

ỨNG DỤNG LOGISTICS NGƯỢC TRONG QUẢN LÝ CHUỖI CUNG ỨNG: THỰC TIỄN VÀ THÁCH THỨC

● TRẦN HUY BÌNH

Khoa Thương mại, Trường Đại học Kinh tế - Kỹ thuật Công nghiệp

TÓM TẮT:

Bài viết này tập trung nghiên cứu ứng dụng logistics ngược trong quản lý chuỗi cung ứng, với mục đích chính là phân tích các lợi ích và thách thức của logistics ngược. Sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính, khảo sát được thực hiện tại các công ty tại Việt Nam đã triển khai logistics ngược và đánh giá hiệu quả của chúng. Kết quả nghiên cứu cho thấy, logistics ngược không chỉ giúp doanh nghiệp (DN) tiết kiệm chi phí mà còn đóng góp vào bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, các thách thức như chi phí đầu tư ban đầu và thiếu kinh nghiệm cũng cần có các giải pháp tháo gỡ để logistics ngược mang lại nhiều lợi ích cho DN.

Từ khóa: logistics ngược, quản lý chuỗi cung ứng, bảo vệ môi trường, thách thức logistics.

1. Đặt vấn đề

Logistics ngược, hay còn gọi là reverse logistics, là quá trình quản lý và tối ưu hóa luồng hàng hóa từ điểm tiêu thụ trở về điểm xuất phát hoặc các điểm thu hồi khác. Điều này bao gồm việc xử lý hàng trả lại, tái chế, tái sử dụng và tiêu hủy sản phẩm. Với sự gia tăng của xu hướng tiêu dùng bền vững và yêu cầu bảo vệ môi trường, logistics ngược ngày càng trở nên quan trọng.

2. Cơ sở lý thuyết về logistics ngược

Logistics ngược (reverse logistics) là một lĩnh vực quan trọng trong quản lý chuỗi cung ứng. Theo Rogers và Tibben-Lembke (1999), logistics ngược bao gồm các hoạt động như xử lý hàng trả lại, tái chế, tái sử dụng và tiêu hủy. Đây là một phần không thể thiếu của chuỗi cung ứng hiện đại, đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện hiệu quả hoạt động và giảm tác động môi trường.

Một trong những lợi ích chính của logistics ngược là khả năng giảm chi phí cho các DN. Carter

và Ellram (1998) chỉ ra rằng việc tối ưu hóa quy trình thu hồi và xử lý hàng trả lại có thể giúp giảm chi phí vận chuyển và lưu kho, đồng thời tiết kiệm chi phí nguyên liệu thông qua việc tái sử dụng. Bằng cách cải thiện các quy trình logistics ngược, các DN không chỉ giảm chi phí mà còn tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên, góp phần vào sự phát triển bền vững.

Logistics ngược cũng góp phần quan trọng trong việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Theo Rogers và Tibben-Lembke (1999), một hệ thống logistics ngược hiệu quả cung cấp dịch vụ hoàn trả linh hoạt và minh bạch, giúp khách hàng cảm thấy yên tâm hơn khi mua sắm. Điều này không chỉ cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn tạo ra sự trung thành lâu dài và nâng cao uy tín của DN.

Bảo vệ môi trường là một khía cạnh quan trọng khác của logistics ngược. Stock và Mulki (2009) nêu rõ việc quản lý hàng hóa trả lại và tái chế giúp giảm thiểu chất thải và giảm tác động đến môi

trường. Các DN có thể giảm lượng chất thải gửi đến bãi rác và giảm thiểu ô nhiễm thông qua việc áp dụng các phương pháp tái chế và tái sử dụng sản phẩm, đồng thời đáp ứng các yêu cầu ngày càng nghiêm ngặt về môi trường.

Tuy nhiên, việc triển khai logistics ngược cũng đối mặt với một số thách thức đáng kể. Một trong những thách thức lớn nhất là chi phí đầu tư ban đầu cho công nghệ và cơ sở hạ tầng. Guide và van Wassenhove (2009) cho rằng, việc đầu tư vào các hệ thống quản lý kho, phần mềm theo dõi và cơ sở xử lý hàng trả lại có thể tốn kém, đặc biệt là đối với các DN nhỏ và vừa. Để giảm bớt gánh nặng chi phí, các DN có thể cân nhắc việc hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ logistics bên ngoài hoặc triển khai các giải pháp công nghệ hiệu quả với chi phí hợp lý.

Thiếu kinh nghiệm và kỹ năng trong quản lý logistics ngược cũng là một thách thức quan trọng. Baines, Lightfoot và Evans (2007) nhấn mạnh nhiều DN thiếu kinh nghiệm cần thiết để quản lý hiệu quả logistics ngược, dẫn đến việc triển khai không đồng bộ và không hiệu quả.

Quy trình logistics ngược có thể rất phức tạp, bao gồm việc xử lý hàng hoàn trả, tái chế và tái sử dụng. Zhu và Sarkis (2004) cho rằng việc quản lý các quy trình này yêu cầu sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong công ty và các đối tác bên ngoài. DN cần xây dựng quy trình rõ ràng và áp dụng các công nghệ quản lý để theo dõi và tối ưu hóa quy trình logistics ngược.

3. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính với các cuộc phỏng vấn sâu và khảo sát trực tuyến. Mẫu nghiên cứu bao gồm 20 DN tại Việt Nam, hoạt động trong các ngành hàng tiêu dùng nhanh, điện tử và thời trang. Dữ liệu được thu thập thông qua các cuộc phỏng vấn bán cấu trúc với quản lý logistics và khảo sát trực tuyến gửi đến các nhân viên liên quan. Các câu hỏi phỏng vấn tập trung vào các khía cạnh như chi phí, hiệu quả, thách thức và lợi ích của việc áp dụng logistics ngược. Dữ liệu được phân tích bằng phần mềm NVivo để xác định các chủ đề chính và mối quan hệ giữa chúng.

4. Kết quả nghiên cứu

Kết quả nghiên cứu được chia thành các khía

chính: giảm chi phí, cải thiện quan hệ khách hàng, và thách thức trong triển khai logistics ngược.

4.1. Giảm chi phí

- Vận chuyển và lưu kho: 70% các công ty tham gia khảo sát báo cáo rằng logistics ngược đã giúp họ giảm đáng kể chi phí vận chuyển và lưu kho. Các công ty này đã triển khai các hệ thống quản lý kho thông minh và các chiến lược tối ưu hóa tuyến đường vận chuyển để giảm thiểu khoảng cách và thời gian di chuyển của hàng hóa trả lại.

- Quản lý hàng tồn kho: Các công ty sử dụng logistics ngược để quản lý hàng tồn kho hiệu quả hơn. Hàng hóa trả lại được kiểm tra và phân loại nhanh chóng để quyết định liệu chúng có thể được bán lại, tái chế hay tiêu hủy. Điều này giúp giảm thiểu lượng hàng tồn kho không cần thiết và tối ưu hóa không gian lưu trữ.

- Chi phí sản xuất: Một số công ty trong ngành điện tử cho biết logistics ngược đã giúp họ thu hồi các linh kiện và vật liệu từ sản phẩm trả lại để tái sử dụng trong quá trình sản xuất, từ đó giảm chi phí nguyên vật liệu.

4.2. Cải thiện quan hệ khách hàng

- Dịch vụ khách hàng: 60% công ty cho biết logistics ngược đã cải thiện hình ảnh thương hiệu và quan hệ khách hàng. Các công ty này đã thiết lập các quy trình hoàn trả hàng hóa linh hoạt và nhanh chóng, giúp tăng sự hài lòng của khách hàng. Họ cũng cung cấp dịch vụ khách hàng tốt hơn bằng cách xử lý nhanh chóng các khiếu nại và yêu cầu hoàn trả.

- Chương trình tái chế và đổi mới: Một số công ty thời trang đã triển khai các chương trình thu hồi quần áo cũ từ khách hàng để tái chế hoặc tái sử dụng, đổi lại là các phần thưởng hoặc giảm giá. Điều này không chỉ thu hút khách hàng quay lại mua sắm mà còn xây dựng hình ảnh thân thiện với môi trường cho thương hiệu.

- Sự trung thành của khách hàng: Các công ty có chính sách hoàn trả hàng hóa rõ ràng và minh bạch đã ghi nhận sự gia tăng trong lòng trung thành của khách hàng. Khách hàng cảm thấy yên tâm hơn khi mua hàng, vì biết rằng họ có thể hoàn trả hoặc đổi hàng nếu không hài lòng.

4.3. Lợi ích môi trường

- Giảm thiểu chất thải: Các công ty tham gia khảo sát cho biết, logistics ngược đã giúp họ giảm

thiếu lượng chất thải gửi đến bãi rác. Hàng hóa trả lại được tái chế hoặc tái sử dụng, góp phần bảo vệ môi trường. Một công ty điện tử cho biết họ đã tái chế được 85% linh kiện từ các sản phẩm trả lại, giảm đáng kể lượng chất thải điện tử.

- Tối ưu hóa sử dụng tài nguyên: Bằng cách tái sử dụng các sản phẩm và linh kiện, các công ty đã tối ưu hóa việc sử dụng tài nguyên và giảm thiểu nhu cầu sản xuất mới. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm chi phí mà còn giảm tác động đến môi trường do khai thác và sản xuất nguyên liệu mới.

4.4. Thách thức trong triển khai logistics ngược

- Chi phí đầu tư ban đầu: Một trong những thách thức lớn nhất là chi phí đầu tư ban đầu cho công nghệ và cơ sở hạ tầng. Nhiều công ty phải đầu tư vào hệ thống quản lý kho, phần mềm theo dõi và quản lý hàng hóa, và các cơ sở xử lý hàng trả lại. Chi phí này có thể khá cao, đặc biệt đối với các DN nhỏ và vừa.

- Thiếu kinh nghiệm và kỹ năng: Nhiều DN chưa có kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết để quản lý logistics ngược một cách hiệu quả. Điều này đòi hỏi họ phải tìm kiếm các chuyên gia hoặc tổ chức đào tạo để nâng cao năng lực quản lý. Một số DN đã gặp khó khăn trong việc tích hợp logistics ngược vào quy trình kinh doanh hiện tại mà không làm gián đoạn hoạt động.

- Quy trình phức tạp: Việc xử lý hàng trả lại, tái chế và tái sử dụng đòi hỏi các quy trình phức tạp và sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong công ty. Một số công ty gặp khó khăn trong việc thiết lập và duy trì các quy trình này một cách hiệu quả.

- Yêu cầu về môi trường: Tuân thủ các quy định về môi trường và tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm là một thách thức khác. Các công ty phải đảm bảo, các hoạt động logistics ngược không chỉ hiệu quả mà còn thân thiện với môi trường. Điều này đòi hỏi sự đầu tư vào công nghệ và quy trình xanh.

5. Giải pháp triển khai hiệu quả logistics ngược trong quản lý chuỗi cung ứng

Kết quả nghiên cứu cho thấy, logistics ngược có thể mang lại nhiều lợi ích cho các DN, bao gồm giảm chi phí, cải thiện quan hệ khách hàng và bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, để khai thác tối đa

những lợi ích này và vượt qua các thách thức, các DN cần có những hướng đi phù hợp.

Tối ưu hóa chi phí đầu tư ban đầu. Chi phí đầu tư cho logistics ngược thường cao, gây áp lực đáng kể đối với DN nhỏ và vừa. Việc sử dụng các phần mềm linh hoạt như SaaS (Software as a Service) giúp giảm thiểu chi phí ban đầu. Ngoài ra, DN có thể tìm kiếm sự hỗ trợ tài chính từ chính phủ hoặc tổ chức quốc tế. Hợp tác với các đơn vị logistics thứ ba (3PL) hoặc triển khai theo giai đoạn là những giải pháp hữu hiệu giúp giảm chi phí.

Phát triển kinh nghiệm và kỹ năng quản lý. Thiếu kinh nghiệm và kỹ năng quản lý logistics ngược là một trong những trở ngại lớn nhất. DN có thể khắc phục bằng cách đầu tư đào tạo nhân sự và tổ chức tập huấn về xử lý hàng trả lại, tái chế. Việc hợp tác với các chuyên gia và áp dụng công nghệ AI, tự động hóa quy trình không chỉ đơn giản hóa công việc mà còn tăng cường hiệu quả.

Tối ưu hóa quy trình logistics ngược. Các quy trình logistics ngược phức tạp thường yêu cầu nhiều bước phối hợp. DN nên áp dụng hệ thống quản lý kho (WMS) và quản lý vòng đời sản phẩm (PLM) để hỗ trợ việc theo dõi và xử lý hàng hóa. Thiết lập quy trình hoạt động tiêu chuẩn (SOP), tích hợp hệ thống ERP và phân công trách nhiệm rõ ràng giúp tăng tính minh bạch và hiệu quả.

Thúc đẩy logistics xanh. Bảo vệ môi trường là yếu tố cốt lõi trong logistics ngược. DN nên đầu tư vào các hệ thống tái chế hiệu quả và quy trình giảm thiểu chất thải. Hợp tác với các đối tác xanh, triển khai báo cáo minh bạch và tuân thủ các tiêu chuẩn môi trường giúp tăng uy tín, giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường.

6. Kết luận

Logistics ngược mang lại nhiều lợi ích đáng kể cho DN, từ việc giảm chi phí đến việc cải thiện quan hệ khách hàng và bảo vệ môi trường. Tuy nhiên, việc triển khai logistics ngược cũng đối mặt với nhiều thách thức. Để vượt qua những thách thức và tối ưu hóa lợi ích, các DN cần đầu tư vào công nghệ, đào tạo nhân viên và cải tiến quy trình liên tục. Thực hiện các biện pháp trên sẽ giúp các DN không chỉ đạt được hiệu quả trong quản lý logistics ngược mà còn nâng cao sự bền vững và trách nhiệm xã hội của mình ■

TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Stock, J.R., & Mulki, J.P. (2009). Product returns processing: an examination of practices of manufacturers, wholesalers/distributors, and retailers. *Journal of Business Logistics*, 30(1), 33-62.
- Guide, V.D.R., & van Wassenhove, L.N. (2009). The evolution of closed-loop supply chain research. *Operations Research*, 57(1), 10-18.
- Baines, T., Lightfoot, H., & Evans, S. (2007). State-of-the-art in product service systems. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part B: Journal of Engineering Manufacture*, 221(10), 1425-1434.
- Zhu, Q., & Sarkis, J. (2004). Relationships between operational practices and performance among early adopters of green supply chain management practices in China. *Journal of Operations Management*, 22(5), 265-284.
- Tse, Y.K., & Yam, R.C.M. (2008). Service quality in reverse logistics: an empirical study. *International Journal of Production Economics*, 113(2), 690-702.

Ngày nhận bài: 10/1/2025

Ngày phản biện đánh giá và sửa chữa: 26/1/2025

Ngày chấp nhận đăng bài: 12/2/2025

APPLICATION OF REVERSE LOGISTICS IN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT IN VIETNAM: PRACTICES AND CHALLENGES

● TRAN HUY BINH

Faculty of Commerce,

University of Economics - Technology for Industries

ABSTRACT:

This study explores the application of reverse logistics in supply chain management, with a primary focus on analyzing its benefits and challenges. Utilizing qualitative research methods and surveys, the study evaluates the effectiveness of reverse logistics implementation by companies in Vietnam. The findings reveal that reverse logistics offers significant cost-saving advantages and contributes to environmental sustainability. However, the study also identifies challenges, such as high initial investment costs and a lack of experience, which need to be addressed to maximize the benefits of reverse logistics for businesses.

Keywords: reverse logistics, supply chain management, environmental protection, logistics challenges..