

SOP: Quản lý bảng giá, chiết khấu theo bậc và phê duyệt ngoại lệ

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-17 17:27:19

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

1. Tên SOP

SOP-PRICE-01 — Quản lý bảng giá, chiết khấu theo bậc và phê duyệt ngoại lệ (ngành bán vật liệu xây dựng)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi báo giá và hóa đơn bán ra đều dùng một bảng giá gốc, một bộ quy tắc chiết khấu — thay vì mỗi nhân viên kinh doanh tự quyết định mức giảm theo cảm tính hoặc theo quan hệ với khách. SOP quy định cách xây dựng và cập nhật bảng giá theo nhóm khách/số lượng/thời điểm, cách phân cấp hạn mức chiết khấu theo chức danh, và cách xử lý các trường hợp cần giảm giá vượt hạn mức — để biên lợi nhuận không bị bào mòn âm thầm qua từng đơn hàng mà không ai nhận ra.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng từ khi thiết lập/cập nhật bảng giá bán, đến khi báo giá được chốt và đơn hàng được xác nhận. Bao gồm: giá niêm yết theo mã hàng và đơn vị quy đổi, bảng chiết khấu theo nhóm khách (đại lý/nhà thầu/lẻ) và theo bậc số lượng, khuyến mãi theo thời điểm, và phiếu duyệt ngoại lệ khi báo giá thấp hơn mức được phép. Không áp dụng cho chính sách giá mua vào từ nhà cung cấp (thuộc SOP-PROC-04).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Giá niêm yết (List Price)	Giá bán chuẩn theo mã hàng, đơn vị tính, chưa áp dụng chiết khấu.
Bảng giá theo nhóm khách	Mức giá/chiết khấu riêng cho từng nhóm: đại lý, nhà thầu/công trình, khách lẻ.

Chiết khấu theo bậc (Tiered Discount)	Mức giảm giá tăng dần theo số lượng hoặc giá trị đơn hàng, quy định trước theo bậc.
Hạn mức chiết khấu theo chức danh	Mức giảm giá tối đa mà một chức danh (nhân viên kinh doanh, trưởng nhóm, giám đốc kinh doanh) được phép tự quyết định mà không cần xin duyệt thêm.
Phiếu duyệt ngoại lệ giá	Văn bản/giao dịch xin phê duyệt khi báo giá dự kiến thấp hơn hạn mức chiết khấu được phép của người lập báo giá.
Đơn vị quy đổi	Hệ số chuyển đổi giữa các đơn vị tính của cùng một mã hàng (ví dụ bao ↔ tấn, cây ↔ m³), dùng để tính đúng giá và tồn kho.

5. Vai trò tham gia

Data Owner giá	Duy trì bảng giá gốc, bảng chiết khấu theo nhóm khách/bậc, cập nhật khi có thay đổi từ Ban Giám đốc.
Nhân viên kinh doanh	Lập báo giá theo đúng bảng giá và hạn mức chiết khấu được phân quyền.
Trưởng nhóm/Giám sát kinh doanh	Duyệt các báo giá vượt hạn mức của nhân viên trong hạn mức của mình.
Giám đốc kinh doanh	Duyệt các trường hợp vượt hạn mức của trưởng nhóm; đề xuất thay đổi chính sách giá.
Kế toán/CEO/BOD	Phê duyệt thay đổi bảng giá gốc; phê duyệt ngoại lệ giá vượt hạn mức cao nhất; giám sát biên lợi nhuận theo chính sách giá.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Nhân viên KD | Trưởng nhóm KD | Giám đốc KD | Data Owner giá | CEO/BOD

Cập nhật bảng giá gốc và bảng chiết khấu | I | I | C | R/A | I

Lập báo giá trong hạn mức được phân quyền | R/A | I | I | I | I

Duyệt báo giá vượt hạn mức nhân viên | I | R/A | I | I | I

Duyệt báo giá vượt hạn mức trưởng nhóm | I | I | R/A | I | I

Duyệt ngoại lệ giá vượt hạn mức cao nhất | I | I | C | I | R/A

Rà soát biên lợi nhuận theo chính sách giá định kỳ | I | C | R | A | I

7. Dữ liệu đầu vào

Bảng giá niêm yết theo mã hàng và đơn vị quy đổi, chính sách chiết khấu theo nhóm khách và bậc số lượng đã được BOD phê duyệt, hạn mức chiết khấu theo từng chức danh, lịch sử giá bán và giá vốn gần nhất theo mã hàng.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Data Owner giá thiết lập/cập nhật bảng giá gốc. Mọi thay đổi giá niêm yết hoặc bảng chiết khấu phải qua Data Owner giá, có hiệu lực từ ngày công bố, không sửa trực tiếp trên từng đơn hàng.

Bước 2 — Nhân viên kinh doanh tra cứu giá và chiết khấu áp dụng. Khi lập báo giá, hệ thống hiển thị giá niêm yết theo mã hàng, mức chiết khấu tối đa theo nhóm khách và bậc số lượng tương ứng.

Bước 3 — Lập báo giá trong hạn mức được phân quyền. Nếu mức chiết khấu đề xuất nằm trong hạn mức của chức danh, báo giá được gửi khách hàng ngay, không cần duyệt thêm.

Bước 4 — Gửi phiếu duyệt ngoại lệ khi vượt hạn mức. Nếu cần giảm giá vượt hạn mức, nhân viên lập phiếu duyệt ngoại lệ, nêu rõ lý do (khách chiến lược, đối thủ cạnh tranh, xả tồn kho lâu ngày...) và mức đề xuất.

Bước 5 — Phê duyệt theo đúng cấp thẩm quyền. Phiếu được chuyển đến đúng cấp duyệt (trưởng nhóm/giám đốc KD/CEO) theo bảng phân cấp hạn mức — không bỏ qua cấp trung gian.

Bước 6 — Ghi nhận quyết định và lý do phê duyệt. Mọi phê duyệt ngoại lệ đều lưu lại người duyệt, thời điểm, lý do và mức chiết khấu cuối cùng — làm căn cứ đối chiếu sau này.

Bước 7 — Chốt báo giá và chuyển thành đơn hàng. Sau khi báo giá được duyệt (hoặc trong hạn mức), báo giá được chốt, chuyển thành đơn hàng với đúng mức giá đã duyệt.

Bước 8 — Đối chiếu giá thực tế với chính sách theo định kỳ. Data Owner giá tổng hợp các đơn hàng có ngoại lệ, đối chiếu tần suất và mức chiết khấu thực tế so với chính sách.

Bước 9 — Rà soát biên lợi nhuận và điều chỉnh chính sách. Giám đốc kinh doanh và CEO/BOD rà soát định kỳ biên lợi nhuận theo nhóm khách/mặt hàng, điều chỉnh bảng giá hoặc hạn mức chiết khấu nếu cần.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Gửi báo giá cho khách hàng	Mức chiết khấu trong hạn mức được phân quyền, hoặc đã có phê duyệt ngoại lệ
Duyệt phiếu ngoại lệ	Có lý do rõ ràng, đúng cấp thẩm quyền theo mức vượt hạn mức
Thay đổi bảng giá gốc	Chỉ Data Owner giá thực hiện, có phê duyệt của BOD
Chuyển báo giá thành đơn hàng	Báo giá đã ở trạng thái được duyệt, không còn chờ xử lý

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Khách hàng chiến lược cần chính sách giá dài hạn khác biệt: lập chính sách giá riêng theo hợp đồng khung, có

phê duyệt của CEO/BOD, không xử lý như ngoại lệ từng đơn. Xả hàng tồn kho lâu ngày dưới giá thường: cần ý kiến của bộ phận kho xác nhận tình trạng tồn trước khi duyệt ngoại lệ. Sai lệch do lỗi cấu hình bảng giá: Data Owner giá kiểm tra và sửa ngay, thông báo các báo giá đã phát hành bị ảnh hưởng.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ đơn hàng có ngoại lệ giá	Đơn hàng có phiếu duyệt ngoại lệ ÷ Tổng đơn hàng	Giảm dần theo tháng
Biên lợi nhuận trung bình theo nhóm khách	Doanh thu – giá vốn, chia theo nhóm khách	Theo mục tiêu chính sách giá
Thời gian duyệt phiếu ngoại lệ	Từ lúc gửi đến lúc có quyết định	≤ 4 giờ làm việc
Mức chiết khấu trung bình thực tế so với chính sách	So sánh chiết khấu thực tế và mức chính sách cho phép	Chênh lệch ≤ 2%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Bảng giá theo nhóm khách và bậc số lượng, Bảng phân cấp hạn mức chiết khấu theo chức danh, Phiếu duyệt ngoại lệ giá, Checklist chốt giá trước khi gửi khách, Dashboard biên lợi nhuận theo đơn hàng/nhóm khách.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi báo giá đều tra cứu từ một bảng giá gốc duy nhất; mọi ngoại lệ giá đều có phiếu duyệt đúng cấp thẩm quyền, lưu lại lý do; có dashboard theo dõi biên lợi nhuận theo nhóm khách để phát hiện sớm xu hướng giảm biên do chiết khấu vượt kiểm soát.

14. Ví dụ thực tế của một đại lý vật liệu xây dựng

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

Một nhà thầu quen mua thép và xi măng với số lượng lớn, yêu cầu mức chiết khấu 12% trong khi hạn mức của nhân viên kinh doanh chỉ được duyệt tới 6%. Theo SOP, nhân viên lập phiếu duyệt ngoại lệ, nêu lý do khách hàng mua thường xuyên và giá trị đơn hàng lớn. Phiếu được chuyển đến Giám đốc kinh doanh (hạn mức tới 15%), duyệt trong vòng 2 giờ kèm ghi chú lý do. Trước khi áp dụng SOP, nhân viên tự quyết định mức 12% mà không ai biết, khiến biên lợi nhuận đơn hàng đó thấp hơn 5% so với chính sách chung mà không ai phát hiện cho đến cuối tháng.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Có một bảng giá gốc duy nhất, do Data Owner giá quản lý và cập nhật.
- ☐ Có bảng phân cấp hạn mức chiết khấu rõ ràng theo chức danh.

- ☐ Mọi báo giá vượt hạn mức đều có phiếu duyệt ngoại lệ trước khi gửi khách.
- ☐ Phiếu duyệt ngoại lệ được chuyển đúng cấp thẩm quyền, không bỏ qua cấp trung gian.
- ☐ Mọi phê duyệt ngoại lệ đều lưu người duyệt, lý do và mức chiết khấu cuối cùng.
- ☐ Có đối chiếu định kỳ giữa giá thực tế và chính sách giá.
- ☐ Có dashboard biên lợi nhuận theo nhóm khách/mặt hàng để phát hiện sớm.

Xem thêm: Bộ công cụ kiểm soát giá bán và chiết khấu — bảng giá, phiếu duyệt ngoại lệ, checklist và dashboard đi kèm SOP này. Bài viết liên quan: Giá bán và chiết khấu thiếu kiểm soát: vì sao doanh thu tăng mà lợi nhuận không tăng tương ứng?

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.