

CÔNG TY CP THT E-LOGISTICS
THT E-LOGISTICS JSC

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SOCIALIST REPUBLIC OF VIETNAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Independence – Freedom – Happiness

Hải Phòng, ngày 09 tháng 4 năm 2025

Hai Phong, April 9th, 2025

CAM KẾT DỊCH VỤ **SERVICE COMMITMENT**

Kính gửi: Quý cơ quan hữu quan, Quý Đối tác, Quý khách hàng,...

To: *Relevant Authorities, Esteemed Partners, Esteemed Customers,...*

Công ty Cổ phần THT E-Logistics (sau đây gọi tắt là "THT E-Logistics") xin gửi lời chào trân trọng và lời cảm ơn chân thành đến Quý cơ quan hữu quan, Quý Đối tác, Quý khách hàng,... đã tin tưởng và đồng hành cùng chúng tôi trong suốt thời gian qua.

THT E-Logistics Joint Stock Company (hereinafter referred to as "THT E-Logistics") would like to extend our sincere greetings and heartfelt thanks to the Relevant Authorities, Esteemed Partners, and Esteemed Customers for your trust and companionship over the past time.

Trong những ngày gần đây, THT E-Logistics đã ghi nhận một số ý kiến đóng góp xung quanh các loại phí dịch vụ và quy trình thủ tục tại bãi container rỗng của chúng tôi, tọa lạc theo địa chỉ Lô KB2.5 và KB2.12 Khu công nghiệp MP Đình Vũ, Phường Đông Hải 2, Quận Hải An, Thành phố Hải Phòng. Chúng tôi vô cùng trân trọng những đóng góp thẳng thắn này và coi đây là cơ hội để tiếp tục đồng hành, không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.

In recent days, THT E-Logistics has received feedback regarding service fees and procedures at our Empty Container Depot, located at Lot KB2.5 and KB2.12, MP Dinh Vu Industrial Park, Dong Hai 2 Ward, Hai An District, Hai Phong City. We deeply appreciate this candid feedback and consider it a valuable opportunity to continue improving and enhancing our service quality.

Bằng văn bản này, THT E-Logistics xin được cập nhật và làm rõ các nội dung như sau:

Through this document, THT E-Logistics would like to provide the following updates and clarifications:

- 1. Cam kết đồng hành cùng chủ trương Chuyển đổi số Quốc gia và phong trào Bình dân học vụ số:**

Commitment to accompanying the National Digital Transformation program and the "Digital Literacy Campaign":

THT E-Logistics là một trong những đơn vị tiên phong trong việc ứng dụng chuyển đổi số và trí tuệ nhân tạo, hướng tới hoàn thiện tất cả các giao dịch thanh toán không tiền mặt trong hoạt động cung cấp dịch vụ.

THT E-Logistics is one of the pioneers in applying digital transformation and artificial intelligence, aiming to complete all transactions via cashless payment in service provision.

Chúng tôi luôn cầu thị, hoạt động dựa trên các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước, với nền tảng pháp lý quan trọng bao gồm:

- Nghị quyết số 52-NQ/TW (2019): Khuyến khích các ngành, các cấp chủ động tham gia cuộc Cách mạng công nghiệp lần thứ tư.
- Quyết định số 749/QĐ-TTg (2020): Phê duyệt Chương trình Chuyển đổi số quốc gia, với mục tiêu phát triển chính phủ số, kinh tế số và xã hội số.
- Quyết định số 942/QĐ-TTg (2021): Vạch ra chiến lược phát triển Chính phủ điện tử tiến tới Chính phủ số, hiện đại hóa hoạt động quản lý nhà nước.
- Quyết định số 1813/QĐ-TTg (2021): Đề ra các giải pháp nhằm đẩy mạnh và phát triển hoạt động thanh toán không dùng tiền mặt tại Việt Nam.
- Nghị quyết số 57-NQ/TW (2024) của Bộ Chính trị về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia.
- Phong trào "Bình dân học vụ số" do Đảng, Nhà nước Việt Nam phát động ngày 26/3/2025.

We are always receptive and operate based on the guidelines and policies of the Party and the State, relying on key legal foundations including:

- *Resolution No. 52-NQ/TW (2019): Encouraging sectors and levels to proactively participate in the Fourth Industrial Revolution.*
- *Decision No. 749/QĐ-TTg (2020): Approving the National Digital Transformation Program, aiming to develop digital government, digital economy, and digital society.*
- *Decision No. 942/QĐ-TTg (2021): Outlining the strategy for developing E-government towards Digital Government, modernizing state management activities.*
- *Decision No. 1813/QĐ-TTg (2021): Proposing solutions to promote and develop non-cash payment activities in Vietnam.*
- *Resolution No. 57-NQ/TW (2024) of the Politburo on breakthroughs in science, technology, innovation, and national digital transformation.*
- *The "Digital Literacy Campaign" launched by the Party and State of Vietnam on March 26, 2025.*

Một trong các tiêu chí về văn hoá của Công ty trong năm 2025 là “Xanh hoá”, thể hiện sự tập trung vào phát triển bền vững gắn liền với bảo vệ môi trường. Chúng tôi không

ngừng nỗ lực ứng dụng chuyển đổi số, tích hợp nền tảng công nghệ, trí tuệ nhân tạo, thực hiện lộ trình xanh hoá, giảm thiểu khí thải, hướng đến Net Zero trước năm 2050.

One of the Company's cultural criteria in 2025 is "Greening", reflecting our focus on sustainable development linked with environmental protection. We continuously strive to apply digital transformation, integrate technology platforms and artificial intelligence, implement a green roadmap, reduce emissions, and aim for Net Zero before 2050.

Để hiện thực hóa các mục tiêu này, THT E-Logistics ứng dụng *phần mềm phục vụ cho nền tảng bãi container* rộng gọi là **i-SuperApp**, với mục tiêu giúp khách hàng:

*To realize these goals, THT E-Logistics utilizes software serving the empty container depot platform called **i-SuperApp**, aiming to help customers achieve:*

- **Nhanh chóng và Tiện lợi:** Khách hàng có thể thực hiện các thủ tục đăng ký, thanh toán mọi lúc, mọi nơi thông qua ứng dụng, không cần phải đến trực tiếp bãi container rộng của THT E-Logistics, giúp tiết kiệm thời gian di chuyển và chờ đợi.

Quick and Convenient: *Customers can perform registration and payment procedures anytime, anywhere via the application, without needing to physically visit the THT E-Logistics empty container depot, saving travel time and waiting.*

- **Chủ động Kế hoạch:** Việc hoàn tất thủ tục trực tuyến giúp doanh nghiệp vận tải chủ động sắp xếp kế hoạch lấy/trả container hiệu quả, tối ưu hóa lịch trình xe.

Proactive Planning: *Completing procedures online helps transport companies proactively arrange efficient container pick-up/drop-off plans, optimizing vehicle schedules.*

- **Đảm bảo:** Có vị trí để hạ container, có container để lấy, theo đúng đăng ký đã được hoàn tất trên ứng dụng i-SuperApp trước khi đến bãi.

Assurance: *Guaranteeing a slot for dropping off containers or availability of containers for pick-up, according to the completed registration on the i-SuperApp before arriving at the depot.*

- **Tối ưu điều phối vận tải:** Việc ứng dụng phần mềm cung cấp dịch vụ, phối hợp với nhà xe và các bác tài thông qua các thuật toán, hướng đến việc tối ưu hóa điều phối vận tải.

Optimize transport coordination: *Applying service software, coordinating with trucking companies and drivers through algorithms, aiming to optimize transport coordination.*

- **Minh bạch hóa:** Mọi giao dịch, thu chi đều được ghi nhận công khai trên ứng dụng i-SuperApp, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và quản lý tài chính. Đặc biệt, khách hàng hoàn toàn có thể truy cập và xem lại toàn bộ lịch sử giao dịch nạp tiền, thanh

toán phí và rút tiền của mình bất cứ lúc nào ngay trên ứng dụng i-SuperApp.

Transparency: *All transactions, revenues, and expenditures are publicly recorded on the i-SuperApp, helping customers easily track and manage finances. Notably, customers can access and review their entire history of top-ups, fee payments, and withdrawals at any time directly on the i-SuperApp.*

- **Góp phần "xanh hóa" logistics:** Giảm thiểu giấy tờ, tiết kiệm năng lượng, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt, phù hợp với định hướng phát triển bền vững.

Contributing to "greening" logistics: *Reducing paperwork, saving energy, promoting cashless payments, aligning with sustainable development goals.*

- **“Nói không với những nhiễu và tiêu cực”:** Căn cứ theo thông báo ngày 04/11/2024 trên ứng dụng i-SuperApp, THT E-Logistics thưởng nóng 10.000.000 đồng (Mười triệu đồng) nếu khách hàng phát hiện và có bằng chứng phản ánh bất kỳ nhân viên nào của bãi container rỗng nhận tiền mặt từ khách hàng, dù là chủ động hay thụ động.

“Say no to misconduct and negativity”: *Based on the announcement dated November 4, 2024, on the i-SuperApp, THT E-Logistics offers an immediate reward of 10,000,000 VND (Ten million Vietnamese Dong) if a customer detects and provides evidence of any empty container depot employee receiving cash from customers, whether actively solicited or passively received.*

- **“Tôn trọng và tuân thủ các cam kết với Hãng tàu”:** Ngoài việc tuân thủ các cam kết với hãng tàu tiến đến Net Zero trước 2050, THT E-Logistics còn phải tuân thủ các tiêu chí, tiêu chuẩn do hãng tàu quy định. Mỗi hãng tàu có một bộ tiêu chuẩn khác nhau.

“Respect and comply with commitments to Shipping Lines”: *Besides complying with commitments to shipping lines to achieve Net Zero before 2050, THT E-Logistics must also adhere to the criteria and standards set by each shipping line. Each shipping line may have a different set of standards.*

2. Các loại phí đang được thu (nếu có):

Fees currently being collected (if any):

Mọi khoản phí dịch vụ THT E-Logistics thu của khách hàng đều tuân thủ các quy định của pháp luật hiện hành. Chúng tôi cam kết thực hiện minh bạch tài chính tuyệt đối với khách hàng:

All service fees collected by THT E-Logistics comply with current legal regulations. We commit to absolute financial transparency with customers:

- **100% các khoản thu đều được xuất hóa đơn điện tử** hợp lý và hợp lệ, gửi trực tiếp cho khách hàng theo phương thức mà khách hàng đăng ký.

100% of collected amounts are issued with valid electronic invoices, sent directly to the customer via their registered method.

- **100% các giao dịch thu phí đều thực hiện qua hình thức “Không tiền mặt”**, đảm bảo tính minh bạch và tuân thủ chủ trương thanh toán không dùng tiền mặt của Chính phủ.

100% of fee transactions are conducted via "Cashless" methods, ensuring transparency and adherence to the Government's non-cash payment policy.

Chúng tôi xin nhấn mạnh về các loại phí đang được thu (nếu có) như sau:

We emphasize the fees currently being collected (if any) as follows:

- **Phí Hạ tầng Công nghệ:** Đây là khoản phí được các bãi container rỗng khác, ICD, Cảng thường áp dụng như là vé cổng hoặc phí ra vào bãi. Riêng đối với chúng tôi, khoản phí này được tập trung, chú trọng cho việc duy trì, liên tục cải tiến các ứng dụng phần mềm, các tiện ích liên quan, các ứng dụng mở rộng để hỗ trợ cho nền tảng số chung, phục vụ cho tài xế, nhà xe, các đơn vị forwarder và cho các hoạt động chung hỗ trợ, tương quan cho ngành công nghiệp logistics. Mức phí áp dụng là 20.000 VNĐ/lệnh giao dịch (đã bao gồm VAT).

***Technology Infrastructure Fee:** This fee is often applied by other empty container depots, ICDs, and Ports as a gate pass or entry/exit fee. For us, this fee is focused on maintaining and continuously improving software applications, related utilities, and extended applications to support the common digital platform, serving drivers, trucking companies, forwarders, and supporting general activities related to the logistics industry. The applied fee is 20,000 VND/transaction order (VAT included).*

- **Phí Đổi trả Container:** Khoản phí này chỉ áp dụng trong trường hợp khi khách hàng có yêu cầu đổi sang container với tiêu chuẩn cao hơn quy định chung của hãng tàu. (Hãng tàu không khuyến khích việc yêu cầu cấp container vượt tiêu chuẩn với nhóm hàng hoá mà khách hàng đăng ký, nhằm đảm bảo nguyên tắc vào trước, ra trước trong việc luân chuyển vỏ container). Với yêu cầu này, các thao tác vận hành tại bãi phát sinh thêm nhiều nghiệp vụ phức tạp hơn, do vậy chúng tôi phải phụ thu để bù đắp lại các chi phí phát sinh theo yêu cầu của khách hàng. Mức phí nếu khách hàng đồng ý sẽ thu là 120.000 VNĐ/container (đã bao gồm VAT).

***Container Exchange Fee:** This fee only applies when a customer specifically requests to exchange for a container with a higher standard than the shipping line's general regulation for the registered cargo type. (Shipping lines do not encourage requesting containers exceeding the standard for the registered cargo to ensure the first-in, first-out principle in container turnover). This request generates additional complex operational tasks at the depot, thus we must apply a surcharge to cover the costs incurred due to the customer's specific request. The fee, if the customer agrees, will be*

120,000 VND/container (VAT included).

- **Quy định duy trì số dư tối thiểu 100.000 VNĐ:** Mục đích chính của quy định này là đảm bảo các giao dịch thanh toán phí phát sinh (nếu có) diễn ra nhanh chóng, tức thì, giúp giảm thiểu thời gian chờ đợi cho lái xe khi tác nghiệp tại bãi container rỗng. Số dư tối thiểu này chỉ được yêu cầu duy trì trong quá trình quý khách hàng tác nghiệp tại bãi container rỗng. Ngay sau khi hoàn tất việc giao nhận container, Quý Khách hàng hoàn toàn có thể chủ động thao tác rút toàn bộ số dư còn lại. Khi nạp tiền, khách hàng được hưởng ưu đãi theo chính sách khách hàng thân thiết (gọi là **OneStop**): tặng thêm vào quỹ thưởng của khách hàng 5% giá trị nạp tiền cho khách hàng hạng Kim cương, 3% cho khách hàng hạng Vàng, 2% cho khách hàng hạng Bạc và 1% cho khách hàng hạng Đồng. Quý Khách hàng cũng có thể dễ dàng truy cập và xem lại toàn bộ lịch sử giao dịch nạp tiền, thanh toán phí và rút tiền của mình bất cứ lúc nào ngay trên ứng dụng i-SuperApp.

***Minimum Balance Requirement of 100,000 VND:** The main purpose of this regulation is to ensure that any arising fee transactions (if any) can be processed quickly and instantly, helping to minimize waiting times for drivers during operations at the depot. This minimum balance is only required to be maintained during the customer's operational process at the empty container depot. Immediately after completing the container handover, the Customer can proactively initiate the withdrawal of the entire remaining balance. When topping up, customers benefit from the loyalty program (called **OneStop**): an additional bonus is added to the customer's reward fund based on membership tier: 5% of the top-up value for Diamond members, 3% for Gold members, 2% for Silver members, and 1% for Bronze members. Customers can also easily access and review their entire history of top-ups, fee payments, and withdrawals at any time directly on the i-SuperApp.*

3. Quy trình tác nghiệp tại Bãi container rỗng:

Operational Procedures at the Empty Container Depot:

Hiện tại, THT E-Logistics đang tiến hành thực hiện nâng hạ container trong khoảng thời gian từ 45 phút đến 90 phút, kể từ thời điểm khách hàng hoàn tất thanh toán đơn hàng qua ứng dụng i-SuperApp. Mục đích của việc này là nhằm tạo điều kiện cho bãi container rỗng chủ động sắp xếp phương tiện và nguồn nhân lực để phục vụ khách hàng một cách hiệu quả.

Currently, THT E-Logistics performs container lifting/handling within 45 minutes to 90 minutes from the time the customer completes the order payment via the i-SuperApp. The purpose of this timeframe is to allow the empty container depot to proactively arrange vehicles and human resources to serve customers effectively.

4. Chính sách tri ân của THT E-Logistics đối với đối tác và Khách hàng:

THT E-Logistics' Appreciation Policy towards Partners and Customers:

THT E-Logistics luôn coi trọng mối quan hệ hợp tác với Quý Đối tác, Quý Khách hàng và các Hiệp hội ngành nghề Logistic. Chúng tôi luôn sẵn sàng cầu thị, lắng nghe, hướng đến mục tiêu chung là nâng cao chất lượng dịch vụ Logistics tại Hải Phòng.

THT E-Logistics always values the cooperative relationship with our Esteemed Partners, Esteemed Customers, and Logistics industry associations. We are always receptive and listen attentively, aiming for the common goal of enhancing the quality of Logistics services in Hai Phong.

Chúng tôi thường xuyên tham gia các buổi hội nghị, hội thảo, gặp gỡ chia sẻ do Hiệp hội Logistics Hải Phòng, Hiệp hội Vận tải Hàng hóa đường bộ Hải Phòng tổ chức. Đồng thời, Trung tâm Chăm sóc khách hàng của THT E-Logistics cũng đã đến thăm hỏi và trao đổi về tình hình sản xuất kinh doanh của Quý Đối tác, Quý Khách hàng để cùng hướng đến những giải pháp tối ưu.

We regularly participate in conferences, seminars, and sharing sessions organized by the Hai Phong Logistics Association (HPLA) and the Hai Phong Road Transport Association (HPTA). Furthermore, the THT E-Logistics Customer Care Center has visited and discussed the business situation with Esteemed Partners and Customers to jointly find optimal solutions.

Một lần nữa, THT E-Logistics xin chân thành cảm ơn sự chia sẻ, thấu hiểu và đóng góp thẳng thắn của Quý vị. Chúng tôi cam kết không ngừng nỗ lực để cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Once again, THT E-Logistics sincerely thanks you for your sharing, understanding, and candid contributions. We commit to continuously striving to improve and enhance our service quality.

Trân trọng./.

Sincerely,

**CÔNG TY CỔ PHẦN THT E-LOGISTICS
THT E-LOGISTICS JOINT STOCK COMPANY
GIÁM ĐỐC/ DIRECTOR**

(Đã ký)

(Singed)

HÀ KIẾN SỞ