

SOP: Nghiệm thu, lập hồ sơ thanh toán và thu hồi công nợ

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-02-23 02:29:00

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

1. Tên SOP

SOP-CASH-07 — Nghiệm thu, lập hồ sơ thanh toán và thu hồi công nợ (ngành thiết kế & thi công nội thất)

2. Mục đích

Rút ngắn khoảng cách giữa lúc công trình đạt điều kiện nghiệm thu và lúc tiền thực sự về tài khoản công ty. SOP quy định cách chuyển điều khoản thanh toán trong hợp đồng thành lịch theo dõi chủ động, cách chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu đúng hạn, cách theo dõi xác nhận từ khách hàng, và cách nhắc nợ theo mức độ rủi ro — để dòng tiền công ty không phụ thuộc vào việc "ai đó nhớ ra để kiểm tra lại".

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng từ thời điểm hợp đồng được ký (thiết lập lịch thanh toán) đến khi công nợ của công trình được thu hồi đầy đủ. Bao gồm: hồ sơ nghiệm thu theo milestone, đề nghị thanh toán, hóa đơn, theo dõi công nợ và dự báo dòng tiền. Không áp dụng cho công nợ nhà cung cấp/thầu phụ (có SOP mua hàng riêng).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Milestone billing	Lịch thanh toán chia theo các mốc tiến độ đã thỏa thuận trong hợp đồng (ví dụ tạm ứng, hoàn thiện phần thô, bàn giao, bảo hành).
Hồ sơ nghiệm thu	Tập hợp bằng chứng (biên bản, ảnh, xác nhận khối lượng) chứng minh một milestone đã hoàn thành, làm căn cứ xuất hóa đơn.

Đề nghị thanh toán	Văn bản gửi khách hàng yêu cầu thanh toán một milestone, kèm hồ sơ nghiệm thu và hóa đơn.
Tuổi nợ (aging)	Số ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán mà khoản nợ vẫn chưa được thu.
DSO (Days Sales Outstanding)	Số ngày trung bình để thu hồi công nợ, tính từ lúc xuất hóa đơn đến lúc thu tiền.
Cash Forecast 13 tuần	Bảng dự báo dòng tiền vào/ra cho 13 tuần tới, cập nhật định kỳ.

5. Vai trò tham gia

PM (Project Manager)	Xác nhận khối lượng đạt điều kiện nghiệm thu; chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu đúng hạn.
Kế toán công nợ	Lập đề nghị thanh toán, xuất hóa đơn, theo dõi trạng thái xác nhận và thu tiền.
Data Owner tổng thể	Giám sát tuân thủ SOP; chủ trì rà soát công nợ và dòng tiền định kỳ.
Kinh doanh/CSKH	Liên hệ khách hàng khi cần nhắc thanh toán, xử lý vướng mắc trong xác nhận hồ sơ.
CEO/BOD	Phê duyệt hành động với công nợ quá hạn nghiêm trọng; ra quyết định dựa trên dự báo dòng tiền.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | PM | Kế toán công nợ | Kinh doanh/CSKH | Data Owner tổng thể | CEO/BOD

Lập lịch milestone billing khi ký hợp đồng | C | R/A | I | I | I

Xác nhận khối lượng đạt điều kiện nghiệm thu | R/A | I | I | I | I

Chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu | R/A | C | I | I | I

Lập đề nghị thanh toán và hóa đơn | I | R/A | I | I | I

Theo dõi xác nhận hồ sơ từ khách hàng | I | R | C | A | I

Nhắc nợ theo tuổi nợ | I | R | C | A | I

Cập nhật dự báo dòng tiền 13 tuần | I | R | I | A | I

Xử lý công nợ quá hạn nghiêm trọng | I | C | R | C | A

7. Dữ liệu đầu vào

Hợp đồng đã ký với điều khoản thanh toán, BOQ/khối lượng theo hợp đồng, nhật ký thi công và bằng chứng khối lượng hoàn thành (theo SOP-DATA-01), bảng giá và điều khoản phạt chậm trả (nếu có).

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Chuyển điều khoản hợp đồng thành lịch milestone billing. Ngay khi hợp đồng được ký, Kế toán công nợ lập lịch các mốc thanh toán: ngày dự kiến, giá trị, điều kiện nghiệm thu, lưu vào hệ thống theo dõi chung.

Bước 2 — Xác nhận khối lượng đạt điều kiện nghiệm thu. Khi công trình đạt một milestone, PM xác nhận khối lượng bằng bằng chứng (ảnh, nhật ký thi công, biên bản đối chiếu BOQ).

Bước 3 — Chuẩn bị hồ sơ nghiệm thu trong vòng 2 ngày làm việc. PM tổng hợp hồ sơ (biên bản, ảnh, xác nhận khối lượng) ngay khi milestone hoàn thành — không chờ đến khi "rảnh".

Bước 4 — Lập đề nghị thanh toán và xuất hóa đơn. Kế toán công nợ đối chiếu hồ sơ nghiệm thu với lịch milestone, lập đề nghị thanh toán và hóa đơn, gửi khách hàng.

Bước 5 — Theo dõi trạng thái xác nhận của khách hàng. Nếu sau 3 ngày chưa có phản hồi, nhắc lần 1; sau 7 ngày chưa phản hồi, nhắc lần 2 và thông báo cấp quản lý.

Bước 6 — Ghi nhận công nợ và phân loại theo tuổi nợ. Sau khi hóa đơn được xuất, công nợ được ghi nhận và tự động phân loại theo số ngày quá hạn.

Bước 7 — Áp dụng quy trình nhắc nợ leo thang. Dưới 15 ngày: email nhắc nhẹ. 15–30 ngày: gọi điện trực tiếp. Trên 30 ngày: cấp quản lý can thiệp, xem xét tạm dừng dịch vụ mới.

Bước 8 — Đối chiếu công nợ định kỳ với khách hàng. Hàng tháng, gửi biên bản đối chiếu công nợ cho khách hàng có số dư lớn để xác nhận số liệu hai bên khớp nhau.

Bước 9 — Cập nhật dự báo dòng tiền 13 tuần. Kế toán công nợ cập nhật hàng tuần: tiền vào dự kiến theo tuổi nợ và lịch milestone sắp tới, tiền ra dự kiến cho lương và nhà cung cấp.

Bước 10 — Rà soát công nợ và dòng tiền định kỳ. Data Owner tổng thể chủ trì họp hàng tuần, dùng Dashboard DSO/nợ quá hạn làm căn cứ, quyết định hành động cho các khoản nợ rủi ro cao.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Xuất hóa đơn cho một milestone	Phải có hồ sơ nghiệm thu đầy đủ, PM đã xác nhận khối lượng
Gửi đề nghị thanh toán	Đã đối chiếu khớp với lịch milestone billing
Nhắc nợ lần 2	Đã nhắc lần 1 nhưng quá 7 ngày chưa phản hồi
Tạm dừng dịch vụ mới cho khách hàng	Công nợ quá hạn trên 30 ngày, đã qua các bước nhắc nợ trước đó, CEO/BOD phê duyệt

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Khách hàng có lý do chính đáng chậm xác nhận (đang thanh tra nội bộ...): gia hạn có văn bản, không tự động chuyển sang nhắc nợ leo thang. Tranh chấp về khối lượng nghiệm thu: tạm dừng quy trình thanh toán phần tranh chấp, xử lý riêng, không giữ toàn bộ hồ sơ. Khách hàng chiến lược chậm trả: CEO/BOD quyết định cách xử lý phù hợp quan hệ dài hạn, ghi nhận rõ lý do ngoại lệ.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

DSO (Days Sales Outstanding)	Số ngày trung bình từ xuất hóa đơn đến thu tiền	Giảm dần theo quý
Tỷ lệ nợ quá hạn trên 30 ngày	Công nợ quá hạn >30 ngày ÷ Tổng công nợ	≤ 10%
Tỷ lệ hồ sơ nghiệm thu đúng hạn (đúng lần đầu)	Hồ sơ nộp trong 2 ngày, không bị trả lại ÷ Tổng hồ sơ	≥ 90%
Độ chính xác dự báo dòng tiền	Số dự báo tuần trước với thực tế thu được	Chênh lệch ≤ 10%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Checklist hồ sơ nghiệm thu, Lịch milestone billing, Payment Application Tracker, Biên bản đối chiếu công nợ, Mẫu Cash Forecast 13 tuần, Dashboard DSO/nợ quá hạn/forecast accuracy.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi hợp đồng có lịch milestone billing ngay khi ký; hồ sơ nghiệm thu được nộp trong 2 ngày kể từ khi đạt điều kiện; công nợ được phân loại theo tuổi nợ và có hành động nhắc nợ tương ứng; có dự báo dòng tiền 13 tuần cập nhật hàng tuần cho CEO tham chiếu.

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 căn hộ cao cấp đạt milestone "bàn giao" (960 triệu đồng, 30% hợp đồng). Theo SOP, PM nộp hồ sơ nghiệm thu trong 2 ngày, Kế toán công nợ xuất hóa đơn ngay trong ngày tiếp theo. Sau 3 ngày chưa có xác nhận từ khách hàng, hệ thống tự nhắc lần 1; sau 7 ngày, nhắc lần 2 kèm thông báo Kinh doanh liên hệ trực tiếp. Khách hàng xác nhận và thanh toán trong tuần thứ 2 — rút ngắn từ 5 tuần (trường hợp trước khi áp dụng SOP) xuống còn 2 tuần.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi hợp đồng có lịch milestone billing ngay khi ký.
- [] Hồ sơ nghiệm thu được chuẩn bị trong vòng 2 ngày kể từ khi đạt điều kiện.
- [] Đề nghị thanh toán/hóa đơn được đối chiếu khớp với lịch milestone trước khi gửi.
- [] Có quy trình nhắc theo dõi xác nhận từ khách hàng (3 ngày, 7 ngày).
- [] Công nợ được phân loại theo tuổi nợ, có quy trình nhắc nợ leo thang.
- [] Đối chiếu công nợ định kỳ hàng tháng với khách hàng số dư lớn.
- [] Dự báo dòng tiền 13 tuần được cập nhật hàng tuần.

- [] Có buổi rà soát công nợ/dòng tiền định kỳ dùng Dashboard làm căn cứ.

Xem thêm: Bộ công cụ nghiệm thu và dòng tiền — 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.