

SOP: Phân bổ phí dịch vụ chung minh bạch

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-05 02:47:00

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

1. Tên SOP

SOP-CAM-03 — Phân bổ phí dịch vụ chung minh bạch (ngành cho thuê kho bãi, tương đương CAM - Common Area Maintenance)

2. Mục đích

Đảm bảo các khoản chi phí dịch vụ chung — điện, nước, bảo vệ, vệ sinh, chi phí quản lý chung — được phân bổ cho từng khách thuê theo một quy tắc minh bạch, nhất quán và có thể giải trình được, thay vì áp một con số ước lượng khiến khách thuê không hiểu vì sao hóa đơn của mình lại như vậy. SOP quy định cách xác định các khoản chi phí chung, quy tắc phân bổ theo diện tích/tỷ trọng sử dụng, và cách xử lý khi khách thuê thắc mắc hoặc tranh chấp hóa đơn — để giảm tranh chấp và tăng độ tin cậy trong quan hệ với khách thuê.

"Vì sao hóa đơn của tôi tăng 20%?" Không có bảng kê "Đó là mức phí chung tháng này" → Khách nghi ngờ, mất niềm tin
Có bảng kê chi tiết Bảo trì điện khu chung + tỷ lệ 16% → Khách chấp nhận ngay

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ chi phí dịch vụ chung phát sinh trong kỳ (thường theo tháng) cần phân bổ cho các khách thuê đang sử dụng diện tích trong cùng khu vực/tòa nhà. Bao gồm: điện khu vực chung, nước, bảo vệ, vệ sinh, bảo trì hạ tầng chung. Không bao gồm chi phí sử dụng riêng của từng khách thuê (điện/nước có đồng hồ riêng) — các khoản này tính trực tiếp theo tiêu thụ thực tế.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

--	--

Phí dịch vụ chung (CAM - Common Area Maintenance)	Các khoản chi phí vận hành khu vực chung mà mọi khách thuê cùng sử dụng, cần phân bổ theo quy tắc thống nhất.
Quy tắc phân bổ (Allocation Method)	Cách chia chi phí chung cho từng khách thuê, thường theo tỷ lệ diện tích thuê trên tổng diện tích khai thác.
Chi phí trực tiếp	Chi phí có thể gán thẳng vào một khách thuê cụ thể (điện/nước có đồng hồ riêng), không cần phân bổ.
Bảng kê phân bổ (Allocation Statement)	Văn bản minh bạch gửi khách thuê, giải thích cách tính phần chi phí chung họ phải trả.
Tranh chấp hóa đơn	Trường hợp khách thuê không đồng ý với số tiền phí dịch vụ chung trên hóa đơn, yêu cầu giải trình.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên vận hành kho	Tổng hợp các khoản chi phí dịch vụ chung thực tế phát sinh trong kỳ.
Kế toán/Hợp đồng	Áp dụng quy tắc phân bổ, lập bảng kê và hóa đơn cho từng khách thuê.
Quản lý kho	Phê duyệt quy tắc phân bổ, xử lý các trường hợp tranh chấp.
Nhân viên kinh doanh cho thuê	Giải thích quy tắc phân bổ cho khách thuê khi có thắc mắc.
CEO/BOD	Phê duyệt thay đổi quy tắc phân bổ, rà soát tổng chi phí dịch vụ chung định kỳ.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | NV vận hành kho | Kế toán/Hợp đồng | Quản lý kho | NV kinh doanh | CEO/BOD

Tổng hợp chi phí dịch vụ chung trong kỳ | R/A | I | I | I | I

Áp dụng quy tắc phân bổ và lập hóa đơn | I | R/A | I | I | I

Phê duyệt quy tắc phân bổ | C | C | R/A | I | I

Giải thích cho khách thuê khi có thắc mắc | I | C | I | R/A | I

Xử lý tranh chấp hóa đơn nghiêm trọng | I | C | R | C | A

Rà soát tổng chi phí dịch vụ chung định kỳ | C | R | A | I | I

7. Dữ liệu đầu vào

Hóa đơn/chứng từ chi phí dịch vụ chung thực tế trong kỳ (điện, nước, bảo vệ, vệ sinh), diện tích thuê của từng khách hàng đang hoạt động, quy tắc phân bổ đã được phê duyệt.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Xác định danh mục chi phí dịch vụ chung cần phân bổ. Quản lý kho và kế toán thống nhất danh mục: điện khu vực chung, nước, bảo vệ, vệ sinh, bảo trì hạ tầng — tách bạch với chi phí trực tiếp của từng khách thuê.

Bước 2 — Thiết lập quy tắc phân bổ nhất quán. Quy tắc phổ biến nhất là theo tỷ lệ diện tích thuê trên tổng diện tích đang khai thác (không tính diện tích trống), áp dụng giống nhau cho mọi khách thuê.

Bước 3 — Tổng hợp chi phí thực tế phát sinh trong kỳ. Nhân viên vận hành kho thu thập đầy đủ hóa đơn/chứng từ của các khoản chi phí dịch vụ chung trong tháng.

Bước 4 — Tính tổng chi phí dịch vụ chung của kỳ. Cộng dồn toàn bộ các khoản đã xác định ở Bước 1.

Bước 5 — Áp dụng quy tắc phân bổ cho từng khách thuê. Kế toán tính phần chi phí mỗi khách thuê phải trả = $(\text{Diện tích thuê} \div \text{Tổng diện tích đang khai thác}) \times \text{Tổng chi phí dịch vụ chung}$.

Bước 6 — Lập bảng kê phân bổ minh bạch. Với mỗi khách thuê, lập bảng kê ghi rõ tổng chi phí kỳ này, diện tích của khách thuê, tỷ lệ áp dụng và số tiền phải trả — không chỉ đưa ra một con số cuối cùng.

Bước 7 — Gửi bảng kê kèm hóa đơn cho khách thuê. Bảng kê được gửi cùng hóa đơn, giúp khách thuê tự đối chiếu và hiểu rõ cách tính.

Bước 8 — Xử lý thắc mắc/tranh chấp dựa trên bảng kê. Khi khách thuê thắc mắc, nhân viên kinh doanh dùng bảng kê để giải thích chi tiết, không chỉ nói "đó là mức phí chung".

Bước 9 — Rà soát tổng chi phí dịch vụ chung định kỳ. Quản lý kho và kế toán rà soát hàng quý, so sánh với các kỳ trước, phát hiện chi phí tăng bất thường cần kiểm soát.

Công thức phân bổ minh bạch $\text{Diện tích thuê} \div \text{Tổng diện tích khai thác} \times \text{Tổng chi phí dịch vụ chung} = \text{Số tiền phải trả}$ Áp dụng giống nhau cho mọi khách thuê — không có ngoại lệ không giải thích được

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Phát hành hóa đơn phí dịch vụ chung	Đã có bảng kê phân bổ chi tiết kèm theo, áp dụng đúng quy tắc đã duyệt
Thay đổi quy tắc phân bổ	Có phê duyệt của Quản lý kho, thông báo trước cho khách thuê hiện hữu
Giải quyết tranh chấp hóa đơn	Dựa trên đối chiếu bảng kê, có kết luận rõ ràng
Miễn/giảm phần phân bổ cho một khách thuê	Có lý do chính đáng, phê duyệt của CEO/BOD

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Khách thuê mới vào giữa kỳ: tính phân bổ theo số ngày thực tế sử dụng trong kỳ, không tính đủ tháng nếu chưa sử dụng đủ tháng. Chi phí đột biến trong kỳ (sửa chữa lớn khu vực chung): xem xét phân bổ dần qua nhiều kỳ

thay vì dồn vào một hóa đơn, có thông báo trước cho khách thuê. Khách thuê có diện tích đặc thù dùng nhiều dịch vụ chung hơn (ví dụ nhiều xe ra vào vào diện tích tương ứng): có thể áp dụng hệ số điều chỉnh riêng, cần phê duyệt của Quản lý kho và ghi rõ lý do.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ hóa đơn có bảng kê phân bổ đầy đủ	Hóa đơn có bảng kê ÷ Tổng số hóa đơn	100%
Tỷ lệ tranh chấp hóa đơn phí dịch vụ chung	Số tranh chấp ÷ Tổng số hóa đơn	Giảm dần theo quý
Thời gian xử lý tranh chấp	Từ lúc nhận thắc mắc đến lúc có kết luận	≤ 5 ngày làm việc
Biến động chi phí dịch vụ chung theo quý	So sánh tổng chi phí giữa các quý	Theo dõi xu hướng

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Bảng tổng hợp chi phí dịch vụ chung theo kỳ, Bảng kê phân bổ theo khách thuê, Nhật ký tranh chấp hóa đơn, Dashboard chi phí dịch vụ chung và tranh chấp.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi khách thuê nhận được bảng kê phân bổ minh bạch kèm hóa đơn; quy tắc phân bổ áp dụng nhất quán cho toàn bộ khách thuê; tranh chấp hóa đơn được xử lý nhanh dựa trên đối chiếu bảng kê; có dashboard theo dõi chi phí và tranh chấp để cải thiện liên tục.

14. Ví dụ thực tế của một doanh nghiệp cho thuê kho bãi

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

Một khách thuê nhận hóa đơn phí dịch vụ chung tăng 20% so với tháng trước mà không rõ lý do, gọi điện phàn nàn gay gắt. Trước khi áp dụng SOP, nhân viên kinh doanh chỉ có thể trả lời "đó là mức phí chung tháng này", khiến khách thuê càng nghi ngờ. Sau khi áp dụng SOP, nhân viên tra bảng kê phân bổ, thấy rõ nguyên nhân là chi phí bảo trì hệ thống điện khu vực chung phát sinh trong tháng, được phân bổ theo đúng tỷ lệ diện tích cho tất cả khách thuê — không phải riêng khách này bị tính sai. Khách thuê chấp nhận giải thích ngay vì có số liệu cụ thể để đối chiếu.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Danh mục chi phí dịch vụ chung được xác định rõ, tách bạch với chi phí trực tiếp.
- [] Có một quy tắc phân bổ thống nhất, áp dụng cho mọi khách thuê.

- ☐ Mọi hóa đơn phí dịch vụ chung đều kèm bảng kê phân bổ chi tiết.
- ☐ Nhân viên kinh doanh có đủ thông tin để giải thích khi khách thuê thắc mắc.
- ☐ Tranh chấp hóa đơn được xử lý dựa trên đối chiếu bảng kê, không phỏng đoán.
- ☐ Chi phí đột biến được xem xét phân bổ dần, có thông báo trước cho khách thuê.
- ☐ Có dashboard theo dõi chi phí dịch vụ chung và tranh chấp được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ phân bổ phí dịch vụ chung minh bạch — 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.