

SOP: Quản lý phạm vi dịch vụ và đầu ra

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-02-25 04:03:00

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 Hợp đồng thi công phân tán: vì sao DN dịch vụ xây dựng mất kiểm soát ngay từ đầu — dùng cho PM/Giám sát, QS, Kế toán và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-DVXD-01 — Quản lý phạm vi dịch vụ và đầu ra (ngành dịch vụ xây dựng)

2. Mục đích

Xác định rõ phạm vi dịch vụ (đầu ra, giả định, giới hạn, trách nhiệm khách hàng) trong báo giá và hợp đồng, để không phát sinh làm thêm không thu phí và tránh tranh chấp.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động lập báo giá, ký hợp đồng và quản lý phạm vi công việc dịch vụ thiết kế, giám sát, tư vấn, quản lý dự án.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Phạm vi dịch vụ	Đầu ra, giả định, giới hạn, trách nhiệm khách hàng
Hợp đồng dịch vụ	Cam kết giữa công ty và chủ đầu tư
Nghiệm thu	Xác nhận hoàn thành đầu ra theo hợp đồng
Lãi lỗ hợp đồng	Doanh thu trừ chi phí phân bổ theo hợp đồng

5. Vai trò tham gia

PM/Giám sát	Lập kế hoạch, điều phối, giám sát thực hiện
QS	Lập dự toán, đo khối lượng, đối chiếu
Kế toán	Phân bổ chi phí, lập hóa đơn, theo dõi công nợ
CEO/BOD	Phê duyệt ngoại lệ, quyết định năng lực

6. Ma trận RACI

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

Xác định phạm vi	R/A	C	I	A
Lập báo giá	C	R	I	A
Phê duyệt hợp đồng	C	C	I	R/A
Theo dõi thực hiện	R/A	C	I	I
Xử lý ngoại lệ	C	C	I	A

7. Dữ liệu đầu vào

- Yêu cầu và hợp đồng dịch vụ.
- Dự toán và định mức giờ công.
- Timesheet và nhật ký hiện trường.
- Chi phí nhân sự, đi lại, thầu ngoài.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Xác định yêu cầu. Tiếp nhận yêu cầu khách hàng, làm rõ mục tiêu và ràng buộc.

Bước 2 — Lập kế hoạch và dự toán. Phân rã công việc, lập dự toán giờ công và chi phí.

Bước 3 — Phân công và thực hiện. Phân bổ nguồn lực, ghi nhận timesheet và nhật ký.

Bước 4 — Theo dõi và giám sát. Cập nhật tiến độ, xử lý vấn đề phát sinh.

Bước 5 — Nghiệm thu và lập hóa đơn. Xác nhận đầu ra, lập hồ sơ nghiệm thu, xuất hóa đơn.

Bước 6 — Phân bổ chi phí và tính lãi lỗ. Phân bổ chi phí theo hợp đồng, tính lãi lỗ.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Chốt phạm vi	Có văn bản xác nhận đầu ra và giới hạn
Phê duyệt kế hoạch	Kế hoạch được CEO/BOD duyệt
Nghiệm thu	Hồ sơ đủ chữ ký và bằng chứng
Xuất hóa đơn	Hợp đồng và biên bản nghiệm thu hợp lệ

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Phát sinh ngoài phạm vi: Lập biên bản phát sinh, báo giá bổ sung, xin phê duyệt trước khi làm.
- Thiếu nguồn lực: Báo ban điều hành điều phối, ghi nhận vào nhật ký.
- Khách thay đổi yêu cầu: Cập nhật phạm vi, điều chỉnh kế hoạch và dự toán.

11. KPI cần theo dõi

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

Tỷ lệ hợp đồng có phạm vi rõ	Hợp đồng có đầu ra/giới hạn rõ / Tổng hợp đồng	100%
Số phát sinh không thu phí	Đếm theo tháng	Giảm dần
Thời gian duyệt phạm vi	Từ yêu cầu đến chốt phạm vi	≤ 5 ngày
Tỷ lệ tranh chấp phạm vi	Hợp đồng tranh chấp / Tổng hợp đồng	≤ 5%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Hợp đồng và phụ lục dịch vụ.
- Dự toán và kế hoạch giờ công.
- Timesheet và nhật ký hiện trường.
- Biên bản nghiệm thu.
- Bảng phân bổ chi phí và lãi lỗ hợp đồng.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ quản lý phạm vi dịch vụ và đầu ra .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Mọi hợp đồng có phạm vi rõ ràng.
- Nguồn lực được phân bổ không trùng lịch.
- Timesheet đầy đủ và đúng giờ.
- Hồ sơ nghiệm thu hoàn chỉnh, xuất hóa đơn đúng hạn.
- Lãi lỗ từng hợp đồng được tính rõ.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng.

Công ty giám sát nhận hợp đồng giám sát dự án 6 tháng. Nhờ SOP, PM xác định rõ phạm vi (giám sát kết cấu, cơ điện), giới hạn (không bao gồm thiết kế), phân công 2 kỹ sư không trùng lịch, ghi timesheet đầy đủ. Đến nghiệm thu, hồ sơ đủ bằng chứng, xuất hóa đơn đúng hạn, lãi lỗ hợp đồng tính rõ là có lãi 18%.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Hợp đồng có phạm vi, đầu ra, giới hạn rõ.
- ☐ Nguồn lực phân bổ không trùng lịch.
- ☐ Timesheet ghi đầy đủ, đúng hạn.
- ☐ Nhật ký hiện trường cập nhật kịp thời.
- ☐ Hồ sơ nghiệm thu hoàn chỉnh.
- ☐ Lãi lỗ từng hợp đồng được tính rõ.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý phạm vi dịch vụ và đầu ra .

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.