

SOP: Quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-07 04:21:00

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

1. Tên SOP

SOP-SLA-04 — Quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA (ngành cho thuê kho bãi)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi yêu cầu từ khách thuê — báo sự cố, yêu cầu sửa chữa, hỗ trợ vận hành — được tiếp nhận, phân công và theo dõi tập trung với cam kết thời gian phản hồi rõ ràng (SLA), thay vì chỉ nằm trong tin nhắn cá nhân giữa khách thuê và một nhân viên cụ thể. SOP quy định cách tiếp nhận yêu cầu, cách phân loại mức độ ưu tiên, cam kết SLA theo từng loại yêu cầu, và cách theo dõi đến khi hoàn tất — để khách thuê luôn biết yêu cầu của mình đang được xử lý đến đâu.

Nhấn cho một nhân viên quen — nhân viên nghỉ phép, ai xử lý? Không có ticket Nhân viên nghỉ phép Không ai khác biết yêu cầu → Chờ 3 ngày, khách bức xúc Có hệ thống ticket Gán ưu tiên tự động Đội trực sẵn sàng nhận → Phản hồi trong 1 giờ

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho mọi yêu cầu từ khách thuê liên quan đến vận hành: báo sự cố (điện, nước, an ninh), yêu cầu sửa chữa, yêu cầu hỗ trợ vận hành (VAS), yêu cầu thông tin về hợp đồng. Không bao gồm yêu cầu đàm phán lại điều khoản hợp đồng (thuộc SOP-LEASE-02).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

SLA (Service Level Agreement)	Cam kết thời gian phản hồi/xử lý cho từng loại yêu cầu, đã thỏa thuận hoặc công bố với khách thuê.
-------------------------------	--

Ticket	Một yêu cầu cụ thể từ khách thuê được ghi nhận vào hệ thống, có mã số để theo dõi.
Mức độ ưu tiên	Phân loại yêu cầu theo mức độ khẩn cấp (khẩn cấp/cao/trung bình/thấp), quyết định SLA áp dụng.
Thời gian phản hồi đầu tiên (First Response Time)	Thời gian từ lúc nhận yêu cầu đến lúc có phản hồi đầu tiên cho khách thuê, chưa nhất thiết là đã giải quyết xong.
Thời gian giải quyết (Resolution Time)	Thời gian từ lúc nhận yêu cầu đến lúc vấn đề được giải quyết hoàn toàn.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên tiếp nhận (CSKH/Vận hành)	Ghi nhận yêu cầu thành ticket ngay khi nhận được, phân loại mức độ ưu tiên.
Nhân viên vận hành kho	Xử lý các yêu cầu liên quan đến sự cố/sửa chữa, cập nhật tiến độ.
Quản lý kho	Giám sát tỷ lệ tuân thủ SLA, xử lý các yêu cầu bị trễ hoặc leo thang.
Nhân viên kinh doanh cho thuê	Thông báo lại khách thuê khi có tiến độ quan trọng hoặc yêu cầu cần thêm thông tin.
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách SLA chuẩn, rà soát mức độ hài lòng khách thuê định kỳ.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | NV tiếp nhận | NV vận hành kho | Quản lý kho | NV kinh doanh | CEO/BOD

Ghi nhận yêu cầu thành ticket | R/A | I | I | I | I

Phân loại mức độ ưu tiên | R | C | I | I | I

Xử lý yêu cầu theo SLA | I | R/A | I | I | I

Cập nhật tiến độ cho khách thuê | C | R | I | A | I

Giám sát tuân thủ SLA và xử lý trễ hạn | I | C | R/A | I | I

Phê duyệt chính sách SLA chuẩn | I | I | C | I | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Danh mục loại yêu cầu và SLA tương ứng đã công bố, thông tin liên hệ khách thuê, năng lực đội vận hành hiện có.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Công bố danh mục SLA theo loại yêu cầu. Quản lý kho xác định trước SLA cho từng loại (sự cố khẩn cấp: phản hồi trong 1 giờ; yêu cầu thường: trong 24 giờ), công bố cho khách thuê khi ký hợp đồng.

Bước 2 — Tiếp nhận và ghi nhận yêu cầu thành ticket. Ngay khi nhận được yêu cầu (điện thoại, tin nhắn, email), nhân viên tiếp nhận tạo ticket với mã số, không xử lý ngầm qua tin nhắn cá nhân.

Bước 3 — Phân loại mức độ ưu tiên. Dựa trên tính chất yêu cầu (an toàn, ảnh hưởng vận hành khách thuê), gán mức độ ưu tiên và SLA tương ứng.

Bước 4 — Phân công người xử lý. Ticket được chuyển đến đúng người/bộ phận phụ trách, có xác nhận tiếp nhận.

Bước 5 — Phản hồi đầu tiên trong thời gian SLA quy định. Người xử lý phản hồi khách thuê trong khung giờ SLA, dù chưa giải quyết xong, để khách thuê biết yêu cầu đã được tiếp nhận.

Bước 6 — Xử lý và cập nhật tiến độ. Trong quá trình xử lý, cập nhật trạng thái ticket, đặc biệt với các yêu cầu cần nhiều thời gian.

Bước 7 — Xác nhận hoàn tất với khách thuê. Khi vấn đề được giải quyết, thông báo lại khách thuê và đóng ticket, có xác nhận từ khách thuê nếu cần.

Bước 8 — Theo dõi và cảnh báo ticket sắp/đã trễ SLA. Quản lý kho giám sát các ticket đang gần hoặc đã vượt SLA, can thiệp kịp thời.

Bước 9 — Rà soát tỷ lệ tuân thủ SLA và mức độ hài lòng định kỳ. Tổng hợp hàng tháng, phân tích loại yêu cầu nào thường trễ SLA để cải thin quy trình hoặc bổ sung nguồn lực.

Vòng đời một ticket yêu cầu Tiếp nhận Phân loại Phản hồi (SLA) Xử lý Đóng ticket

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Đóng một ticket	Đã có xác nhận hoàn tất, khách thuê đã được thông báo
Chuyển mức độ ưu tiên	Có lý do rõ ràng, được Quản lý kho xác nhận nếu nâng lên khẩn cấp
Vượt SLA mà chưa giải quyết	Phải báo cáo Quản lý kho ngay, có kế hoạch xử lý bổ sung
Từ chối một yêu cầu	Có lý do chính đáng (ngoài phạm vi hợp đồng), thông báo rõ cho khách thuê

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Yêu cầu khẩn cấp ngoài giờ hành chính (sự cố an ninh, cháy nổ): có quy trình trực khẩn cấp riêng, phản hồi ngay bất kể giờ giấc, không áp dụng SLA giờ hành chính thông thường. Yêu cầu vượt quá năng lực xử lý nội bộ (cần nhà thầu bên ngoài): thông báo ngay cho khách thuê về thời gian dự kiến thực tế, không giữ im lặng chờ đến khi có giải pháp. Khách thuê gửi cùng một yêu cầu qua nhiều kênh (gọi điện + nhắn tin + email): gộp thành một ticket

duy nhất, tránh xử lý trùng lặp hoặc bỏ sót.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ phản hồi đầu tiên đúng SLA	Ticket phản hồi đúng hạn ÷ Tổng số ticket	≥ 95%
Tỷ lệ giải quyết đúng SLA	Ticket giải quyết đúng hạn ÷ Tổng số ticket	≥ 90%
Thời gian giải quyết trung bình theo loại yêu cầu	Tổng thời gian giải quyết ÷ Số ticket cùng loại	Theo mục tiêu từng loại
Mức độ hài lòng khách thuê (nếu khảo sát)	Điểm hài lòng trung bình	Theo mục tiêu công ty

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Danh mục SLA theo loại yêu cầu, Mẫu ticket yêu cầu khách thuê, Checklist xử lý ticket theo SLA, Dashboard tuân thủ SLA và ticket trễ hạn.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi yêu cầu từ khách thuê được ghi nhận thành ticket có thể tra cứu, xử lý theo đúng SLA đã công bố; khách thuê luôn được thông báo tiến độ, không phải hỏi lại nhiều lần; có dashboard tuân thủ SLA để cải thiện liên tục chất lượng dịch vụ.

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 nhắn tin báo hệ thống chiếu sáng khu vực bốc xếp bị hỏng vào buổi tối, gửi trực tiếp cho một nhân viên quen. Nhân viên này đang nghỉ phép, không ai khác biết về yêu cầu này, khách thuê phải chờ 3 ngày mới được xử lý và rất bức xúc. Sau khi áp dụng SOP, yêu cầu tương tự được ghi nhận thành ticket ngay khi nhận, tự động gán mức độ ưu tiên cao (ảnh hưởng an toàn vận hành ban đêm), phân công cho đội trực sẵn sàng — được phản hồi trong vòng 1 giờ và xử lý xong trong ngày hôm sau, đúng SLA đã cam kết.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Có danh mục SLA theo loại yêu cầu, đã công bố cho khách thuê.
- ☐ Mọi yêu cầu được ghi nhận thành ticket ngay khi tiếp nhận, không xử lý ngầm qua cá nhân.
- ☐ Ticket được phân loại mức độ ưu tiên và phân công đúng người xử lý.
- ☐ Có phản hồi đầu tiên trong thời gian SLA quy định.
- ☐ Khách thuê được thông báo khi ticket hoàn tất.

- ☐ Ticket sắp/đã trễ SLA được giám sát và xử lý kịp thời.
- ☐ Có dashboard tuân thủ SLA được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý yêu cầu khách thuê theo SLA — 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.