

Bộ công cụ giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-17 22:57:16

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

Hướng dẫn Bộ công cụ giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận

Bộ công cụ đi kèm SOP-POD-05, dùng để mọi chuyến giao hàng đều có bằng chứng đầy đủ, sẵn sàng đối chiếu ngay khi có khiếu nại.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Phiếu giao hàng công trình	Mỗi chuyến giao hàng
2	Checklist trước khi xe rời kho	Trước mỗi chuyến xuất kho lên xe
3	Mẫu biên bản POD (ký nhận/ảnh)	Tại thời điểm giao hàng ở công trình
4	Dashboard giao đúng hạn và tranh chấp	Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Phiếu giao hàng là căn cứ đối chiếu số lượng giữa kho, tài xế và người nhận; Checklist trước khi xe rời kho đảm bảo không xuất sai/thiếu hàng ngay từ đầu; Mẫu biên bản POD chuẩn hóa cách thu thập bằng chứng tại hiện trường, tránh mỗi tài xế làm một kiểu; Dashboard giúp phát hiện tuyến đường/tài xế/khách hàng nào phát sinh tranh chấp nhiều để cải thiện.

3. Người lập, người kiểm tra và người phê duyệt

Phiếu giao hàng công trình	Điều phối giao hàng	Nhân viên kho	Điều phối giao hàng

Checklist trước khi xe rời kho	Nhân viên kho	Tài xế	Nhân viên kho
Mẫu biên bản POD	Tài xế	Người nhận tại công trình	Điều phối giao hàng
Dashboard giao đúng hạn/tranh chấp	Quản lý kho/vận chuyển	Điều phối giao hàng	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Tên và số điện thoại người nhận phải ghi rõ, không ghi chung chung "bảo vệ công trình". Ảnh chụp POD phải thấy rõ số lượng hàng và bối cảnh công trình (không chụp cận cảnh một góc). Thời gian giao ghi theo giờ thực tế xe đến, không ghi theo giờ dự kiến trên lịch.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

Ví dụ mang tính minh họa, không phải số liệu thật.

Mã đơn hàng | Công trình | Số lượng giao | Người nhận | Giờ giao thực tế | Có POD đầy đủ?
DH-2026-1188 | Chung cư ABC, Quận 9 | 200 bao xi măng | Nguyễn Văn Bảo (bảo vệ) | 09:40 | Có

6. Quy tắc validation

Không ghi nhận "đã giao thành công" nếu thiếu chữ ký người nhận hoặc ảnh hiện trường. Không xử lý khiếu nại giao thiếu/sai mà không tra cứu POD trước. Checklist trước khi xe rời kho phải hoàn tất trước khi xe xuất phát, không ký bổ sung sau.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ chuyển giao có đầy đủ POD = Số chuyển có đủ chữ ký và ảnh ÷ Tổng số chuyển giao × 100%. Tỷ lệ giao đúng hạn = Số chuyển giao đúng khung giờ dự kiến ÷ Tổng số chuyển × 100%. Tỷ lệ khiếu nại = Số khiếu nại ÷ Tổng số chuyển giao × 100%.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard giao đúng hạn và tranh chấp bên dưới.

9. Hướng dẫn sử dụng trong Excel và khi chuyển lên ERP

Excel: sheet Master_Data lưu lịch giao hàng và phiếu giao, sheet Nhap_lieu ghi nhận POD từng chuyển (có thể dán link ảnh lưu trên Drive dùng chung). ERP/ứng dụng di động: tài xế ký nhận và chụp ảnh trực tiếp trên app, dữ liệu POD tự động gắn với mã đơn hàng và đồng bộ về hệ thống ngay khi có sóng.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi chuyển giao trong tháng gần nhất đều có hồ sơ POD tra cứu được; Checklist trước khi xe rời kho được áp dụng cho 100% chuyển xuất kho; Dashboard giao đúng hạn/tranh chấp đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát vận chuyển.

Checklist trước khi xe rời kho

Dùng cho mỗi chuyến giao hàng, trước khi xe xuất phát khỏi kho, đảm bảo hàng đúng và đủ chứng từ.

Người lập: Nhân viên kho · Người kiểm tra: Tài xế · Người phê duyệt: Nhân viên kho

Checklist trước khi xe rời kho

1	Số lượng hàng xếp lên xe có khớp với phiếu giao hàng không?	[]
2	Đã kiểm tra chất lượng/tình trạng hàng hóa trước khi xếp xe chưa?	[]
3	Phiếu giao hàng đã ghi đủ tên, số điện thoại người nhận dự kiến chưa?	[]
4	Tài xế đã xác nhận địa chỉ và tuyến đường giao chưa?	[]
5	Đã liên hệ trước với công trình xác nhận có người nhận chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

5	Đã gọi điện xác nhận có bảo vệ công trình nhận hàng lúc 9h30?	(đúng)

Checklist tại hiện trường (POD)

- [] Người nhận đã kiểm đếm số lượng cùng tài xế.
- [] Người nhận đã ký xác nhận trên phiếu giao hàng.
- [] Đã chụp ảnh hàng hóa và người nhận tại hiện trường.
- [] Nếu có sai lệch, đã ghi chú rõ ngay tại chỗ, không để về kho mới xử lý.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist trước khi xe rời kho và 4 mục checklist tại hiện trường đều đạt ((đúng)); phiếu giao hàng đã ký cùng ảnh chụp được nộp lại trong ngày.

Template & Field Guide — Bộ công cụ giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận

§1. Phiếu giao hàng công trình

Người lập: Điều phối giao hàng · Người kiểm tra: Nhân viên kho · Người phê duyệt: Điều phối giao hàng

Mã đơn hàng	(*)	Text
Mã hàng / số lượng	(*)	Danh sách vật tư và số lượng
Địa chỉ công trình	(*)	Text
Tên và SĐT người nhận dự kiến	(*)	Text
Thời gian giao dự kiến	(*)	DD/MM/YYYY HH:MM
Tài xế phụ trách	(*)	Tên
Ghi chú đặc biệt		Text (ví dụ: giờ giới hạn ra vào công trình)

Ví dụ minh họa:

DH-2026-1188	Chung cư ABC, Quận 9	Nguyễn Văn Bảo — 09xx xxx xxx	09:30

§2. Mẫu biên bản POD (ký nhận/ảnh)

Người lập: Tài xế · Người kiểm tra: Người nhận tại công trình · Người phê duyệt: Điều phối giao hàng

Mã đơn hàng	(*)	Text
Số lượng thực giao	(*)	Số, theo từng mã hàng
Thời gian giao thực tế	(*)	HH:MM
Tên người nhận thực tế	(*)	Text
Chữ ký người nhận	(*)	Ảnh chụp/chữ ký điện tử
Ảnh hiện trường (hàng hóa + người nhận)	(*)	Tối thiểu 1 ảnh
Ghi chú sai lệch (nếu có)		Text tự do

Ví dụ minh họa:

DH-2026-1188	200 bao xi măng	Nguyễn Văn Bảo	09:40	Đủ số lượng, không sai lệch

Validation: không được đóng trạng thái "giao thành công" nếu thiếu một trong hai: chữ ký người nhận hoặc ảnh hiện trường.

Dashboard giao đúng hạn và tranh chấp — Mô tả thiết kế

Người lập: Quản lý kho/vận chuyển · Người kiểm tra: Điều phối giao hàng · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Quản lý kho/vận chuyển, Điều phối giao hàng.

Tần suất cập nhật: hàng ngày (khi tích hợp app di động) hoặc hàng tuần (khi dùng Excel).

1. Mục tiêu

Cho lãnh đạo thấy ngay tuyến đường/tài xế/khách hàng nào đang phát sinh nhiều tranh chấp giao hàng, và tỷ lệ chuyển giao có đầy đủ bằng chứng — để cải thiện trước khi tranh chấp ảnh hưởng đến quan hệ khách hàng.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tỷ lệ chuyển giao có đầy đủ POD, tỷ lệ giao đúng hạn, số khiếu nại đang mở.

Hàng 2 — Bảng chuyển giao thiếu POD: liệt kê các chuyển chưa có đủ chữ ký/ảnh, cần bổ sung ngay.

Hàng 3 — Danh sách khiếu nại đang xử lý: theo thời gian mở, ưu tiên các khiếu nại quá 48 giờ chưa có kết luận.

Hàng 4 — Xu hướng tỷ lệ tranh chấp theo tài xế/tuyến đường: giúp xác định nguyên nhân lặp lại cần đào tạo hoặc điều chỉnh quy trình.

3. Nguồn dữ liệu

Phiếu giao hàng công trình, Checklist trước khi xe rời kho, Biên bản POD từng chuyển giao.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan chất lượng giao hàng. Vào Hàng 2 để xử lý ngay các chuyển còn thiếu bằng chứng. Theo dõi Hàng 3 để đảm bảo khiếu nại được xử lý trong SLA. Dùng Hàng 4 để xác định cần đào tạo lại tài xế nào hoặc điều chỉnh tuyến đường nào.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi chuyển giao trong kỳ đều có dữ liệu POD để đối chiếu; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với hồ sơ giấy (nếu còn dùng song song); đã dùng qua tối thiểu 3 kỳ rà soát vận chuyển liên tiếp mà không phát sinh tranh cãi về "có giao đủ hàng hay không".

Xem thêm: SOP: Quy trình giao hàng công trình và bằng chứng giao nhận (POD) — quy trình đi kèm bộ công cụ 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.