



## Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế

Trang chủ: <http://tapchi.ftu.edu.vn>

### ĐẦU THẦU ĐIỆN TỬ DỊCH VỤ LOGISTICS: NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP CÔNG TY TNHH B.BRAUN VIỆT NAM VỚI NỀN TẢNG TICONTRACT

**Vũ Thị Hạnh<sup>1</sup>**

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

**Lê Vũ Thu Hà**

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

**Nguyễn Thái Hòa**

Trường Đại học Ngoại thương, Hà Nội, Việt Nam

Ngày nhận: 26/08/2020; Ngày hoàn thành biên tập: 02/12/2020; Ngày duyệt đăng: 11/12/2020

**Tóm tắt:** Đầu thầu điện tử đã trở thành xu hướng chung của các quốc gia trên thế giới. Tại Việt Nam, hoạt động này cũng dần được triển khai ở mảng đầu thầu mua sắm hàng hóa và cung cấp dịch vụ, đặc biệt là dịch vụ logistics. TICONTRACT là giải pháp logistics dựa trên công nghệ điện toán đám mây, nhằm mục đích hỗ trợ doanh nghiệp mua bán dịch vụ logistics trực tuyến, cũng như quản lý chi phí vận chuyển hàng hóa. Bài viết này sử dụng kết hợp phương pháp điều tra xã hội học nhằm đánh giá mức độ nhận biết và nhu cầu sử dụng các nền tảng công nghệ trong hoạt động đầu thầu dịch vụ logistics tại Việt Nam và phương pháp nghiên cứu trường hợp công ty Trách nhiệm hữu hạn (TNHH) B.Braun Việt Nam sử dụng nền tảng TICONTRACT trong hoạt động đầu thầu dịch vụ logistics. Nghiên cứu nhằm mục tiêu đánh giá ưu và nhược điểm của việc sử dụng nền tảng đầu thầu điện tử thay cho quy trình đầu thầu truyền thống, từ đó đề xuất giải pháp cho các đơn vị phát triển hệ thống đầu thầu điện tử để cung cấp và đáp ứng tốt hơn những yêu cầu của doanh nghiệp sử dụng dịch vụ.

**Từ khóa:** Đầu thầu điện tử, TICONTRACT, Logistics

#### LOGISTICS SERVICE E-BIDDING PLATFORM AND A CASE STUDY OF B.BRAUN VIETNAM CO. LTD. WITH TICONTRACT PLATFORM

**Abstract:** Electronic bidding (e-bidding) has become a common trend around the world. In Vietnam, it was gradually implemented in goods procurement and service provision, especially in logistics services. TICONTRACT is a logistics solution based on cloud

<sup>1</sup> Tác giả liên hệ, Email: [hanhvt@ftu.edu.vn](mailto:hanhvt@ftu.edu.vn)

---

computing technology, which helps companies buy and sell online transportation services and manage their freight costs. In this study, the authors have surveyed the determinants of awareness level and the need to use technology platforms in bidding activities related to transport services in Vietnam and evaluated the efficiency of applying TICONTRACT in bidding for logistics services at B.Braun Ltd. company in Vietnam. The study aims to evaluate an e-bidding platform's efficiency instead of the traditional bidding process, thereby proposing a solution for the e-bidding system developers to satisfy companies' requirements.

**Keywords:** Electronic bidding, TICONTRACT, Logistics

---

## 1. Đặt vấn đề

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế ngày càng sâu rộng, các doanh nghiệp Việt Nam đón nhận nhiều cơ hội giao thương với các đối tác nước ngoài (Kokushkina, 2017). Nhu cầu về dịch vụ logistics quốc tế ngày càng gia tăng khiến cho các nhà sử dụng dịch vụ nhận thấy sự cần thiết của việc áp dụng phương pháp đấu thầu phù hợp. Trong khi đó, nhược điểm của phương pháp đấu thầu truyền thống là khi một số lượng lớn các nhà cung cấp dịch vụ tham gia dự thầu, chủ đầu tư phải mất nhiều thời gian liên hệ, lấy báo giá và đánh giá lựa chọn nhà cung cấp phù hợp nhất. Vì vậy, nền tảng đấu thầu điện tử ra đời giúp khắc phục các nhược điểm của phương thức đấu thầu truyền thống và gia tăng tính kết nối giữa doanh nghiệp với các nhà cung cấp dịch vụ từ đó tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

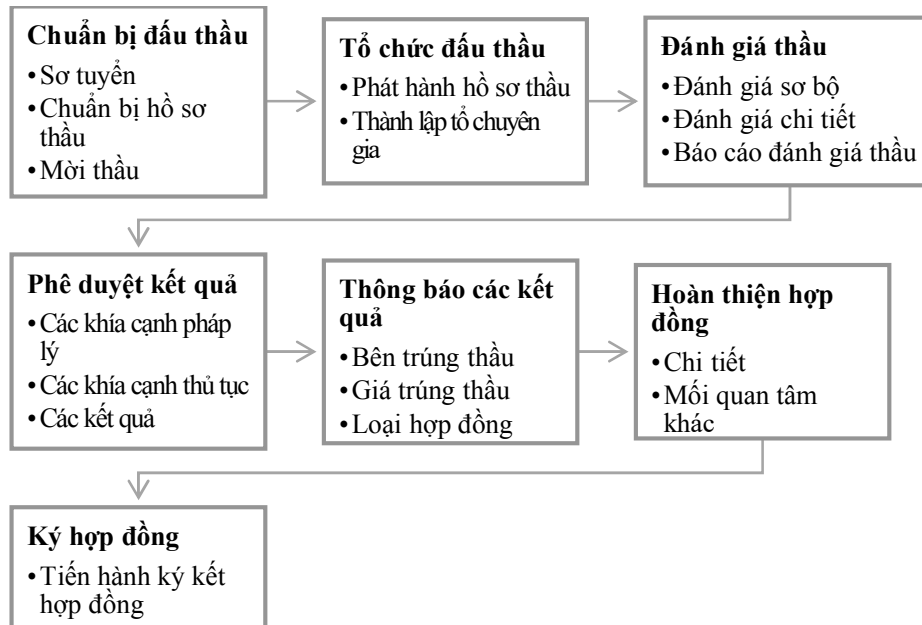
Công ty TNHH B.Braun là một trong những doanh nghiệp có hoạt động xuất nhập khẩu thường xuyên tại Việt Nam với nhiều loại hình dịch vụ vận tải. Công ty là trường hợp điển hình trong việc áp dụng nền tảng công nghệ TICONTRACT vào quy trình mời thầu cho dịch vụ logistics quốc tế. Việc đánh giá hiệu quả sử dụng nền tảng này của công ty TNHH B.Braun Việt Nam có ý nghĩa quan trọng, giúp cho các doanh nghiệp khác nhìn nhận rõ hơn về ưu và nhược điểm của việc sử dụng hệ thống trung gian trong quy trình đấu thầu dịch vụ vận tải, từ đó đưa ra quyết định phù hợp trong việc lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

## 2. Cơ sở lý thuyết về nền tảng đấu thầu TICONTRACT và mô hình đánh giá hiệu quả

### 2.1 Mô hình đấu thầu truyền thống

Đấu thầu là quá trình lựa chọn nhà thầu để ký kết và thực hiện hợp đồng cung cấp dịch vụ tư vấn, dịch vụ phi tư vấn, mua sắm hàng hóa, xây lắp; lựa chọn nhà đầu tư để ký kết và thực hiện hợp đồng dự án đầu tư theo hình thức đối tác công tư, dự án đầu tư có sử dụng đất trên cơ sở bảo đảm cạnh tranh, công bằng, minh bạch và hiệu quả kinh tế (Quốc hội, 2013).

Có thể thấy, bản chất của đấu thầu đã được xã hội thừa nhận như một sự cạnh tranh văn minh để thực hiện một yêu cầu nào đó (Lê, 2019). Theo đó, quy trình đấu thầu chung được mô hình hóa như trên.



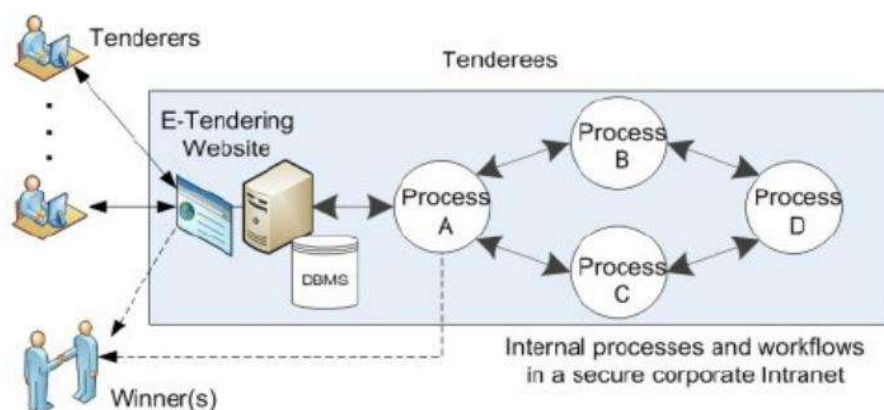
**Biểu đồ 1. Quy trình đấu thầu chung**

*Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp*

## 2.2 Mô hình hệ thống đấu thầu điện tử

Mặc dù nhiều quốc gia đã thành công trong việc triển khai mô hình đấu thầu qua mạng Internet, nhưng chưa có một định nghĩa cụ thể và thống nhất cho hoạt động này. Hiểu một cách đơn giản nhất, hoạt động đấu thầu điện tử là việc ứng dụng công nghệ thông tin để thực hiện các giao dịch về mua sắm trực tuyến qua mạng Internet (Matopoulos & Papadopoulou, 2010). Các nghiên cứu về mô hình đấu thầu này đều chỉ ra các ưu điểm vượt trội so với phương pháp đấu thầu truyền thống.

Xét trên khía cạnh thực hiện, đấu thầu điện tử chỉ là việc chuyển từ quy trình thực hiện mua sắm truyền thống sang thực hiện trên mạng Internet, trong đó các nội dung chủ yếu của quy trình mua sắm không thay đổi (Marasco, 2004).



**Hình 1. Mô phỏng mô hình đấu thầu điện tử**

*Nguồn: Zhuang & Simon, 2009*

Hiện nay, quy trình đấu thầu điện tử trên nhiều nền tảng công nghệ vẫn dựa trên quy trình đấu thầu truyền thống trước đó, tuy nhiên nhờ có sự tiến bộ của khoa học công nghệ, một số bước trong mô hình truyền thống đã được tinh giản (Luật Dương Gia, 2020). Nhiều bước xử lý bằng công nghệ đã thay thế cho các thao tác thủ công như: mời thầu, nhà thầu gửi báo giá, thông báo kết quả đã giúp giảm thiểu thời gian và chi phí cho cả chủ đầu tư và nhà cung cấp.

### **2.3 Nền tảng đấu thầu TICONTRACT**

Được phát triển bởi Transporeon<sup>1</sup>, TICONTRACT là giải pháp logistics dựa trên công nghệ điện toán đám mây, nhằm mục đích hỗ trợ doanh nghiệp mua bán dịch vụ logistics trực tuyến cũng như quản lý chi phí vận chuyển hàng hóa (Vu & cộng sự, 2020). Nền tảng TICONTRACT tạo nên một hệ sinh thái lớn, giúp doanh nghiệp dễ dàng tìm kiếm đơn vị cung cấp dịch vụ đáp ứng tốt nhất yêu cầu của mình. Bên cạnh đó, các doanh nghiệp mời thầu sử dụng nền tảng này như một công cụ chiến lược để quản lý và tối ưu chi phí cho hoạt động. Bởi vì, ngoài việc là một giải pháp cho mua sắm dịch vụ vận tải qua mạng, TICONTRACT còn cung cấp các chức năng toàn diện để quản lý giá cước toàn cầu, kiểm toán hóa đơn vận chuyển hàng hóa tự động và thủ tục ghi chú tín dụng điện tử.

#### *Các tiện ích nổi bật của TICONTRACT*

*Đề xuất chiến lược mua hàng thông minh:* Chiến lược mua hàng, đấu thầu chuyên nghiệp, hỗ trợ quy trình đánh giá đấu thầu và quyết định lựa chọn bên cung cấp dịch vụ.

*Tối ưu giá cước:* Kết nối chủ hàng với nhiều nhà cung cấp dịch vụ vận tải giúp chủ hàng có cơ hội lựa chọn được nhà thầu phù hợp nhất với mức chi phí tối ưu.

<sup>1</sup> Transporeon là một công ty phần mềm logistics đa quốc gia, chuyên cung cấp các giải pháp công nghệ cho chuỗi cung ứng, có trụ sở chính tại Đức với và hoạt động trên toàn thế giới. Hệ sinh thái của Transporeon hiện tại đã kết nối được 1200 doanh nghiệp sản xuất, thương mại và hơn 100,000 đơn vị vận tải lớn nhỏ trên toàn cầu. Mỗi năm, giá trị vận tải được Transporeon xử lý lên tới 20 tỷ Euro.

*Giảm thiểu công việc và chi phí quản trị:* Tinh giản thủ tục chuẩn bị thầu và theo dõi tiến độ đấu thầu trực quan hơn.

*Minh bạch quá trình đấu thầu:* Lịch sử đấu thầu được lưu lại chi tiết và chính xác theo thời gian thực, đảm bảo tính minh bạch cho hoạt động đấu thầu cũng như là bằng chứng cho quá trình kiểm toán sau thầu.

*Báo cáo và quản lý cước vận tải:* Hệ thống theo dõi và tổng hợp báo cáo về tình hình cước vận tải theo nhiều tiêu chí giúp thuận lợi hóa quá trình quản trị của doanh nghiệp.

### **3. Phương pháp nghiên cứu**

Thứ nhất, bài viết sử dụng phương pháp nghiên cứu khảo sát với mẫu điều tra thuận tiện gồm các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xuất nhập khẩu và dịch vụ logistics. Mục đích của việc sử dụng phương pháp nghiên cứu này nhằm đánh giá sơ bộ nhu cầu sử dụng các nền tảng công nghệ trong hoạt động đấu thầu dịch vụ logistics tại Việt Nam. Việc khảo sát được tiến hành trong thời gian từ 01/04/2019 - 31/03/2020 với số lượng mẫu là 263 nhân viên có tham gia vào hoạt động xuất nhập khẩu và đấu thầu dịch vụ logistics quốc tế. Tổng số phiếu thu được là 263, tuy nhiên sau khi phân tích sơ bộ, nhóm nghiên cứu nhận thấy có một số phiếu khảo sát không đáp ứng yêu cầu về chất lượng thông tin. Vì vậy, nhóm nghiên cứu quyết định sử dụng 240 phiếu khảo sát để phân tích kết quả. Cụ thể như sau:

*Cơ cấu vốn của doanh nghiệp:* Trong tổng số 240 phiếu khảo sát thu được, có 112 phản hồi đến từ các công ty có vốn đầu tư nước ngoài, chiếm tỷ trọng 46,67%. Còn lại là các doanh nghiệp không có vốn đầu tư nước ngoài.

*Quy mô doanh nghiệp:* 122 phản hồi thuộc về nhân viên các doanh nghiệp SMEs (dưới 300 lao động), chiếm 50,84%.

Thứ hai, nhóm tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu trường hợp công ty TNHH B.Braun Việt Nam, tiến hành thu thập các tài liệu thứ cấp như số liệu báo cáo về kết quả đấu thầu của doanh nghiệp này nhằm đánh giá sâu hơn về mô hình đấu thầu sử dụng TICONTRACT. Đặc biệt, bài viết sử dụng mô hình SERVPERF do Cronin & Taylor (1992) phát triển dựa trên mô hình SERVQUAL của Parasuraman (Nguyễn & Phạm, 2007). Đáng chú ý, Cronin và Taylor, bằng việc bỏ qua yếu tố giá trị kỳ vọng trong mô hình SERVQUAL, cho rằng chất lượng dịch vụ được phản ánh tốt nhất qua mức độ cảm nhận: Chất lượng dịch vụ = Mức độ cảm nhận. Bộ thang đo SERVPERF cũng sử dụng 22 biến quan sát dựa trên 5 tiêu chí tương tự như phản hồi về cảm nhận của khách hàng trong mô hình SERVQUAL và bỏ qua phản hồi về kỳ vọng. Năm tiêu chí này bao gồm: Sự hữu hình (Tangibles), Sự tin cậy (Reliability), Sự đáp ứng (Responsiveness), Sự bảo đảm (Assurance), Sự đồng cảm (Empathy). Do đây là mô hình thiết kế chung cho

nhiều loại dịch vụ nên việc điều chỉnh là vô cùng cần thiết trong quá trình nghiên cứu (Huang & Xu, 2013). Nhóm tác giả sau khi thiết kế các câu hỏi nghiên cứu đã tham khảo thêm ý kiến của chuyên gia để hiệu chỉnh phù hợp với tính chất của đối tượng nghiên cứu trong bài viết.

Cụ thể, 5 nhóm yếu tố bao gồm: Sự hữu hình, Sự đáp ứng, Sự tin cậy, Sự đảm bảo và Sự cảm thông vẫn được giữ nguyên. Tuy nhiên, các nhân tố nhỏ trong 5 nhóm này đã được hiệu chỉnh như sau:

#### *Sự hữu hình*

1. Hệ thống thiết kế thân thiện với người dùng
2. Hệ thống được thiết kế khoa học để tối ưu hiệu quả sử dụng
3. Hệ thống có thể kết nối tới hệ thống doanh nghiệp
4. Doanh nghiệp có thể tương tác với các bên cung cấp dịch vụ trực tuyến trên nền tảng hệ thống và ngược lại

#### *Sự đáp ứng*

1. Nhân viên chăm sóc khách hàng sẵn sàng hỗ trợ giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng hệ thống
2. Hệ thống luôn sẵn sàng để sử dụng 24/24
3. Hệ thống hoạt động ổn định (tần suất xảy ra các sự cố như gián đoạn quá tải/nâng cấp hệ thống)

#### *Sự tin cậy*

1. Quá trình đấu thầu và kết quả thầu được bảo mật riêng đối với từng nhà thầu
2. Thời gian phản hồi lời mời thầu đối với các nhà thầu là giống nhau và giống với yêu cầu của người mời thầu
3. Lịch sử chào giá và các sửa đổi phát sinh đều được lưu lại đầy đủ trên hệ thống
4. Thông tin doanh nghiệp được bảo mật theo hợp đồng

#### *Sự đảm bảo*

1. Các bên cung cấp dịch vụ logistics được xác minh rõ ràng
2. Danh sách các bên cung cấp dịch vụ vận tải đa dạng cho doanh nghiệp lựa chọn
3. Các điều kiện đấu thầu được thông báo đến các bên cung cấp dịch vụ giống yêu cầu của người mời thầu
4. Các thỏa thuận về giá cả và các yêu cầu khác được bên cung cấp dịch vụ logistics đảm bảo thực hiện chính xác
5. Tính an toàn khi truy cập hệ thống (virus, các phần mềm, đường dẫn có mã độc)

#### *Sự cảm thông*

1. Hệ thống tự động đề xuất các bên cung cấp dịch vụ phù hợp theo yêu cầu của doanh nghiệp

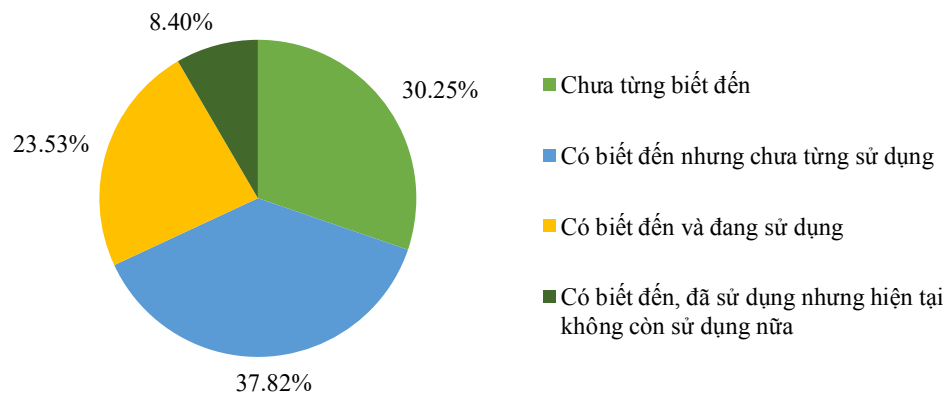
2. Hệ thống có các báo cáo riêng theo các tuyến thầu
3. Hệ thống có các báo cáo riêng theo các nhà thầu cung cấp dịch vụ

Thành phần tham gia phỏng vấn bao gồm 4 nhân viên xuất nhập khẩu, 1 quản lý nhóm xuất nhập khẩu, 1 quản lý phòng Quản lý chuỗi cung ứng (bao gồm nhóm xuất nhập khẩu).

#### 4. Kết quả nghiên cứu

##### 4.1 Đánh giá chung về nhu cầu sử dụng các nền tảng công nghệ trong hoạt động đấu thầu dịch vụ logistics tại Việt Nam

Kết quả khảo sát cho thấy, chỉ 31,93% phản hồi đến từ các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ đấu thầu điện tử, trong đó 23,53% số doanh nghiệp đang tiếp tục sử dụng dịch vụ này. Hầu hết đây là các doanh nghiệp lớn và có vốn đầu tư nước ngoài. 68,07% phản hồi cho thấy chưa từng sử dụng bất cứ nền tảng công nghệ trung gian nào trong hoạt động đấu thầu. 30,25% số người khảo sát cho biết, họ chưa hề biết đến loại dịch vụ này. Nhóm này chủ yếu bao gồm các doanh nghiệp dưới 300 lao động và không có vốn đầu tư nước ngoài.



**Biểu đồ 2. Mức độ nhận biết hệ thống đấu thầu điện tử dịch vụ logistics**

*Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp*

##### *Nhóm chưa có nhận thức về đấu thầu điện tử (30,25%)*

Theo cơ cấu vốn và quy mô doanh nghiệp, 21,85% trên 30,25% là các doanh nghiệp SMEs không có vốn đầu tư nước ngoài. Điều này phản ánh một thực tế là các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong nước hoạt động xuất nhập khẩu còn ít và không chú trọng đầu tư cho cải tiến hạ tầng công nghệ do sự hạn chế về nguồn vốn.

##### *Nhóm có nhận biết về nền tảng đấu thầu điện tử nhưng chưa sử dụng (37,82%)*

Tỷ lệ phản hồi tương đối đều giữa 2 nhóm doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài (51,11%) và không có vốn đầu tư nước ngoài (48,89%).

Gần 90% phản hồi trong nhóm này cho biết, họ cảm nhận được tính vượt trội của đấu thầu điện tử so với đấu thầu truyền thống, tuy nhiên chỉ 1/3 trong số này hiểu cách vận hành của hệ thống đấu thầu điện tử. Dù cảm nhận được sự vượt trội trong việc áp dụng phương pháp đấu thầu điện tử, nhưng doanh nghiệp đưa ra nhiều lý do cho việc chưa ứng dụng phương pháp này, bao gồm nhu cầu logistics không đủ lớn, chi phí sử dụng dịch vụ cao.

Các phản hồi về sự cảm nhận việc sử dụng đấu thầu điện tử không hiệu quả so với phương pháp truyền thống là do doanh nghiệp lớn nên đã có những bên cung cấp dịch vụ quen thuộc; hoặc doanh nghiệp ưu tiên sử dụng phương pháp truyền thống để linh hoạt trong việc đàm phán giá với bên giao nhận (forwarder).

Tuy nhiên, phần lớn các phản hồi về việc sẽ sử dụng dịch vụ đấu thầu điện tử trong tương lai đạt 71,11%, chủ yếu tập trung vào các doanh nghiệp lớn có vốn đầu tư nước ngoài.

#### *Nhóm đang sử dụng nền tảng đấu thầu điện tử (23,53%)*

Nhóm này có sự phân hóa rõ rệt theo cơ cấu vốn và quy mô doanh nghiệp. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài chiếm 82,14% tổng số lượng phản hồi; 75% phản hồi là doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài quy mô lớn; 14,29% phản hồi là doanh nghiệp không có vốn đầu tư nước ngoài với quy mô trên 300 lao động; còn lại khoảng 10% phản hồi là các doanh nghiệp SMEs.

100% phản hồi cho rằng đấu thầu điện tử thực sự hiệu quả hơn so với phương thức truyền thống, tuy nhiên, 14,29% trong số đó cho rằng chi phí phải bỏ ra chưa xứng đáng với hiệu quả đó, các phản hồi này tập trung vào khu vực không có vốn đầu tư nước ngoài.

Bởi vậy kết quả về nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ này đạt 92,86% phản hồi, tất cả các ý kiến về việc không có nhu cầu sử dụng nữa đều nằm trong phản hồi chi phí không xứng đáng với hiệu quả.

#### *Nhóm đã sử dụng nền tảng đấu thầu điện tử nhưng hiện tại không còn sử dụng nữa (8,4%)*

Nhóm này chủ yếu bao gồm các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ. Phần lớn những nhân viên tham gia khảo sát thuộc nhóm này đồng ý về tính hiệu quả của đấu thầu điện tử nhưng các lý do dừng sử dụng được đưa ra cũng tương tự như nhóm có nhận biết về nền tảng đấu thầu điện tử nhưng chưa sử dụng. Cụ thể, chi phí sử dụng cao so với chi phí logistics tiết kiệm được, doanh nghiệp có những forwarder quen cung cấp được giá tốt hơn và đặc biệt có thêm phản hồi về vấn đề số lượng forwarder được kết nối với doanh nghiệp không nhiều, dẫn đến có những tuyến chạy thầu không nhận được phản hồi từ các bên cung cấp dịch vụ.

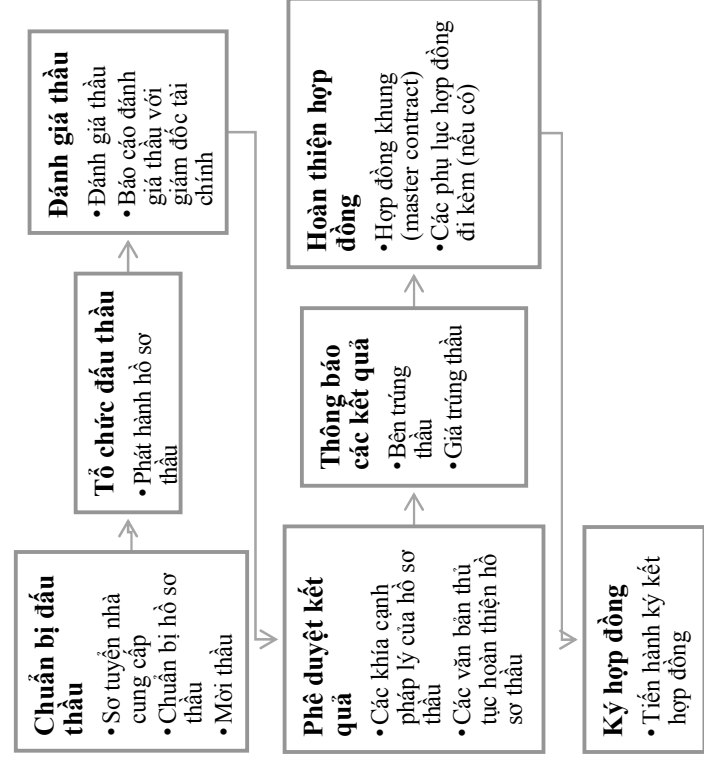


## ***4.2 Đánh giá thực tế sử dụng TICONTRACT của công ty TNHH B.Braun Việt Nam***

Công ty TNHH B.Braun Việt Nam thuộc Tập đoàn đa quốc gia B.Braun. Tập đoàn B.Braun được thành lập ở Đức vào năm 1839 với hơn 60.000 nhân viên tại 64 quốc gia. B.Braun là một trong những công ty công nghệ y tế lớn nhất thế giới, chuyên cung cấp các giải pháp liên quan đến liệu pháp truyền dịch, chỉnh hình, phẫu thuật thần kinh, gây tê, điều trị máu ngoài cơ thể, phẫu thuật cột sống, chăm sóc bệnh nhân bị tiểu đường, dinh dưỡng lâm sàng, quản lý vết thương, phòng chống nhiễm trùng và công nghệ phẫu thuật.

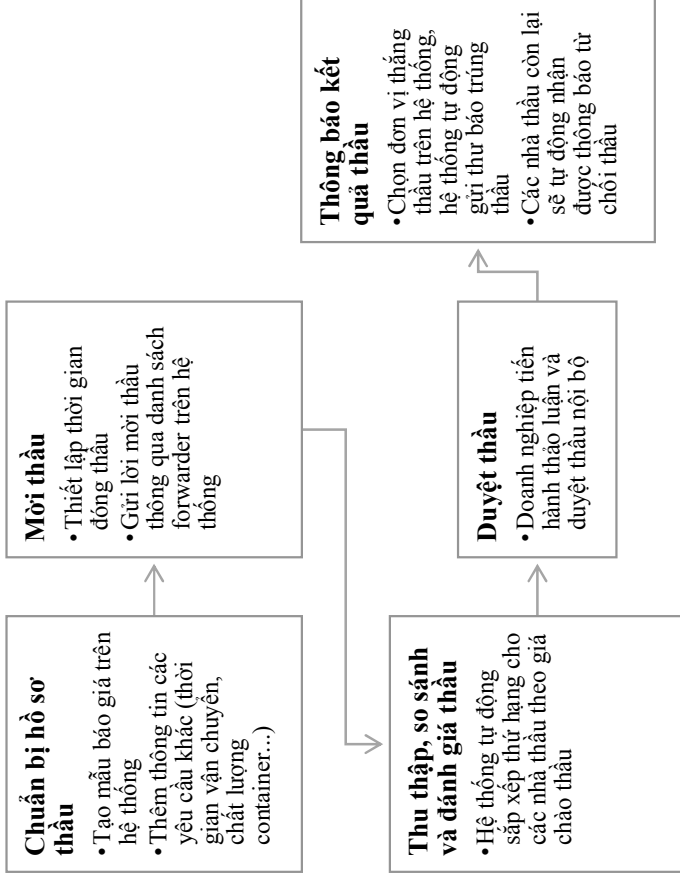
### ***4.2.1. Thực tế ứng dụng hệ thống TICONTRACT trong quy trình đấu thầu logistics tại công ty TNHH B.Braun Việt Nam***

Quy trình đấu thầu dịch vụ logistics truyền thống tại công ty TNHH B.Braun trước khi ứng dụng nền tảng công nghệ TICONTRACT được thể hiện qua mô hình dưới đây:



**Biểu đồ 3. Quy trình hoạt động đấu thầu truyền thống tại công ty TNHH B.Braun Việt Nam**

*Người: Công ty TNHH B.Braun Việt Nam*



**Biểu đồ 4. Quy trình hoạt động đấu thầu qua TICONTRACT tại công ty TNHH B.Braun Việt Nam**

Công ty B.Braun Việt Nam áp dụng 2 hình thức đấu thầu: các gói thầu dài hạn (strategic tender) và các gói thầu ngắn hạn một lần (spot-tender).

*Đối với các gói thầu dài hạn (strategic tender)*

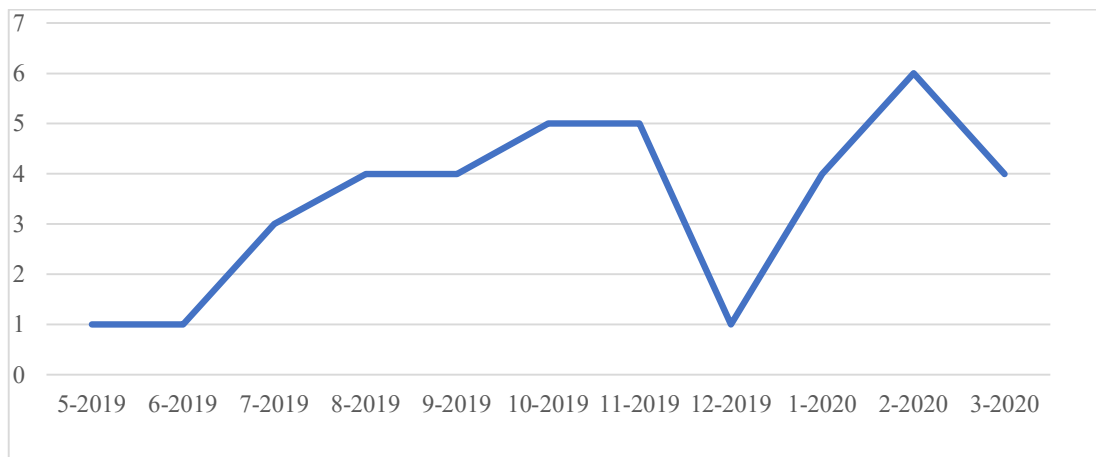
Mỗi năm gồm 2 kỳ thầu – từ tháng 4 đến hết tháng 10 và từ tháng 11 đến hết tháng 3 năm sau. Gói thầu dài hạn sẽ áp dụng với hàng xuất khẩu và hàng nhập khẩu nguyên liệu sản xuất (hợp đồng mua bán EXW/FOB/FCA – Incoterm 2010). Đây là các tuyến thầu cố định.

Hiện tại, B.Braun Việt Nam có 19 nhà cung cấp nguyên liệu theo hợp đồng EXW/FOB/FCA và 12 khách hàng với hàng xuất khẩu. Tương ứng với số lượng đó, 31 tuyến thầu sẽ được mở theo mỗi kì đấu thầu, tương ứng với mỗi tuyến thầu thường có 10-12 nhà thầu chào giá. Do đó, việc áp dụng TICONTRACT phần nào giúp doanh nghiệp giảm thiểu thủ tục và thời gian chuẩn bị hồ sơ thầu cũng như tổng hợp, đánh giá kết quả đấu thầu.

*Đối với các gói thầu ngắn hạn một lần (spot-tender)*

Gói thầu này áp dụng đối với các trường hợp phát sinh tại doanh nghiệp như hàng mẫu xuất khẩu, hàng lỗi tái xuất trả lại, máy móc thiết bị tạm xuất đi sửa chữa hoặc nhập khẩu hàng xuất bị lỗi trả lại, tái nhập máy móc xuất sửa chữa, quà tặng, hàng mẫu... Chính vì đặc điểm không cố định nên số lượng các gói thầu này sẽ phụ thuộc vào các dự án và các trường hợp phát sinh bất thường.

Trong thời gian nghiên cứu, công ty TNHH B.Braun đã tiến hành 38 cuộc đấu thầu, trong đó có 2 gói thầu dài hạn tiến hành vào cuối tháng 9 và cuối tháng 2; còn lại là các gói thầu ngắn hạn 1 lần và hỏi giá.



**Biểu đồ 5. Thống kê số lượng gói thầu doanh nghiệp tiến hành giai đoạn 01/04/2019-31/03/2020**

*Nguồn: Hệ thống TICONTRACT công ty B.Braun Việt Nam*

#### 4.2.2 Đánh giá những điểm đạt được và hạn chế trong quá trình sử dụng nền tảng TICONTRACT theo mô hình SERVPREF

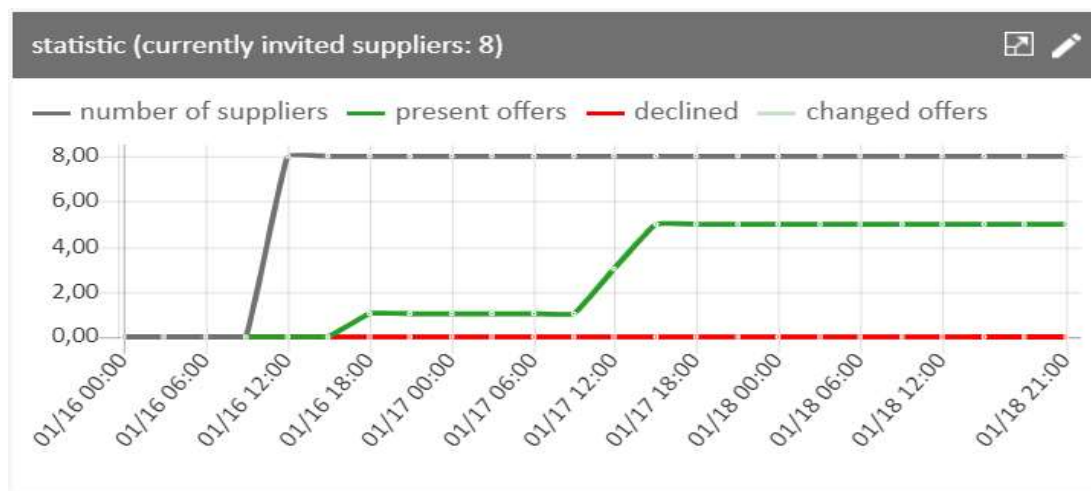
Kết quả về chất lượng dịch vụ TICONTRACT được đánh giá qua cảm nhận của các nhân viên công ty TNHH B.Braun cụ thể như sau:

##### **Nhóm yếu tố hữu hình**

##### **Ưu điểm**

Hệ thống TICONTRACT được thiết kế đẹp mắt, khoa học, thuận tiện cho người dùng khai thác các tài nguyên. Hệ thống cho phép người dùng thay đổi bố cục một số cửa sổ trên màn hình chính nhằm tối ưu hóa hiệu quả sử dụng đối với từng cá nhân và doanh nghiệp.

Các cửa sổ chức năng được hiển thị ngay trên màn hình chính giúp người dùng dễ dàng quan sát các gói thầu đang chạy cũng như tiến độ phản hồi của các nhà thầu.



**Hình 2. Thống kê tiến độ thầu theo thời gian thực**

*Nguồn: Hệ thống TICONTRACT công ty B.Braun Việt Nam*

##### **Hạn chế**

Hệ thống không có kết nối với hệ thống quản lý doanh nghiệp SAP, dẫn tới việc phải chuyển kết quả thầu từ hệ thống TICONTRACT về hệ thống quản trị doanh nghiệp và việc ký duyệt thầu nội bộ vẫn phải thực hiện thủ công bởi người chạy thầu.

Hệ thống không có chức năng tương tác giữa người mời thầu và nhà cung cấp. Tuy đảm bảo tính minh bạch hơn đối với kết quả thầu nhưng hạn chế khả năng trao đổi thông tin giữa chủ đầu tư và nhà cung cấp.

### ***Nhóm yếu tố đáp ứng***

#### ***Ưu điểm***

Chính nhờ sự phát triển của máy tính và mạng internet, hoạt động mời thầu điện tử có thể thực hiện 24/24, tương ứng là việc phản hồi thầu của các bên cung cấp dịch vụ cũng có thể thực hiện tại mọi thời điểm trong thời gian thầu. Điều này làm giảm tác động của việc khác biệt địa lý, khác biệt múi giờ đến hoạt động đấu thầu, đặc biệt là đối với những gói thầu cần thực hiện gấp.

Hệ thống TICONTRACT hoạt động tương đối ổn định, chưa có tiền lệ sập hệ thống do quá tải hay lỗi đường truyền. Việc nâng cấp hệ thống sẽ được thông báo trước qua email cho người dùng, dữ liệu và lịch sử được lưu trữ và không bị mất đi trong quá trình nâng cấp.

#### ***Hạn chế***

Không có tương tác trực tuyến giữa người dùng và bộ phận chăm sóc khách hàng của hệ thống. Tất cả các phản hồi, hay yêu cầu hỗ trợ đều được thực hiện qua email. Điều này làm tăng thời gian xử lý sự cố, đặc biệt là đối với những quốc gia có sự khác biệt múi giờ lớn như Việt Nam.

### ***Nhóm yếu tố tin cậy***

#### ***Ưu điểm***

Vấn đề bảo mật thông tin được TICONTRACT cam kết thực hiện và chưa có bất cứ sự cố rò rỉ thông tin doanh nghiệp, cũng như các thỏa thuận của doanh nghiệp với các nhà thầu.

Quá trình báo giá thầu được thực hiện độc lập giữa doanh nghiệp với từng đơn vị cung cấp dịch vụ trong đúng thời gian bên mời thầu quy định trước đó. Thông tin về kết quả thầu cũng được bảo mật, chỉ bên mời thầu biết và thông báo lại cho bên thắng thầu.

Lịch sử thầu đều được lưu lại trên hệ thống phục vụ mục đích lưu trữ, tìm kiếm và tham khảo sau khi đóng thầu.

#### ***Hạn chế***

Hiện tại, doanh nghiệp cảm thấy hài lòng với yếu tố bảo mật và độ tin cậy của hệ thống đấu thầu điện tử TICONTRACT.

### ***Nhóm yếu tố đảm bảo***

#### ***Ưu điểm***

Các bên cung cấp dịch vụ được giới thiệu qua TICONTRACT hầu hết là các nhà thầu quốc tế, có danh tiếng trong hoạt động logistics với nhiều tuyến trên thế

giới, thực hiện đa dạng các loại hình logistics trong lĩnh vực hàng không và vận tải biển.

Các yêu cầu của doanh nghiệp được hệ thống gửi chính xác qua email đến các bên cung cấp dịch vụ logistics sau khi người mời thầu mở thầu trên hệ thống TICONTRACT. Bởi vậy, hầu hết các bên cung cấp dịch vụ đều đảm bảo thực hiện và đưa ra các mức cước vận tải phù hợp với yêu cầu đó.

Doanh nghiệp chưa ghi nhận sự cố về virus, hay các phần mềm độc hại trong quá trình sử dụng hệ thống.

#### *Hạn chế*

Hiện tại, doanh nghiệp cảm thấy hài lòng với yếu tố đảm bảo của hệ thống đấu thầu điện tử TICONTRACT.

#### *Nhóm yếu tố cảm thông*

#### *Ưu điểm*

Hệ thống có theo dõi và trích xuất được các loại báo cáo theo các tuyến thầu và các bên cung cấp dịch vụ.

Hệ thống có theo dõi và ghi nhận thông tin thống kê số lượng sử dụng hệ thống TICONTRACT theo tháng và biểu đồ thể hiện xu hướng sử dụng dịch vụ theo năm.



**Hình 3. Chức năng thống kê trên TICONTRACT**

*Nguồn: Hệ thống TICONTRACT công ty B.Braun Việt Nam*

Hệ thống cho phép bên mời thầu tạo các danh mục nhà thầu tùy từng mục đích như danh mục nhà thầu chuyên các tuyến xuất khẩu hoặc nhập khẩu để doanh nghiệp thuận tiện và nhanh chóng hơn trong quá trình mời thầu. Hệ thống cũng cho phép doanh nghiệp chặn giao dịch với một số nhà thầu nếu như doanh nghiệp không muốn tiếp tục làm việc với bên thầu đó nữa.

### *Hạn chế*

Hệ thống chưa có chế độ tự động đề xuất bên cung cấp dịch vụ cho bên mời thầu dựa vào các yêu cầu về tuyến đường, thời gian của doanh nghiệp. Ví dụ như đề xuất bên cung cấp dịch vụ có giá tốt nhất, hoặc trúng thầu nhiều nhất tuyến logistics mà doanh nghiệp đang có nhu cầu.

Hệ thống chưa có chế độ đánh giá nhà cung cấp dịch vụ sau đấu thầu để làm cơ sở đánh giá và lựa chọn cho các lần đấu thầu tiếp theo, hoặc đề xuất cho các doanh nghiệp khác khi doanh nghiệp đó có nhu cầu.

Thứ hai, một số chỉ tiêu đã được đưa ra phân tích và đo lường để đánh giá hiệu quả sử dụng TICONTRACT tại công ty TNHH B.Braun Việt Nam.

### *Yếu tố thời gian*

Hầu hết các khâu trong quy trình đấu thầu điện tử đều giảm so với phương pháp truyền thống, cụ thể:

**Bảng 1. So sánh thời gian đấu thầu qua các bước giữa phương pháp đấu thầu truyền thống và sử dụng hệ thống đấu thầu điện tử**

Quy trình	Đấu thầu điện tử		Đấu thầu truyền thống	
	Hành động	Thời gian	Hành động	Thời gian
<b>Chuẩn bị hồ sơ thầu</b>	- Tạo ma trận thu thập giá trên hệ thống (chi tiết trong phụ lục) - Tạo các yêu cầu khác	10'	Chuẩn bị bộ hồ sơ thầu chi tiết	60'
<b>Mời thầu</b>	Chọn nhóm forwarder muốn mời tham gia thầu và gửi yêu cầu trên hệ thống	5'	Gửi email cho nhân viên kinh doanh các bên forwarder muốn mời tham gia thầu	10'
<b>Thu thập kết quả thầu</b>	Tải phiếu tổng hợp kết quả thầu từ hệ thống	1'	Tạo file tổng hợp báo giá mà các bên thầu đã phản hồi qua email	10'
<b>So sánh, đánh giá kết quả thầu</b>	Hệ thống đã tự động sắp xếp thứ hạng theo giá chào thầu. Doanh nghiệp có thể đánh giá nội bộ để lựa chọn dựa theo các tiêu chí khác	10' - 30'	Sắp xếp các bên thầu chào giá theo tiêu chí mong muốn của doanh nghiệp và lựa chọn	10' - 30'
<b>Thông báo kết quả thầu</b>	Chọn đơn vị thắng thầu và gửi thư báo trúng thầu tự động trên hệ thống. Các bên còn lại tham gia mà không trúng thầu, hệ thống sẽ tự động gửi thư từ chối	3'	- Gửi email báo trúng thầu cho bên thắng thầu - Gửi email từ chối thầu cho các bên còn lại	10'
<b>Ký kết hợp đồng</b>	Đàm phán chi tiết qua email và ký kết hợp đồng		Đàm phán chi tiết qua email và ký kết hợp đồng	

*Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp*

### *Yếu tố kết nối giữa doanh nghiệp và các đơn vị cung cấp dịch vụ logistics*

Hiện tại, thông qua TICONTRACT, B.Braun Việt Nam đã kết nối được với nhiều bên giao nhận, bao gồm cả những bên cung cấp dịch vụ logistics cũ và bên cung cấp dịch vụ mới.

**Bảng 2. Số lượng các công ty giao nhận được kết nối với B.Braun Việt Nam qua TICONTRACT**

Phương thức vận tải	Số lượng forwarder được kết nối
Đường hàng không	42
Đường biển	56

*Nguồn: Hệ thống TICONTRACT công ty B.Braun Việt Nam*

Tỷ lệ phản hồi thầu trung bình đạt 78,34%, trong đó 63,03% các nhà cung cấp gửi chào giá, 14,29% nhà cung cấp chỉ xem thầu mà không chào giá; tỷ lệ từ chối thầu chỉ chiếm khoảng 3%, còn lại không nhận được phản hồi.

**Bảng 3. Mức độ phản hồi thầu của các nhà cung cấp dịch vụ logistics qua TICONTRACT**

STT	Loại hình thầu	Thông tin thầu			Kết quả mời thầu		
		Số lần mở thầu	Tổng số nhà thầu được mời	Có chào giá	Xem thầu nhưng không chào giá	Từ chối lời mời thầu	Không xem lời mời thầu
1	Price request	4	32	20	4	0	8
2	Spot-tender	32	285	176	43	10	56
3	Strategy tender	2	40	29	4	1	6
<b>TỔNG CỘNG</b>	<b>Số lượng</b>	<b>38</b>	<b>357</b>	<b>225</b>	<b>51</b>	<b>11</b>	<b>70</b>
	<b>Tỷ lệ (%)</b>		<b>100</b>	<b>63,02</b>	<b>14,29</b>	<b>3,08</b>	<b>19,61</b>

*Nguồn: Nhóm nghiên cứu tổng hợp số liệu từ công ty B.Braun Việt Nam*

Tuy nhiên, một hạn chế của hệ thống TICONTRACT trong việc kết nối doanh nghiệp với nhà cung cấp dịch vụ đó là hệ thống chưa có tính năng tương tác trực tuyến. Trong một số trường hợp, nhà cung cấp dịch vụ chưa thực sự hiểu các yêu cầu trong lời mời thầu của doanh nghiệp, hệ thống không cung cấp phương tiện hỗ trợ để nhà thầu liên lạc trực tiếp trên hệ thống, mà chỉ cung cấp địa chỉ email của người mời thầu. Điều này làm hạn chế sự thông suốt của thông tin, nhà thầu không thể chuẩn bị chào giá và cung cấp dịch vụ phù hợp nhất với yêu cầu của doanh nghiệp; hoặc sẽ gia tăng thời gian trao đổi thêm thông tin qua email, khó khăn trong quản lý thông tin. Hạn chế này cũng là một trong những nguyên



nhân khiến nhà thầu dù đã xem qua lời mời thầu nhưng cân nhắc trong vấn đề chào giá.

### ***Yếu tố chi phí***

Chi phí tiết kiệm được đạt khoảng 13,5% so với mức chào giá trung bình mỗi lần thầu. Tuy nhiên, xét về tổng cước vận tải giữa hai kì liên tiếp, số liệu báo cáo cho thấy cước vận tải không giảm nhiều so với khi đấu thầu bằng phương pháp truyền thống. Lý do là về bản chất, đấu thầu điện tử chỉ khác so với đấu thầu truyền thống về phương pháp tiến hành, bản chất dịch vụ mua không hề thay đổi (Goldsby & Eckert, 2003).

Tuy nhiên, hệ thống có chức năng so sánh giá chào thầu với mức giá trung bình của tất cả các nhà thầu đã chào giá, vậy nên doanh nghiệp có thể tận dụng tính năng này hỗ trợ cho quy trình đánh giá thầu, cũng như việc cân nhắc lựa chọn các nhà thầu trong quy trình mời thầu những gói thầu tiếp theo (Lê & cộng sự, 2014).

## **5. Đề xuất các giải pháp khắc phục các điểm tồn tại của nền tảng đấu thầu điện tử trên nền tảng TICONTRACT**

### ***5.1 Đề xuất cho doanh nghiệp***

#### ***5.1.1 Đề xuất cho công ty TNHH B.Braun Việt Nam***

Với khả năng tích hợp số lượng lớn các hoạt động logistics quốc tế, cùng với khả năng chi trả cho dịch vụ, TICONTRACT vẫn được đánh giá là giải pháp vô cùng hữu ích đối với công ty TNHH B.Braun Việt Nam. Đấu thầu điện tử trên nền tảng TICONTRACT giúp doanh nghiệp tinh giản thủ tục đấu thầu, cũng như hỗ trợ hoạt động đánh giá gói thầu. Tuy nhiên, với các hạn chế còn gặp phải, nhóm tác giả xin đưa ra một số kiến nghị như sau:

Vận dụng các phần mềm trung gian như Microsoft Excel, Power query, Power BI để tự động hóa công việc chuyển đổi kết quả thầu từ hệ thống TICONTRACT thành các phiếu đánh giá thầu hoặc các báo cáo nội bộ của doanh nghiệp khi hệ thống chưa thể trực tiếp liên kết đến phần mềm quản lý doanh nghiệp SAP.

Doanh nghiệp tạo các mẫu đánh giá nhà cung cấp sau thầu song song cùng các báo cáo thống kê từ hệ thống (cước vận tải, thời gian vận chuyển, tỷ lệ thành công, tỷ lệ xảy ra sự cố trong hành trình, dịch vụ chăm sóc khách hàng) để làm cơ sở lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics các gói thầu tiếp theo (Trần, 2020).

Doanh nghiệp nên sử dụng tính năng tài khoản nhóm cùng các công ty con khác thuộc tập đoàn B.Braun đối với dịch vụ logistics quốc tế để tối ưu chi phí logistics. Cụ thể, khi sử dụng tài khoản nhóm, số lượng các tuyến thầu mỗi đơn vị cung cấp dịch vụ logistics trúng sẽ có khả năng lớn hơn; điều này sẽ giúp cho các

doanh nghiệp trong tập đoàn nhận được những chào giá với mức cước thấp hơn, hoặc dịch vụ chăm sóc khách hàng, dịch vụ logistics tốt hơn.

### *5.1.2 Đề xuất cho các doanh nghiệp trong nước khác*

Do TICONTRACT là hệ thống quốc tế và không cung cấp dịch vụ miễn phí, nếu số lượng các hoạt động logistics quốc tế không đủ lớn để tối ưu chi phí sử dụng dịch vụ hàng năm, doanh nghiệp nên cân nhắc về việc ứng dụng hệ thống này ở giai đoạn đầu của quy trình đấu thầu. Tuy nhiên, một số doanh nghiệp start-up trong nước đã và đang xây dựng, phát triển các sàn giao dịch tương tự, các doanh nghiệp có thể lựa chọn các gói dịch vụ ngắn hạn để sử dụng thử và đánh giá hiệu quả trước khi quyết định đầu tư vào hệ thống đấu thầu điện tử thay cho phương pháp đấu thầu truyền thống.

Đối với các doanh nghiệp có vốn và hoạt động xuất nhập khẩu tương đối lớn, TICONTRACT là một giải pháp đấu thầu mới và hữu hiệu mà doanh nghiệp có thể đầu tư áp dụng. Ngoài việc tiếp tục làm việc với các forwarder đã tham gia TICONTRACT, doanh nghiệp có thể mời các đơn vị cung cấp dịch vụ logistics đã từng làm việc cùng doanh nghiệp tham gia hệ thống, nhằm đạt được lợi ích cho cả hai bên (Gudmundsson & Walczuk, 1999). Doanh nghiệp có thể kí hợp đồng với TICONTRACT từ những dịch vụ cơ bản và đánh giá hiệu quả trước khi quyết định có hoạt động lâu dài trên nền tảng này.

### *5.2 Đề xuất cho đơn vị cung cấp nền tảng đấu thầu điện tử*

Hiện nay, hầu hết các doanh nghiệp đều sử dụng các hệ thống quản lý doanh nghiệp điện tử. Vậy nên việc phát triển tính năng liên kết là vô cùng cần thiết để giảm thiểu các thao tác trung gian, cũng như thu hút thêm người sử dụng, đặc biệt là các hệ thống có mạng lưới doanh nghiệp sử dụng lớn như phần mềm SAP.

Nhằm đảm bảo vấn đề an toàn cho doanh nghiệp, tính năng phê duyệt thầu qua nhiều bước nên được phát triển. Ngoài tài khoản mời thầu là nhân viên công ty, tài khoản quản lý phòng ban và giám đốc tài chính sẽ là 2 tài khoản cuối cùng duyệt thầu để hệ thống gửi thông báo trúng thầu tới các nhà cung cấp đã thắng gói thầu đó. Hoạt động này vừa đảm bảo thông tin duyệt thầu được thông suốt trong nội bộ doanh nghiệp và cũng gia tăng niềm tin với nhà thầu.

Với sự phát triển của trí tuệ nhân tạo, việc phân tích hành vi khách hàng để tư vấn, đề xuất đã được tích hợp và cải tiến trong nhiều loại hình dịch vụ điện tử. Việc tự động hóa đề xuất các nhà cung cấp phù hợp với yêu cầu của khách hàng doanh nghiệp hoặc gợi ý các nhà cung cấp có phản hồi tốt từ các khách hàng trước giúp doanh nghiệp giảm thiểu thời gian mời thầu, cũng như là cơ sở hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình đánh giá thầu (Chow, 2001).

Tính năng hỗ trợ khách hàng trực tuyến nên được phát triển song song với hỗ trợ qua email nhằm xử lý nhanh chóng, kịp thời các khó khăn, vấn đề mà khách hàng gặp phải; từ đó, gia tăng trải nghiệm của khách hàng khi sử dụng hệ thống và giúp khách hàng cảm nhận được tốt hơn dịch vụ, duy trì niềm tin, lòng trung thành của khách hàng với hệ thống.

Phát triển tính năng đấu thầu trực tuyến, có tương tác giữa người mời thầu và các nhà thầu, cũng như các nhà thầu với nhau như gọi hình qua mạng Internet, bỏ giá thầu công khai, đặc biệt đối với các gói thầu lớn. Tính năng này sẽ gia tăng sự cạnh tranh giữa các nhà thầu, doanh nghiệp sẽ đạt được lợi ích cao hơn (Lê & Nguyễn, 2007).

## **6. Kết luận**

Thông qua khảo sát sơ bộ về tình hình sử dụng cũng như nhu cầu về dịch vụ đấu thầu qua mạng đối với các doanh nghiệp hoạt động trong xuất nhập khẩu và logistics, cùng với việc nghiên cứu trường hợp điển hình là công ty TNHH B.Braun Việt Nam, nhóm tác giả rút ra kết luận rằng phần lớn các doanh nghiệp trong nước hiện nay đã có nhận thức về các hệ thống đấu thầu điện tử trung gian kết nối doanh nghiệp với đơn vị cung cấp dịch vụ logistics. Tuy nhiên, số lượng doanh nghiệp ứng dụng nền tảng công nghệ này vào quy trình đấu thầu hiện tại chưa nhiều, do cả nguyên nhân chủ quan từ doanh nghiệp như thiếu vốn đầu tư, hạ tầng doanh nghiệp không đảm bảo, trình độ công nghệ thông tin của đội ngũ cán bộ nhân viên chưa đủ đáp ứng cải tiến mới và nguyên nhân khách quan như chưa có nhiều đơn vị cung cấp dịch vụ đấu thầu điện tử trong nước, số lượng nhà cung cấp dịch vụ logistics sử dụng sàn giao dịch chung này còn hạn chế. Còn lại, các doanh nghiệp có vốn lớn, đủ khả năng chi trả và ứng dụng hệ thống điện tử hầu hết phản hồi hài lòng và vẫn có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ.

Kết quả phỏng vấn đối với các nhân viên của công ty B.Braun cho thấy họ đánh giá cao những hiệu quả đạt được thông qua việc sử dụng hệ thống TICONTRACT và quy trình đấu thầu dịch vụ logistics tại công ty này, đặc biệt là sự tinh giản về thủ tục và rút ngắn thời gian xử lý kết quả thầu. Cụ thể, các yếu tố về độ tin cậy, bảo đảm của hệ thống đạt mức hài lòng cao, doanh nghiệp chưa từng gặp các sự cố về các vấn đề này. Ngoài ra, giao diện hệ thống khoa học, thân thiện với người dùng, bên cạnh những tính năng thống kê, báo cáo minh bạch, hỗ trợ doanh nghiệp trong quá trình đấu thầu và đánh giá thầu.

Bên cạnh những hiệu quả đạt được, một số hạn chế của hệ thống trong quá trình hoạt động cũng đã được doanh nghiệp chỉ ra. Đặc biệt là các quy trình xử lý sau thầu như liên kết kết quả thầu với hệ thống doanh nghiệp, hay đánh giá nhà cung cấp sau thầu làm cơ sở cho các gói thầu tiếp theo. Một điểm hạn chế khác của nền tảng TICONTRACT là hệ thống chưa thể hiện vai trò tư vấn doanh nghiệp như tự động đề xuất các nhà thầu có giá tốt hoặc dịch vụ tốt qua mỗi yêu cầu thầu của doanh nghiệp tham gia dịch vụ đấu thầu.

## Tài liệu tham khảo

- Chow, G. (2001), “E business impact on canadian transportation”, *The Canada Transportation Act Review Panel*, Vol. 32, pp. 187 - 198.
- Goldsby, T.J. & Eckert, J.A. (2003), “Electronic transportation marketplaces: a transaction cost perspective”, *Industrial Marketing Management*, Vol. 32 No. 3, pp. 187 - 198.
- Gudmundsson, S.V. & Walczuk, R. (1999), “The development of electronic markets in logistics”, *International Journal of Logistics Management*, Vol. 1 No. 1, pp. 3 - 23.
- Huang, G.Q. & Xu, X.S. (2013), “Truthful multi-unit Transportation Procurement Auctions for Logistics E-marketplaces”, *Transportation Research Part B*, Vol. 47, pp. 127 - 148.
- Kokushkina, I. (2017), “Aspects of Russia-Vietnam trade and economic cooperation development in the late XX and early XXI centuries”, *External Economics Review*, Vol. 94, pp. 55 - 64.
- Lê, T.B., Trần, M.C. & Đặng, N.T.T. (2014), “Các tiêu chí cốt lõi ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ logistics tại Thành Phố Hồ Chí Minh”, *Tạp chí Phát triển Kinh tế*, Số 285, tr. 111 - 128.
- Lê, T.T. (2019), “Các quy định của pháp luật quy định về hoạt động đấu thầu công”, <https://luatminhkhue.vn/cac-quy-dinh-cua-phap-luat-quy-dinh-ve-dau-thau-cong-a-.aspx>, truy cập ngày 12/6/2020.
- Lê, V.H. & Nguyễn, T.H.M. (2007), “Xây dựng mô hình lý thuyết và phương pháp đo lường về chỉ số hài lòng khách hàng ở Việt Nam”, *Tạp chí Ngân hàng*, Số 12, tr. 5 - 10.
- Luật Dương Gia. (2020), “Khái niệm, đặc điểm, nguyên tắc và các phương thức đấu thầu”, <https://bitly.com.vn/6AxpQ>, truy cập ngày 25/06/2020.
- Matopoulos, A. & Papadopoulou, E.M. (2010), “The evolution of logistics service providers and the role of internet-based applications in facilitating global operations”, In *Enterprise Networks and Logistics for Agile Manufacturing (pp.297-310)*, Chapter 14, Springer London.
- Marasco, A. (2004), “Business models of transportation electronic marketplaces: an empirical survey”, *Preliminary Communication*, Vol. 42 No. 1, pp. 77 - 92.
- Nguyễn, H.P. & Phạm, N.T. (2007), “SERVQUAL hay SERVPERF – một nghiên cứu so sánh trong ngành siêu thị bán lẻ Việt Nam”, *Tạp chí Phát triển KH&CN*, Tập 10, Số 08, tr. 24 – 32.
- Quốc hội. (2013), *Khoản 12, Điều 4, Luật đấu thầu 2013*.
- Trần, V.P. (2020), *Chất lượng dịch vụ: Thước đo sự hài lòng khách hàng*, Brandsvietnam, <http://www.brandsvietnam.com/12914-Chat-luong-dich-vu-Thuoc-do-su-hai-long-cua-khach-hang>, truy cập ngày 22/05/2020.
- Vu, T.D., Le, T.H. & Masciarelli, F. (2020), “The economic impact of CPTTP on Vietnam’s fisheries exports to CPTTP region”, *Journal of International Economics and Management*, Vol. 20 No. 2, pp. 1 - 15.
- Zhuang, Y. & Simon, F. (2009), *Design of a Web-based Tendering System for e-Government procurement*, University of Macau.