

SOP: Quản lý tồn kho khả dụng đa chi nhánh và điều chuyển hàng hóa

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-17 17:33:17

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

1. Tên SOP

SOP-INV-02 — Quản lý tồn kho khả dụng đa chi nhánh và điều chuyển hàng hóa (ngành bán vật liệu xây dựng)

2. Mục đích

Đảm bảo con số "tồn kho" mà nhân viên bán hàng nhìn thấy là con số thực sự bán được ngay, không lẫn hàng đã giữ chỗ cho đơn khác, hàng lỗi chờ xử lý, hàng đang về chưa nhập kho, hay hàng đúng mã nhưng sai quy cách/kho. SOP quy định cách phân loại tồn kho theo trạng thái, cách tính tồn khả dụng theo thời gian thực, và cách điều chuyển hàng giữa các chi nhánh khi một kho thiếu mà kho khác đang dư — để không còn tình trạng "hệ thống báo còn hàng nhưng ra kho thì hết".

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hàng hóa lưu kho tại các chi nhánh/kho của công ty, từ lúc nhập kho đến khi xuất bán hoặc điều chuyển. Bao gồm: phân loại trạng thái tồn, quy tắc tính tồn khả dụng, quy trình điều chuyển liên kho, và kiểm kê định kỳ. Không áp dụng cho hàng đặt trực tiếp từ nhà cung cấp giao thẳng công trình (drop-ship), có quy trình riêng.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Tồn khả dụng (Available to Promise)	Tồn thực tế trừ đi hàng đã giữ chỗ cho đơn khác, hàng lỗi/hỏng, và cộng hàng đang về đã có ngày nhập chắc chắn (nếu chính sách cho phép hứa hàng đang về).
-------------------------------------	--

Hàng giữ chỗ (Reserved/Allocated)	Hàng đã được gán với một đơn hàng cụ thể đã xác nhận, không được bán cho đơn khác dù còn nằm trong kho.
Hàng lỗi/hàng chờ xử lý	Hàng không đạt chất lượng bán ra, đang chờ đổi trả nhà cung cấp hoặc thanh lý — không tính vào tồn khả dụng.
Hàng đang về (In-transit)	Hàng đã đặt từ nhà cung cấp, chưa nhập kho, có ngày dự kiến về.
Quy cách (SKU variant)	Biến thể cụ thể của một mã hàng theo kích thước, quy cách, thương hiệu hoặc lô sản xuất.
Điều chuyển liên kho (Inter-branch Transfer)	Chuyển hàng từ kho/chi nhánh này sang kho/chi nhánh khác để đáp ứng nhu cầu bán hàng.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên kho	Cập nhật trạng thái hàng (nhập/xuất/lỗi/giữ chỗ) ngay khi phát sinh giao dịch thực tế.
Nhân viên kinh doanh	Tra cứu tồn khả dụng trước khi cam kết hàng cho khách; không hứa hàng ngoài số tồn khả dụng hiển thị.
Quản lý kho khu vực	Duyệt yêu cầu điều chuyển liên kho, cân đối tồn giữa các chi nhánh trong khu vực.
Data Owner tồn kho	Quản lý quy tắc phân loại trạng thái tồn, giám sát độ chính xác dữ liệu tồn kho toàn hệ thống.
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách tồn an toàn và ngân sách vốn lưu động cho tồn kho.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Nhân viên kho | Nhân viên KD | Quản lý kho khu vực | Data Owner tồn kho | CEO/BOD

Cập nhật trạng thái tồn khi có giao dịch | R/A | I | I | I | I

Tra cứu tồn khả dụng trước khi cam kết bán | I | R/A | I | I | I

Gửi yêu cầu điều chuyển liên kho | R | I | A | I | I

Duyệt điều chuyển liên kho | I | I | R/A | I | I

Kiểm kê định kỳ và đối chiếu chênh lệch | R | I | A | I | I

Rà soát độ chính xác tồn kho toàn hệ thống | C | I | C | R/A | I

Phê duyệt chính sách tồn an toàn | I | I | C | C | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Danh mục mã hàng và quy cách chuẩn hóa, số tồn thực tế theo từng kho, danh sách đơn hàng đã xác nhận (để tính hàng giữ chỗ), lịch hàng đang về từ nhà cung cấp, tốc độ bán trung bình theo mã hàng/kho.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Chuẩn hóa danh mục mã hàng và quy cách. Mọi mã hàng phải có quy cách rõ ràng (kích thước, thương hiệu, đơn vị tính) thống nhất giữa các kho — không để một mặt hàng được đặt tên khác nhau ở mỗi chi nhánh.

Bước 2 — Ghi nhận giao dịch kho ngay khi phát sinh. Nhập kho, xuất kho, chuyển kho, hàng lỗi đều được cập nhật vào hệ thống ngay trong ngày phát sinh, không dồn cuối tuần.

Bước 3 — Phân loại tồn theo trạng thái. Hệ thống tự động tách tồn thực tế thành: khả dụng, giữ chỗ, hàng lỗi, hàng đang về — theo đúng định nghĩa ở mục 4.

Bước 4 — Nhân viên kinh doanh tra cứu tồn khả dụng trước khi cam kết. Khi báo giá hoặc xác nhận đơn hàng, nhân viên chỉ được hứa số lượng trong giới hạn tồn khả dụng hiển thị tại thời điểm đó.

Bước 5 — Phát hiện thiếu hàng và kiểm tra khả năng điều chuyển. Nếu một chi nhánh không đủ tồn khả dụng cho đơn hàng, nhân viên kho kiểm tra tồn khả dụng ở các chi nhánh lân cận trước khi báo hết hàng cho khách.

Bước 6 — Gửi yêu cầu điều chuyển liên kho. Nếu chi nhánh khác có tồn dư, nhân viên kho gửi yêu cầu điều chuyển, nêu rõ mã hàng, số lượng và thời hạn cần.

Bước 7 — Quản lý kho khu vực duyệt và điều phối vận chuyển. Quản lý khu vực cân đối giữa nhu cầu của các chi nhánh, duyệt điều chuyển và bố trí xe vận chuyển.

Bước 8 — Cập nhật tồn ngay khi hàng điều chuyển đến nơi. Kho nhận hàng xác nhận số lượng thực nhận, cập nhật tồn khả dụng ngay, không chờ đến cuối ngày.

Bước 9 — Kiểm kê định kỳ và đối chiếu chênh lệch. Theo lịch định kỳ (tối thiểu hàng tháng với mặt hàng giá trị cao), đối chiếu tồn hệ thống với tồn thực tế, xử lý chênh lệch ngay khi phát hiện.

Bước 10 — Rà soát độ chính xác tồn kho toàn hệ thống. Data Owner tồn kho tổng hợp tỷ lệ chênh lệch kiểm kê, tần suất mất đơn do thiếu hàng, báo cáo định kỳ cho CEO/BOD.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Cam kết số lượng hàng cho khách	Không vượt quá tồn khả dụng hiển thị tại thời điểm cam kết
Duyệt yêu cầu điều chuyển liên kho	Chi nhánh nguồn còn đủ tồn khả dụng sau khi trừ điều chuyển
Ghi nhận hàng lỗi	Có biên bản xác nhận tình trạng, không tự ý loại khỏi tồn khả dụng nếu chưa xác nhận

Đóng kỳ kiểm kê	Mọi chênh lệch đã được xác định nguyên nhân và xử lý (điều chỉnh sổ sách hoặc quy trách nhiệm)
-----------------	--

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Khách hàng công trình cần cam kết hàng đang về (chưa nhập kho): chỉ áp dụng khi nhà cung cấp có lịch giao chắc chắn bằng văn bản, ghi rõ rủi ro trễ hàng cho khách. Chênh lệch kiểm kê vượt ngưỡng cho phép: tạm khóa mã hàng đó để kiểm tra lại trước khi tiếp tục bán, báo cáo Data Owner tồn kho. Điều chuyển khẩn cấp ngoài lịch thường: Quản lý kho khu vực duyệt trực tiếp, ghi nhận lý do và chi phí vận chuyển phát sinh.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ đơn hàng bị thiếu hàng khi giao (Stockout Rate)	$\text{Đơn hàng giao thiếu} \div \text{Tổng đơn hàng}$	Giảm dần theo tháng
Độ chính xác tồn kho	$\text{Tồn khớp khi kiểm kê} \div \text{Tổng mã hàng kiểm kê}$	$\geq 97\%$
Thời gian xử lý yêu cầu điều chuyển	Từ lúc gửi yêu cầu đến lúc hàng đến nơi	Theo SLA nội bộ từng khu vực
Vòng quay tồn kho	$\text{Giá vốn hàng bán} \div \text{Tồn kho bình quân}$	Theo mục tiêu ngành

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Bảng phân loại tồn theo trạng thái, Phiếu yêu cầu điều chuyển liên kho, Biên bản kiểm kê và đối chiếu chênh lệch, Dashboard tồn khả dụng và stockout rate.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi chi nhánh hiển thị đúng tồn khả dụng theo thời gian thực; yêu cầu điều chuyển liên kho được xử lý trong SLA quy định; kiểm kê định kỳ có tỷ lệ chênh lệch trong ngưỡng chấp nhận; có dashboard theo dõi stockout rate để phát hiện sớm mặt hàng thường xuyên thiếu hụt.

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.

Chi nhánh A báo hệ thống còn 200 bao xi măng, nhưng khi khách đến lấy hàng thì chỉ còn 50 bao khả dụng — 150 bao còn lại đã được giữ chỗ cho một công trình lớn xác nhận trước đó nhưng chưa xuất kho. Theo SOP, nhân viên kho kiểm tra tồn khả dụng ở Chi nhánh B (cách 8km) thấy còn dư 300 bao, gửi yêu cầu điều chuyển 150 bao, được duyệt trong 30 phút và giao trong buổi chiều cùng ngày — thay vì từ chối bán và mất khách như

trước khi áp dụng SOP.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Danh mục mã hàng và quy cách đã được chuẩn hóa, thống nhất giữa các chi nhánh.
- ☐ Tồn kho được phân loại rõ theo trạng thái: khả dụng, giữ chỗ, hàng lỗi, hàng đang về.
- ☐ Nhân viên kinh doanh chỉ cam kết hàng trong giới hạn tồn khả dụng hiển thị.
- ☐ Có quy trình điều chuyển liên kho rõ ràng, có người duyệt và SLA xử lý.
- ☐ Hàng điều chuyển được cập nhật tồn ngay khi đến nơi, không chờ cuối ngày.
- ☐ Có lịch kiểm kê định kỳ và quy trình xử lý chênh lệch.
- ☐ Có dashboard theo dõi stockout rate và độ chính xác tồn kho.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý tồn kho khả dụng đa chi nhánh — bộ công cụ đi kèm SOP này. Bài viết liên quan: Tồn kho có số nhưng không đủ hàng bán: vì sao hệ thống báo còn hàng mà ra kho thì hết?

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.