

SOP: Quy trình giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận (POD)

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-17 22:57:13

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

1. Tên SOP

SOP-POD-05 — Quy trình giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận (POD) (ngành bán vật liệu xây dựng)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi chuyến giao hàng đến công trình đều có bằng chứng giao nhận đầy đủ — ký xác nhận, số lượng thực giao, ảnh hiện trường — được lưu lại thành một hồ sơ thống nhất ngay tại thời điểm giao hàng. SOP quy định cách lập lịch giao hàng, cách thu thập và lưu trữ bằng chứng giao nhận (Proof of Delivery), và cách xử lý khi phát sinh khiếu nại giao thiếu/giao sai — để không còn tình trạng "khách nói thiếu hàng, công ty không có gì để đối chiếu".

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho mọi chuyến giao hàng từ kho đến công trình/địa điểm khách hàng, từ khi lập lịch xe đến khi hoàn tất biên bản giao nhận. Không áp dụng cho trường hợp khách hàng tự đến lấy hàng tại kho (có checklist xuất kho riêng).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

POD (Proof of Delivery)	Bằng chứng giao nhận hàng hóa, gồm chữ ký người nhận, số lượng thực giao, thời gian, địa điểm, và ảnh hiện trường (nếu có).
Lịch giao hàng	Kế hoạch các chuyến xe trong ngày/tuần, gồm tuyến đường, thứ tự giao, thời gian dự kiến đến từng điểm.

Phiếu giao hàng	Chứng từ đi kèm mỗi chuyến hàng, liệt kê mã hàng, số lượng, đơn hàng liên quan.
Biên bản giao nhận	Văn bản (giấy hoặc điện tử) xác nhận việc giao hàng đã hoàn tất, có chữ ký hai bên.
Tranh chấp giao hàng	Trường hợp khách hàng phản ánh nhận thiếu, nhận sai, hoặc hàng hư hỏng so với đơn đặt.

5. Vai trò tham gia

Điều phối giao hàng	Lập lịch xe, phân công tài xế, chuẩn bị phiếu giao hàng cho mỗi chuyến.
Tài xế/nhân viên giao hàng	Giao đúng hàng, thu thập bằng chứng giao nhận (chữ ký, ảnh) tại hiện trường.
Người nhận tại công trình	Kiểm tra và xác nhận số lượng, tình trạng hàng hóa khi nhận.
Nhân viên kinh doanh/CSKH	Xử lý khiếu nại giao hàng, đối chiếu với hồ sơ POD.
Quản lý kho/vận chuyển	Giám sát tỷ lệ giao đúng hạn, xử lý tranh chấp nghiêm trọng.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động	Điều phối giao hàng	Tài xế	Nhân viên KD/CSKH	Quản lý kho/vận chuyển	CEO/BOD
Lập lịch giao hàng và phiếu giao hàng	R/A	I	I	I	I
Kiểm tra hàng trước khi xuất kho lên xe	C	R	I	A	I
Giao hàng và thu thập bằng chứng POD	I	R/A	I	I	I
Nộp và lưu trữ hồ sơ POD sau mỗi chuyến	I	R	I	A	I
Tiếp nhận và xử lý khiếu nại giao hàng	I	C	R/A	C	I
Rà soát tỷ lệ giao đúng hạn/tranh chấp định kỳ	C	I	C	R/A	I
Xử lý tranh chấp nghiêm trọng/khách hàng lớn	I	I	C	C	R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Danh sách đơn hàng đã xác nhận cần giao, địa chỉ và thông tin liên hệ công trình, lịch trình thi công của khách hàng (nếu có), năng lực đội xe và tài xế hiện có.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Lập lịch giao hàng theo ngày/tuần. Điều phối giao hàng tổng hợp các đơn hàng cần giao, sắp xếp theo

tuyến đường và ưu tiên (đơn công trình đang chờ có mức ưu tiên cao hơn).

Bước 2 — Chuẩn bị phiếu giao hàng cho mỗi chuyến. Phiếu ghi rõ mã hàng, số lượng, mã đơn hàng, tên và số điện thoại người nhận dự kiến tại công trình.

Bước 3 — Kiểm tra hàng trước khi xuất kho lên xe. Nhân viên kho đối chiếu số lượng thực tế xếp lên xe với phiếu giao hàng, ký xác nhận trước khi xe rời kho.

Bước 4 — Tài xế liên hệ trước khi đến công trình. Gọi điện xác nhận có người nhận tại hiện trường vào thời điểm dự kiến, tránh đến nơi mà không có ai nhận hàng.

Bước 5 — Giao hàng và kiểm đếm cùng người nhận. Tài xế và người nhận cùng kiểm đếm số lượng thực tế, ghi nhận nếu có sai lệch ngay tại chỗ.

Bước 6 — Thu thập bằng chứng giao nhận (POD). Người nhận ký xác nhận trên phiếu giao hàng hoặc ứng dụng điện tử; tài xế chụp ảnh hàng hóa tại hiện trường và ảnh chữ ký/người nhận.

Bước 7 — Nộp hồ sơ POD ngay trong ngày. Tài xế nộp lại phiếu giao hàng đã ký và ảnh chụp cho điều phối giao hàng, không để dồn qua ngày hôm sau.

Bước 8 — Lưu trữ POD gắn với mã đơn hàng. Điều phối giao hàng lưu POD vào hệ thống, gắn với đúng mã đơn hàng, có thể tra cứu ngay khi cần đối chiếu.

Bước 9 — Xử lý khiếu nại dựa trên đối chiếu POD. Khi khách hàng phản ánh nhận thiếu/sai, nhân viên kinh doanh/CSKH tra cứu POD của chuyến giao liên quan, đối chiếu số lượng đã ký nhận trước khi phản hồi khách.

Bước 10 — Rà soát tỷ lệ giao đúng hạn và tranh chấp định kỳ. Quản lý kho/vận chuyển tổng hợp số liệu, xác định tuyến đường/tài xế/khách hàng nào phát sinh tranh chấp nhiều để cải thiện quy trình.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Xuất kho hàng lên xe	Số lượng thực tế khớp với phiếu giao hàng, có xác nhận của nhân viên kho
Ghi nhận hoàn tất một chuyến giao	Có đầy đủ chữ ký người nhận và ảnh hiện trường (POD)
Đóng một khiếu nại giao hàng	Đã đối chiếu với POD, có kết luận rõ ràng (đúng/sai/cần bồi thường)
Tiếp tục giao hàng cho công trình chưa xác nhận người nhận	Không được xuất phát nếu chưa liên hệ xác nhận có người nhận

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Công trình không có người đủ thẩm quyền ký nhận tại thời điểm giao: tài xế chụp ảnh hàng đã để tại vị trí quy định, ghi rõ lý do không có chữ ký, liên hệ lại trong ngày để xác nhận bổ sung. Hàng giao bị hư hỏng trong quá trình vận chuyển: lập biên bản riêng ngay tại hiện trường, có ảnh chụp, không tính vào POD giao thành công. Giao hàng ngoài giờ hành chính theo yêu cầu công trình: cần xác nhận trước với khách hàng bằng văn bản/tin nhắn, lưu lại làm bằng chứng bổ sung.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ chuyển giao có đầy đủ POD	Chuyển giao có đủ chữ ký + ảnh ÷ Tổng số chuyển giao	≥ 98%
Tỷ lệ giao đúng hạn (On-Time)	Chuyển giao đúng thời gian dự kiến ÷ Tổng số chuyển	≥ 90%
Tỷ lệ khiếu nại giao hàng	Số khiếu nại ÷ Tổng số chuyển giao	Giảm dần theo tháng
Thời gian xử lý khiếu nại	Từ lúc nhận khiếu nại đến lúc có kết luận	≤ 48 giờ

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Phiếu giao hàng công trình, Checklist trước khi xe rời kho, Mẫu biên bản POD (ký nhận/ảnh), Dashboard giao đúng hạn và tranh chấp.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi chuyển giao hàng đều có hồ sơ POD đầy đủ, lưu trữ tập trung và tra cứu được theo mã đơn hàng; khiếu nại giao hàng được xử lý dựa trên đối chiếu bằng chứng thực tế, không dựa trên "lời nói hai bên"; có dashboard theo dõi tỷ lệ giao đúng hạn và tranh chấp để cải thiện liên tục.

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 công trình phản ánh nhận thiếu 20 bao xi măng so với đơn đặt 200 bao. Trước khi áp dụng SOP, công ty không có cách nào xác minh, phải chấp nhận giao bù để giữ quan hệ khách hàng — dù không chắc có thực sự thiếu hay không. Sau khi áp dụng SOP, nhân viên CSKH tra cứu POD của chuyển giao, thấy ảnh chụp hiện trường và chữ ký xác nhận đã ghi rõ "200 bao, đủ số lượng" cùng ảnh chụp toàn bộ lô hàng tại công trình. Đối chiếu với người ký nhận (bảo vệ công trình, không phải người trực tiếp sử dụng), công ty và khách hàng cùng xác định vật tư có thể đã bị thất thoát nội bộ công trình sau khi nhận — không phải lỗi giao hàng của đại lý.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi chuyển giao hàng có phiếu giao hàng chuẩn bị trước khi xuất kho.
- [] Số lượng thực tế xếp lên xe được đối chiếu với phiếu giao hàng trước khi xe rời kho.
- [] Tài xế liên hệ xác nhận có người nhận trước khi đến công trình.
- [] Mọi chuyển giao đều thu thập đủ chữ ký người nhận và ảnh hiện trường (POD).
- [] POD được nộp và lưu trữ trong ngày, gắn với đúng mã đơn hàng.
- [] Khiếu nại giao hàng được xử lý dựa trên đối chiếu POD, không dựa trên phỏng đoán.

- [] Có dashboard theo dõi tỷ lệ giao đúng hạn và tranh chấp được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận — bộ công cụ đi kèm SOP này. Bài viết liên quan: Giao hàng công trình thiếu bằng chứng: vì sao khách báo thiếu hàng mà công ty không có gì để đối chiếu?

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.