

SOP: Quản trị công nợ và lợi nhuận theo kênh phân phối

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-03 01:30:00

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-5872 — Quản trị công nợ và lợi nhuận theo kênh phân phối (ngành Phân phối)

2. Mục đích

Doanh thu của kênh nào cũng được tính đủ chi phí thật — công nợ minh bạch, lợi nhuận kênh đúng để quyết định ưu tiên đầu tư.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "quản trị công nợ và lợi nhuận theo kênh phân phối" trong doanh nghiệp phân phối nhiều cấp đại lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

AR	Công nợ phải thu từ đại lý
Hạn mức tín dụng	Trần dư nợ cho phép của từng đại lý
Quá hạn	Nợ vượt số ngày tín dụng được cấp
Nợ xấu	Khoản dự kiến không thu hồi được
Rebate & trả hàng	Các khoản giảm trừ doanh thu của kênh

Lợi nhuận sau điều chỉnh	LN trừ toàn bộ giảm trừ và chi phí phục vụ kênh
--------------------------	---

5. Vai trò tham gia

Kinh doanh khu vực	Chịu trách nhiệm thu hồi và đề xuất hạn mức đại lý
Kế hoạch	Cung cấp dữ liệu rebate, trả hàng theo kênh
Kho & Giao nhận	Cung cấp chi phí logistics theo tuyến giao
Kế toán	Quản lý AR, đối soát và tính lợi nhuận kênh
CEO/BOD	Phê duyệt hạn mức, xử lý nợ xấu và chiến lược kênh

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

Gán hạn mức tín dụng | R | C | I | C | A

Chặn đơn vượt hạn mức | C | I | I | R/A | I

Đối soát công nợ định kỳ | R | C | C | R/A | I

Tính lợi nhuận kênh sau điều chỉnh | C | R | C | R/A | I

Xử lý nợ quá hạn, nợ xấu | R | I | I | R | A

7. Dữ liệu đầu vào

- Danh sách đại lý với hạn mức và điều khoản thanh toán.
- Doanh thu, rebate, trả hàng theo kênh.
- Chi phí logistics và chi phí phục vụ theo đại lý.
- Sổ công nợ chi tiết theo hóa đơn.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Gán hạn mức tín dụng theo cấp đại lý. Mỗi đại lý có trần dư nợ và số ngày tín dụng dựa trên lịch sử và phân cấp.

Bước 2 — Kiểm soát đơn vượt hạn mức. Hệ thống chặn đơn vượt trần; ngoại lệ phải có phê duyệt và kế hoạch trả nợ.

Bước 3 — Đối soát công nợ định kỳ. Hàng tháng đối chiếu công nợ với đại lý, xác nhận số dư và thanh toán sắp đến hạn.

Bước 4 — Tính lợi nhuận kênh sau điều chỉnh. LN kênh = Doanh thu – giá vốn – rebate – trả hàng – logistics –

chi phí phục vụ – dự phòng nợ xấu.

Bước 5 — Theo dõi quá hạn và nợ xấu. Cảnh báo theo ngưỡng tuổi nợ; trình duyệt xử lý nợ xấu theo quy định.

Bước 6 — Báo cáo và quyết định ưu tiên kênh. Hàng tháng báo cáo LN kênh; CEO/BOD quyết định đầu tư, giữ hoặc thu hẹp kênh.

Quy trình quản lý công nợ và lợi nhuận kênh 1 Theo dõi Công nợ theo kênh 2 Chi phí theo kênh Tính biên 3 Dashboard DSO, nợ quá hạn Quy trình quản lý công nợ và lợi nhuận kênh

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Khi gán hạn mức	Có căn cứ lịch sử và được CEO/BOD duyệt
Khi tạo đơn	Đơn vượt hạn mức bị chặn hoặc có duyệt ngoại lệ
Cuối tháng	Công nợ đối soát khớp với xác nhận đại lý
Trước ghi nhận nợ xấu	Đủ hồ sơ và phê duyệt theo quy định

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Đại lý lớn tạm vượt hạn mức: CEO/BOD duyệt ngoại lệ kèm kế hoạch trả và thời hạn cụ thể.
- Tranh chấp số liệu rebate: Treo phần tranh chấp, đối chiếu theo chương trình đã mã hóa, không làm sai toàn bộ số dư.
- Nợ có dấu hiệu mất khả năng thu: Lập hồ sơ trình xử lý nợ xấu, dừng cấp tín dụng mới.

11. KPI cần theo dõi

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

Công nợ quá hạn	Nợ quá hạn / tổng nợ	$\leq 10\%$
DSO theo kênh	Số ngày thu tiền bình quân theo kênh	Giảm 20% trong 6 tháng
Tỷ lệ nợ xấu	Nợ xấu / doanh thu	$\leq 1\%$
Lợi nhuận kênh sau điều chỉnh	Biên LN từng kênh báo cáo hàng tháng	Theo ngưỡng cảnh báo từng kỳ

Bộ KPI theo dõi: công nợ và lợi nhuận kênh $DSO (Nợ/DT) \times \text{ngày} \leq 45 \text{ ngày}$ Nợ quá hạn $Nợ \text{ quá hạn} / \text{Tổng} \leq 10\%$ Biên lợi nhuận kênh $(DT - \text{chi phí})/DT \geq 15\%$ Thu hồi đúng $\text{Thu đúng hạn} / \text{Tổng} \geq 90\%$ Cập nhật theo kỳ đánh giá KPI của doanh nghiệp Bộ KPI theo dõi: công nợ và lợi nhuận kênh

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Bảng hạn mức tín dụng được duyệt.

- Biên bản đối soát công nợ với đại lý.
- Bảng tính lợi nhuận kênh sau điều chỉnh.
- Hồ sơ xử lý nợ quá hạn, nợ xấu.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ quản trị công nợ và lợi nhuận kênh .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Công nợ theo đại lý minh bạch, đúng hạn mức.
- Lợi nhuận từng kênh phản ánh chi phí thật.
- Quyết định đầu tư kênh dựa trên số liệu.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng dựa trên số liệu phòng 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 công nợ và lợi nhuận theo kênh không đạt chuẩn — con số điển hình với đa số doanh nghiệp lần đầu chuẩn hóa. Tháng thứ hai, sau khi gán Kế toán quản trị 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: DSO đạt hướng ≤ 45 ngày, Nợ quá hạn đạt hướng $\leq 10\%$. 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

- ☐ Mọi đại lý có hạn mức tín dụng được duyệt.
- ☐ Đơn vượt hạn mức bị chặn hoặc có duyệt.
- ☐ Công nợ đối soát khớp đại lý hàng tháng.
- ☐ LN kênh tính đủ giảm trừ và chi phí phục vụ.
- ☐ Nợ quá hạn cảnh báo theo ngưỡng.
- ☐ Báo cáo kênh trình CEO/BOD hàng tháng.

16. Sai lầm thường gặp khi áp dụng SOP

Hầu hết thất bại khi triển khai công nợ và lợi nhuận theo kênh 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 công nợ và lợi nhuận theo kênh trên file riêng rồi "sau" lên hệ thống, dữ liệu lệch nhau giữa các bộ phận.
Bỏ qua bước theo dõi	Không công nợ theo kênh khiến bước sau (chi phí theo kênh) phải làm lại từ đầu và kéo dài thời gian xử lý.
Không ai chịu trách nhiệm	Chưa chỉ định Kế toán quản trị 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 công nợ và lợi nhuận kênh gắn với một module và một bằng chứng dữ liệu cụ thể:

Theo dõi	Sản phẩm (Product) / Danh mục	công nợ và lợi nhuận theo kênh, trạng thái, người sở hữu	Kế toán quản trị
Chi phí theo kênh	Nhân sự - Phân quyền	Log phê duyệt, thẩm quyền duyệt	Quản lý cấp trung
Dashboard	Báo cáo / Dashboard	KPI theo công nợ và lợi nhuận theo kênh 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 (công nợ và lợi nhuận theo kênh 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 công nợ và lợi nhuận theo kênh hiện có, chốt quy tắc dữ liệu, chỉ định Kế toán quản trị 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 công nợ và lợi nhuận theo kênh?

Theo SOP này, Kế toán quản trị 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, Kế toán quản trị 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 công nợ và lợi nhuận kênh 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 trị công nợ và lợi nhuận kênh .

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.