



XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN QUÝ KHÁCH HÀNG ĐÃ QUAN TÂM ĐẾN DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

CHÚNG TÔI HIỂU, QUÝ KHÁCH HÀNG CÓ NHIỀU SỰ LỰA CHỌN !
CẢM ƠN VÌ ĐÃ LỰA CHỌN CHÚNG TÔI !



CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN CHUYỂN Á CHÂU



Hotline: 19001733



Website: vanchuyenachau.com.vn



HỒ SƠ NĂNG LỰC

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN CHUYỂN Á CHÂU



Hotline: 19001733



Website: vanchuyenachau.com.vn

"Con người, là tài sản quý giá nhất đối với một Doanh Nghiệp. Chính con người tạo nên những khác biệt, tạo nên những giá trị bền vững và lâu dài đối với Doanh Nghiệp."

A white semi-truck with a large blue container trailer is parked on a dirt road. The truck has "916-895.46" on the side of the cab. The scene is outdoors with trees and a house in the background.



TÂM NHÌN

“Mục tiêu trở thành một trong những Công ty hàng đầu trong lĩnh vực vận chuyển tại Việt Nam”



DANH MỤC

HỒ SƠ NĂNG LỰC

I. TỔNG QUAN CÔNG TY

1. Giới thiệu.	03 - 05	6. Quá trình phát triển	07
2. Tầm nhìn.	06	7. Các dịch vụ cung cấp.	09
3. Sứ mệnh.	06	8. Cơ cấu sản lượng.	11
4. Quan điểm kinh doanh.	06	9. Quản lý chất lượng.	12
5. Phương châm thực hiện.	06	10. Khách hàng của chúng tôi.	13

II. HỆ THỐNG MẠNG LƯỚI VÀ NĂNG LỰC PHỤC VỤ

1. Hệ thống mạng lưới.	15
2. Hệ thống tổ chức và nhân sự.	17
3. Hệ thống phương tiện và kho bãi	19

III. CÁC QUY TRÌNH DỊCH VỤ - KIỂM SOÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

1. Các dịch vụ hỗ trợ.	21
2. Quy trình nghiệp vụ - Tư vấn khách hàng.	23
3. Quy trình phục vụ khách hàng.	25
4. Quy trình vận chuyển - giao hàng - lưu thông tin.	27
5. Chăm sóc khách hàng và trả lời khiếu nại.	29

IV. TỔ CHỨC BỘ MÁY PHỤC VỤ VÀ KHẢ NĂNG ĐÁP ỨNG NHU CẦU TĂNG TRƯỞNG

V. BÁO CHÍ VIẾT VỀ Á CHÂU

VI. HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG

Trước hết, toàn thể cán bộ công nhân viên Công Ty Cổ Phần Vận Chuyển Á Châu xin gửi đến Quý Khách lời chào trân trọng, mong muốn hợp tác và lời chúc phát triển.

Công ty Cổ Phần Vận Chuyển Á Châu thành lập vào ngày 25/10/2010 với cơ sở ban đầu là 1 Văn phòng nhỏ tại TP.HCM với số lượng nhân sự là 5 người. Trải qua hơn 10 năm hình thành và phát triển, Vận Chuyển Á Châu hiện nay đã có hơn 200 nhân sự hoạt động trực tiếp tại 3 Trung tâm Khai thác chính: Tp.HCM, Hà Nội, Đà Nẵng, cùng hệ thống chi nhánh trải dài liên tỉnh Bắc - Trung - Nam đáp ứng đa dạng các phương tiện vận chuyển từ xe tải nhỏ, xe tải lớn, xe đầu kéo, xe Container, xe Đông lạnh....

Được thành lập với mục đích mang đến cho Khách hàng một dịch vụ vận chuyển tốt nhất. Chúng tôi luôn luôn ý thức chất lượng là một yếu tố quan trọng hàng đầu trong doanh nghiệp. Chính vì vậy, Chúng tôi đã và đang không ngừng đa dạng hóa dịch vụ, mở rộng mạng lưới hoạt động, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ và ứng dụng các Công nghệ tiên tiến vào trong lĩnh vực quản lý nhằm đáp ứng một cách tốt nhất về nhu cầu dịch vụ của Quý Khách.

Chúng tôi luôn ý thức chất lượng dịch vụ là một yếu tố quan trọng hàng đầu trong doanh nghiệp, chính vì thế, Khi Quý Khách có nhu cầu về dịch vụ, đừng ngần ngại và gọi cho Chúng tôi theo số tổng đài: 1900 1733, Quý Khách hàng sẽ được tư vấn và báo giá trực tiếp một cách nhanh chóng và tốt nhất đảm bảo đáp ứng nhu cầu của Quý Khách hàng.

Xin trân trọng cảm ơn !

GIỚI THIỆU CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN CHUYỂN Á CHÂU

Người đại diện

ÔNG TRẦN VĂN THÀNH - TỔNG GIÁM ĐỐC

Trụ sở

SỐ 35 ĐƯỜNG THỜI AN 17A, P. THỜI AN, QUẬN 12, TP. HCM

Trung tâm khai thác khu vực II

SỐ 35 ĐƯỜNG THỜI AN 17A, P. THỜI AN, QUẬN 12, TP. HCM

Trung tâm khai thác khu vực III

SỐ 555C TRƯỜNG CHINH, P. AN KHÊ, Q. THANH KHÊ, ĐÀ NẴNG

Trung tâm khai thác khu vực I

LÔ 5-10A, KCN VĨNH HOÀNG, QUẬN HOÀNG MAI, HÀ NỘI

Điện thoại

1900 1733

Mã số thuế

0310031872

Tên giao dịch ngân hàng

CÔNG TY CỔ PHẦN VẬN CHUYỂN Á CHÂU

Số tài khoản

80170439 - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU - PHÒNG GIAO DỊCH MAXIMARK CỘNG HÒA



Tầm nhìn

Á Châu được thành lập với mục tiêu trở thành một trong những công ty hàng đầu trong lĩnh vực vận chuyển tại Việt Nam. Chúng tôi luôn ý thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ và luôn luôn xác định khách hàng chính là trọng tâm và là người quyết định sự sống còn của các doanh nghiệp.



Quan điểm kinh doanh

Á Châu luôn luôn ý thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ là yếu tố hàng đầu trong lĩnh vực kinh doanh của mình. Với câu khẩu hiệu "Khách hàng là người trả lương cho Chúng ta", Chúng tôi luôn luôn xác định Khách hàng chính là người quyết định sự phát triển của Chúng tôi. Vì vậy, Chúng tôi luôn nỗ lực sẵn sàng phục vụ Khách hàng một cách chu đáo, tận tình và tốt nhất.



Sứ mệnh

Á Châu luôn nỗ lực để hoàn thiện mình hơn trong lĩnh vực dịch vụ, luôn đổi mới, xây dựng và cải tiến quy trình nhằm đáp ứng một cách tốt nhất các yêu cầu của khách hàng. Với sức mạnh gắn kết tập thể cùng đội ngũ cán bộ công nhân viên nhiều kinh nghiệm, chúng tôi đã, đang tạo thêm nhiều giá trị hơn nữa cho nhu cầu của Khách hàng, xã hội, phát triển cùng đất nước.



Phương châm thực hiện

Bằng cách kết hợp giữa Công Nghệ, Con Người và Niềm đam mê trong Công việc. Chúng tôi luôn nỗ lực hết mình để mang lại cho Khách hàng sự tiện ích và sự hài lòng nhất trong chất lượng dịch vụ. Một khi đã trở thành đối tác, Chúng tôi luôn xác định sẽ là đối tác lâu dài, thân thiện, đóng góp và hỗ trợ vào sự phát triển chung của Khách hàng.

QUÁ TRÌNH PHÁT TRIỂN



DỊCH VỤ CUNG CẤP

01. Dịch vụ vận chuyển nguyên xe từ 1 tấn đến 34 tấn.



02. Dịch vụ vận chuyển hàng quá khổ, hàng siêu trường, siêu trọng.



03. Dịch vụ vận chuyển hàng lẻ, hàng ghép đi các tỉnh.



04. Dịch vụ kho bãi, lưu trữ, bốc xếp, đóng gói hàng hóa.



05. Dịch vụ vận tải hàng trung, hàng nặng đi các nước khu vực Đông Nam Á như: Campuchia, Lào, Thái Lan....kèm các thủ tục hải quan, xuất nhập cảnh dễ dàng



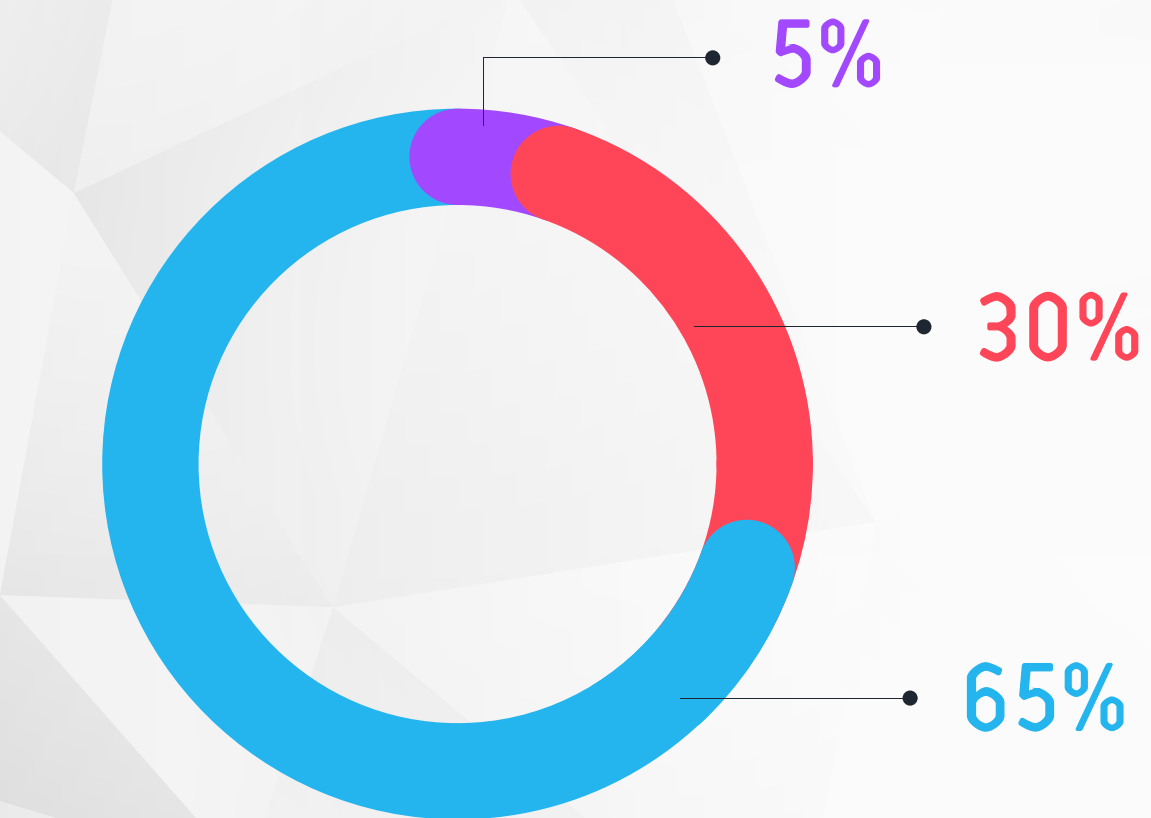
06. Dịch vụ vận chuyển hàng theo dự án



CƠ CẤU SẢN LƯỢNG

“

Toàn bộ hàng hoá đều được chia chọn và xử lý tại trung tâm khai thác thông qua 03 bộ phận chính: phòng khai thác, phòng điều độ, quản lý tỉnh.



- 65% lượng hàng hóa được vận chuyển thông qua đường bộ
- 30% lượng hàng hóa được vận chuyển thông qua biển và đường sắt.
- 5% lượng hàng hóa chuyển phát nhanh được vận chuyển thông qua đường hàng không.



QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

Với đội ngũ Cán bộ Công nhân viên trẻ, năng động, nhiệt tình cùng đội ngũ Lãnh đạo và Quản lý nhiều kinh nghiệm và am hiểu trong lĩnh vực vận chuyển. Chúng tôi đã và đang cải tiến xây dựng các quy trình quản lý và kiểm soát một cách tối ưu nhất:

- Xây dựng quy trình kiểm soát chất lượng dịch vụ tối ưu nhất.
- Tiến đến áp dụng hệ thống kiểm soát chất lượng ISO 9001:2000.
- Ứng dụng công nghệ thông tin trong việc kiểm soát thông tin vào công việc.

KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI

Với uy tín và chất lượng của mình, Chúng tôi đã và đang dần tạo được các mối quan hệ rộng lớn với các Đối tác, Khách hàng trong và ngoài nước. Đối tượng Khách hàng của Chúng tôi rất đa dạng tập trung chủ yếu vào các doanh nghiệp lớn trong và ngoài nước.

Các Khách Hàng Đang Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Của Chúng Tôi Như:

Công Ty TNHH Unilerver Việt Nam, Công Ty Cổ Phần Kinh Đô, Công Ty Cổ Phần Cao Su Sài Gòn Kymdan, Công Ty Cổ Phần Phát Hành Sách Tp Hcm – Fahasa, Công Ty TNHH Nhựa Tân Lập Thành, Công Ty CP Cấp Điện Thịnh Phát, Công Ty TNHH Midea Consumer Electric (Việt Nam), Công Ty TNHH Sankyu (Việt Nam), Công Ty TNHH Dksh Việt Nam , Beiersdorf Vietnam Co.,Ltd, Công Ty TNHH Winam, Công Ty Cổ Phần Đầu Tư Xây Dựng F.D, Công Ty Kết Cấu Thép ATAD , Công Ty TNHH Mtv Máy Xây Dựng Matec, Công Ty TNHH Sung Bu VinaVà rất nhiều Khách hàng có thương hiệu khác.

Với mục tiêu là đối tác hợp tác và cùng phát triển, Chúng tôi luôn mong muốn được viết tiếp tên của Quý Khách hàng vào tiếp danh sách những Khách hàng thân thuộc của Chúng tôi.



HỆ THỐNG MẠNG LƯỚI

Hiện nay, Á Châu đang khai thác tại 03 Trung tâm Khai thác chính trên cả nước với đầy đủ các chức năng và hệ thống kho bãi, đội ngũ Nhân sự phục vụ việc giao nhận trên cả nước.

Hệ thống Chi nhánh Tỉnh: Ngoài 3 Trung tâm chính trên cả nước. Chúng tôi đã xây dựng một hệ thống Chi nhánh xử lý Tỉnh trên tất cả các tỉnh thành với đội ngũ Nhân viên và hệ thống phương tiện trung chuyển xe tải nhỏ để xử lý giao nhận hàng hóa.

TP. HÀ NỘI – TRUNG TÂM KHAI THÁC KHU VỰC I

Quản lý bao gồm các phía bắc: Nghệ An , Thanh Hóa, Ninh Bình, Hà Nam, Hà Nội, Nam Định, Hải Dương, Hải Phòng, Quảng Ninh, Hưng Yên, Bắc Ninh

TP. ĐÀ NẴNG – TRUNG TÂM KHAI THÁC KHU VỰC III

Quản lý bao gồm các tỉnh miền Trung: Hà Tĩnh, Quảng Bình, Quảng Trị, Huế, Đà Nẵng, Quảng Nam, Quảng Ngãi, Bình Định, Phú Yên

TP HỒ CHÍ MINH – TRUNG TÂM KHAI THÁC KHU VỰC II

Quản lý bao gồm các tỉnh phía Nam và Tây Nguyên: Khánh Hòa, Ninh Thuận, Bình Thuận, Đồng Nai, Hồ Chí Minh, Tây Ninh, Bà Rịa Vũng Tàu, Bình Phước, Gia Lai, Đắklăk

HỆ THỐNG TỔ CHỨC & NHÂN SỰ

Với quy mô và hệ thống trải rộng khắp cả nước. Cơ cấu Tổ chức Quản lý và Nhân sự của Á Châu được phân chia theo các cấp độ như sơ đồ bên trái.

Nhân sự Quản Lý Cấp cao: Ban Chủ tịch HĐQT, Ban Tổng Giám đốc, Ban Giám sát

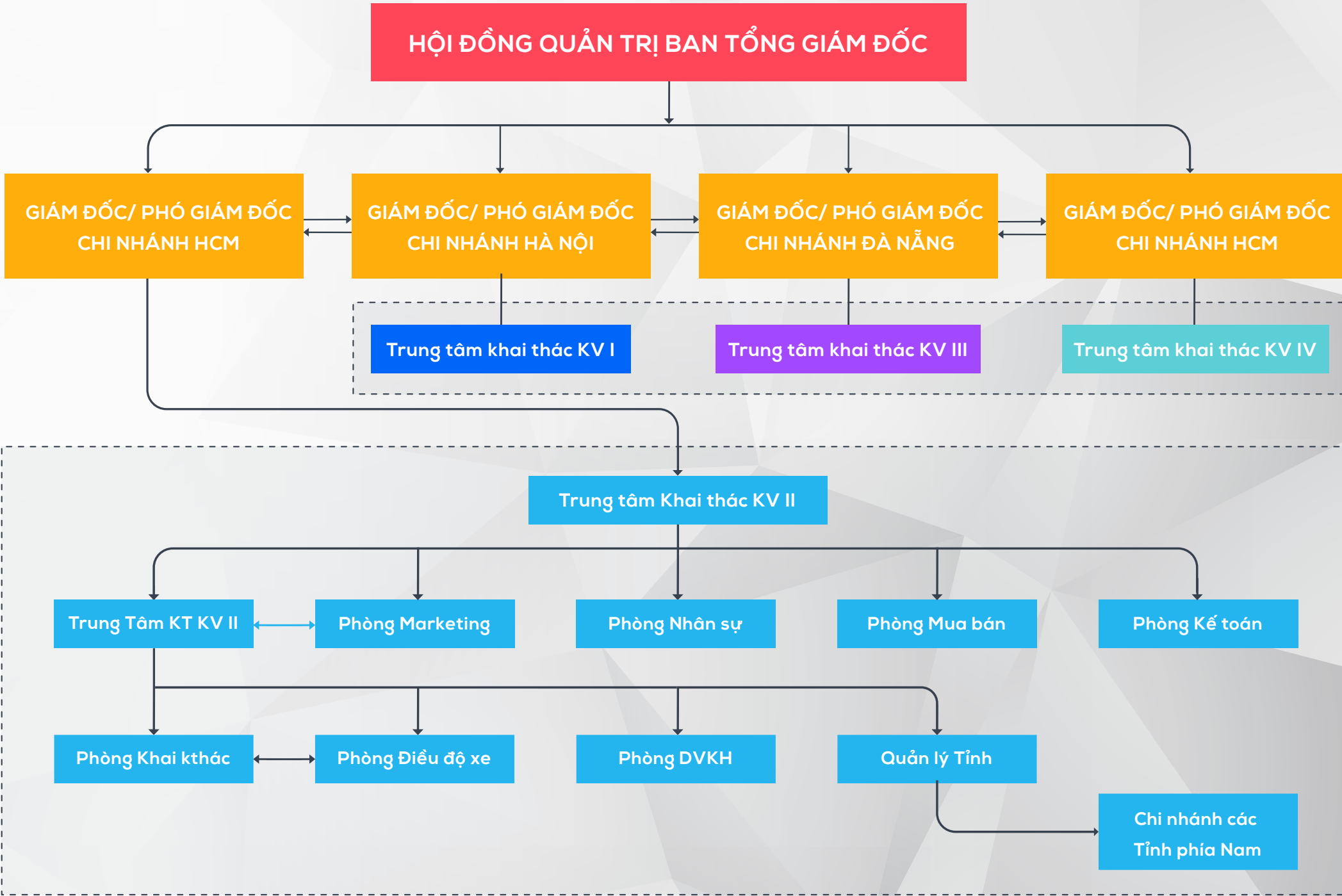
Nhân sự Quản Lý Khu Vực: Giám đốc/ Phó Giám đốc Chi Nhánh

Nhân Sự Quản Lý Trực Tiếp:. Trưởng/Phó Trung tâm Khai thác các khu vực, Trưởng/Phó các phòng ban: Phòng Marketing, Phòng Kế toán, Phòng Nhân sự, Phòng Mua bán, Phòng Công Nghệ Thông Tin

Nhân Sự Khai thác trực tiếp: Đội ngũ nhân viên trực thuộc các Trung tâm Khai thác, Phòng DVKH, Phòng Khai thác, Phòng Điều độ xe, Phòng Quản lý Tỉnh.

Nhân sự xử lý – Chi Nhánh: Bao gồm toàn bộ các nhân viên tại các Chi nhánh Tỉnh.

Mô hình tổ chức theo dạng phân cấp, đảm bảo trách nhiệm riêng biệt cho từng bộ phận nhằm tạo nên tính thống nhất và linh hoạt cho cả hệ thống.



HỆ THỐNG PHƯƠNG TIỆN & KHO BÃI



35
chiếc

Đội ngũ xe tải nặng

Bao gồm Container 40 feet, 45 feet, 50 feet, 52 feet. Đầu kéo thùng bạt, Xe mooc lùn - Thùng dài: 12.5m- 15.3m tải trọng: 30 tấn -34 tấn.

Đội ngũ xe tải (thùng)

Trọng tải từ 8 tấn đến 15 tấn có chiều dài thùng từ 8m đến 10,7m (Dung tích thùng từ 50m3 đến 65m3 / 1 xe).



55
chiếc



30
chiếc

Đội ngũ xe trung chuyển

Trọng tải đa dạng theo nhu cầu: Xe 500 kg, Xe 1 tấn, Xe 2.5 tấn, Xe 2 tấn thùng dài 6m, Xe 5 tấn



12
chiếc

Đội ngũ xe đông lạnh

Vận chuyển nội thành: 1 tấn - 2,5 tấn
Vận Chuyển liên tỉnh: 5 - 15 tấn. Nhiệt độ đạt chuẩn từ -15 độ C đến - 20 độ C.



25
chiếc

Đội ngũ xe hỗ trợ

Xe cẩu từ 1.5 tấn đến 15 tấn (Trung chuyển), Xe nâng (Tại kho). Xe tải ưu tiên tại Khu vực HCM và Hà Nội (Được phép di chuyển vào giờ cao điểm)



Hệ thống kho bãi

Hiện nay, tại các Trung tâm chính trên cả nước, Chúng tôi đã thiết lập hệ thống kho bãi đảm bảo tiêu chuẩn với diện tích từ 10.000m² đến 30.000m², đảm bảo việc lưu trữ và khai thác hàng hóa tốt nhất.

CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ

Ngoài việc chuyên xử lý hàng đường bộ thông thường. Chúng tôi còn cung cấp giải pháp xử lý các đơn hàng gấp, Chuyển Phát Nhanh với thời gian toàn trình (HCM <-> Hà Nội <-> Đà Nẵng) Với thời gian toàn trình từ 12h đến 24h đến 42h):

Lưu ý: Đơn hàng áp dụng cho hình thức đặc biệt chỉ áp dụng cho các đơn hàng có trọng lượng >=500kg (>=3cbm).

Vận chuyển hàng nhanh tiết kiệm (Express Economy)

Chúng tôi cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh tiết kiệm cho Khách hàng áp dụng với các đơn hàng >=500kg (>=2cbm) Cho tuyến Hà Nội, Hồ Chí Minh , Đà Nẵng với thời gian nhanh tiết kiệm với chi phí hợp lý dành cho các đơn hàng gấp với thời gian toàn trình

■ Hà Nội <-> Hồ Chí Minh: Thời gian toàn trình 40h đến 42h

■ Hồ Chí Minh <-> Đà Nẵng <-> : Thời gian toàn trình: 24h



Vận chuyển hàng nhanh (Express)

Á Châu hiện nay đang nhập hàng trực tiếp thông qua đại lý của 04 hãng hàng không nội địa



Với sự lựa chọn đa dạng các hãng hàng không lớn tại Việt Nam, kết hợp cùng thế mạnh trong lĩnh vực đường bộ và hệ thống kho bãi sẵn có. Chúng tôi đảm bảo sẽ cung cấp đến Quý Khách hàng có nhu cầu trong vận chuyển hàng không một dịch vụ khép kín nhanh chóng và đảm bảo an toàn nhất.

■ Hà Nội <-> Hồ Chí Minh: Thời gian toàn trình 24h

■ Hồ Chí Minh <-> Đà Nẵng <-> : Thời gian toàn trình: 12h

QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ - TƯ VẤN KHÁCH HÀNG

Nghiên cứu thị trường:

Trên cơ sở kinh nghiệm chuyên ngành có sẵn. Đội ngũ Nhân viên Nghiên cứu thị trường tiến hành khai thác cơ sở dữ liệu Khách hàng và tiến hành phân chia theo từng nhóm đối tượng Khách hàng. Tiến hành phân tích nhu cầu và đặc điểm của từng nhóm Khách hàng đó và chuyển thông tin cho đội ngũ Nhân viên Kinh doanh làm việc với Khách hàng.

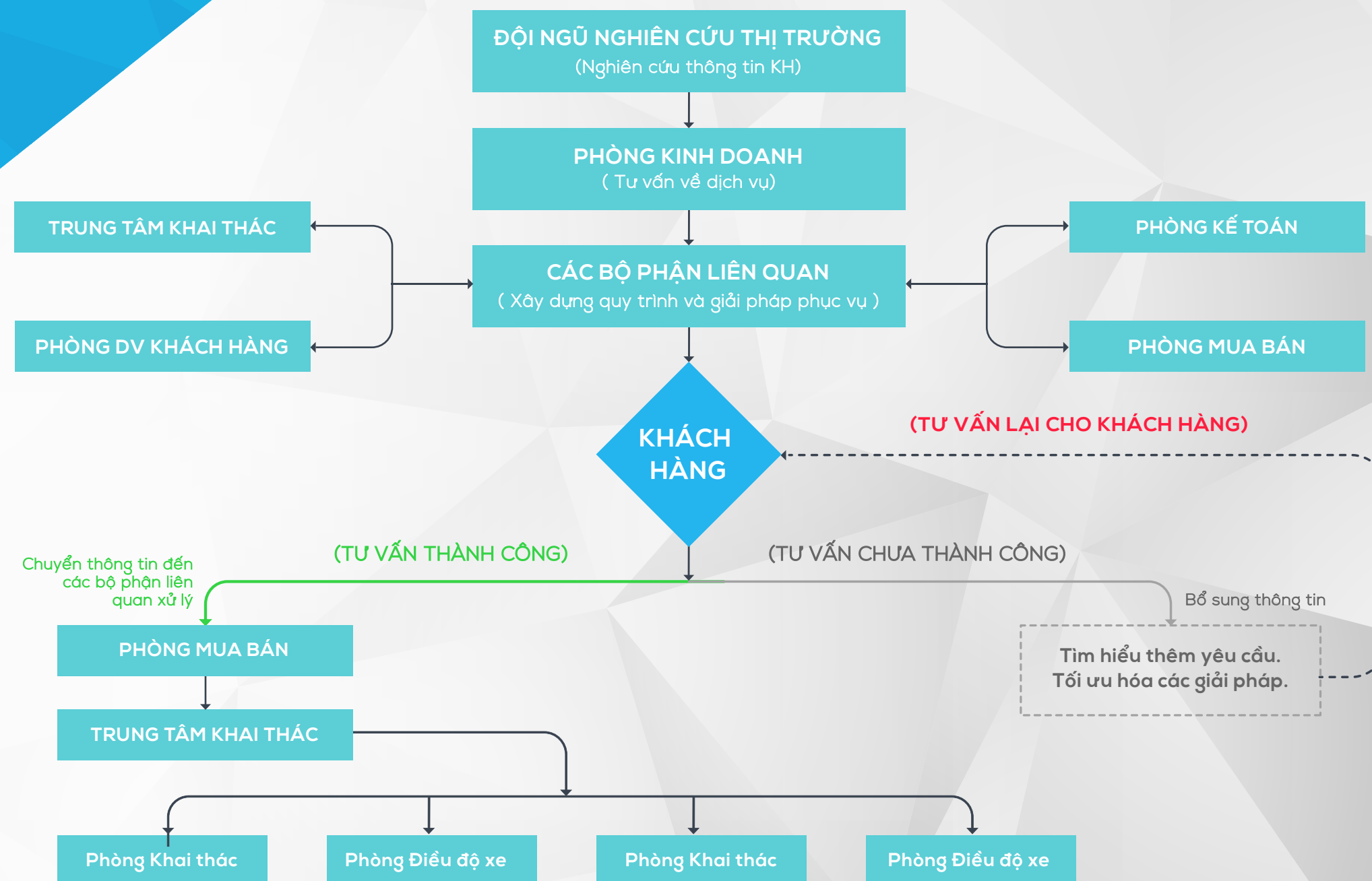
Tư vấn khách hàng:

Trên cơ sở những thông tin được chuyển giao, Đội ngũ Nhân viên kinh doanh sẽ tiến hành phân loại và phân tích sâu hơn các đặc điểm Khách hàng như: Tần suất sử dụng dịch vụ, tính chất, đặc tính hàng gửi, yêu cầu về thời gian, độ an toàn, bảo mật, các yêu cầu đặc biệt....-> Phối hợp với các bộ phận (Trung tâm Khai thác, Phòng Điều độ xe, Phòng DVKH....) để đưa ra được quy trình và giải pháp phục vụ tốt nhất, đáp ứng nhu cầu của Khách hàng. - > Chuyển Khách hàng tham khảo.

Trong trường hợp khi đưa ra giải pháp tuy nhiên mức độ áp dụng không phù hợp thì Nhân viên Kinh doanh phải bổ sung thêm thông tin và yêu cầu phối hợp với các bộ phận khác để chỉnh sửa quy trình -> Thỏa mãn nhu cầu của Khách hàng.

Sau đó thống nhất và có đầy đủ các thông tin về nhu cầu Khách hàng, Việc ký kết hợp đồng và mức giá cả sẽ được phòng Mua Bán tiếp nhận và hoàn tất các thủ tục chứng từ (Hợp đồng, biên bản xác nhận, hóa đơn....) để tiến hành thủ tục giao nhận hàng.

Sơ đồ nghiệp vụ quá trình tư vấn khách hàng



QUY TRÌNH PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG

Tiếp nhận thông tin:

Khi phát sinh yêu cầu, Khách hàng gọi điện đến Call Center 19001733. Căn cứ vào đặc điểm của yêu cầu (Yêu cầu phục vụ Nhận hàng, Khiếu nại dịch vụ, hỏi thông tin dịch vụ....) thì thông tin của Khách hàng sẽ được chuyển đến bộ phận có liên quan để xử lý và giải quyết trong thời gian sớm nhất.

Nhận hàng:

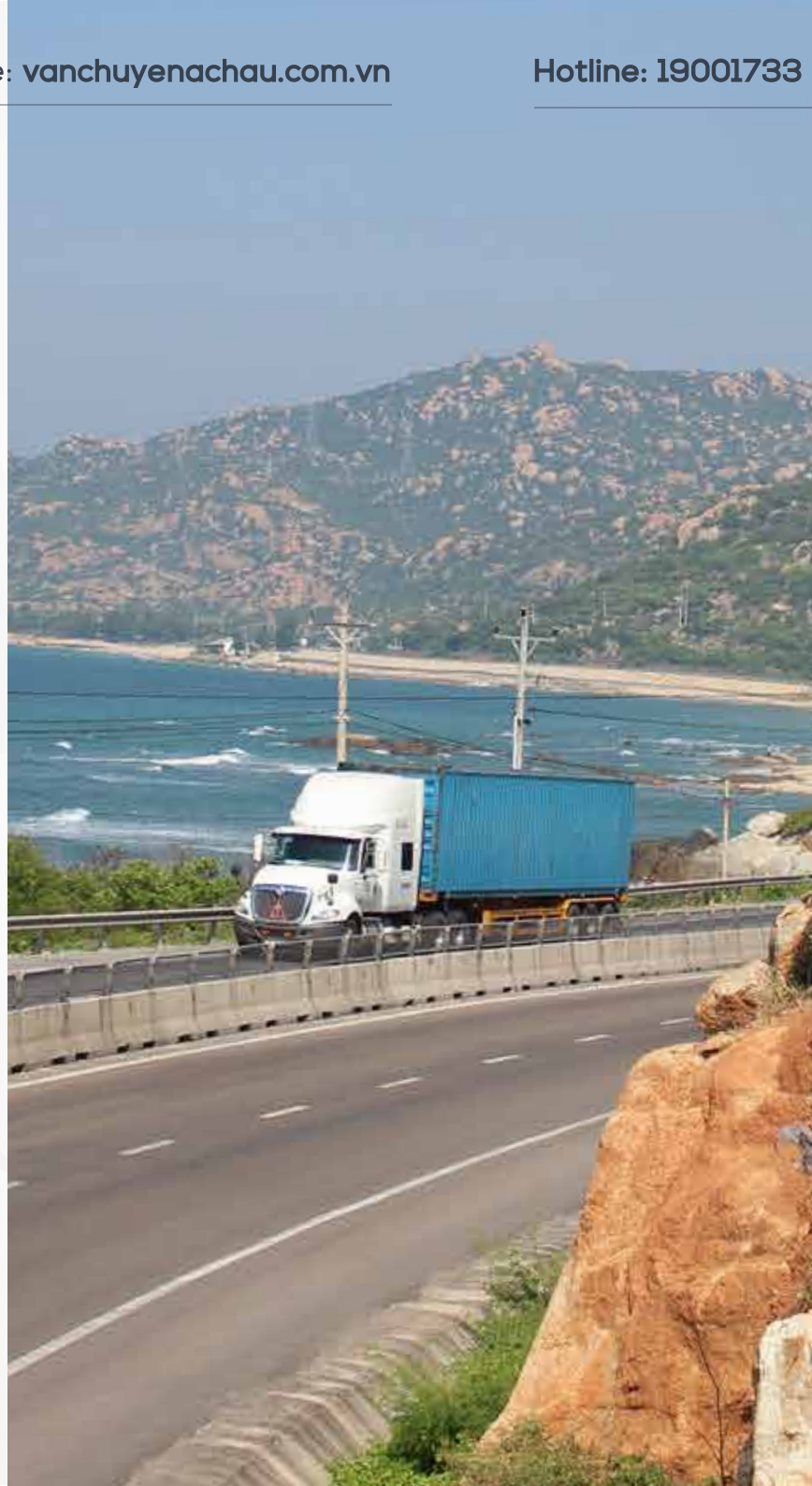
A CHAU sẽ nhận hàng tại các địa chỉ quý Khách hàng đã yêu cầu mà không thu thêm phí. Trong khoảng thời gian sớm nhất Á Châu sẽ có mặt và phục vụ nhanh chóng

Nhận theo hẹn giờ:

Đối với các Khách hàng có nhu cầu thường xuyên và cố định thời gian. Á Châu sẽ bố trí nhân viên phục vụ theo thời gian nhận hàng có định từ thứ 2 đến thứ 7 hàng tuần. Buổi sáng từ 8h30 đến 12h. Buổi chiều từ 14h đến 17h30.

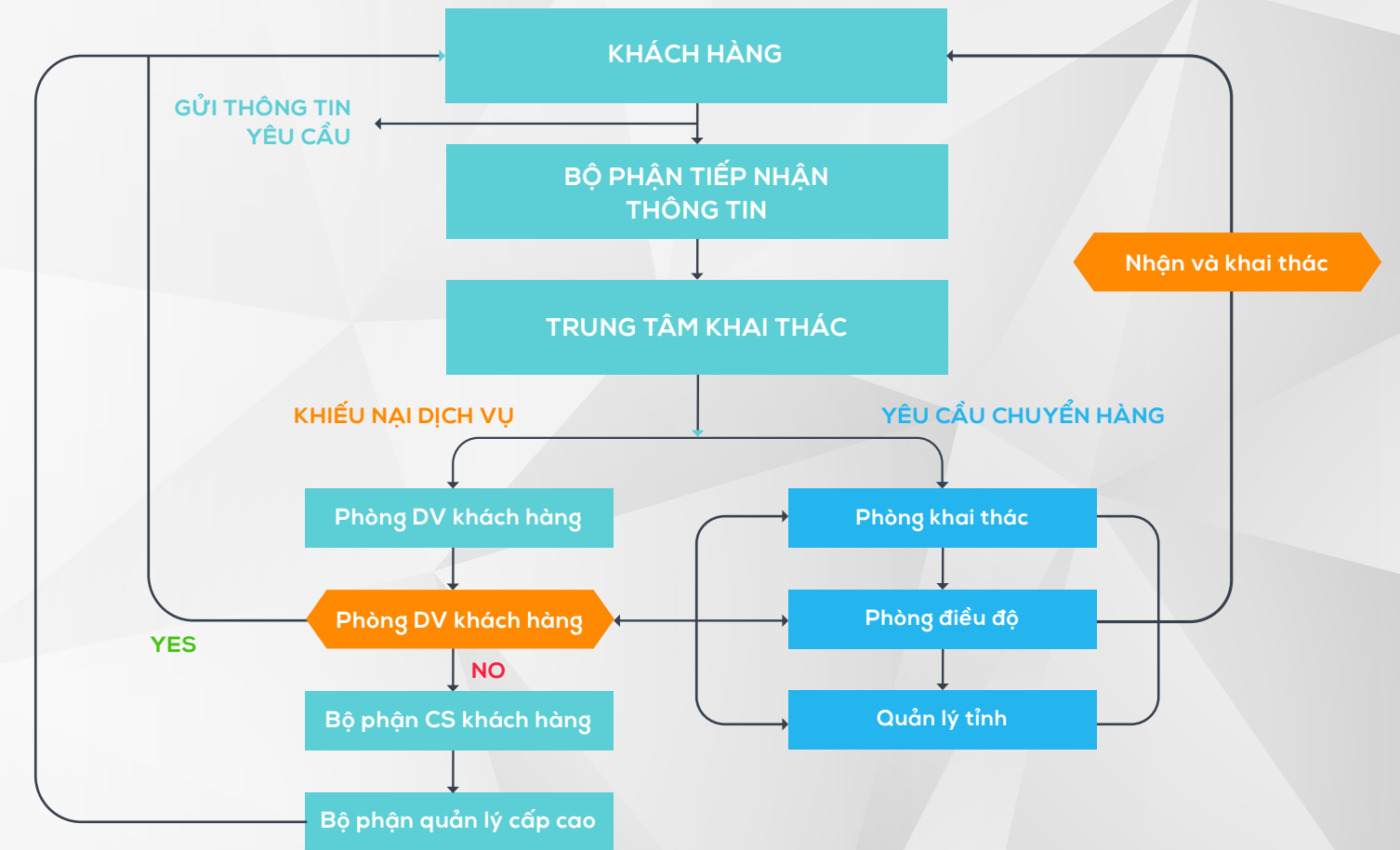
Nhận theo yêu cầu:

Ngoài thời gian nhận trên, khi Quý Khách hàng có nhu cầu khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi qua số tổng đài và hotline tại các Khu vực để được phục vụ.
Đối với yêu cầu nhận trong các ngày nghỉ (Chủ Nhật, Ngày Lễ) Quý Khách vui lòng báo trước cho Á Châu trước 16h hàng ngày bằng điện thoại để được phục vụ. Khi nhận hàng hóa, Nhân viên Khai thác sẽ lập vận đơn, kí nhận và để lại 01 liên cho Khách hàng. Số Vận đơn này giúp Khách hàng theo dõi lộ trình của bưu phẩm, hàng hóa và là chứng từ đối chiếu với bảng kê thanh toán vào cuối tháng.



Trả lời khiếu nại:

Các yêu cầu về khiếu nại phát sinh trong ngày được chuyển cho bộ phận trả lời khiếu nại của phòng DVKH xử lý. Bộ phận trả lời khiếu nại chịu trách nhiệm check thông tin trong thời gian sớm nhất và trả lời cho Khách hàng. Trong trường hợp các khiếu nại đặc biệt, thì thông tin phải được chuyển cho Bộ phận Chăm sóc Khách hàng. Yêu cầu đảm bảo phải xử lý 100% tất cả các khiếu nại phát sinh của Khách hàng trong ngày.



Sơ đồ nghiệp vụ quy trình tiếp nhận yêu cầu dịch vụ

QUY TRÌNH VẬN CHUYỂN - GIAO HÀNG - LƯU THÔNG TIN

Thời gian tính lịch giao nhận hàng

Khu vực miền Bắc và ngược lại:

- Thời gian cắt hàng tại kho vào lúc 18h hàng ngày.
- Thời gian xe chạy vào lúc 20h và 23h cùng ngày.

Khu vực miền Trung và ngược lại:

- Thời gian cắt hàng tại kho lúc 17h hàng ngày.
- Thời gian xe chạy vào lúc 18h và 19h cùng ngày.

Khu vực miền Tây/Đông Nam Bộ và ngược lại:

- Thời gian cắt hàng tại kho lúc 17h hàng ngày.
- Thời gian xe chạy vào lúc 18h và 19h cùng ngày.

(Lưu ý: Đối với hàng hóa gửi sau thời gian trên tại kho, thời gian toàn trình sẽ được tính bắt đầu vào ngày hôm sau)

Vận chuyển và phát hàng:

Vận chuyển

Các xe vận chuyển tuyến đường dài của Á Châu đã được trang bị hệ thống định vị. Vì vậy toàn bộ gói vận chuyển hàng hóa của Quý Khách hàng sẽ được theo dõi chặt chẽ trong suốt quá trình vận chuyển. Đảm bảo tính chính xác và nhanh chóng.

Phát hàng

Hàng hóa của Quý Khách sẽ được Á Châu giao tận nơi (Hoặc nhận ở Kho, tùy theo yêu cầu của Khách hàng). Theo Nguyên tắc:

- Đối với lượng hàng Trên 5 tấn (Hoặc trên 15m³) sẽ được Xe Chính của Trung Tâm Khai Thác giao trực tiếp tận địa chỉ Khách hàng.
- Đối với lượng hàng dưới 5 tấn (Hoặc dưới 15m³) sẽ do hệ thống xe của phòng điều độ xe trung chuyển đến từng điểm của Khách hàng.

Toàn bộ hàng khi giao sẽ được yêu cầu ký nhận, ghi rõ thông tin:

Tên Người Nhận hàng, Số lượng thực nhận, tình trạng hàng, ngày giờ nhận... Các thông tin nhận này sẽ được chuyển đến Trực tiếp tại Trung Tâm Phát và được cập nhật lên hệ thống. Các chứng từ giao nhận sẽ được chuyển bằng đường hàng không về lại Trung Tâm Gốc và chuyển giao lại cho Khách hàng.

Thời gian tính lịch giao nhận hàng

Toàn bộ thông tin hàng sau khi được giao sẽ được cập nhật ngay trong ngày - Đối với Trung Tâm Chính. Hoặc ngày hôm sau đối với khu vực Tỉnh thuộc bộ phận tỉnh quản lý. Khách hàng có thể gọi điện check thông tin trực tiếp hoặc qua mã Bill trên hệ thống website: www.vanchuyenachau.com.vn để kiểm tra thông tin người nhận và tình trạng của hàng hóa.

TRANG CHỦ	GIỚI THIỆU	VẬN CHUYỂN HÀNG HÓA	DỊCH VỤ KHÁC	HÀNG GIÁ	TRA VẤN ĐƠN	TIN TỨC	LIÊN HỆ
 AC0015431							
Địa Chỉ Người Gửi Người Gửi : Unilever Hồ Chí Minh Nơi Gửi Hàng : Kho Á Châu HCM				Thông Tin Người Nhận Người Nhận : Unilever Hà Nội Nơi Nhận Hàng : Kho Á Châu Hà Nội			
SHIPMENT STATUS: ĐÃ GIAO HÀNG XONG							
Thông Tin Đơn Hàng							
Loại Hàng : Hàng tiêu dùng Trọng Lượng : 6.803 Kg Ngày Gửi : 7 Tháng Một, 2020 Tình Trạng Giao Hàng : Đã Giao Hàng Xong				Số Lượng : 60 kiện Khối Lượng : 35 m ³ Ngày Giao Hàng Du Kien : 10 Tháng Một, 2020			
Lịch Sử Giao Hàng							
DATE	TIME	LOCATION	STATUS	REMARKS			
10 Tháng Một, 2020	2:00 pm	Hà Nội	Đã Giao Hàng Xong	Ảnh Phủ đã nhận hàng xong			
7 Tháng Một, 2020	10:00 pm	Hồ Chí Minh	Đang Xu Ly Giao Hàng	Á Châu đang xử lý giao hàng cho quý khách			
7 Tháng Một, 2020	10:24 am	Quận 12	Xác Nhận Đơn Hàng	Đã Nhận Hàng			

Hàng hóa không rõ thông tin/ hoàn trả:

Toàn bộ hàng hóa khi được giao cho Khách hàng Yêu cầu đều phải có rõ thông tin người nhận và số điện thoại liên hệ.

- Trong trường hợp hàng hóa không phát được do: người nhận chuyển đi nơi khác, thông tin không đúng, người nhận không liên hệ được, công ty đã giải thể, tại địa chỉ đó đang xây dựng ... Thì thông tin này sẽ được thông báo cho người gửi và xử lý theo yêu cầu của người gửi để được cung cấp thông tin bổ sung hoặc yêu cầu chuyển hoàn.

CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ TRẢ LỜI KHIẾU NẠI



Chăm sóc khách hàng và hỗ trợ khiếu nại:

Chúng tôi đã xây dựng hoàn thiện hệ thống Tổng đài trung tâm (Call Center) ở từng khu vực tại các Trung Tâm Khai Thác chính. Khi Quý Khách hàng có những thông tin yêu cầu hoặc thắc mắc về dịch vụ vận chuyển, Khách hàng chỉ việc gọi điện thoại số Call Center hoặc hotline để được giải đáp các thắc mắc về dịch vụ. Chúng tôi không ngừng mở rộng mạng lưới và nỗ lực để ngày càng hoàn thiện mình hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của Quý Khách hàng và Đối Tác

Chăm sóc khách hàng và hỗ trợ khiếu nại:

Á Châu đã xây dựng hệ thống Tổng đài trung tâm (Call Center) ở từng khu vực tại Trung Tâm Khai Thác chính. Khi Quý Khách hàng có yêu cầu hoặc thắc mắc về dịch vụ, Khách hàng chỉ việc gọi tới Call Center hoặc hotline để được giải đáp thắc mắc về dịch vụ.

- Tất cả các thông tin hàng nhận và hàng được xử lý đi trong ngày tại Phòng Khai Thác phải được chuyển về Phòng DVKH vào cuối ngày kèm theo các chứng từ gửi hàng (Photo).
- Đối với các loại hàng có yêu cầu đặc biệt: đóng gỗ, phát khẩn, sắp xếp hàng dễ vỡ....Đều phải được ghi chú trực tiếp lên Bill để đảm bảo bộ phận khai thác xử lý theo đúng yêu cầu và quy trình nghiệp vụ. Các thông tin này cũng được chuyển trực tiếp về cho phòng DVKH thông qua phần ghi chú trên List Hàng.
- Toàn bộ chứng từ này sẽ được phòng được phòng DVKH lưu trữ theo phương pháp khoa học, đảm bảo việc tìm kiếm nhanh chóng và chính xác khi có yêu cầu từ khách hàng.

- Thời gian phản hồi thông tin cho 01 yêu cầu trả lời thông tin người nhận trung bình 15 phút kể từ khi nhận yêu cầu từ khách hàng.
- Để đảm bảo tính chính xác, thông tin Quý Khách hàng yêu cầu sẽ được nhân viên giải quyết khiếu nại trả lời theo trình tự: Họ tên người nhận, bộ phận, ngày giờ nhận.
- Trường hợp Quý Khách hàng đã có được thông tin người ký nhận nhưng vì lý do nào đó khách hàng yêu cầu có bằng chứng (chữ ký) cụ thể, Quý Khách hàng hoàn toàn có quyền yêu cầu phòng Dịch vụ khách hàng của A CHAU cung cấp bản gốc có chữ ký người nhận hoặc tiến hành tới địa chỉ đã phát để xác minh tính chính xác.
- Trường hợp xảy ra sai lỗi trong quá trình nhận và phát thư, Á Châu sẽ tìm hiểu lý do và có giải trình với Quý Khách hàng bằng văn bản sớm nhất.

Thông tin cần thiết để giải quyết 01 khiếu nại về bưu phẩm:

SỐ VẬN ĐƠN BILL HOẶC BIÊN BẢN, NGÀY GỬI HÀNG, TÊN MẶT HÀNG, ĐỊA CHỈ/ TỈNH ĐẾN

Tổ chức và cơ cấu bộ máy phục vụ nhu cầu quý khách hàng:

Với lợi thế của Á Châu là bộ máy quản lý tinh gọn, linh động, quy trình nghiệp vụ khoa học và phù hợp, ... do đó chúng tôi hoàn toàn có thể linh động sắp xếp, hình thành và cơ cấu một nhóm bộ phận hoạt động độc lập song song để phục vụ Quý Khách hàng

Bộ phận này có trách nhiệm cao nhất trong tất cả các khâu từ tiếp nhận thông tin, phục vụ, theo dõi quy trình và đường đi của bưu phẩm, cho phát bưu phẩm và lưu thông tin để trả lời khách hàng.

Nhân viên được tuyển chọn để phục vụ Khách hàng sẽ được trang bị một số điện thoại và luôn luôn để ở chế độ có thể liên lạc được, trong trường hợp bất khả kháng, nhân viên sẽ yêu cầu về trung tâm để xin trợ giúp.

Khả năng đáp ứng sự tăng trưởng

Với tầm nhìn sẽ trở thành một Công ty cung cấp dịch vụ vận chuyển chất lượng hàng đầu tại Việt Nam. Chúng tôi đã và đang không ngừng mở rộng mạng lưới và nỗ lực để ngày càng hoàn thiện mình hơn, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Chúng tôi luôn luôn ý thức được vai trò và trách nhiệm của mình trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ. Vì vậy, Á Châu đã và đang áp dụng tối đa và hiệu quả các quy trình quản lý chất lượng, hệ thống Công Nghệ Thông Tin. Với những nỗ lực và kinh nghiệm trong ngành, Chúng tôi cam kết và hoàn toàn tự tin sẽ đáp ứng được nhu cầu trong tương lai của Quý Khách hàng

Cam kết sẽ làm hài lòng đối với ngay cả những khách hàng khó tính nhất một vì một mục tiêu chung, lợi ích chung và sự phát triển chung của đất nước.

Á Châu ý thức được tầm quan trọng của môi trường sống trong hiện tại và tương lai. Chúng tôi luôn chú trọng xây dựng các quy trình kiểm soát, sử dụng và tái sử dụng các nguyên vật liệu, dụng cụ trong hoạt động kinh doanh sản xuất.... đáp ứng được tiêu chuẩn bảo vệ tài liệu, hàng hóa đồng thời thân thiện với môi trường sống xung quanh. Á Châu tin tưởng rằng sẽ đáp ứng được nhu cầu mở rộng của quý khách hàng trong tương lai, cả về quy mô, số lượng và chiều sâu.

Xin Trân Trọng Cảm ơn !

Công ty Cổ Phần Vận Chuyển Á Châu

BÁO CHÍ VIẾT GÌ VỀ Á CHÂU



01. Báo 24h.com.vn

02. Báo Zing.vn



03. Báo Vietnamnet.vn



04. Báo Cafef.vn



05. Báo Vanhien.vn



06. trangvangtructuyen.vn



HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG VẬN CHUYỂN, NÂNG HẠ HÀNG HÓA



HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG VẬN CHUYỂN, NÂNG HẠ HÀNG HÓA



HÌNH ẢNH PHƯƠNG TIỆN VẬN CHUYỂN, KHO BÃI



HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY



HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY



HÌNH ẢNH HOẠT ĐỘNG CỦA CÔNG TY

