

SOP: Quản lý lệnh vận chuyển tập trung

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-04-06 07:33:00

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

1. Tên SOP

SOP-DISPATCH-01 — Quản lý lệnh vận chuyển tập trung (ngành vận tải đường bộ & container)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi lệnh vận chuyển — từ lúc khách hàng đặt chỗ đến lúc điều phối viên giao việc cho tài xế — đều nằm trên một nguồn dữ liệu duy nhất, thay vì rải rác trong hàng chục cuộc trò chuyện Zalo, Telegram và tin nhắn cá nhân giữa điều phối viên, tài xế và khách hàng. SOP này quy định cách tiếp nhận yêu cầu vận chuyển, cách chuẩn hóa thành lệnh vận chuyển có đầy đủ thông tin bắt buộc, cách phân công và xác nhận với tài xế, và cách xử lý khi có thay đổi vào phút chót — để không còn tình trạng "quên mất một lệnh", "hai tài xế cùng nhận một lệnh" hay "khách gọi hỏi lại vì không ai xác nhận".

Vấn đề lệnh vận chuyển nằm rải rác trong tin nhắn không chỉ là vấn đề công nghệ. Nó phản ánh một khoảng trống quy trình: không có định nghĩa rõ ràng về việc "lệnh vận chuyển" là gì, thông tin nào bắt buộc phải có trước khi một lệnh được coi là hợp lệ, và ai chịu trách nhiệm xác nhận từng bước. Khi khoảng trống đó tồn tại, tin nhắn trở thành nơi trú ẩn tự nhiên — nhanh, tiện, nhưng không thể tra cứu lại, không thể tổng hợp báo cáo, và dễ thất lạc khi có nhiều lệnh cùng lúc.

Từ tin nhắn rời rạc đến lệnh vận chuyển tập trung TRƯỞC — rải rác trong chat • Khách gọi điện báo yêu cầu • NV kinh doanh nhắn Zalo cho điều phối • Điều phối nhắn nhóm chat cho tài xế • Không ai xác nhận rõ ràng • Tin nhắn trôi giữa nhiều cuộc trò chuyện → Bỏ sót • Trùng lệnh • Sai lệnh SAU — lệnh tập trung • Yêu cầu nhập ngay vào hệ thống • Lệnh có đầy đủ trường bắt buộc • Phân công + xác nhận hai chiều • Mọi thay đổi cập nhật ngay, có log • Tra cứu được bất kỳ lúc nào → Đúng lệnh • Đúng giờ • Có bằng chứng Cùng một quy trình — khác nhau ở việc thông tin có nằm chung một nơi hay không

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng từ khi tiếp nhận yêu cầu vận chuyển từ khách hàng (qua điện thoại, email, hoặc trực tiếp) đến khi lệnh vận chuyển được xác nhận bởi tài xế và sẵn sàng thực hiện. Bao gồm: tiếp nhận yêu cầu, chuẩn hóa thông tin lệnh, phân công tài xế/xe, xác nhận hai chiều, và xử lý thay đổi lệnh. Không bao gồm việc điều phối chi tiết lịch

trình nhiều xe cùng lúc (thuộc SOP-FLEET-02) hay theo dõi trạng thái container trong hành trình (thuộc SOP-CTN-03).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Lệnh vận chuyển	Văn bản/giao dịch chính thức xác định một chuyến vận chuyển cụ thể: điểm lấy hàng, điểm giao, loại container, khung giờ, tài xế và xe phụ trách.
Yêu cầu vận chuyển (booking)	Đề nghị ban đầu từ khách hàng, chưa được chuẩn hóa thành lệnh vận chuyển chính thức.
Điều phối viên (Dispatcher)	Người tiếp nhận yêu cầu, chuyển thành lệnh vận chuyển, và phân công cho tài xế phù hợp.
Xác nhận hai chiều	Cơ chế đảm bảo cả điều phối viên và tài xế đều xác nhận đã nhận và hiểu đúng nội dung lệnh, tránh hiểu nhầm hoặc bỏ sót.
Lệnh thay đổi (Amendment)	Yêu cầu điều chỉnh một lệnh vận chuyển đã xác nhận (đổi giờ, đổi địa điểm, đổi loại container), phát sinh sau khi lệnh gốc đã được giao.
Cửa sổ giao nhận (Time window)	Khung giờ khách hàng yêu cầu hàng phải được lấy/giao, thường gắn với quy định của cảng, kho hoặc công trình.

5. Vai trò tham gia

Điều phối viên (Dispatcher)	Tiếp nhận yêu cầu, chuẩn hóa thành lệnh vận chuyển, phân công tài xế/xe, theo dõi xác nhận.
Tài xế	Xác nhận đã nhận lệnh, thực hiện đúng nội dung, báo cáo ngay khi có vướng mắc hoặc cần thay đổi.
Nhân viên kinh doanh/CSKH	Tiếp nhận yêu cầu ban đầu từ khách hàng, chuyển cho điều phối viên, thông báo lại khách khi có thay đổi.
Quản lý vận hành	Giám sát tỷ lệ lệnh có đầy đủ thông tin và xác nhận đúng hạn, xử lý các trường hợp xung đột nghiêm trọng.

CEO/BOD	Phê duyệt chính sách ưu tiên khi có xung đột nguồn lực; rà soát hiệu suất vận hành định kỳ.
---------	---

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Nhân viên KD/CSKH | Điều phối viên | Tài xế | Quản lý vận hành | CEO/BOD

Tiếp nhận yêu cầu vận chuyển từ khách hàng | R/A | I | I | I | I

Chuẩn hóa thành lệnh vận chuyển đầy đủ thông tin | C | R/A | I | I | I

Phân công tài xế/xe phù hợp | I | R/A | I | C | I

Xác nhận nhận lệnh | I | A | R | I | I

Xử lý lệnh thay đổi vào phút chót | C | R/A | C | I | I

Theo dõi tỷ lệ lệnh đầy đủ thông tin và xác nhận đúng hạn | I | C | I | R/A | I

Xử lý xung đột nguồn lực nghiêm trọng | I | C | I | C | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Thông tin khách hàng và hợp đồng vận chuyển (nếu có), yêu cầu vận chuyển ban đầu (điểm lấy/giao, loại hàng/container, khung giờ), danh sách xe và tài xế hiện có cùng lịch trình đang thực hiện, chính sách ưu tiên khi có xung đột nguồn lực.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Tiếp nhận yêu cầu vận chuyển. Nhân viên kinh doanh/CSKH ghi nhận yêu cầu từ khách hàng ngay khi nhận được, dù qua kênh nào (điện thoại, email, gặp trực tiếp), và chuyển ngay cho điều phối viên — không giữ lại trong tin nhắn cá nhân chờ "rảnh mới xử lý".

Bước 2 — Chuẩn hóa thành lệnh vận chuyển. Điều phối viên nhập yêu cầu vào hệ thống lệnh vận chuyển tập trung, đảm bảo đầy đủ các trường bắt buộc: mã khách hàng, điểm lấy hàng, điểm giao hàng, loại container, khung giờ yêu cầu, ghi chú đặc biệt (nếu có).

Bước 3 — Kiểm tra tính đầy đủ trước khi phân công. Nếu thiếu bất kỳ trường bắt buộc nào, điều phối viên liên hệ lại khách hàng/nhân viên kinh doanh để bổ sung trước khi tiếp tục — không phân công lệnh còn thiếu thông tin.

Bước 4 — Phân công tài xế và xe phù hợp. Dựa trên lịch trình hiện có, vị trí xe, và loại phương tiện phù hợp với yêu cầu, điều phối viên chọn tài xế/xe và gửi lệnh.

Bước 5 — Tài xế xác nhận nhận lệnh. Tài xế xác nhận đã nhận và hiểu đúng nội dung lệnh (điểm lấy/giao, khung giờ) trong thời gian quy định (ví dụ 15 phút kể từ khi gửi) — nếu quá thời gian mà chưa xác nhận, điều phối viên chủ động liên hệ.

Bước 6 — Theo dõi tình trạng lệnh trước giờ thực hiện. Điều phối viên rà soát danh sách lệnh sắp đến giờ, đảm bảo mọi lệnh đều đã được xác nhận, không có lệnh "treo" chưa ai nhận.

Bước 7 — Xử lý lệnh thay đổi. Khi khách hàng yêu cầu thay đổi (giờ, địa điểm, loại container), điều phối viên cập nhật lệnh, thông báo lại cho tài xế và yêu cầu xác nhận lại — không coi thay đổi là "đã xong" chỉ vì đã gửi tin nhắn.

Bước 8 — Đóng lệnh sau khi hoàn tất. Khi chuyển vận chuyển hoàn tất, lệnh được chuyển sang trạng thái đã hoàn tất, làm căn cứ cho các bước tiếp theo (ghi nhận chi phí, tính lợi nhuận theo chuyển).

Bước 9 — Rà soát định kỳ tỷ lệ lệnh đầy đủ và đúng hạn. Quản lý vận hành tổng hợp số liệu hàng tuần: bao nhiêu lệnh thiếu thông tin phải bổ sung lại, bao nhiêu lệnh xác nhận trễ, để cải thiện quy trình tiếp nhận.

Vòng đời một lệnh vận chuyển 1. Tiếp nhận NV KD ghi yêu cầu chuyển ngay điều phối → 2. Chuẩn hóa Nhập đủ trường bắt buộc → 3. Phân công Chọn tài xế/xe còn trống lịch → 4. Xác nhận Tài xế xác nhận 2 chiều, có log → 5. Đóng lệnh Sau khi hoàn tất Mỗi bước đều có người chịu trách nhiệm và điều kiện chuyển bước rõ ràng — xem Mục 8, 9

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Phân công lệnh cho tài xế	Lệnh đã có đầy đủ thông tin bắt buộc (điểm lấy/giao, khung giờ, loại container)
Coi lệnh là "đã xác nhận"	Tài xế đã xác nhận trong hệ thống, không chỉ qua tin nhắn miệng
Thực hiện lệnh thay đổi	Đã cập nhật lệnh gốc và có xác nhận lại từ tài xế
Đóng lệnh	Đã có xác nhận hoàn tất từ tài xế hoặc bằng chứng giao nhận liên quan

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Yêu cầu vận chuyển khẩn cấp ngoài giờ hành chính: điều phối viên trực vẫn phải nhập lệnh vào hệ thống ngay khi có thể, kể cả nhập bổ sung sau khi đã gọi điện phân công gấp, không để lệnh khẩn "chỉ có trong đầu". Tài xế không xác nhận được do khu vực mất sóng: điều phối viên gọi điện xác nhận trực tiếp, ghi chú lý do trong hệ thống, cập nhật lại ngay khi có sóng. Khách hàng thay đổi liên tục trong ngày: mỗi lần thay đổi đều phải cập nhật lệnh, không gộp nhiều thay đổi rồi cập nhật một lần cuối ngày — vì tài xế cần biết thông tin mới nhất ngay lúc đó.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ lệnh có đầy đủ thông tin ngay lần đầu	$\text{Lệnh không cần bổ sung thêm} \div \text{Tổng số lệnh}$	$\geq 90\%$
Tỷ lệ lệnh được xác nhận trong thời gian quy định	$\text{Lệnh xác nhận đúng hạn} \div \text{Tổng số lệnh}$	$\geq 95\%$
Tỷ lệ sai lệnh/bỏ sót chuyển	$\text{Lệnh bị sai hoặc bỏ sót} \div \text{Tổng số lệnh}$	Giảm dần theo tháng

Thời gian trung bình từ tiếp nhận đến phân công	Từ lúc nhận yêu cầu đến lúc gửi lệnh cho tài xế	≤ 30 phút trong giờ hành chính
---	---	--------------------------------

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Mẫu lệnh vận chuyển chuẩn, Checklist trước khi phân công (kiểm tra đầy đủ thông tin), Nhật ký thay đổi lệnh, Dashboard lệnh và tỷ lệ xác nhận đúng hạn.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi lệnh vận chuyển đều nằm trên một hệ thống tập trung, có đầy đủ thông tin bắt buộc và được xác nhận hai chiều trước khi thực hiện; thay đổi lệnh được cập nhật ngay khi phát sinh, không dồn lại; có dashboard theo dõi tỷ lệ lệnh đầy đủ/đúng hạn để cải thiện liên tục quy trình tiếp nhận.

14. Ví dụ thực tế của một công ty vận tải container

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

Một khách hàng gọi điện lúc 8 giờ sáng yêu cầu lấy container tại cảng Cát Lái, giao đến kho ở Bình Dương trước 14 giờ chiều cùng ngày. Trước khi áp dụng SOP, nhân viên kinh doanh ghi lại yêu cầu trong tin nhắn Zalo gửi điều phối viên, điều phối viên nhắn tin cho tài xế qua nhóm chat chung — không ai xác nhận rõ ràng, và đến 13 giờ mới phát hiện tài xế đang thực hiện một lệnh khác vì tin nhắn bị trôi giữa nhiều cuộc trò chuyện. Sau khi áp dụng SOP, yêu cầu được nhập ngay vào hệ thống lệnh vận chuyển với đầy đủ thông tin, điều phối viên phân công cho tài xế còn trống lịch, tài xế xác nhận trong vòng 10 phút — toàn bộ quá trình từ tiếp nhận đến xác nhận mất chưa đến 25 phút, thay vì phát hiện sự cố lúc gần đến giờ giao như trước.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi yêu cầu vận chuyển được nhập vào hệ thống lệnh tập trung ngay khi tiếp nhận, không giữ lại trong tin nhắn cá nhân.
- [] Lệnh vận chuyển có đầy đủ các trường bắt buộc trước khi phân công cho tài xế.
- [] Tài xế xác nhận nhận lệnh trong thời gian quy định, có ghi nhận trong hệ thống.
- [] Mọi thay đổi lệnh được cập nhật ngay khi phát sinh và có xác nhận lại từ tài xế.
- [] Không có lệnh "treo" chưa ai xác nhận khi gần đến giờ thực hiện.
- [] Lệnh được đóng đúng quy trình sau khi hoàn tất, có bằng chứng liên quan.
- [] Có dashboard theo dõi tỷ lệ lệnh đầy đủ và xác nhận đúng hạn, được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý lệnh vận chuyển tập trung — bộ công cụ đi kèm SOP này.

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.