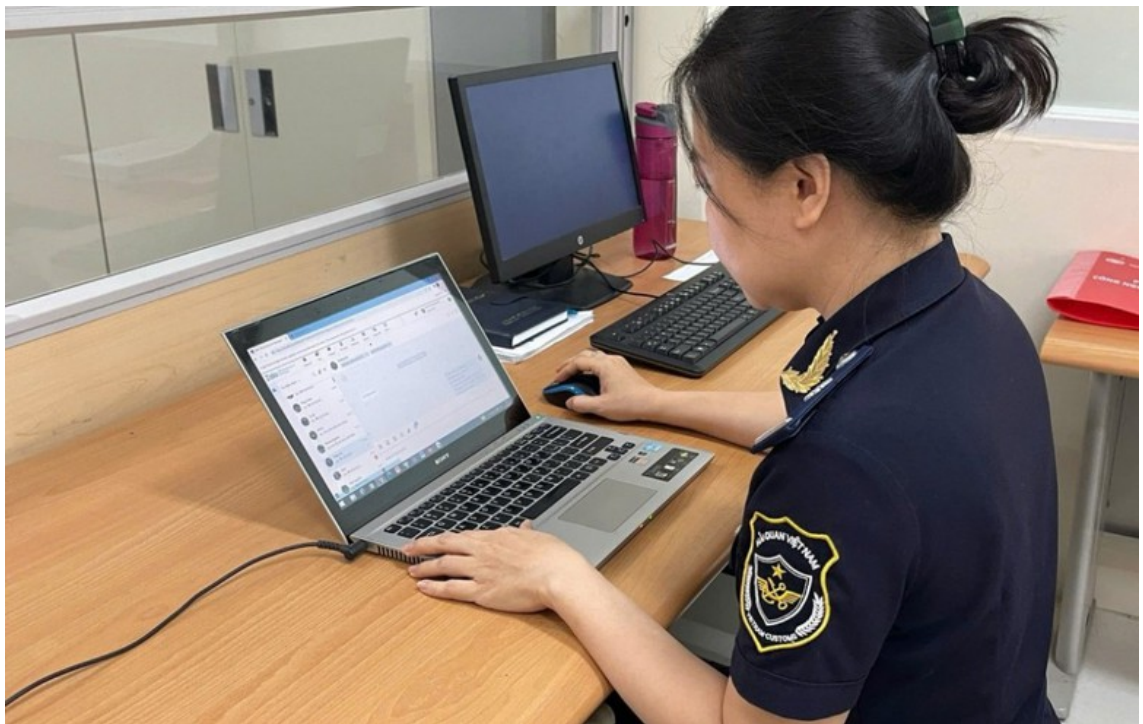


Hải quan nâng cao chất lượng hỗ trợ doanh nghiệp bằng trợ lý ảo trên ứng dụng Zalo OA

16:57 02/12/2025

Việc đưa trợ lý ảo AI vào vận hành trên ứng dụng Zalo OA (Zalo Official Account) đang phát huy hiệu quả rõ nét tại Chi cục Hải quan khu vực XVIII, giúp tự động hóa hoạt động tư vấn thủ tục và nâng cao chất lượng hỗ trợ doanh nghiệp.



Công chức Phòng CNTT - Chi cục Hải quan khu vực XVIII nắm thông tin phản hồi của doanh nghiệp qua Zalo OA.

“Cán bộ tư vấn điện tử” giải đáp thủ tục 24/7

Thực hiện Nghị quyết 57-NQ/TW về đột phá phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số quốc gia, Chi cục Hải quan khu vực XVIII đã từng bước hiện đại hóa phương thức hỗ trợ doanh nghiệp.

Hệ thống ứng dụng Zalo OA được Hải quan khu vực XVIII nghiên cứu, xây dựng dựa trên công nghệ ChatGPT và GPT Assistant, tích hợp trên nền tảng Zalo – ứng dụng nhắn tin rộng rãi nhất hiện nay. Đây là sản phẩm của quá trình huấn

luyện từ kho dữ liệu tư vấn nghiệp vụ hải quan tích lũy suốt nhiều năm, kết hợp với hệ thống văn bản pháp luật số hóa từ các bộ, ngành. Nhờ đó, Zalo OA có khả năng đưa ra câu trả lời chính xác, phù hợp với từng tình huống nghiệp vụ phát sinh trong thực tế.

Với thiết kế mô phỏng một “cán bộ tư vấn điện tử”, người dùng chỉ cần truy cập trang Zalo OA “Chi cục Hải quan khu vực XVIII”, gửi câu hỏi và nhận phản hồi ngay lập tức. Hệ thống được vận hành trên hạ tầng Microsoft Azure, sử dụng Function App, Queue Storage và GPT Assistant Storage, giúp bảo đảm tính an toàn, ổn định và khả năng hoạt động liên tục suốt 24/7.

Ngoài vai trò giải đáp thủ tục, Zalo OA còn là kênh tuyên truyền nhanh chóng các chính sách mới, văn bản pháp luật và thông báo quan trọng của cơ quan Hải quan đến cộng đồng doanh nghiệp. Đây là điểm nâng cấp đáng kể so với hình thức hỗ trợ truyền thống vốn phụ thuộc vào nhân lực và thời gian hành chính.

Chi cục trưởng Chi cục Hải quan khu vực XVIII Lê Văn Thung cho biết, trước khi triển khai Zalo OA ứng dụng trí tuệ nhân tạo, hoạt động tư vấn và tuyên truyền chính sách pháp luật hải quan chủ yếu dựa trên các kênh truyền thống như email, điện thoại, văn bản hoặc trao đổi trực tiếp. Các yêu cầu liên quan đến thủ tục xuất nhập khẩu, phân loại hàng hóa, thuế suất hay chính sách ưu đãi... đều phải được công chức tiếp nhận, nghiên cứu quy định pháp luật, tra cứu thông tin và soạn thảo phản hồi thủ công.

Quy trình truyền thống này tiêu tốn nhiều thời gian và nhân lực, trong khi sự gia tăng nhanh chóng số lượng doanh nghiệp cùng nhu cầu tư vấn ngày càng đa dạng khiến áp lực xử lý ngày một lớn. Nhiều nội dung tư vấn có tính lặp lại hoặc tương đồng, nhưng vẫn phải thực hiện lại từ đầu, dẫn đến chậm trễ trong phản hồi và ảnh hưởng nhất định đến tiến độ sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, việc xử lý thủ công khiến cơ quan Hải quan khó khai thác dữ liệu phục vụ phân tích, đánh giá và đổi mới công tác tuyên truyền, hỗ trợ, cải cách hành chính.



Chi cục Hải quan Khu vực XVIII



Chi cục Hải quan Khu vực XVIII



Cơ Quan Nhà Nước

Doanh nghiệp chỉ cần mở Zalo, tìm OA “Chi cục Hải quan khu vực XVIII” và gửi câu hỏi, thay vì phải đăng nhập các cổng thông tin phức tạp hay cài đặt thêm phần mềm chuyên dụng.

Bước chuyển rõ rệt tiến tới hải quan số, hải quan thông minh

Việc triển khai Zalo OA tại Chi cục Hải quan khu vực XVIII đã cho thấy sức bật rõ rệt trong cải thiện chất lượng hỗ trợ. Với cơ quan Hải quan, hệ thống giúp giải phóng đáng kể khối lượng công việc thủ công trong tiếp nhận và trả lời yêu cầu, tạo điều kiện để cán bộ công chức tập trung hơn cho các nghiệp vụ chuyên sâu và phức tạp. Việc tự động hóa cũng bảo đảm mọi câu hỏi của doanh nghiệp đều được tiếp nhận, phản hồi đầy đủ, không xảy ra tình trạng bỏ sót như ở các phương thức hỗ trợ truyền thống.

Ứng dụng Zalo OA nhanh chóng nhận được đánh giá tích cực từ cộng đồng doanh nghiệp nhờ khả năng cung cấp thông tin nhanh chóng, chính xác và hoàn toàn từ nguồn chính thống. Thời gian thực hiện thủ tục được rút ngắn, chi phí giảm, đồng thời doanh nghiệp chủ động hơn trong kế hoạch sản xuất – xuất nhập khẩu.

Đáng chú ý, việc doanh nghiệp tiếp cận hệ thống cũng vô cùng thuận tiện: chỉ cần mở Zalo, tìm OA “Chi cục Hải quan khu vực XVIII” và gửi câu hỏi, thay vì phải đăng nhập các cổng thông tin phức tạp hay cài đặt thêm phần mềm chuyên dụng.

Việc được hỗ trợ tra cứu thông tin và thủ tục hải quan 24/7 đã giúp doanh nghiệp tiếp cận dữ liệu nhanh hơn, rõ ràng hơn và thuận tiện hơn nhiều so với trước đây. Quá trình tiếp nhận, giải đáp và hướng dẫn thủ tục cũng được đánh giá là chủ động, kịp thời, góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong tình đẩy mạnh hoạt động xuất nhập khẩu.

Tính đến nay, ứng dụng Zalo OA đã thu hút hơn 3.500 lượt người dùng tham gia, với khoảng 150 lượt câu hỏi được xử lý mỗi ngày – những con số cho thấy rõ mức độ tin cậy và nhu cầu lớn từ cộng đồng doanh nghiệp. Ở góc độ tổng thể, hệ thống không chỉ nâng cao hiệu quả phục vụ mà còn đổi mới phương thức cung cấp dịch vụ công, thúc đẩy tương tác hai chiều theo hướng hiện đại, minh bạch và thân thiện hơn. Đây cũng là nền tảng để đơn vị tiếp tục tích hợp thêm nhiều tiện ích số trong tương lai, phục vụ ngày càng tốt hơn công tác quản lý nhà nước về hải quan.

Việc đưa Zalo OA vào vận hành đã mở ra một cách tiếp cận mới trong hỗ trợ doanh nghiệp, cho thấy bước chuyển rõ rệt của Hải quan khu vực XVIII trên hành trình tiến tới hải quan số, hải quan thông minh, phù hợp với định hướng cải cách, hiện đại hóa chung của toàn ngành.

Theo chinhphu.vn