

SOP: Cập nhật tiến độ, báo cáo hiện trường và xử lý vướng mắc

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-02-11 02:56:00

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

Đây là SOP chi tiết đi kèm bài viết Tiến độ công trình nội thất luôn được báo cáo chậm — dùng cho PM, QS, Hiện trường, Mua hàng và Ban điều hành.

1. Tên SOP

SOP-SCH-01 — Cập nhật tiến độ, báo cáo hiện trường và xử lý vướng mắc (ngành thiết kế & thi công nội thất)

2. Mục đích

Thiết lập một chuỗi quản lý tiến độ gắn với WBS và baseline: mỗi công trình phải có cấu trúc phân rõ công việc (WBS) và kế hoạch chuẩn được duyệt; tiến độ thực tế phải được cập nhật hàng ngày theo khối lượng có bằng chứng; mọi vướng mắc (issue) phải có người chịu trách nhiệm và hạn xử lý; và ban điều hành phải nhận cảnh báo trước khi milestone có nguy cơ trễ.

SOP này không thay thế công cụ đang dùng (Excel, Google Sheet, phần mềm ERP nếu có). Nó quy định ai lập kế hoạch, ai cập nhật tiến độ, ai xử lý vướng mắc, và bản nào là căn cứ để điều phối và báo cáo .

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động lập kế hoạch và theo dõi tiến độ của công trình thiết kế & thi công nội thất, gồm:

- Thiết lập WBS, baseline và kế hoạch tổng/tháng/tuần.
- Cập nhật khối lượng hoàn thành có bằng chứng.
- Ghi nhận ảnh, nhật ký và issue hiện trường.
- Giao owner và hạn xử lý cho từng vướng mắc.
- Tổng hợp dự báo mốc trễ và hành động điều phối.

Không áp dụng cho quản lý chi phí và ngân sách — các nội dung này có SOP riêng.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

WBS	Work Breakdown Structure — cấu trúc phân rã công việc theo hạng mục/khu vực thi công.
Baseline	Kế hoạch chuẩn được duyệt, dùng để so sánh tiến độ thực tế.
Look-ahead	Kế hoạch nhìn trước 3–6 tuần để phát hiện xung đột vật tư, nhân lực, phụ thuộc.
Weekly Work Plan	Kế hoạch công việc tuần, phân bổ khối lượng và nguồn lực.
PPC	Percent Plan Complete — tỷ lệ công việc hoàn thành đúng kế hoạch tuần.
SPI	Schedule Performance Index — chỉ số hiệu suất tiến độ.
Issue / Action Log	Nhật ký vướng mắc và nhật ký hành động, mỗi mục có owner và hạn.

5. Vai trò tham gia

PM (Project Manager / Chỉ huy trưởng)	Lập WBS, baseline, kế hoạch tuần; cập nhật tiến độ hằng ngày; xử lý issue.
QS (Quantity Surveyor)	Đối chiếu khối lượng hoàn thành với BOQ; xác nhận bằng chứng.
Hiện trường / Đội thi công	Báo cáo khối lượng hoàn thành kèm ảnh, nhật ký; thông báo vướng mắc.
Mua hàng	Cập nhật kế hoạch vật tư theo tiến độ; cảnh báo vật tư đến trễ.
Ban điều hành / CEO	Nhận cảnh báo milestone trễ; quyết định điều phối nguồn lực liên công trình.

6. Ma trận RACI

R = Responsible · A = Accountable · C = Consulted · I = Informed

Hoạt động | PM | QS | Hiện trường | Mua hàng | Ban điều hành

Lập WBS và baseline | R/A | C | C | I | A

Lập kế hoạch tuần (WWP) | R/A | C | C | C | I

Cập nhật khối lượng hằng ngày | A | C | R | I | I

Đối chiếu khối lượng với BOQ | C | R/A | R | I | I

Ghi nhận và xử lý issue | R/A | C | R | C | I

Dự báo mốc trễ và cảnh báo | R | C | I | C | A

Điều phối nguồn lực liên công trình | C | I | I | I | I | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

- Hợp đồng và lịch bàn giao đã ký với khách hàng.
- BOQ và khối lượng theo hạng mục.
- Kế hoạch vật tư và nhân lực theo tiến độ.
- Bản vẽ thi công và danh sách phụ thuộc công việc.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Thiết lập WBS và baseline. PM phân rã công trình thành các gói công việc với khối lượng, thời gian và thứ tự phụ thuộc. Baseline được duyệt và lưu tại vị trí chính thức.

Bước 2 — Lập kế hoạch tổng, tháng và tuần. Từ baseline, PM lập kế hoạch tổng, kế hoạch tháng và Weekly Work Plan, phân bổ khối lượng và nguồn lực.

Bước 3 — Lập kế hoạch look-ahead 3–6 tuần. Nhìn về phía trước để phát hiện xung đột vật tư, nhân lực và phụ thuộc trước khi chúng xảy ra tại hiện trường.

Bước 4 — Cập nhật khối lượng hoàn thành hằng ngày. Hiện trường báo khối lượng hoàn thành kèm ảnh và nhật ký, đối chiếu với BOQ. Không dùng ước lượng bằng mắt.

Bước 5 — Ghi nhận issue và giao owner. Mọi vướng mắc được ghi vào Issue Log với người chịu trách nhiệm và hạn xử lý. Không để issue trôi trong tin nhắn.

Bước 6 — Dự báo mốc trễ và reforecast. PM tổng hợp xu hướng trễ, tính SPI/PPC, dự báo mốc nào có nguy cơ trễ và cập nhật kế hoạch.

Bước 7 — Cảnh báo và điều phối. Khi milestone có nguy cơ trễ, PM cảnh báo ban điều hành. Ban điều hành quyết định điều phối nguồn lực liên công trình.

Bước 8 — Báo cáo tiến độ. PM tổng hợp báo cáo tiến độ theo tuần, gồm khối lượng hoàn thành, issue, dự báo trễ và hành động.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Duyệt baseline	WBS và kế hoạch chuẩn được ban điều hành phê duyệt
Cập nhật khối lượng	Có bằng chứng (ảnh, nhật ký) đối chiếu với BOQ
Đóng issue	Issue có owner, hạn xử lý và xác nhận hoàn thành
Cảnh báo milestone trễ	Dự báo trễ vượt ngưỡng, có phương án điều phối

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Thay đổi phạm vi từ khách ảnh hưởng tiến độ: Chuyển sang luồng Variation Order, cập nhật baseline sau khi khách phê duyệt.
- Vật tư đến trễ do NCC: Ghi nhận issue, giao Mua hàng xử lý, đánh giá ảnh hưởng tiến độ và điều phối thứ tự công việc.
- Thiếu nhân lực tại hiện trường: Báo ban điều hành để điều phối từ công trình khác, ghi nhận vào Action Log.
- Thời tiết/sự cố bất khả kháng: Ghi nhận, cập nhật reforecast và thông báo khách hàng theo điều khoản hợp đồng.

11. KPI cần theo dõi

Các mức KPI dưới đây là mục tiêu tham khảo, doanh nghiệp cần điều chỉnh theo quy mô thực tế.

On-time Task Rate	Số công việc đúng hạn / Tổng số công việc	≥ 85%
PPC	Số công việc hoàn thành đúng kế hoạch tuần / Tổng số công việc kế hoạch	≥ 80%
SPI	Khối lượng hoàn thành / Khối lượng kế hoạch	≥ 0,95
Milestone Delay	Số ngày trễ trung bình của milestone	≤ 3 ngày
Issue Closure Time	Thời gian trung bình đóng một issue	≤ 5 ngày

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Template WBS và baseline.
- Mẫu kế hoạch Look-ahead 3–6 tuần.
- Mẫu Weekly Work Plan.
- Nhật ký công trường.
- Issue Log và Action Log.
- Dashboard SPI, PPC, issue quá hạn và độ trễ cập nhật.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ quản lý tiến độ công trường.)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

SOP được xem là áp dụng thành công khi:

- Mỗi công trình có WBS, baseline và kế hoạch tuần được duyệt.

- Tiến độ thực tế được cập nhật hằng ngày theo khối lượng có bằng chứng.
- Mọi issue có owner và hạn xử lý, không trôi trong tin nhắn.
- Ban điều hành nhận cảnh báo milestone trễ trước khi xảy ra.

14. Ví dụ thực tế của một công trình nội thất

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng, không phải số liệu thống kê chính thức.

Công trình văn phòng mã VP-2026-008 có milestone bàn giao sau 60 ngày, chia thành bốn gói WBS: hoàn thiện trần vách, hệ thống điện, lắp đặt nội thất và hoàn thiện. Nhờ SOP, PM lập baseline và kế hoạch look-ahead 3–6 tuần, thể hiện rõ phụ thuộc trần → điện → lắp đặt.

Đến ngày thứ 15, hiện trường cập nhật khối lượng trần vách chỉ đạt 70% kế hoạch. PM phát hiện ngay rằng gói điện chưa thể bắt đầu, dự báo toàn bộ chuỗi trễ khoảng 8 ngày. PM ghi issue vào Issue Log, giao Mua hàng đẩy nhanh vật tư trần và ban điều hành điều phối thêm một đội hoàn thiện từ công trình khác. Nhờ cảnh báo sớm từ ngày 15, công trình chỉ trễ 2 ngày thay vì 8, và chi phí tăng ca được giữ ở mức thấp.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Mỗi công trình có WBS, baseline và kế hoạch tuần được duyệt.
- ☐ Có kế hoạch look-ahead 3–6 tuần.
- ☐ Tiến độ thực tế được cập nhật hằng ngày theo khối lượng có bằng chứng.
- ☐ Mọi issue có owner và hạn xử lý trong Issue Log.
- ☐ Có dự báo mốc trễ và cảnh báo ban điều hành.
- ☐ Có báo cáo tiến độ tuần gồm khối lượng, issue, dự báo và hành động.

Bảng so sánh trước và sau khi áp dụng SOP quản lý tiến độ

Không có WBS/baseline	WBS và baseline được duyệt
Cập nhật tiến độ qua tin nhắn	Cập nhật hằng ngày theo khối lượng
Không thấy phụ thuộc công việc	Thể hiện rõ chuỗi phụ thuộc
Không có cảnh báo sớm	Cảnh báo milestone trễ từ sớm

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý tiến độ công trường — biểu mẫu thực hành đi kèm SOP này.

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.