

Bộ công cụ bằng chứng giao nhận và chứng từ chuyển

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-04-18 07:06:00

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 bằng chứng giao nhận và chứng từ chuyển

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

1. Danh mục biểu mẫu

1	Mẫu biên bản giao nhận	Tại điểm giao hàng của mỗi chuyển
2	Checklist thu thập bằng chứng theo chuyển	Trước khi đóng lệnh vận chuyển
3	Nhật ký EIR và ảnh seal	Mỗi lần giao nhận container tại depot/cảng
4	Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ và khiếu nại	Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Mẫu biên bản giao nhận chuẩn hóa cách xác nhận giao hàng tại hiện trường; Checklist là bước chặn cuối trước khi đóng lệnh, tránh thiếu bằng chứng; Nhật ký EIR/ảnh seal lưu lại bằng chứng khách quan tại depot/cảng; Dashboard giúp quản lý vận hành phát hiện sớm tuyến/tài xế nào thường thiếu hồ sơ.

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

Mẫu biên bản giao nhận	Tài xế	Người nhận	Điều phối viên

Checklist thu thập bằng chứng	Tài xế	Điều phối viên	Điều phối viên
Nhật ký EIR và ảnh seal	Tài xế	Nhân viên chứng từ	Nhân viên chứng từ
Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ	Nhân viên chứng từ	Quản lý vận hành	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Tên người nhận phải ghi rõ, không ghi chung chung "bảo vệ" hoặc "nhân viên kho". Ảnh seal phải chụp rõ số seal và tình trạng nguyên vẹn, chụp cả trước và sau vận chuyển để đối chiếu. Thời gian trên biên bản ghi theo giờ thực tế tại hiện trường, không ghi theo giờ báo cáo lại.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

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

Mã lệnh | Điểm giao | Người nhận | Số seal | Giờ giao thực tế | Có đủ hồ sơ?
LVC-2026-0812 | Kho Bình Dương | Trần Văn Hùng | SL-88231 | 12:10 | Có

6. Quy tắc validation

Không ghi nhận "giao thành công" nếu thiếu chữ ký người nhận hoặc ảnh hiện trường. Không đóng lệnh vận chuyển khi thiếu EIR bắt buộc (đối với chuyển có giao nhận container tại depot/cảng). Mọi trường hợp seal bất thường phải có biên bản riêng trước khi xử lý tiếp.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ chuyển có đầy đủ hồ sơ = Chuyển đủ bằng chứng bắt buộc ÷ Tổng số chuyển × 100%. Thời gian nộp hồ sơ trung bình = Tổng thời gian từ hoàn tất chuyển đến nộp hồ sơ ÷ Số chuyển. Tỷ lệ khiếu nại xử lý dựa trên hồ sơ = Khiếu nại có đối chiếu ÷ Tổng số khiếu nại × 100%.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ và khiếu nại bên dưới.

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

Excel: sheet Master_Data lưu danh sách chuyển và trạng thái hồ sơ, sheet Nhap_lieu ghi chi tiết EIR/ảnh seal (dán link ảnh lưu trên Drive dùng chung). ERP/app tài xế: tài xế ký nhận và chụp ảnh trực tiếp trên app, dữ liệu tự động gán với mã lệnh và đồng bộ về hệ thống trung tâm.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi chuyển trong tuần gần nhất đều có hồ sơ bằng chứng tra cứu được; Checklist thu thập bằng chứng được áp dụng cho 100% chuyển; Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát vận hành.

Checklist thu thập bằng chứng theo chuyển

Dùng trước khi điều phối viên đóng một lệnh vận chuyển đã hoàn tất.
Người lập: Tài xế · Người kiểm tra: Điều phối viên · Người phê duyệt: Điều phối viên

Checklist trước khi đóng lệnh

1	Ảnh seal trước khi vận chuyển đã chụp và lưu chưa?	[]
2	EIR tại depot/cảng (nếu có) đã thu thập chưa?	[]
3	Biên bản giao nhận đã có chữ ký người nhận chưa?	[]
4	Ảnh hiện trường tại điểm giao đã chụp chưa?	[]
5	Nếu seal bất thường, đã lập biên bản riêng chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

3	Biên bản giao nhận tại kho Bình Dương có chữ ký Trần Văn Hùng?	(đúng)

Checklist bổ sung — khi có khiếu nại

- [] Đã tra cứu hồ sơ chuyển liên quan trước khi phản hồi khách hàng.
- [] Đối chiếu thời gian, số lượng, tình trạng seal với dữ liệu khách hàng phản ánh.
- [] Đã ghi kết luận rõ ràng (đúng/sai/cần bồi thường) vào hồ sơ khiếu nại.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist trước khi đóng lệnh đều đạt ((đúng)); mọi khiếu nại đều được xử lý dựa trên đối chiếu hồ sơ chuyển, không dựa trên phỏng đoán.

Template & Field Guide — Bộ công cụ bằng chứng giao nhận và chứng từ chuyển

§1. Mẫu biên bản giao nhận

Người lập: Tài xế · Người kiểm tra: Người nhận · Người phê duyệt: Điều phối viên

Mã lệnh	(*)	Text

Điểm giao	(*)	Địa chỉ
Tên người nhận	(*)	Text
Số seal (nếu có)		Text
Giờ giao thực tế	(*)	HH:MM
Chữ ký người nhận	(*)	Ảnh/chữ ký điện tử
Ảnh hiện trường	(*)	Tối thiểu 1 ảnh
Ghi chú sai lệch (nếu có)		Text tự do

Ví dụ minh họa:

LVC-2026-0812	Kho Bình Dương	Trần Văn Hùng	SL-88231	12:10

§2. Nhật ký EIR và ảnh seal

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

Mã lệnh	(*)	Text
Địa điểm (depot/cảng)	(*)	Text
Số phiếu EIR	(*)	Text
Tình trạng container ghi trên EIR	(*)	Text
Số seal trước vận chuyển		Text
Số seal sau vận chuyển		Text
Có bất thường?	(*)	Có / Không

Ví dụ minh họa:

Mã lệnh | Địa điểm | Số EIR | Seal trước | Seal sau | Bất thường?
LVC-2026-0812 | Cảng Cát Lái | EIR-77452 | SL-88231 | SL-88231 | Không

Validation: nếu số seal trước và sau khác nhau mà không có biên bản giải trình kèm theo, hồ sơ chuyển được coi là chưa hoàn tất.

Dashboard tỷ lệ hồ sơ đầy đủ và khiếu nại — Mô tả thiết kế

Người lập: Nhân viên chứng từ · Người kiểm tra: Quản lý vận hành · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Quản lý vận hành, Nhân viên chứng từ, Điều phối viên.

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

1. Mục tiêu

Cho quản lý vận hành thấy ngay tuyến/tài xế nào thường xuyên thiếu hồ sơ, và tỷ lệ khiếu nại được xử lý dựa trên

bằng chứng khách quan — để cải thiện trước khi mất uy tín với khách hàng.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tỷ lệ chuyển có đầy đủ hồ sơ, số khiếu nại đang mở, thời gian xử lý khiếu nại trung bình.

Hàng 2 — Bảng chuyển thiếu hồ sơ: liệt kê các chuyển chưa đủ bằng chứng, cần bổ sung ngay.

Hàng 3 — Danh sách khiếu nại đang xử lý: kèm kết luận đối chiếu hồ sơ.

Hàng 4 — Xu hướng tỷ lệ hồ sơ đầy đủ theo tài xế/tuyến: giúp xác định cần đào tạo lại tài xế nào.

3. Nguồn dữ liệu

Mẫu biên bản giao nhận, Checklist thu thập bằng chứng theo chuyển, Nhật ký EIR và ảnh seal.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan chất lượng hồ sơ. 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 tuyến/tài xế cần cải thiện.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi chuyển trong kỳ đều có dữ liệu hồ sơ 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 hành liên tiếp mà không phát sinh tranh cãi về "có giao đủ hàng đúng thời gian hay không".

Xem thêm: SOP: Bằng chứng giao nhận và chứng từ chuyển — quy trình đi kèm bộ công cụ 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.