

SOP: Bảng chứng giao nhận và chứng từ chuyển

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-04-16 06:49:00

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

1. Tên SOP

SOP-POD-05 — Bảng chứng giao nhận và chứng từ chuyển (ngành vận tải đường bộ & container)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi chuyến vận chuyển đều có đầy đủ bằng chứng giao nhận — biên bản giao nhận, phiếu EIR, ảnh seal, xác nhận của khách hàng — được thu thập ngay tại hiện trường và lưu trữ tập trung, thay vì chỉ có lời nói của tài xế khi khách hàng phản ánh chậm hoặc thiếu hàng. SOP quy định cách thu thập từng loại bằng chứng theo từng mốc trong chuyến, cách lưu trữ gắn với mã lệnh, và cách xử lý khi khách hàng phản ánh chậm hoặc tranh chấp — để công ty luôn có căn cứ khách quan đối chiếu khi cần.

Khách khiếu nại — công ty có gì để đối chiếu? Không có hồ sơ Chỉ có lời tài xế "chắc là do cảng chậm" → Phải chấp nhận bồi thường Có hồ sơ đầy đủ EIR ghi rõ giờ tại cảng + ảnh chụp thời gian chờ → Giải thích rõ ràng, khách quan

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ bằng chứng phát sinh trong một chuyến vận chuyển container: biên bản giao nhận tại điểm giao, phiếu EIR tại depot/cảng, ảnh chụp tình trạng seal/container, và xác nhận từ khách hàng khi cần. Không bao gồm việc theo dõi trạng thái container theo thời gian thực (thuộc SOP-CTN-03).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Biên bản giao nhận	Văn bản xác nhận hàng hóa/container đã được giao tại điểm đến, có chữ ký người nhận.

EIR (Equipment Interchange Receipt)	Phiếu giao nhận container giữa các bên tại depot/cảng, ghi tình trạng container tại thời điểm giao/nhận.
Ảnh seal	Ảnh chụp niêm phong (seal) container tại thời điểm giao, dùng làm bằng chứng container chưa bị mở trái phép trong quá trình vận chuyển.
Xác nhận khách hàng về chậm	Văn bản/tin nhắn từ khách hàng xác nhận lý do chậm trễ không thuộc trách nhiệm của công ty vận tải (ví dụ khách hàng chưa sẵn sàng nhận hàng).
Hồ sơ chuyển	Tập hợp toàn bộ bằng chứng và chứng từ liên quan đến một chuyển, gắn với mã lệnh vận chuyển.

5. Vai trò tham gia

Tài xế	Thu thập bằng chứng tại từng mốc (biên bản, EIR, ảnh seal) ngay khi phát sinh.
Người nhận tại điểm đến	Xác nhận và ký biên bản giao nhận.
Điều phối viên	Giám sát hồ sơ chuyển đầy đủ trước khi đóng lệnh, xử lý khi thiếu bằng chứng.
Nhân viên chứng từ	Lưu trữ và tra cứu hồ sơ chuyển khi cần đối chiếu hoặc xử lý khiếu nại.
Quản lý vận hành	Rà soát tỷ lệ chuyển có đầy đủ hồ sơ, xử lý các trường hợp tranh chấp nghiêm trọng.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Tài xế | Người nhận | Điều phối viên | Nhân viên chứng từ | Quản lý vận hành

Thu thập biên bản giao nhận và ảnh seal | R/A | C | I | I | I

Ký xác nhận biên bản giao nhận | C | R/A | I | I | I

Thu thập EIR tại depot/cảng | R/A | I | I | I | I

Kiểm tra hồ sơ chuyển đầy đủ trước khi đóng lệnh | I | I | I | R/A | I | I

Lưu trữ và tra cứu hồ sơ chuyển | I | I | I | I | R/A | I

Xử lý khiếu nại dựa trên đối chiếu hồ sơ | I | I | I | C | R | A

7. Dữ liệu đầu vào

Lệnh vận chuyển liên quan (từ SOP-DISPATCH-01), thông tin người nhận dự kiến tại điểm đến, quy định về loại bằng chứng bắt buộc theo từng loại chuyển (nội địa/quốc tế, có seal/không).

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Xác định loại bằng chứng cần thu thập cho chuyển. Dựa trên loại chuyển (giao hàng, lấy/trả container rỗng), điều phối viên xác định trước những bằng chứng bắt buộc.

Bước 2 — Tài xế chụp ảnh seal trước khi vận chuyển. Với container có hàng, chụp ảnh tình trạng seal ngay khi nhận, làm căn cứ đối chiếu tại điểm giao.

Bước 3 — Thu thập EIR tại depot/cảng. Mỗi lần giao nhận container tại depot hoặc cảng, tài xế lấy phiếu EIR, chụp ảnh lưu ngay.

Bước 4 — Kiểm đếm và lập biên bản giao nhận tại điểm đến. Tài xế và người nhận cùng kiểm tra tình trạng seal/hàng hóa, lập biên bản giao nhận có chữ ký hai bên.

Bước 5 — Chụp ảnh hiện trường khi giao. Ngoài chữ ký, chụp ảnh container/hàng hóa tại điểm giao làm bằng chứng bổ sung.

Bước 6 — Nộp hồ sơ chuyển về điều phối viên trong ngày. Toàn bộ bằng chứng (biên bản, EIR, ảnh) được nộp lại hoặc đồng bộ qua app ngay trong ngày thực hiện chuyển.

Bước 7 — Điều phối viên kiểm tra đủ hồ sơ trước khi đóng lệnh. Nếu thiếu bất kỳ bằng chứng bắt buộc nào, liên hệ tài xế bổ sung trước khi đóng lệnh.

Bước 8 — Lưu trữ hồ sơ chuyển gắn với mã lệnh. Nhân viên chứng từ lưu trữ tập trung, đảm bảo tra cứu được ngay khi cần theo mã lệnh.

Bước 9 — Xử lý khiếu nại dựa trên đối chiếu hồ sơ. Khi khách hàng phản ánh chậm/thiếu/sai, tra cứu hồ sơ chuyển liên quan, đối chiếu trước khi phản hồi khách hàng.

Bốn loại bằng chứng cho một hồ sơ chuyển Ảnh seal Phiếu EIR Biên bản ký nhận Ảnh hiện trường = Hồ sơ chuyển hoàn chỉnh, lưu trữ theo mã lệnh, tra cứu bất kỳ lúc nào

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Đóng lệnh vận chuyển	Đã có đầy đủ bằng chứng bắt buộc (biên bản/EIR/ảnh) theo loại chuyển
Ghi nhận "giao thành công"	Có chữ ký người nhận và ảnh hiện trường
Đóng một khiếu nại	Đã đối chiếu với hồ sơ chuyển, có kết luận rõ ràng
Chấp nhận thiếu bằng chứng	Có lý do chính đáng (ví dụ mất sóng), được điều phối viên xác nhận

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Điểm giao hàng không có người đủ thẩm quyền ký nhận: tài xế chụp ảnh hàng đã để đúng vị trí quy định, ghi rõ lý do không có chữ ký, liên hệ lại trong ngày để xác nhận bổ sung. Seal bị hỏng/rách trước khi giao: lập biên bản riêng ngay tại hiện trường với người nhận, chụp ảnh rõ tình trạng, báo ngay điều phối viên, không tiếp tục coi là giao hàng bình thường. Hệ thống app mất kết nối tại khu vực không có sóng: tài xế lưu ảnh/biên bản giấy, đồng

bộ lại ngay khi có kết nối, ghi chú thời điểm thực tế xảy ra.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ chuyển có đầy đủ hồ sơ bằng chứng	Chuyển đủ hồ sơ ÷ Tổng số chuyển	≥ 97%
Thời gian nộp hồ sơ sau khi hoàn tất chuyển	Từ lúc hoàn tất đến lúc nộp/đồng bộ hồ sơ	≤ trong ngày
Tỷ lệ khiếu nại xử lý dựa trên hồ sơ đối chiếu	Khiếu nại có đối chiếu hồ sơ ÷ Tổng số khiếu nại	100%
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

Mẫu biên bản giao nhận, Checklist thu thập bằng chứng theo chuyển, Nhật ký EIR và ảnh seal, Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ và khiếu nại.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi chuyển vận chuyển đều có hồ sơ bằng chứng đầy đủ, lưu trữ tập trung và tra cứu được theo mã lệnh; khiếu nại của khách hàng được xử lý dựa trên đối chiếu bằng chứng khách quan, không dựa trên lời nói; có dashboard theo dõi tỷ lệ hồ sơ đầy đủ để cải thiện liên tục.

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 phản ánh container giao chậm 6 tiếng so với cam kết, yêu cầu bồi thường. Trước khi áp dụng SOP, công ty không có gì để đối chiếu ngoài lời giải thích của tài xế, phải chấp nhận một phần yêu cầu bồi thường để giữ quan hệ. Sau khi áp dụng SOP, nhân viên chứng từ tra cứu hồ sơ chuyển, thấy EIR tại cảng ghi rõ giờ lấy container đã trễ do chính cảng xử lý thủ tục chậm, kèm ảnh chụp thời gian chờ tại cổng — công ty có căn cứ rõ ràng để giải thích với khách hàng và không phải bồi thường cho nguyên nhân không thuộc trách nhiệm của mình.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi chuyển có seal được chụp ảnh trước khi vận chuyển và tại điểm giao.
- [] EIR được thu thập đầy đủ tại mỗi lần giao nhận container ở depot/cảng.
- [] Biên bản giao nhận có chữ ký người nhận cho mọi chuyển giao hàng.
- [] Hồ sơ chuyển được nộp/đồng bộ trong ngày, không dồn lại.
- [] Điều phối viên kiểm tra đủ hồ sơ trước khi đóng lệnh.

- [] Hồ sơ chuyển được lưu trữ tập trung, tra cứu được theo mã lệnh.
- [] Khiếu nại luôn được xử lý dựa trên đối chiếu hồ sơ, không dựa trên phỏng đoán.

Xem thêm: Bộ công cụ bằng chứng giao nhận và chứng từ chuyển — 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.