng vốn, giảm lỗ đồng thời tiết kiệm, huy động vốn tự có trong tổng vốn kinh doanh.

4. Các giải pháp từ phía các công ty giao nhận

4.1. Biện pháp trong khâu giao dịch với khách hàng

Với sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong lĩnh vực giao nhận hiện nay, các công ty không thể chỉ thụ động chờ khách hàng tìm đến với mình.

Để có thể tìm đến với khách hàng mới, các công ty cần mở rộng các hoạt động tiếp thị giới thiệu về công ty mình với khách hàng qua các phương tiện thông tin đại chúng như báo chí...Hiện nay hoạt động giao nhận đã có một tờ báo chuyên ngành dành cho riêng lĩnh vực hoạt động này. Đó là tờ visabatimes do VIFFAS cùng với VISABA và VSA phát hành. Giới thiệu về công ty trên những tờ báo như thế này sẽ dễ dàng tiếp cận với khách hàng hơn so với những tờ báo khác. Công ty sẽ khoan vùng được lượng độc giả tiếp cận với những thông tin mà công ty đưa ra bởi chỉ có những công ty quan tâm hoặc có tham gia trong lĩnh vực hoạt động này mới thường xuyên đọc những loại báo này.

Ngoài ra, công ty cũng cần duy trì mối quan hệ mật thiết và thường xuyên với những bạn hàng quen thuộc. Vì chính những khách hàng này sẽ là người giới thiệu và tuyên truyền với những bạn hàng khác của họ về công ty. Từ đó công ty sẽ mở rộng được lượng khách hàng tìm đến với mình. Duy trì một mối quan hệ tốt đẹp với các bạn hàng quen thuộc cũng là yếu tố rất quan trọng đối với sự phát triển của công ty. Bởi đó chính là nguồn hàng ổn định và thường xuyên của công ty.

Công ty có thể duy trì mối quan hệ này thông qua những hội nghị khách hàng thường niên. Hay đưa ra những sự khuyến khích khách hàng làm ăn với mình như giảm giá cước hoặc cung cấp thêm một số dịch vụ khác mà không tính trong tiền cước phí dịch vụ như phí dịch vụ tư vấn, phí nâng hạ container...Cũng có khi đó là sự ưu tiên làm hàng trước khi đang trong thời điểm công ty đông khách hoặc làm hàng và giao hàng hoặc chứng từ trong thời gian nhanh nhất...

Trong điều kiện hiện nay doanh nghiệp nào năng động hơn doanh nghiệp đó sẽ chiến thắng. Các công ty giao nhận cần linh động hơn trong việc tìm bạn hàng, nguồn hàng và giới thiệu rộng rãi về công ty với bạn hàng.

4.2. Biện pháp trong khâu vận chuyển

Khâu vận chuyển là khâu ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hàng hoá. Chỉ cần chằng buộc hàng hoá sai quy cách cũng sẽ gây ảnh hưởng đến chất lượng hàng hoá. Chính vì vậy đòi hỏi nhân viên làm hàng cũng như nhân viên lái xe phải am hiểu về hàng hoá thì mới có thể đảm bảo chất lượng hàng hoá.

Đôi khi do làm hàng vội và không kiểm tra kỹ hàng hoá cũng như việc chằng buộc hàng hoá trên xe để chuyên chở, công ty đã xếp hàng sai quy cách gây ảnh hưởng đến bao bì hoặc cấu kiện của hàng hoá làm ảnh hưởng phần nào đến chất lượng hàng hoá.

□ Nhân viên giao nhận của công ty phải đến tận kho hoặc nơi làm hàng kiểm tra, giám sát kỹ quá trình làm hàng từ khi bao gói đến khi xếp dỡ, chằng buộc hàng hoá trên phương tiện vận chuyển phù hợp với những đặc tính riêng biệt của mỗi loại hàng hoá khác nhau. Công ty cũng cần hướng dẫn cho nhân viên làm hàng và lái xe về đặc điểm riêng của từng loại hàng và cách xếp dỡ, chằng buộc cho phù hợp với quy cách và đặc điểm của hàng hoá.

Quá trình chuyên chở hàng hoá cũng phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố thời tiết và đường sá. Có nhiều trường hợp công ty đã không khảo sát kỹ hiện trường nên đã xảy ra những trục trặc trong quá trình chuyên chở. Hàng giao nhận của công ty chủ yếu là hàng máy móc, thiết bị nên thường công kênh và kích thước quá khổ. Khi chuyên chở bằng phương tiện đường bộ sẽ gặp rất nhiều trở ngại như quy định giờ xe chạy, tuyến đường hoặc trọng tải xe và hàng vượt quá trọng tải cho phép để đi qua cầu...Hoặc nhiều khi gặp tình trạng thời tiết bất lợi như bão, lụt hoặc có những sự cố như lở đất, đá...nên không thể chuyên chở bằng đường bộ được.

□ Công ty cần khảo sát hiện trường kỹ càng và chi tiết để có phương án xử lý, thay thế trong những trường hợp có trở ngại. Và đưa ra nhiều phương án thích hợp khác nhau về tuyến đường chuyên chở và phương thức chuyên chở để có phương án dự phòng, thay thế hoặc cùng sử dụng đồng thời khi cần thiết.

Trong khâu vận chuyển nhiều khi cũng phát sinh tình trạng khách hàng tìm đến công ty nhưng công ty lại không thể điều động xe làm hàng. Đây là những trường hợp rất đáng tiếc vì khách hàng đã tìm đến nhưng công ty lại không thể đáp ứng được để khách hàng chuyển sang công ty khác.

□ Cần tăng cường khả năng tổ chức điều hành việc tiến hành quy trình nghiệp vụ. Để có thể điều động xe làm hàng khi cần công ty cần duy trì mối quan hệ đi thuê hoặc liên kết với nhiều công ty hoặc đại lý giao nhận khác hoặc những công ty vận tải khác bên cạnh đội xe của công ty hoặc những lái xe mà công ty có mối quan hệ lâu dài.

□ Nếu khách hàng tìm đến mà khả năng chuyên chở của công ty hạn chế thì công ty có thể thuê người chuyên chở ở bên ngoài làm thay khâu vận chuyển và giám sát chặt chẽ quá trình làm hàng và chuyên chở hàng hoá. Điều này sẽ giúp công ty luôn có phương tiện hỗ trợ và thay thế cho các phương tiện cũ mỗi khi cần thiết. Cũng như khi công ty mở rộng nguồn hàng thì đã có sẵn phương tiện để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

□ Giữ mối liên lạc thường xuyên với lái xe để giám sát việc vận chuyển hàng hoá và khắc phục kịp thời những sự cố phát sinh trên đường vận chuyển hàng hoá.

Có thể nói khâu vận chuyển là khâu ảnh hưởng rất lớn đến thời gian giao hàng. Chỉ cần xử lý không kịp thời những sự cố phát sinh trên tuyến đường vận chuyển sẽ làm chậm thời gian giao hàng và gây tổn thất không nhỏ cho cả chủ hàng và người giao nhận. Cho nên công ty cần chú ý đến khâu này và tiến hành việc chuyên chở với tuyến đường an toàn nhất, thời gian nhanh nhất và chi phí hợp lý.

4.3. Biện pháp nhằm giảm giá dịch vụ

Trong điều kiện cạnh tranh gay gắt của thị trường giao nhận và sự chuyên môn hoá ngày càng cao của các công ty giao nhận thì giá cả dịch vụ giao nhận là yếu tố quan trọng để các công ty giao nhận cạnh tranh với nhau và là cũng là cơ sở để khách hàng lựa chọn công ty này mà không chọn công ty kia.

Giá cả dịch vụ giao nhận thường bao gồm rất nhiều yếu tố như: chi phí làm hàng, chi phí vận chuyển, chi phí về cước cảng, cầu phà, bến bãi, cước biển, tiền hoa hồng của hãng tàu và một số chi phí khác.

Khi mà công ty báo giá cước cho khách hàng thì khách hàng thường có nhu cầu muốn biết rõ mức giá đó bao gồm những khoản mục chi tiết nào và với mức giá đó họ được hưởng những dịch vụ như thế nào.

□ Cụ thể các khoản mục, các chi phí khác nhau trong mức giá công ty đưa ra cho khách hàng. Ngay khi chào giá cho khách hàng thì công ty cũng đồng thời thông báo rõ với khách hàng là mức giá đó đã bao gồm những khoản mục chi phí nào và với mức giá đó khách hàng sẽ được hưởng những dịch vụ gì và sẽ được hưởng thêm những dịch vụ nào khác mà không cần trả tiền...Nhu thế sẽ rất thuận lợi cho khách hàng trong việc đánh giá lựa chọn giá cước của công ty với những công ty khác. Ngoài ra, nó còn giảm thời gian khách hàng phải giao dịch với công ty để làm rõ các khoản mục chi phí trong mức giá của công ty tạo niềm tin của khách hàng vào công ty.

Căn cứ vào những yếu tố cấu thành nên giá cước, công ty sẽ xem xét và quyết định phải giảm những yếu tố nào để có thể giảm giá cước của công ty. Công ty có thể giảm chi phí làm hàng và chi phí vận chuyển trong cơ cấu mức giá của công ty.

□ Để làm giảm chi phí vận chuyển hàng, công ty cần thương lượng để đi đến một mức giá cước vận chuyển hợp lý với những công ty khác trong trường hợp công ty phải đi thuê phương tiện vận tải ở bên ngoài.

□ Trong trường hợp công ty sử dụng phương tiện vận tải của công ty thì cần giảm những chi phí do những sự cố phát sinh trên đường vận chuyển như: xe hỏng, động cơ ngốn nhiều nhiên liệu do quá cũ...và xử lý kịp thời khi xảy ra sự cố để tránh những chi phí phát sinh thêm trong quá trình chờ đợi. Để giảm bớt những sự cố đó, công ty cần bảo dưỡng, bảo trì xe thường xuyên, với những xe đã quá cũ, hay gặp sự cố thì nên bán hoặc thanh lý để mua xe mới.

□ Giảm chi phí làm hàng bằng cách tiến hành nhanh chóng quá trình làm hàng. Tập trung người và phương tiện để làm hàng trong thời gian ngắn nhất có thể và xử lý kịp thời các sai sót.

□ Sản phẩm của công ty là dịch vụ nên yếu tố giá nhiều khi không phải là yếu tố mà khách hàng quan tâm nhiều nhất. Khách hàng quan tâm nhất vẫn là sự hiệu quả trong công việc. Với mức giá đó hoạt động mà khách hàng uỷ thác cho công ty sẽ đạt được hiệu quả ra sao có tương thích với mức giá mà khách hàng đã chi trả cho công ty hay không. Do vậy, công ty có thể gián tiếp giảm giá cước mà không làm ảnh hưởng đến kết cấu giá của công ty bằng cách mời chào khách hàng một số dịch vụ vẫn nằm trong mức giá đó.

Giá cả bao giờ cũng là vấn đề nhức đầu đối với các nhà quản lý. Tuy nhiên, giá cả cũng là một công cụ hữu hiệu để tạo ra năng lực cạnh tranh cho công ty, nhất là trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ. Sử dụng yếu tố giá như thế nào cho hợp lý mới là điều quan trọng nhất. Không phải là chuyện giá thấp thì tốt mà đó là mức giá hợp lý nhất, tương ứng với những gì khách hàng được hưởng.

4.4. Biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ

Như đã nói ở trên, chất lượng dịch vụ sẽ là yếu tố mà khách hàng đặc biệt quan tâm. Chất lượng dịch vụ của hoạt động giao nhận được hiểu theo hai tiêu chí là: đảm bảo chất lượng hàng hoá trong suốt quy trình nghiệp vụ giao nhận và thời gian làm thủ tục nhanh nhất.

Chất lượng của hàng hoá do nhiều khâu quyết định, từ khâu kiểm tra hàng, làm hàng, vận chuyển hàng cho đến khâu giao nhận hàng hoá.

□ Ngay từ khâu kiểm tra hàng (đối với quy trình xuất khẩu) và khâu nhận hàng từ tàu để vận chuyển (đối với quy trình nhập khẩu), công ty cần phải hết sức chú ý đến chất lượng của hàng hoá. Công ty phải kiểm tra hàng hoá một cách kỹ lưỡng, nếu hàng hoá có sai sót gì về phẩm chất, chất lượng cũng như về số lượng thì công ty phải thông báo ngay với khách hàng để

khách hàng biết về tình trạng của hàng hoá trước khi công ty tiến hành các bước tiếp theo trong quy trình.

□ Để đảm bảo chất lượng của hàng hoá công ty cần một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, am hiểu về hàng hoá cùng với đó là cơ sở hạ tầng hiện đại, đầy đủ các phương tiện chuyên dụng để phục vụ cho quá trình lưu kho, bảo quản hàng hoá và vận chuyển những loại hàng hoá khác nhau. Công ty nên đầu tư xây dựng cơ sở hạ tầng, trang thiết bị phù hợp với việc kiểm tra, lưu kho, bảo quản và vận chuyển hàng hoá.

□ Trong suốt quy trình nghiệp vụ, công ty phải giám sát chặt chẽ từng bước của quy trình, giữ mối liên lạc thường xuyên liên tục giữa các bộ phận, trao đổi thông tin với nhau để nắm được tiến độ thực hiện các bước và kiểm soát được chất lượng của hàng hoá. Nếu có bất kỳ sai sót nào xảy ra trong quy trình thì công ty phải nhanh chóng tìm ra nguyên nhân và sửa chữa, khắc phục sai sót đó.

□ Để tiến hành công việc giám sát giữa các bộ phận, công ty có thể sử dụng hệ thống truyền dữ liệu điện tử (EDI). Hiện nay, tất cả các máy tính của các bộ phận trong công ty đều đã nối mạng Internet. Đây là một thuận lợi cho công ty, nhưng công ty còn cần nối mạng nội bộ giữa các bộ phận để các máy tính ở các bộ phận có liên quan có thể lấy thông tin của nhau về hàng hoá và chứng từ của hàng hoá. Tránh tình trạng các bộ phận có liên quan cùng nhập dữ liệu về một chuyên hàng hoặc nếu không lại phải mất thời gian từ bộ phận này sang bộ phận kia để lấy thông tin.

□ Công ty cũng có thể cập nhật trên mạng những thông tin về các quy định của Nhà nước và các ban ngành có liên quan đến hoạt động giao nhận. Bằng việc sử dụng mạng thông tin trực tuyến hay dịch vụ cung cấp thông tin thường xuyên của các trang web của những cơ quan, ban ngành đó. Tránh tình trạng không biết những quy định thủ tục mới dẫn đến làm sai quy trình nghiệp vụ ảnh hưởng chất lượng của hàng hoá và thời gian làm thủ tục.

Nhằm giảm thời gian làm thủ tục đến mức thấp nhất, công ty cần giảm thời gian chết, thời gian dư thừa giữa các bước trong quy trình và trong chính các bước đó. Làm sao để quy trình nghiệp vụ diễn ra tuần tự liên tục, ăn khớp. Giảm thời gian ở khâu tiếp theo bằng cách làm tốt và không để xảy ra sai sót ở khâu trước.

□ Để làm giảm thời gian làm thủ tục hải quan công ty cần duy trì mối quan hệ tốt và lâu dài với cơ quan Hải quan để hàng hoá của công ty sẽ được tiến hành thủ tục thông quan nhanh.

□ Công ty đang có nhiều bộ phận cùng làm dịch vụ giao nhận, làm cho nguồn lực trong công ty bị phân tán sang các bộ phận khác nhau và có thể dẫn đến tình trạng cạnh tranh giữa các bộ phận gây ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh chung của công ty. Công ty nên sát nhập những bộ phận cùng làm những công việc giống nhau để thành lập nên một bộ phận chuyên trách thống nhất vừa tập trung nguồn lực vừa nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của công ty. Tổ chức lại công ty theo hướng chuyên môn hoá sâu hơn cũng là một cách để nâng cao hiệu quả quản lý và kinh doanh.

Nâng cao chất lượng dịch vụ giao nhận là yếu tố then chốt để công ty nâng cao sức cạnh tranh với các công ty khác trên thị trường. Có rất nhiều biện pháp khác nhau để công ty lựa chọn áp dụng. Sử dụng biện pháp nào trong thời gian nào còn tùy thuộc vào điều kiện thực tế tại công ty ở thời điểm đó.

4.5. Công tác đào tạo nguồn nhân lực

Các công ty giao nhận thực hiện chức năng làm trung gian giữa khách hàng và người chuyên chở, giúp khách hàng thực hiện tốt công việc chuyên chở hàng hóa XNK bằng đường hàng không từ nơi đi đến nơi đến an toàn và thuận tiện. Do vậy, để tạo niềm tin cho khách hàng đối với doanh nghiệp thì các doanh nghiệp phải có biện pháp giáo dục sao cho đội ngũ công nhân viên của mình phải có tinh thần trách nhiệm cao và trình độ nghiệp vụ tốt, kịp thời cập nhật thông tin và tình hình phát triển dịch vụ trên thế giới. Chỉ có thể

doanh nghiệp mới có thể đảm bảo được sức cạnh tranh với các đối thủ khác, mới nâng cao được chất lượng phục vụ và nâng cao được vị thế của công ty trên trường quốc tế.

Để phát triển một đội ngũ nhân viên như vậy thì doanh nghiệp có thể thực hiện theo một số giải pháp sau:

- Tổ chức các bài giảng chuyên đề về nghiệp vụ giao nhận, các buổi hội thảo chuyên sâu về từng nghiệp vụ giao nhận. Đồng thời doanh nghiệp nên tổ chức những buổi kiểm tra tay nghề của cán bộ, công nhân viên để có kế hoạch đào tạo kịp thời;

- Tham khảo ứng dụng kinh nghiệm nước ngoài vào từng khâu nghiệp vụ của từng loại hình dịch vụ liên quan đến giao nhận hàng hóa XNK;

- Mở các lớp học theo các chương trình đào tạo quốc tế.