



**Tạp chí Khoa học và Kinh tế Phát triển
Trường Đại học Nam Cần Thơ**

Website: jsde.nctu.edu.vn



Áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam

Nguyễn Đăng Huy*

Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

*Người chịu trách nhiệm bài viết: Nguyễn Đăng Huy (email: huynguyen.202508007@st.uvh.edu.vn)

Ngày nhận bài: 1/12/2024

Ngày phản biện: 20/12/2024

Ngày duyệt đăng: 10/1/2025

Title: Applying ISO 9001:2015 standard to improve business performance for small and medium logistics enterprises in Vietnam

Keywords: iso9001:2015, operational efficiency, quality management system, small and medium-sized logistics enterprises, Vietnam

Từ khóa: doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ, hệ thống quản lý chất lượng, hiệu quả hoạt động, iso 9001:2015, Việt Nam

ABSTRACT

This study aims to evaluate the current status of ISO 9001:2015 implementation in small and medium-sized logistics enterprises in Vietnam. It also aims to identify the factors that influence this implementation and propose solutions to enhance operational efficiency. The research used a mixed-methods approach, including a survey of 100 logistics SMEs, interviews, and secondary data collection. Quantitative analysis, using descriptive statistics and linear regression, was conducted. The findings revealed a low adoption rate of ISO 9001:2015 among Vietnamese logistics SMEs. The factors that significantly influenced the effectiveness of ISO 9001:2015 implementation included management commitment, employee competence, financial resources, organizational culture, and government support. The results indicated that enterprises that adopt ISO 9001:2015 exhibit higher operational efficiency compared to non-adopters. The study concludes that implementing ISO 9001:2015 is an effective strategy for improving the operational performance of Vietnamese logistics SMEs, although greater government support is needed to increase the adoption rate.

TÓM TẮT

Mục tiêu nghiên cứu là đánh giá thực trạng, xác định các yếu tố ảnh hưởng và đề xuất giải pháp áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ Việt Nam. Phương pháp thực hiện là nghiên cứu định tính và định lượng trên 100 doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam thông qua thu thập dữ liệu qua khảo sát, phỏng vấn và thu thập số liệu thứ cấp; phân tích dữ liệu bằng phương pháp thống

kê mô tả và hồi quy tuyến tính. Kết quả đạt được cho thấy, tỷ lệ doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ áp dụng ISO 9001:2015 còn thấp; các yếu tố ảnh hưởng đến hiệu quả áp dụng ISO 9001:2015 bao gồm: nhận thức của lãnh đạo, năng lực nhân viên, nguồn lực tài chính, văn hóa doanh nghiệp, sự hỗ trợ của chính phủ. Các doanh nghiệp áp dụng ISO 9001:2015 có hiệu quả hoạt động kinh doanh cao hơn so với doanh nghiệp không áp dụng. Kết luận nội dung bài báo cho thấy áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một giải pháp hiệu quả để nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ Việt Nam, nhưng vẫn cần có sự quan tâm và hỗ trợ của chính phủ để nâng cao tỷ lệ doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ áp dụng ISO 9001:2015 hiệu quả.

1. GIỚI THIỆU

Hiện nay, ngành logistics tại thị trường Việt Nam phát triển năng động, có nhiều đóng góp cho sự tăng trưởng kinh tế phát triển của đất nước; nhờ vào sự hội nhập kinh tế quốc tế, nhu cầu về dịch vụ logistics ngày càng cao dẫn đến tạo cơ hội cho các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam phát triển. Tuy nhiên, trong nội tại ngành vẫn phải đối mặt với nhiều thách thức như có sự cạnh tranh gay gắt về giá cả, chất lượng dịch vụ giữa các tập đoàn logistics lớn trong khu vực và quốc tế với các doanh nghiệp vừa và nhỏ; hệ thống giao thông chưa phát triển đồng đều ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động logistics; thiếu vắng áp dụng tiêu chuẩn hóa về quản lý dịch vụ dẫn đến áp dụng chất lượng dịch vụ không đồng đều; năng lực quản lý còn hạn chế do thiếu kinh nghiệm quản lý và đội ngũ nhân sự chưa chuyên nghiệp [5].

Vì vậy, vai trò của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 vào các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam rất quan trọng vì tiêu chuẩn có thể giúp các doanh nghiệp này nâng cao hiệu quả hoạt động, tối ưu hóa các quy trình, tiết

kiệm chi phí, giảm thiểu sai sót và nâng cao năng suất lao động; cải thiện chất lượng dịch vụ bằng cách tập trung vào việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và tăng cường sự hài lòng của khách hàng và tạo dựng uy tín thương hiệu [6].

Khung nghiên cứu được thực hiện theo các bước: thu thập số liệu thông tin, đánh giá tác động về thực trạng áp dụng ISO 9001:2015 ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam; phân tích số liệu và sử dụng các phương pháp thống kê để phân tích số liệu thu thập, xác định mối quan hệ giữa việc áp dụng ISO 9001:2015 với năng lực cạnh tranh, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp, xây dựng mô hình mô tả mối quan hệ giữa các biến liên quan trong nghiên cứu; kiểm định mô hình đã xây dựng bằng các phương pháp thống kê phù hợp; đề xuất giải pháp giúp doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam áp dụng thành công ISO 9001:2015 và nâng cao năng lực cạnh tranh [6].

2. PHƯƠNG TIỆN VÀ PHƯƠNG PHÁP

2.1 Tầm quan trọng của nghiên cứu

Việc nghiên cứu đề tài trên mang ý nghĩa khoa học khi góp phần nghiên cứu, đánh giá tác động của việc áp dụng ISO 9001:2015 đến năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam, đồng thời có ý nghĩa thực tiễn khi cung cấp cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam những kiến thức, kinh nghiệm và giải pháp hữu ích để áp dụng thành công ISO 9001:2015, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế; nâng cao uy tín thương hiệu, thu hút khách hàng tiềm năng và góp phần thúc đẩy sự phát triển của ngành logistics Việt Nam.

2.2 Mục tiêu và tính mới của nghiên cứu

Mục tiêu tổng quát: nghiên cứu nhằm xác định các yếu tố ảnh hưởng đến áp dụng và đánh giá thực trạng áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam, từ đó đề xuất giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp thông qua áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 [1].

Mục tiêu cụ thể: đánh giá thực trạng áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam bao gồm tỷ lệ áp dụng, mức độ tuân thủ, hiệu quả áp dụng; xác định những yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam bao gồm yếu tố nội bộ (nhân lực, tài chính, cơ sở hạ tầng, văn hóa doanh nghiệp) và yếu tố bên ngoài (chính sách hỗ trợ, môi trường kinh doanh, nhu cầu thị trường); đề xuất giải pháp nâng cao năng lực cạnh tranh cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam thông qua áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 bao gồm các giải pháp về nâng cao

nhận thức, hỗ trợ nguồn lực, đào tạo, chia sẻ kinh nghiệm, xây dựng môi trường thuận lợi [3].

Tính mới của nghiên cứu về mặt lý thuyết: nghiên cứu bổ sung kiến thức về tác động của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 đối với năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam trong bối cảnh thị trường logistics Việt Nam ngày càng cạnh tranh gay gắt. Tính mới của nghiên cứu về mặt thực tiễn: nghiên cứu cung cấp thông tin hữu ích cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam về lợi ích, thách thức và giải pháp áp dụng ISO 9001:2015 hiệu quả, từ đó giúp doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững; nghiên cứu đề xuất các giải pháp cụ thể, thiết thực và phù hợp với điều kiện thực tế của doanh nghiệp [3].

Ngoài ra, nghiên cứu làm rõ khái niệm về doanh nghiệp vừa và nhỏ theo quy định pháp luật Việt Nam; tại điều 6 Nghị định 39/2018/NĐ-CP có quy định doanh nghiệp nhỏ là doanh nghiệp có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân không quá 50 người và tổng doanh thu của năm không quá 100 tỷ hoặc tổng nguồn vốn không quá 50 tỷ; và doanh nghiệp vừa là doanh nghiệp có số lao động tham gia bảo hiểm xã hội bình quân năm không quá 100 người và tổng doanh thu của năm không quá 300 tỷ hoặc tổng nguồn vốn không quá 100 tỷ [4].

Trong quá trình lược khảo các công trình có liên quan gần nhất đến nghiên cứu đề tài, tác giả nhận thấy nghiên cứu trong nước có luận văn thạc sĩ Đại học Kinh tế TP. Hồ Chí Minh của tác giả Nguyễn Hoàng Vũ (2020) với đề tài: “Hoàn thiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Công ty Gemadep Logistics” và của tác giả Nguyễn Đăng Huy

(2023) với đề tài: “Lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 cho Chi nhánh Công ty TNHH Logitem Việt Nam tại Bình Dương” với nội dung phân tích và đề xuất các giải pháp giúp xây dựng, hoàn thiện và duy trì tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại doanh nghiệp lâu dài và bền vững [5]. Nhìn chung, các luận văn này đều tập trung xây dựng và hoàn thiện tiêu chuẩn ISO 9001:2015 ở từng doanh nghiệp logistics cụ thể đều là các tập đoàn đa quốc gia có vốn đầu tư lớn và kinh nghiệm hoạt động kinh doanh lâu dài, xây dựng thành công nhiều tiêu chuẩn quốc tế trong nội tại doanh nghiệp, hoạt động trên nhiều quốc gia có nền văn hóa và tình hình phát triển kinh tế khác nhau.

Những nội dung đạt được ở những đề tài trên là đã tóm tắt khái quát những lý thuyết về bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000, có ý nghĩa đóng vai trò nền tảng trong việc thiết lập và vận hành hệ thống quản lý chất lượng hiệu quả. Cụ thể, tiêu chuẩn ISO 9001:2015 cung cấp một khung khổ toàn diện với các yêu cầu cụ thể để xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng. Tiêu chuẩn này tập trung vào các khái niệm cốt lõi như xác định yêu cầu của khách hàng, các quy trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu đó và cải tiến liên tục. Để đánh giá hiệu quả và sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng, tiêu chuẩn ISO 19011:2018 cung cấp hướng dẫn chi tiết về các hoạt động đánh giá, nhấn mạnh tầm quan trọng của các nguyên tắc đánh giá như chính trực, độc lập và tiếp cận dựa trên bằng chứng. Bên cạnh đó, ISO 9004:2018 mang đến một góc nhìn tổng quan hơn về quản lý chất lượng, cung cấp các hướng dẫn để các tổ chức đạt được thành công bền vững. Tiêu chuẩn này tập trung vào việc cải thiện hiệu

suất tổ chức thông qua việc quản lý rủi ro, quản lý quá trình và sự tham gia của mọi người. Các tiêu chuẩn trên cùng với các tiêu chuẩn Việt Nam tương đương đã tạo ra một hệ thống tiêu chuẩn hoàn chỉnh, hỗ trợ các tổ chức trong việc xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

Về mặt thực tiễn, các đề tài trên cũng đã minh chứng về việc xây dựng thành công và hoàn thiện duy trì hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 tại tổ chức doanh nghiệp hoạt động ngành nghề logistics tại Việt Nam. Tuy nhiên, các đề tài cũng chưa triển khai những nội dung đánh giá tác động lâu dài ảnh hưởng đến hiệu suất của doanh nghiệp, văn hóa tổ chức và sự phát triển bền vững; phân tích chi phí - lợi ích, so sánh hiệu quả áp dụng ISO 9001:2015 giữa các doanh nghiệp cùng ngành để xác định các điểm mạnh, điểm yếu và những bài học kinh nghiệm; chưa đánh giá chi tiết hơn về các rủi ro tài chính, nhân sự, công nghệ; và cần có những gợi ý về sự liên kết giữa tiêu chuẩn ISO 9001:2015 với các tiêu chuẩn khác như ISO 14001 (quản lý môi trường), ISO 45001 (quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp) nhằm giúp tổ chức có sự phát triển bền vững.

Nghiên cứu hiện tại của đề tài đã kế thừa và có đóng góp mới của nghiên cứu thể hiện ở chỗ tiếp tục nghiên cứu tổng hợp, hệ thống hóa cơ sở lý thuyết về các yêu cầu hướng dẫn để có thể áp dụng những giải pháp mang tính đặc thù khá thi cao cho doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam; nghiên cứu tiến hành khảo sát, phân tích dữ liệu để đánh giá các yếu tố quan trọng và tác động đến hiệu quả áp dụng ISO 9001:2015, những rào cản và thách thức để từ đó đưa ra các

khuyến nghị để doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam tối ưu hóa lợi ích từ hệ thống; đề xuất mô hình áp dụng ISO 9001:2015 hiệu quả trên cơ sở tiết kiệm chi phí và phù hợp phù hợp với thực tiễn hoạt động doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam. Mặt khác, nghiên cứu của đề tài đặc biệt chú trọng đến các yếu tố có tầm ảnh hưởng mạnh đến tỷ lệ áp dụng ISO 9001:2015 tại doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam như nhận thức, trình độ quản lý, nguồn lực tài chính. Cuối cùng, đề tài kỳ vọng cung cấp kiến thức mới, đề xuất mô hình có tính thực tiễn cao và những đề xuất những hỗ trợ từ nhà nước chính phủ giúp doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ và năng lực cạnh tranh.

2.3 Phương pháp nghiên cứu

Mục tiêu nghiên cứu và tính mới của nghiên cứu đã được trình bày tại phần 2.2 của bài báo; khung lý thuyết được xây dựng trên bộ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000; cạnh đó có xem xét các lý thuyết về hiệu quả hoạt động kinh doanh như các khái niệm, các yếu tố cấu thành hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp; các nghiên cứu trước đây về việc áp dụng ISO 9001:2015 trong các ngành khác nhau, đặc biệt trong ngành logistics; các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng tiêu chuẩn: áp lực từ khách hàng, đối thủ cạnh tranh, chính phủ, nhận thức của ban lãnh đạo, nguồn tài chính, quy mô doanh nghiệp. Những vấn đề nghiên cứu cụ thể đó là xem xét đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định áp dụng ISO 9001:2015 của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam; những lợi ích và thách thức nào khi áp dụng ISO 9001:2015 trong ngành logistics; mối quan hệ giữa việc áp dụng ISO 9001:2015 và các chỉ số năng lực cạnh tranh của

doanh nghiệp, như chỉ số hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ, thị phần; các yếu tố nào đóng góp cho sự thành công hoặc thất bại trong việc áp dụng ISO 9001:2015.

Nghiên cứu áp dụng phương pháp định lượng qua khảo sát trực tiếp, phân tích dữ liệu thứ cấp (báo cáo tài chính, báo cáo thống kê) và phương pháp định tính như phỏng vấn sâu, nhóm tập trung; nội dung được thể hiện tại phụ lục của nghiên cứu. Đối tượng khảo sát là các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam, đã và chưa áp dụng ISO 9001:2015. Quy mô mẫu gồm 100 doanh nghiệp. Phương tiện thu thập dữ liệu gồm có khảo sát thiết kế toàn bộ câu hỏi đóng và mở, sử dụng thang đo Likert để đánh giá mức độ đồng ý; phỏng vấn: chuẩn bị phỏng vấn theo kịch bản, ghi âm và phiên mã các cuộc phỏng vấn; thu thập và phân tích các tài liệu liên quan như báo cáo thường niên, tài liệu ISO 9001.

Phân tích dữ liệu định lượng: sử dụng phần mềm SPSS để phân tích tần suất, tương quan, hồi quy; phân tích dữ liệu định tính: sử dụng phần mềm phân tích dữ liệu chất lượng NVIVO để mã hóa, phân loại và diễn giải dữ liệu. Biến số nghiên cứu gồm các biến độc lập là việc có/không áp dụng ISO 9001:2015, thời gian áp dụng, quy mô doanh nghiệp; biến phụ thuộc: gồm các chỉ số năng lực cạnh tranh (hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ, thị phần), sự hài lòng của khách hàng, sự hài lòng của nhân viên; biến trung gian: gồm các yếu tố trung gian như chất lượng dịch vụ, khả năng đổi mới, năng lực quản lý; biến kiểm soát: gồm ngành nghề kinh doanh, quy mô doanh nghiệp, tuổi đời doanh nghiệp, kinh nghiệm của ban lãnh đạo.

Thủ tục nghiên cứu được thực hiện theo các bước xây dựng kế hoạch nghiên cứu: xác định rõ

mục tiêu, đối tượng, phương pháp, tiến độ và nguồn lực; kỹ thuật thu thập dữ liệu bao gồm thực hiện khảo sát: thiết kế bảng câu hỏi để thu thập dữ liệu về thông tin chung của doanh nghiệp, quá trình áp dụng ISO 9001:2015, những lợi ích, thách thức và hiệu quả; phỏng vấn sâu với các nhà quản lý, chuyên gia để thu thập thông tin sâu hơn về quá trình áp dụng, kinh nghiệm và quan điểm; phân tích tài liệu bằng cách thu thập và phân tích tài liệu liên quan như báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động, các tài liệu về hệ thống quản lý chất lượng. Thu thập và phân tích dữ liệu thứ cấp bằng cách sử dụng phần mềm SPSS và NVIVO để xử lý dữ liệu và viết báo cáo nghiên cứu: trình bày kết quả nghiên cứu một cách rõ ràng, khoa học, kết hợp với các lý thuyết liên quan.

Giới hạn của nghiên cứu gồm có tính đại diện của mẫu nghiên cứu có thể không hoàn toàn đại diện cho toàn bộ doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam; tính khách quan của dữ liệu thu thập có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố chủ quan của người thiết kế câu hỏi và người trả lời; thời gian nghiên cứu có thể không bao gồm tất cả các yếu tố ảnh hưởng đến việc áp dụng ISO 9001:2015. Ngoài ra, cần nhắc thêm các yếu tố như môi trường kinh doanh: xem xét các yếu tố đặc thù của ngành logistics Việt Nam, các chính sách của nhà nước, các yếu tố nguồn lực như nhân lực, tài chính, thời gian; sự hỗ trợ, hợp tác của doanh nghiệp là rất quan trọng để thu thập dữ liệu chính xác.

3. KẾT QUẢ VÀ THẢO LUẬN

Kết quả nghiên cứu đã thể hiện rõ mối quan hệ tích cực giữa việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại

Việt Nam. Tuy nhiên, việc áp dụng tiêu chuẩn này cũng gặp nhiều khó khăn và thách thức và để khuyến khích các doanh nghiệp áp dụng tiêu chuẩn, cần có sự hỗ trợ từ các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức hỗ trợ doanh nghiệp và các chương trình đào tạo phù hợp.

Nghiên cứu cho thấy, tình hình áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của doanh nghiệp ngành nghề logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam còn rất thấp, và có xu hướng áp dụng ở các doanh nghiệp có quy mô lớn hơn, hoạt động lâu năm và có nhiều khách hàng nước ngoài. Mục đích chính các doanh nghiệp đưa ra để áp dụng tiêu chuẩn là nhằm nâng cao uy tín, đáp ứng yêu cầu của khách hàng và cải thiện chất lượng dịch vụ.

Các tác động của ISO 9001:2015 đến năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam bao gồm:

- Hiệu quả hoạt động: Các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam đã áp dụng ISO 9001:2015 có hiệu quả hoạt động cao hơn, thể hiện qua việc giảm lãng phí, tăng năng suất lao động và rút ngắn thời gian thực hiện các quy trình; giúp cải thiện đáng kể khả năng quản lý chất lượng, giảm thiểu lỗi và tăng độ tin cậy của dịch vụ.

- Chất lượng dịch vụ: Khách hàng của doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam đã áp dụng ISO 9001:2015 đánh giá cao hơn về chất lượng dịch vụ, sự chuyên nghiệp và khả năng đáp ứng yêu cầu; việc áp dụng tiêu chuẩn cũng giúp các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam xây dựng được hệ thống quản lý chất lượng chặt chẽ, đảm bảo sản phẩm và dịch vụ luôn đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

- Năng lực đổi mới: Các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam có xu hướng

đổi mới và cải tiến quy trình sản xuất kinh doanh tốt hơn; việc áp dụng tiêu chuẩn cũng khuyến khích các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam liên tục tìm kiếm các giải pháp mới để nâng cao hiệu quả hoạt động.

- Mối quan hệ với các chỉ số tài chính: Nghiên cứu cho thấy mối quan hệ tích cực giữa việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 với các chỉ số tài chính doanh thu, lợi nhuận. Tuy nhiên, mối quan hệ này vẫn cần nghiên cứu sâu hơn để đưa ra kết luận chính xác.

Các thách thức trong việc áp dụng ISO 9001:2015 gồm có:

- Chi phí: Chi phí xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng là một rào cản đối với doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam.

- Thiếu nhân lực: Nhiều doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam còn thiếu nhân lực có chuyên môn về quản lý chất lượng và sự kháng cự của nhân viên đối với việc thay đổi.

- Khó khăn trong thay đổi văn hóa: Sự thay đổi văn hóa làm việc và tư duy của nhân viên là một quá trình đòi hỏi thời gian và công sức.

Các yếu tố ảnh hưởng đến thành công trong việc áp dụng ISO 9001:2015 gồm có: (1) Sự ủng hộ và cam kết của ban lãnh đạo là yếu tố quan trọng hàng đầu; (2) Đào tạo và nâng cao nhận thức cho nhân viên về tầm quan trọng của tiêu chuẩn và cách thức áp dụng; (3) Hỗ trợ từ bên ngoài từ các tổ chức tư vấn, chính phủ và các hiệp hội ngành.

4. KẾT LUẬN VÀ ĐỀ NGHỊ

Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là một công cụ hữu hiệu để các doanh nghiệp logistics vừa và nhỏ tại Việt Nam nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và đạt được sự phát triển bền vững. Đề tài nghiên cứu đã rút ra những kết luận quan trọng từ

việc áp dụng tiêu chuẩn này, đó là nâng cao chất lượng dịch vụ và sự hài lòng của khách hàng thông qua tiêu chuẩn hóa các quy trình, tập trung vào khách hàng, giảm thiểu lỗi và khiếu nại; tăng cường hiệu quả hoạt động bằng những cải tiến liên tục, quản lý rủi ro và tối ưu hóa nguồn lực; nâng cao uy tín hình ảnh doanh nghiệp thông qua xây dựng niềm tin, mở rộng thị trường, cạnh tranh hiệu quả; Tuy nhiên, để đạt hiệu quả hoạt động kinh doanh cao nhất, các doanh nghiệp cần có lãnh đạo có tầm nhìn, đội ngũ nhân viên được đào tạo, cam kết thực hiện, đánh giá và cải tiến liên tục.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Bộ khoa học và công nghệ. (2015). *TCVN ISO 9001:2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu*. Hà Nội.
- [2] Bộ khoa học và công nghệ. (2018). *TCVN ISO 19001:2018 Hệ thống quản lý chất lượng – Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý*. Hà Nội.
- [3] Bộ khoa học và công nghệ. (2018). *TCVN ISO 9004:2018 Quản lý chất lượng – Chất lượng của tổ chức – Hướng dẫn để đạt được thành công bền vững*. Hà Nội.
- [4] Nghị định 39/2018/NĐ-CP. (2018). *Nghị định số 39/2018/NĐ-CP của Chính phủ: Quy định chi tiết một số điều của Luật Hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa*.
<https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pag eid=27160&docid=193166>. Truy cập ngày 01/08/2024
- [5] Nguyễn Đăng Huy (2023). *Lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 cho Chi nhánh Công ty TNHH Logitem Việt Nam tại Bình Dương*. (Luận

văn thạc sĩ). Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

[6] Nguyễn Hoàng Vũ (2020). *Hoàn thiện việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo*

tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại Công ty

Gemadept Logistics. (Luận văn thạc sĩ). Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.