

SOP: Quản lý lịch giao lắp

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-03-25 07:00:00

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 Quản lý lịch giao lắp đặt và hậu mãi cho chuỗi bán lẻ nội thất — dùng cho Kinh doanh, Kho, Kế toán và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5810 — Quản lý lịch giao lắp (ngành Chuỗi bán lẻ nội thất)

2. Mục đích

Đồng bộ lịch giao hàng và lắp đặt để tránh trễ và thiếu nhân lực.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến quản lý lịch giao lắp trong doanh nghiệp Chuỗi bán lẻ nội thất.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

SKU	Mã sản phẩm
Tồn kho khả dụng	Tồn kho có thể bán
OTIF	Giao đúng hạn và đủ
DSO	Số ngày thu tiền
Biên lợi nhuận	(Doanh thu - chi phí)/Doanh thu

5. Vai trò tham gia

Kinh doanh	Lập kế hoạch, theo dõi đơn hàng
Kho	Quản lý tồn kho, giao hàng
Kế toán	Theo dõi công nợ, dòng tiền
CEO/BOD	Phê duyệt ngoại lệ, quyết định

6. Ma trận RACI

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

Lập kế hoạch	R/A	C	I	A
Phê duyệt	C	C	I	R/A
Thực hiện	R/A	C	C	I
Xử lý ngoại lệ	C	C	I	A

7. Dữ liệu đầu vào

- Danh mục sản phẩm/SKU.
- Dữ liệu bán hàng và tồn kho.
- Chính sách giá và khuyến mãi.
- Công nợ và dòng tiền.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Lập kế hoạch. Xác định mục tiêu và kế hoạch.

Bước 2 — Phê duyệt. CEO/BOD phê duyệt kế hoạch.

Bước 3 — Thực hiện. Triển khai theo quy trình.

Bước 4 — Theo dõi. Cập nhật dữ liệu và KPI.

Bước 5 — Xử lý ngoại lệ. Phê duyệt ngoại lệ.

Bước 6 — Đánh giá. Rà soát và cải tiến.

Quy trình quản lý lịch giao lắp 1 Lập lịch Đơn hàng, nhân lực 2 Đội lắp đặt Giao hàng 3 Theo dõi Khiếu nại, OTIF

Quy trình quản lý lịch giao lắp

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

--	--

Lập kế hoạch	Có dữ liệu và mục tiêu rõ
Phê duyệt	CEO/BOD ký duyệt
Thực hiện	Đúng quy trình
Xử lý ngoại lệ	Có phê duyệt và lý do

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Thiếu dữ liệu: Bổ sung và xác nhận nguồn.
- Vượt ngân sách: Xin phê duyệt ngoại lệ.
- Thay đổi chính sách: Cập nhật và phổ biến.

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 giao đúng hạn	Giao đúng / Tổng	$\geq 90\%$
Lịch xung đột	Xung đột / Tổng	0%
Thời gian lắp đặt	Từ giao đến lắp xong	≤ 3 ngày
Khiếu nại giao lắp	Khiếu nại / Tổng	$\leq 5\%$

Bộ KPI theo dõi: lịch giao lắp Tỷ lệ giao đúng hạn $\text{Giao đúng} / \text{Tổng} \geq 90\%$ Lịch xung đột $\text{Xung đột} / \text{Tổng} 0\%$ Thời gian lắp đặt Từ giao đến lắp xong ≤ 3 ngày Khiếu nại giao lắp $\text{Khiếu nại} / \text{Tổng} \leq 5\%$ Cập nhật theo kỳ đánh giá KPI của doanh nghiệp Bộ KPI theo dõi: lịch giao lắp

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Danh mục sản phẩm/SKU.
- Báo cáo bán hàng và tồn kho.
- Chính sách giá và khuyến mãi.
- Báo cáo công nợ và dòng tiền.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ quản lý lịch giao lắp .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Dữ liệu chuẩn và thống nhất.
- Quy trình được tuân thủ.
- KPI đạt mục tiêu.
- Báo cáo chính xác.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng dựa trên số liệu phỏng giả lập, không phải số liệu thống kê chính thức.

Một chuỗi bán lẻ nội thất quy mô 6 điểm bán áp dụng SOP này theo lộ trình 30–60–90 ngày. Tháng đầu, đội vận hành rà soát và phát hiện một phần bản ghi lịch giao và lắp đặt không đạt chuẩn — con số điển hình với đa số doanh nghiệp lần đầu chuẩn hóa. Tháng thứ hai, sau khi gán Điều phối vận hành làm chủ sở hữu và bật cảnh báo, tỷ lệ bản ghi đạt chuẩn tăng vọt; các sai lệch còn lại đều truy được nguyên nhân và người xử lý.

Đến tháng thứ ba, dashboard hàng tuần cho thấy các KPI chủ chốt tiến dần về ngưỡng mục tiêu: Tỷ lệ giao đúng hẹn đạt hướng $\geq 90\%$, Lịch xung đột đạt hướng 0% . Buổi review cuối quý ghi nhận hai thay đổi rõ rệt: thời gian tổng hợp báo cáo giảm từ vài ngày xuống cùng buổi, và các bộ phận bắt đầu tranh luận bằng cùng một bộ số thay vì mỗi người một file riêng.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Dữ liệu được chuẩn hóa.
- ☐ Quy trình được tuân thủ.
- ☐ KPI được theo dõi.
- ☐ Báo cáo chính xác.
- ☐ Ngoại lệ được xử lý.
- ☐ Cải tiến định kỳ.

16. Sai lầm thường gặp khi áp dụng SOP

Hầu hết thất bại khi triển khai lịch giao và lắp đặt không đến từ phần mềm, mà từ bốn thói quen dưới đây. Hãy đối chiếu với doanh nghiệp mình ngay khi bắt đầu:

Làm theo thói quen cũ	Vẫn xử lý lịch giao và lắp đặt trên file riêng rồi "sau" lên hệ thống, dữ liệu lệch nhau giữa các bộ phận.
Bỏ qua bước lập lịch	Không đơn hàng, nhân lực khiến bước sau (đội lắp đặt) phải làm lại từ đầu và kéo dài thời gian x lý.
Không ai chịu trách nhiệm	Chưa chỉ định Điều phối vận hành làm chủ sở hữu, nên khi có sai lệch không rõ ai kiểm tra và sửa.
Không đo sau khi làm	Áp dụng xong không theo dõi KPI nên không biết quy trình đang tốt lên hay xấu đi.
Dừng ở ấn bản đầu	Sau đợt chạy thử không ngồi lại rà soát và cải tiến, SOP dần lạc hậu với thực tế vận hành.

17. SOP này chạy trên hệ thống ERP như thế nào

Khi số hóa trên Odoo ERP, mỗi bước của quy trình Quy trình quản lý lịch giao lắp gắn với một module và một bằng chứng dữ liệu cụ thể:

Lập lịch	Sản phẩm (Product) / Danh mục	lịch giao và lắp đặt, trạng thái, người sở hữu	Điều phối vận hành
Đội lắp đặt	Nhân sự - Phân quyền	Log phê duyệt, thẩm quyền duyệt	Quản lý cấp trung
Theo dõi	Báo cáo / Dashboard	KPI theo lịch giao và lắp đặt và cảnh báo ngoại lệ	Ban giám đốc

Nguyên tắc thiết kế ba lớp cần giữ nguyên khi số hóa: lớp quy trình (ai duyệt, khi nào) tách khỏi lớp dữ liệu (lịch giao và lắp đặt và trạng thái của nó) và lớp phân tích (KPI và cảnh báo). Doanh nghiệp thường cố nhét cả ba vào một file Excel rồi mất khả năng kiểm soát cả ba; ERP tách chúng ra nhưng vẫn liên kết bởi một nguồn dữ liệu duy nhất.

Lợi ích lớn nhất khi chạy trên một hệ thống duy nhất: mọi thay đổi đều có dấu vết (audit trail), báo cáo tự động cập nhật theo thời gian thực và không còn "hai phiên bản sự thật" giữa các phòng ban. Khóa học A.III.02.00 - Tổng quan ERP cho Chuỗi bán lẻ nội thất trình bày chi tiết cách thiết lập luồng này cho bán lẻ nội thất.

18. Lộ trình áp dụng 30–60–90 ngày

Ngày 1–30	Rà soát lịch giao và lắp đặt hiện có, chốt quy tắc dữ liệu, chỉ định Điều phối vận hành làm chủ sở hữu, tập huấn quy trình	Danh mục và quy tắc được phê duyệt
Ngày 31–60	Chạy thử trên hệ thống với phạm vi giới hạn (một kho/một cửa hàng/một vùng), đo KPI tuần đầu	Bộ KPI có số liệu nền, ngoại lệ đầu tiên được xử lý
Ngày 61–90	Mở rộng toàn bộ phạm vi, bật dashboard và cảnh báo, họp review hàng tuần	Quy trình vận hành ổn định, KPI đi dần về mục tiêu

19. Câu hỏi thường gặp

Phải dừng toàn bộ hoạt động để áp dụng SOP này không?

Không. Cách an toàn nhất là chọn một phạm vi nhỏ (một điểm bán hoặc một nhóm hàng), chạy thử 30 ngày rồi mở rộng. Kinh nghiệm cho thấy áp dụng "big bang" trên toàn chuỗi là nguyên nhân phổ biến nhất khiến SOP thất bại.

SOP này có phù hợp với doanh nghiệp chưa có ERP không?

Có. Toàn bộ quy trình có thể chạy bằng biểu mẫu trong Bộ công cụ đi kèm trước; khi lên hệ thống, dữ liệu và thói

quen đã sẵn nên thời gian triển khai ERP rút ngắn đáng kể.

Ai là người duy nhất chịu trách nhiệm về lịch giao và lắp đặt?

Theo SOP này, Điều phối vận hành là chủ sở hữu dữ liệu; các bộ phận khác phối hợp cung cấp và kiểm tra. Chủ sở hữu không nhất thiết tự nhập liệu, nhưng chịu trách nhiệm về chất lượng cuối cùng.

Sau bao lâu thấy kết quả?

Các chỉ số vận hành (thời gian xử lý, tỷ lệ sai lệch) thường cải thiện ngay tháng đầu sau khi chạy đúng quy trình; các chỉ số tài chính (lợi nhuận, dòng tiền) cần 1–2 chu kỳ báo cáo để thấy rõ.

Quy trình này có cần cập nhật lại không, và khi nào?

Có. Mỗi quý, Điều phối vận hành rà soát SOP một lần theo ba câu hỏi: quy tắc dữ liệu còn đúng thực tế không, KPI còn phù hợp không, có bước nào bỏ được không. Phiên bản mới ghi rõ ngày hiệu lực và lý do thay đổi — không sửa miệng.

20. Đo lường, review và cải tiến liên tục

SOP không phải tài liệu viết một lần rồi cất ngăn kéo. Hiệu quả của quy trình Quy trình quản lý lịch giao lắp chỉ được giữ vững khi có nhịp review đều đặn và cơ chế cải tiến có dấu vết:

Hàng tuần (15 phút)	Các KPI vận hành và danh sách ngoại lệ trong tuần	Danh sách hành động có người xử lý và hạn
Hàng tháng	Xu hướng KPI, nguyên nhân ngoại lệ lặp lại	Biên bản điều chỉnh quy trình nếu cần
Hàng quý	Toàn bộ SOP: quy tắc dữ liệu, vai trò, KPI, biểu mẫu	Phiên bản SOP mới có ngày hiệu lực

Nguyên tắc vàng: mọi thay đổi quy trình phải đi kèm dữ liệu chứng minh. Nếu đề xuất bỏ bớt một bước kiểm soát, người đề xuất phải chỉ ra KPI nào cho thấy bước đó không còn cần thiết — đó là cách SOP trưởng thành cùng doanh nghiệp thay vì mâu thuẫn với nó.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý lịch giao lắp.

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.