AIX • QUY TRÌNH VẬN HÀNH CHUẨN (SOP)

SOP: Thiết lập và kiểm soát hạn mức tín dụng khách hàng

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-17 17:37:59

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

1. Tên SOP

SOP-CREDIT-03 — Thiết lập và kiểm soát hạn mức tín dụng khách hàng (ngành bán vật liệu xây dựng)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi đơn hàng bán chịu đều nằm trong hạn mức tín dụng đã được duyệt cho từng khách hàng, và hệ thống tự động chặn hoặc cảnh báo khi khách hàng đã quá hạn thanh toán hoặc vượt hạn mức — thay vì để nhân viên bán hàng tự quyết định "bán chịu thêm chút nữa cũng được" vì áp lực doanh số. SOP quy định cách thiết lập hạn mức ban đầu, cách theo dõi tuổi nợ, và cách xử lý khi khách hàng cần vượt hạn mức trong trường hợp chính đáng.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho mọi khách hàng mua chịu (đại lý, nhà thầu, khách công trình), từ khi thiết lập hạn mức tín dụng ban đầu đến khi theo dõi và thu hồi công nợ. Không áp dụng cho khách hàng thanh toán ngay (COD) hoặc trả trước 100%.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Hạn mức tín dụng (Credit Limit)	Tổng giá trị công nợ tối đa mà một khách hàng được phép nợ tại một thời điểm.
Tuổi nợ (Aging)	Số ngày kể từ ngày đến hạn thanh toán mà khoản nợ vẫn chưa được thu.
Công nợ hiện tại (Outstanding Balance)	Tổng giá trị các hóa đơn chưa thanh toán của một khách hàng tại thời điểm hiện tại.

Hạn mức khả dụng	Hạn mức tín dụng trừ đi công nợ hiện tại — phần còn lại khách hàng được phép mua chịu thêm.
Chặn đơn hàng (Credit Hold)	Trạng thái đơn hàng bị giữ lại, không được xác nhận/giao hàng, do khách hàng vượt hạn mức hoặc quá hạn thanh toán.
Xếp hạng tín dụng khách hàng	Đánh giá định kỳ khả năng thanh toán của khách hàng dựa trên lịch sử thanh toán, dùng để điều chỉnh hạn mức.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên kinh doanh	Kiểm tra hạn mức khả dụng trước khi xác nhận đơn hàng bán chịu.
Kế toán công nợ	Cập nhật công nợ, theo dõi tuổi nợ, thực hiện nhắc nợ theo quy trình.
Giám đốc kinh doanh/Tín dụng	Duyệt hạn mức tín dụng ban đầu và các trường hợp xin vượt hạn mức.
Data Owner công nợ	Duy trì dữ liệu hạn mức, xếp hạng tín dụng, giám sát tuân thủ toàn hệ thống.
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách tín dụng chung; quyết định với khách hàng nợ xấu hoặc vượt hạn mức lớn.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Nhân viên KD | Kế toán công nợ | Giám đốc KD/Tín dụng | Data Owner công nợ | CEO/BOD

Thiết lập hạn mức tín dụng ban đầu cho khách mới | C | R | A | I | I

Kiểm tra hạn mức khả dụng trước khi xác nhận đơn | R/A | I | I | I | I

Theo dõi tuổi nợ và nhắc thanh toán | I | R/A | I | I | I

Duyệt vượt hạn mức tạm thời | C | I | R/A | I | I

Xếp hạng tín dụng định kỳ và điều chỉnh hạn mức | I | C | R | A | I

Xử lý khách hàng nợ xấu/quá hạn nghiêm trọng | I | C | C | C | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Hồ sơ đăng ký khách hàng mua chịu, lịch sử thanh toán (nếu là khách cũ), chính sách hạn mức tín dụng theo nhóm khách đã BOD phê duyệt, dữ liệu công nợ và tuổi nợ hiện tại theo từng khách hàng.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Đăng ký và thiết lập hạn mức tín dụng cho khách hàng mới. Kế toán công nợ thu thập thông tin khách hàng, đề xuất mức hạn mức ban đầu dựa trên chính sách chung; Giám đốc Kinh doanh/Tín dụng phê duyệt.

Bước 2 — Nhân viên kinh doanh kiểm tra hạn mức khả dụng trước mỗi đơn hàng bán chịu. Hệ thống hiển thị hạn mức khả dụng = hạn mức tín dụng − công nợ hiện tại; nhân viên chỉ xác nhận đơn trong giới hạn này.

Bước 3 — Hệ thống tự động chặn đơn hàng vượt hạn mức hoặc khách quá hạn thanh toán. Nếu đơn hàng mới sẽ đẩy công nợ vượt hạn mức, hoặc khách hàng đang có khoản nợ quá hạn, đơn hàng chuyển sang trạng thái chờ duyệt, không tự động xác nhận.

Bước 4 — Gửi yêu cầu duyệt vượt hạn mức khi cần thiết. Nếu có lý do chính đáng (khách hàng chiến lược, đơn hàng lớn theo tiến độ công trình), nhân viên kinh doanh gửi yêu cầu duyệt vượt hạn mức tạm thời, nêu rõ lý do và thời hạn.

Bước 5 — Giám đốc Kinh doanh/Tín dụng phê duyệt hoặc từ chối. Quyết định dựa trên lịch sử thanh toán của khách hàng, giá trị đơn hàng và rủi ro tổng thể.

Bước 6 — Kế toán công nợ theo dõi tuổi nợ hàng ngày. Công nợ được phân loại tự động theo số ngày quá hạn (chưa đến hạn, 1-15 ngày, 15-30 ngày, trên 30 ngày).

Bước 7 — Áp dụng quy trình nhắc nợ leo thang theo tuổi nợ. Dưới 15 ngày: nhắc nhẹ qua email/tin nhắn. 15-30 ngày: gọi điện trực tiếp, có thể tạm dừng đơn hàng mới. Trên 30 ngày: Giám đốc Kinh doanh/Tín dụng can thiệp trực tiếp, xem xét chặn hoàn toàn đơn hàng mới.

Bước 8 — Rà soát và điều chỉnh xếp hạng tín dụng định kỳ. Data Owner công nợ tổng hợp lịch sử thanh toán từng khách hàng theo quý, đề xuất tăng/giảm hạn mức tương ứng.

Bước 9 — Báo cáo công nợ và hạn mức cho CEO/BOD. Định kỳ, tổng hợp danh sách khách hàng có nguy cơ nợ xấu, tổng công nợ quá hạn, để lãnh đạo ra quyết định kịp thời.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Xác nhận đơn hàng bán chịu	Trong hạn mức khả dụng, khách hàng không có nợ quá hạn
Duyệt vượt hạn mức tạm thời	Có lý do chính đáng, đúng cấp thẩm quyền phê duyệt
Thiết lập/điều chỉnh hạn mức tín dụng	Dựa trên chính sách chung hoặc xếp hạng tín dụng cập nhật, có phê duyệt
Tiếp tục bán chịu cho khách quá hạn trên 30 ngày	Chỉ khi có phê duyệt đặc biệt của CEO/BOD

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Khách hàng chiến lược có lịch sử thanh toán tốt cần hạn mức cao hơn chính sách chung: xét duyệt riêng theo hồ sơ, có phê duyệt CEO/BOD, ghi rõ lý do. Khách hàng công trình lớn cần mua vượt hạn mức cho một đợt giao hàng cụ thể: có thể yêu cầu đặt cọc một phần hoặc bảo lãnh thanh toán thay vì tăng hạn mức vĩnh viễn. Tranh chấp về công nợ (khách cho rằng đã thanh toán nhưng hệ thống chưa ghi nhận): tạm treo phần tranh chấp, không

tính vào hạn mức bị chặn, xử lý riêng với kế toán.

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 công nợ quá hạn trên 30 ngày	Công nợ quá hạn >30 ngày ÷ Tổng công nợ	≤ 8%
Tỷ lệ đơn hàng bị chặn do vượt hạn mức	Đơn hàng bị chặn ÷ Tổng đơn hàng bán chịu	Theo dõi xu hướng
Tỷ lệ khách hàng được rà soát xếp hạng tín dụng đúng hạn	Khách đã rà soát ÷ Tổng khách hàng cần rà soát trong kỳ	100%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Phiếu đăng ký hạn mức tín dụng khách hàng, Bảng theo dõi tuổi nợ (aging), Phiếu yêu cầu duyệt vượt hạn mức, Checklist chặn đơn hàng vượt hạn mức, Dashboard DSO và nợ quá hạn.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi khách hàng mua chịu đều có hạn mức tín dụng được duyệt chính thức; hệ thống tự động chặn hoặc cảnh báo đơn hàng vượt hạn mức/khách quá hạn; có dashboard DSO và nợ quá hạn cập nhật thường xuyên cho lãnh đạo tham chiếu; xếp hạng tín dụng khách hàng được rà soát định kỳ theo quý.

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 có hạn mức tín dụng 500 triệu đồng, công nợ hiện tại đã ở mức 480 triệu. Khi nhà thầu này đặt thêm đơn hàng 50 triệu đồng thép và xi măng, hệ thống tự động chặn đơn hàng vì sẽ vượt hạn mức khả dụng còn lại (20 triệu). Nhân viên kinh doanh gửi yêu cầu duyệt vượt hạn mức, nêu lý do khách hàng đang thi công gấp một công trình lớn và có lịch sử thanh toán đúng hạn 18 tháng liên tục. Giám đốc Tín dụng duyệt tạm thời với điều kiện thanh toán một phần công nợ cũ trước khi giao hàng — khách hàng đồng ý, thanh toán 100 triệu, đơn hàng mới được xác nhận trong ngày.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [ ] Mọi khách hàng mua chịu có hạn mức tín dụng được duyệt chính thức, ghi rõ trong hồ sơ.
- [ ] Nhân viên kinh doanh kiểm tra hạn mức khả dụng trước khi xác nhận mọi đơn hàng bán chịu.
- [ ] Hệ thống/quy trình tự động chặn hoặc cảnh báo đơn hàng vượt hạn mức hoặc khách quá hạn.
- [ ] Có quy trình duyệt vượt hạn mức tạm thời rõ ràng, đúng cấp thẩm quyền.

- [ ] Công nợ được phân loại theo tuổi nợ, có quy trình nhắc nợ leo thang.
- [ ] Xếp hạng tín dụng khách hàng được rà soát định kỳ (tối thiểu theo quý).
- [ ] Có dashboard DSO và nợ quá hạn được dùng trong buổi rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ kiểm soát công nợ và hạn mức tín dụng — bộ công cụ đi kèm SOP này. Bài viết liên quan: Công nợ vượt hạn mức khách hàng: vì sao đơn mới vẫn được duyệt khi khách đã quá hạn thanh toán?

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.