

SOP: Quản lý trạng thái đơn hàng và giao nhận

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-02 09:13:00

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 Dashboard cho doanh nghiệp phân phối: 1 màn hình, 4 nhóm KPI — dùng cho Kinh doanh khu vực, Kế hoạch, Kho, Giao nhận, Kế toán và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5871 — Quản lý trạng thái đơn hàng và giao nhận (ngành Phân phối)

2. Mục đích

Mọi đơn hàng có trạng thái minh bạch, đúng thực tế và đồng bộ cho kinh doanh, giao nhận và đại lý — giảm khiếu nại và giao lại.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "quản lý trạng thái đơn hàng và giao nhận" trong doanh nghiệp phân phối nhiều cấp đại lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Trạng thái đơn	Giai đoạn hiện tại của đơn trong luồng xử lý
Giao một phần	Giao thiếu số lượng, phần còn lại chờ lần sau
Đổi lịch giao	Dời ngày giao theo yêu cầu của đại lý
POD	Bằng chứng giao hàng có ký nhận
Khiếu nại	Phản ánh sai lệch về số lượng, hàng hóa, chứng từ

SLA giao hàng	Thời hạn xử lý tối đa của từng trạng thái
---------------	---

5. Vai trò tham gia

Kinh doanh khu vực	Tiếp nhận yêu cầu đại lý, truyền đạt trạng thái chính xác
Kế hoạch	Điều phối thứ tự soạn hàng theo mức phục vụ
Kho & Giao nhận	Cập nhật trạng thái thực tế, giao hàng và thu POD
Kế toán	Đối chứng đơn – giao – hóa đơn để ghi nhận doanh thu
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách SLA và xử lý khiếu nại lớn

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Kinh doanh | Kế hoạch | Kho & Giao nhận | Kế toán | CEO/BOD

Định nghĩa trạng thái và SLA | C | C | R | C | A

Cập nhật trạng thái đơn | I | C | R/A | I | I

Xử lý giao một phần, đổi lịch | R | C | R/A | I | I

Thu POD và xử lý khiếu nại | C | I | R/A | C | I

Đo OTIF và cải tiến | C | C | R | C | A

7. Dữ liệu đầu vào

- Danh mục trạng thái chuẩn và SLA từng chuyển tiếp.
- Đơn hàng và kế hoạch giao theo ngày.
- Thông tin POD từ đội giao nhận.
- Danh sách khiếu nại của đại lý.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Định nghĩa bộ trạng thái chuẩn. Thống nhất danh mục trạng thái (nhận đơn, soạn hàng, đang giao, giao đủ, giao một phần, đổi lịch, trả hàng, hoàn tất) và SLA từng bước.

Bước 2 — Cấu hình cập nhật tự động. Trạng thái sinh ra từ thao tác thực tế của kho và giao nhận, không nhập tay hai nơi.

Bước 3 — Mở trạng thái cho đại lý xem. Đại lý và kinh doanh theo dõi cùng một trạng thái qua portal, không hỏi qua điện thoại.

Bước 4 — Quy trình giao một phần và đổi lịch. Mọi giao một phần/đổi lịch phải có phê duyệt, ghi lý do và ngày

giao lại kế hoạch.

Bước 5 — Gắn POD và xử lý khiếu nại. Mỗi chuyển giao có POD; khiếu nại xử lý trong SLA 48 giờ và quy về nguyên nhân.

Bước 6 — Đo OTIF và cải tiến. Hàng tuần đo OTIF, tỷ lệ giao lại, thời gian xử lý khiếu nại; cải tiến điểm nghẽn.

Quy trình quản lý đơn hàng và giao nhận 1 Tiếp nhận Đơn hàng 2 Tồn kho, giá Giao hàng 3 Theo dõi OTIF, trạng thái Quy trình quản lý đơn hàng và giao nhận

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Sau khi cấu hình	Trạng thái đơn mẫu chạy đúng luồng đầu cuối
Khi giao một phần/đổi lịch	Có phê duyệt và lịch giao lại
Sau mỗi chuyển giao	POD đính kèm đơn trong ngày
Hàng tuần	OTIF và khiếu nại trong ngưỡng

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Đơn bị giữ do công nợ: Kế toán phê duyệt giữ/thả đơn theo hạn mức; trạng thái hiển thị rõ lý do cho kinh doanh.
- Đại lý từ chối nhận hàng: Ghi nhận trả hàng kèm ảnh và lý do, xử lý theo chính sách đổi trả.
- Khiếu nại quá SLA: Leo thang lên CEO/BOD, bồi thường/nghiệm thu theo quy định.

11. KPI cần theo dõi

Các mức KPI dưới đây là mục tiêu tham khảo, doanh nghiệp cần điều chỉnh theo quy mô.

Đơn có trạng thái đồng bộ	Đơn chạy đúng luồng trạng thái / tổng đơn	100%
OTIF	Đơn giao đủ và đúng hạn / tổng đơn	≥ 95%
Khiếu nại xử lý trong 48h	Khiếu nại đúng hạn / tổng khiếu nại	≥ 90%
Tỷ lệ giao lại	Đơn phải giao lại / tổng đơn	≤ 3%

Bộ KPI theo dõi: trạng thái đơn hàng và giao nhận Tỷ lệ đơn đúng trạng thái Đơn đúng / Tổng ≥ 95% OTIF Giao đúng hạn/đủ / Tổng ≥ 90% Đơn thất lạc Thất lạc / Tổng ≤ 1% Thời gian giao Từ đơn đến giao ≤ 2 ngày Cập nhật theo kỳ đánh giá KPI của doanh nghiệp Bộ KPI theo dõi: trạng thái đơn hàng và giao nhận

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Bộ định nghĩa trạng thái và SLA được duyệt.

- POD theo từng chuyến giao.
- Sổ theo dõi khiếu nại và kết quả xử lý.
- Báo cáo OTIF hàng tuần.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ theo dõi trạng thái đơn hàng và giao nhận.)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Kinh doanh và đại lý xem cùng một trạng thái đơn.
- Khiếu nại giảm, xử lý đúng SLA.
- OTIF được đo và cải tiến liên tục.

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 Doanh nghiệp phân phối 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 trạng thái đơn hàng và giao nhận không đạt chuẩn — con số điển hình với đa số doanh nghiệp lần đầu chuẩn hóa. Tháng thứ hai, sau khi gán Trưởng bộ phận Điều phối 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 đơn đúng trạng thái đạt hướng $\geq 95\%$, OTIF đạt hướng $\geq 90\%$. 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

- ☐ Bộ trạng thái chuẩn đã được duyệt.
- ☐ Trạng thái sinh tự động từ thao tác thực.
- ☐ Đại lý xem được trạng thái đơn.
- ☐ Giao một phần/đổi lịch có phê duyệt.
- ☐ POD thu đủ trong ngày.
- ☐ OTIF đo hàng tuần.

16. Sai lầm thường gặp khi áp dụng SOP

Hầu hết thất bại khi triển khai trạng thái đơn hàng và giao nhận 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 trạng thái đơn hàng và giao nhận trên file riêng rồi "sau" lên hệ thống, dữ liệu lệch nhau giữa các bộ phận.
Bỏ qua bước tiếp nhận	Không đơn hàng khiến bước sau (tồn kho, giá) phải làm lại từ đầu và kéo dài thời gian xử lý.
Không ai chịu trách nhiệm	Chưa chỉ định Trưởng bộ phận Điều phối 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 đơn hàng và giao nhận gắn với một module và một bảng chứng dữ liệu cụ thể:

Tiếp nhận	Sản phẩm (Product) / Danh mục	trạng thái đơn hàng và giao nhận, trạng thái, người sở hữu	Trưởng bộ phận Điều phối
Tồn kho, giá	Nhân sự - Phân quyền	Log phê duyệt, thẩm quyền duyệt	Quản lý cấp trung
Theo dõi	Báo cáo / Dashboard	KPI theo trạng thái đơn hàng và giao nhận 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 (trạng thái đơn hàng và giao nhận 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.V.01.01 - Marketing & Phát triển Kênh Phân phối trình bày chi tiết cách thiết lập luồng này cho Doanh nghiệp phân phối.

18. Lộ trình áp dụng 30–60–90 ngày

--	--	--

Ngày 1–30	Rà soát trạng thái đơn hàng và giao nhận hiện có, chốt quy tắc dữ liệu, chỉ định Trưởng bộ phận Điều phối 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 trạng thái đơn hàng và giao nhận?

Theo SOP này, Trưởng bộ phận Điều phối 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, Trưởng bộ phận Điều phối 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 đơn hàng và giao nhận 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 theo dõi trạng thái đơn hàng và giao nhận .

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.