

SOP: Quản lý tiến độ & điều phối dự án — Phòng Quản lý dự án (Công ty thi công nội thất)

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-01-14 08:59:00

Phiên bản PDF miễn phí — liên hệ AI-X để nhận bộ biểu mẫu điền sẵn & tư vấn lộ trình.

1. Bối cảnh và mục đích

Phòng Quản lý dự án (PM) là bộ phận điều phối và kiểm soát toàn bộ vòng đời dự án — từ khi ký hợp đồng đến khi bàn giao và bảo hành. PM là trung tâm kết nối tất cả các phòng ban: Kinh doanh, Thiết kế, Dự toán, Sản xuất, Kho, Thi công, QC.

Trong ngành thi công nội thất, các vấn đề thường gặp nếu thiếu quản lý dự án chuyên nghiệp:

- Dự án vượt ngân sách: Không kiểm soát chi phí theo từng giai đoạn → lợi nhuận bị bào mòn
- Chậm tiến độ: Không có kế hoạch chi tiết, không có cơ chế cảnh báo sớm → vi phạm hợp đồng
- Phối hợp rời rạc: Các phòng ban làm việc độc lập, không ai biết ai đang làm gì → chồng chéo, lãng phí
- Thay đổi không kiểm soát: Khách yêu cầu thay đổi nhưng không được ghi nhận, không cập nhật ngân sách → đội chi phí

Một SOP cho Phòng Quản lý dự án được xây dựng để đảm bảo:

- Dự án được lập kế hoạch chi tiết ngay từ đầu và theo dõi sát sao
- Tiến độ, chi phí, chất lượng được kiểm soát theo từng giai đoạn
- Mọi thay đổi đều được quản lý theo quy trình — không thay đổi tự do
- Các bên liên quan được cập nhật thông tin thường xuyên

Nguyên tắc vàng: PM là người chịu trách nhiệm cuối cùng về tiến độ, chi phí và chất lượng của dự án. PM không làm thay các phòng ban, nhưng phải đảm bảo các phòng ban làm đúng và đúng hạn.

2. Phạm vi và đối tượng áp dụng

2.1 Phạm vi

Quy trình áp dụng cho toàn bộ hoạt động quản lý dự án của công ty, bao gồm:

- Khởi động dự án (sau khi ký hợp đồng và thu tạm ứng)
- Lập kế hoạch dự án chi tiết
- Điều phối và theo dõi tiến độ các phòng ban

- Kiểm soát chi phí và ngân sách
- Quản lý thay đổi và phát sinh
- Quản lý rủi ro dự án
- Báo cáo định kỳ cho các bên liên quan
- Đóng dự án và tổng kết bài học

2.2 Đối tượng áp dụng

- Quản lý dự án (PM)
- Điều phối viên dự án
- Các trưởng phòng ban liên quan
- Giám đốc

2.3 Phân loại dự án

Nhỏ	< 500 triệu	1 PM quản lý 3–5 dự án	2 tuần/lần
Trung bình	500 triệu – 3 tỷ	1 PM chuyên trách	Hàng tuần
Lớn	> 3 tỷ	PM + điều phối viên	Hàng tuần + họp giao ban

3. Sơ đồ quy trình tổng thể

Diễn giải sơ đồ: - Giai đoạn 1 (Bước 1–2): Khởi động và lập kế hoạch - Giai đoạn 2 (Bước 3–5): Triển khai và kiểm soát - Giai đoạn 3 (Bước 6–7): Đóng dự án và tổng kết

4. Chi tiết các bước thực hiện

4.1 Bước 1: Khởi động dự án

4.1.1 Mô tả

4.1.2 Hồ sơ tiếp nhận

- [] Hợp đồng, phụ lục, báo giá đã chốt
- [] Bản vẽ thiết kế và bản 3D đã duyệt
- [] Bảng dự toán chi phí đã duyệt
- [] Thông tin liên hệ khách hàng và các bên liên quan

4.1.3 Kick-off meeting

- Tổ chức họp khởi động với tất cả các trưởng phòng ban
- Phổ biến: phạm vi dự án, tiến độ, ngân sách, yêu cầu đặc biệt
- Phân công đầu mối từng phòng ban cho dự án
- Thống nhất kênh liên lạc và tần suất báo cáo
- Lập biên bản kick-off có chữ ký các bên

4.1.4 Yêu cầu

- [] Kick-off meeting bắt buộc với tất cả dự án
- [] Mọi phòng ban phải biết rõ vai trò và deadline của mình

4.2 Bước 2: Lập kế hoạch dự án chi tiết

4.2.1 Mô tả

4.2.2 Nội dung kế hoạch dự án

WBS (cấu trúc phân việc)	Chia dự án thành các công việc nhỏ, phân công người phụ trách
Lịch trình (Gantt chart)	Tiến độ từng công việc, milestone chính
Ngân sách	Ngân sách tổng và phân bổ theo từng giai đoạn
Kế hoạch nhân lực	Ai làm gì, khi nào cần
Kế hoạch rủi ro	Rủi ro tiềm ẩn và phương án ứng phó
Kế hoạch liên lạc	Ai báo cáo cho ai, tần suất

4.2.3 Milestones chính của dự án nội thất

M1: Hoàn thiện thiết kế	Tuần 2–6	Thiết kế
M2: Bắt đầu sản xuất	Tuần 3–7	Thiết kế + Dự toán
M3: Hoàn thiện sản xuất	Tuần 5–10	Sản xuất
M4: Bắt đầu thi công	Tuần 6–11	Sản xuất + Kho
M5: Hoàn thiện lắp đặt	Tuần 8–14	Thi công
M6: Bàn giao	Tuần 9–15	Thi công + QC
M7: Đóng dự án	Tuần 10–16	Tất cả

4.2.4 Yêu cầu

- [] Kế hoạch dự án phải được Giám đốc duyệt trước khi triển khai
- [] Kế hoạch phải được chia sẻ với tất cả các phòng ban

4.3 Bước 3: Điều phối và theo dõi tiến độ

4.3.1 Mô tả

4.3.2 Công cụ theo dõi

- Bảng theo dõi tiến độ (Excel/PM tool): cập nhật trạng thái từng công việc
- Họp giao ban hàng tuần với các trưởng phòng ban
- Báo cáo tiến độ gửi khách hàng và Giám đốc

4.3.3 Quy trình theo dõi

- Cập nhật tiến độ hàng ngày/tuần từ các phòng ban
- So sánh tiến độ thực tế với kế hoạch
- Chậm > 3 ngày → cảnh báo sớm, yêu cầu phòng ban có phương án bù
- Chậm > 7 ngày → họp khẩn với phòng ban liên quan, báo Giám đốc
- Điều chỉnh kế hoạch nếu cần, cập nhật cho các bên

4.3.4 Yêu cầu

- [] PM cập nhật bảng tiến độ ít nhất 2 lần/tuần
- [] Vấn đề chậm tiến độ phải được báo ngay, không đợi đến họp giao ban

4.4 Bước 4: Kiểm soát chi phí và ngân sách

4.4.1 Mô tả

4.4.2 Bảng kiểm soát chi phí

Thiết kế	20.000.000	18.000.000	2.000.000	90%
Vật tư	70.000.000	45.000.000	25.000.000	64%
Nhân công	35.000.000	12.000.000	23.000.000	34%
Vận chuyển	5.000.000	3.000.000	2.000.000	60%
Tổng	130.000.000	78.000.000	52.000.000	60%

4.4.3 Quy trình kiểm soát

- Cập nhật chi phí thực tế hàng tuần từ Phòng Dự toán
- So sánh với ngân sách, tính % đã chi theo tiến độ
- Vượt ngân sách > 5% → phân tích nguyên nhân, báo cáo
- Vượt ngân sách > 10% → dừng chi, họp với Giám đốc
- Phê duyệt chi phí phát sinh theo phân quyền

4.4.4 Yêu cầu

- [] Báo cáo chi phí hàng tuần cho Giám đốc
- [] Mọi chi phí vượt ngân sách phải được duyệt trước khi chi

4.5 Bước 5: Quản lý thay đổi và phát sinh

4.5.1 Mô tả

4.5.2 Quy trình quản lý thay đổi

- Tiếp nhận yêu cầu thay đổi từ khách hàng hoặc nội bộ
- Đánh giá tác động: chi phí, tiến độ, chất lượng
- Trình phê duyệt theo phân quyền
- Nếu được duyệt → cập nhật kế hoạch, ngân sách, thông báo các bên
- Nếu không được duyệt → thông báo lý do cho người yêu cầu

4.5.3 Phân quyền phê duyệt thay đổi

Không ảnh hưởng chi phí & tiến độ	PM
Ảnh hưởng chi phí < 5%	PM + Trưởng phòng liên quan
Ảnh hưởng chi phí 5–10%	Giám đốc
Ảnh hưởng chi phí > 10%	Giám đốc + khách hàng (phụ lục)

4.5.4 Yêu cầu

- [] Mọi thay đổi đều phải có phiếu yêu cầu thay đổi (Change Request)
- [] Không thực hiện thay đổi khi chưa được duyệt

4.6 Bước 6: Quản lý rủi ro

4.6.1 Mô tả

4.6.2 Các rủi ro thường gặp

Khách thay đổi thiết kế	Cao	Chi phí + tiến độ	Quy trình thay đổi, phụ lục
Giá vật tư tăng	Trung bình	Chi phí	Dự phòng 5% ngân sách
Thợ nghỉ / thiếu nhân công	Trung bình	Tiến độ	Danh sách thợ dự phòng
Máy móc hỏng	Thấp	Tiến độ	Bảo trì định kỳ
Chậm giao hàng từ NCC	Trung bình	Tiến độ	NCC dự phòng

4.6.3 Quy trình quản lý rủi ro

- Nhận diện rủi ro khi lập kế hoạch và trong quá trình dự án
- Đánh giá khả năng xảy ra và mức độ tác động
- Lập kế hoạch ứng phó cho từng rủi ro
- Theo dõi và cập nhật sổ theo dõi rủi ro hàng tuần
- Khi rủi ro xảy ra → kích hoạt kế hoạch ứng phó

4.7 Bước 7: Đóng dự án và tổng kết

4.7.1 Mô tả

4.7.2 Quy trình đóng dự án

- Xác nhận tất cả các hạng mục đã bàn giao và khách đã ký nghiệm thu
- Thu thập toàn bộ chứng từ, hồ sơ dự án
- Phối hợp Kế toán quyết toán chi phí, đối chiếu công nợ
- Tổ chức họp tổng kết dự án với tất cả phòng ban
- Lập báo cáo tổng kết: bài học, điểm mạnh, điểm yếu, đề xuất cải tiến
- Lưu trữ hồ sơ dự án vào kho dữ liệu công ty

4.7.3 Nội dung báo cáo tổng kết

- So sánh thực tế vs kế hoạch (tiến độ, chi phí, chất lượng)
- Các vấn đề phát sinh và cách xử lý
- Phản hồi của khách hàng
- Bài học kinh nghiệm cho dự án sau

5. Các tình huống ngoại lệ và cách xử lý

5.1 Dự án có nguy cơ chậm tiến độ nghiêm trọng

- Hợp khẩn với tất cả phòng ban, xác định nguyên nhân gốc
- Lập kế hoạch khắc phục (tăng ca, thêm nhân lực, thuê ngoài)
- Báo khách hàng sớm và trung thực — đề xuất tiến độ mới
- Báo cáo Giám đốc và xin phê duyệt kế hoạch khắc phục

5.2 Vượt ngân sách nghiêm trọng

- Dừng tất cả các chi phí không thiết yếu
- Phân tích nguyên nhân: dự toán sai? phát sinh? lãng phí?
- Báo Giám đốc, đề xuất phương án (cắt giảm, đàm phán lại với khách)
- Cập nhật ngân sách mới nếu được duyệt

5.3 Mâu thuẫn giữa các phòng ban

- PM tổ chức họp hòa giải giữa các bên
- Lắng nghe từng bên, xác định vấn đề cốt lõi
- Đưa ra giải pháp dựa trên lợi ích chung của dự án
- Nếu không giải quyết được → báo Giám đốc phân xử

5.4 Khách hàng thay đổi yêu cầu lớn giữa chừng

- Áp dụng quy trình quản lý thay đổi (Bước 5)
- Tính toán tác động đầy đủ (chi phí, tiến độ, nhân lực)
- Lập phụ lục hợp đồng nếu cần
- Chỉ thực hiện khi có phê duyệt của khách và Giám đốc

6. KPI đánh giá hiệu quả

Đúng tiến độ	Số dự án đúng hạn / Tổng dự án	≥ 90%	Hàng quý
Đúng ngân sách	Số dự án trong ngân sách / Tổng dự án	≥ 85%	Hàng quý

Biên lợi nhuận thực tế	(Doanh thu - Chi phí) / Doanh thu	≥ 15%	Mỗi dự án
Hài lòng khách hàng	Điểm khảo sát sau bàn giao	≥ 4.5/5	Mỗi dự án
Tỷ lệ thay đổi	Giá trị thay đổi / Giá trị hợp đồng	≤ 10%	Mỗi dự án
Thời gian đóng dự án	Từ bàn giao đến tổng kết	≤ 30 ngày	Mỗi dự án

7. Biểu mẫu và tài liệu kèm theo

1	Biên bản kick-off meeting	Khởi động dự án
2	Kế hoạch dự án (Project Plan)	Lập kế hoạch tổng thể
3	Bảng theo dõi tiến độ	Theo dõi hàng ngày/tuần
4	Bảng kiểm soát chi phí	Kiểm soát ngân sách
5	Phiếu yêu cầu thay đổi (Change Request)	Quản lý thay đổi
6	Sổ theo dõi rủi ro	Quản lý rủi ro
7	Báo cáo tiến độ định kỳ	Báo cáo các bên liên quan
8	Báo cáo tổng kết dự án	Đóng dự án

8. Trách nhiệm và thời gian hoàn thành

Khởi động dự án	PM	Giám đốc	3 ngày sau ký HĐ
Lập kế hoạch dự án	PM	Giám đốc	5 ngày sau kick-off
Theo dõi tiến độ	PM	—	2 lần/tuần
Kiểm soát chi phí	PM + Dự toán	Giám đốc	Hàng tuần
Quản lý thay đổi	PM	Theo phân quyền	Khi có yêu cầu
Quản lý rủi ro	PM	Giám đốc	Hàng tuần
Đóng dự án	PM	Giám đốc	30 ngày sau bàn giao

9. Trách nhiệm duy trì và cập nhật quy trình

- SOP này được rà soát định kỳ 6 tháng/lần
- PM chịu trách nhiệm cập nhật và phổ biến
- Cập nhật template, checklist sau mỗi dự án lớn

- Bản cập nhật phải ghi rõ số phiên bản và ngày hiệu lực

10. Ứng dụng ERP vào quản lý hiệu quả — Phòng Quản lý dự án

ERP là công cụ cốt lõi giúp PM điều phối và kiểm soát toàn bộ dự án:

WBS & Gantt	Lập kế hoạch, phân công, theo dõi tiến độ real-time	Nhìn toàn cảnh dự án, cảnh báo chậm tiến độ tự động
Ngân sách	Thiết lập ngân sách, theo dõi thực chi, cảnh báo vượt	Kiểm soát chi phí từng hạng mục, không bị "vô" ngân sách
Quản lý thay đổi	Quy trình Change Request online, phê duyệt điện tử	Mọi thay đổi có vết, tự động cập nhật ngân sách & tiến độ
Báo cáo tự động	Báo cáo tiến độ, chi phí, rủi ro gửi tự động cho stakeholders	Tiết kiệm thời gian làm báo cáo thủ công
Dashboard PM	Tổng quan tất cả dự án: tiến độ, ngân sách, rủi ro	Quản lý danh mục dự án (portfolio) hiệu quả

Quy trình trên ERP:

Kick-off -> Lập WBS/Gantt -> Phân công -> Các phòng ban cập nhật | PM theo dõi dashboard -> Cảnh báo nếu chậm/vượt -> Điều chỉnh | Nghiệm thu -> Quyết toán tự động -> Đóng dự án -> Bài học kinh nghiệm

Việc tích hợp ERP giúp phòng quản lý dự án giảm 50–80% thời gian nhập liệu thủ công, tăng tính chính xác và minh bạch trong quản lý.

SOP Phòng Quản lý dự án — Công ty thi công nội thất | Phiên bản 1.0 | Tài liệu nội bộ — Không phát hành ngoài công ty

AIX • TƯ VẤN TRIỂN KHAI ERP & AI

Cần bộ SOP này chạy trên hệ thống thực tế?

AI-X thiết kế lộ trình ERP & AI 90 ngày riêng cho doanh nghiệp của bạn:
chuẩn hóa dữ liệu — SOP số hóa — dashboard điều hành.

ai-x.vn/contactus

Tài liệu phát hành miễn phí bởi AI-X (ai-x.vn). Vui lòng không chỉnh sửa nội dung khi chia sẻ lại.