

SOP: Quản lý bảng cước và hạn sử dụng khi báo giá

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-15 01:03:00

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

1. Tên SOP

SOP-RATE-01 — Quản lý bảng cước và hạn sử dụng khi báo giá (ngành logistics/forwarder)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi báo giá gửi khách hàng đều sử dụng bảng cước còn hiệu lực từ hãng tàu, đại lý hoặc nhà vận chuyển, thay vì nhân viên báo giá dùng bảng cước cũ trong file lưu trữ cá nhân dẫn đến báo giá thấp hơn chi phí thực tế. SOP quy định cách cập nhật bảng cước tập trung, cách kiểm tra hạn hiệu lực trước khi báo giá, và cách xử lý khi phát hiện đã báo giá sai do cước hết hạn — để bảo vệ biên lợi nhuận ngay từ bước đầu tiên của quy trình bán hàng.

Phụ phí nhiên liệu tăng 15% — báo giá vẫn theo giá cũ File cước cá nhân Lưu trong máy 2 tháng trước → Mất gần hết lợi nhuận lô hàng Kho cước tập trung Cập nhật ngay khi có cước mới → Báo giá đúng chi phí thực tế

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ bảng cước từ các hãng tàu, đại lý, nhà vận chuyển mà công ty sử dụng để báo giá cho khách hàng. Bao gồm: cập nhật bảng cước mới, theo dõi ngày hết hạn, kiểm tra hiệu lực trước khi báo giá, và xử lý khi phát hiện báo giá sai. Không bao gồm việc đàm phán mức cước với hãng tàu/đại lý (thuộc quy trình mua dịch vụ vận chuyển riêng).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Bảng cước (Rate Sheet)	Bảng giá vận chuyển do hãng tàu/đại lý/nhà vận chuyển công bố, có ngày hiệu lực và ngày hết hạn cụ thể.
------------------------	---

Phụ phí (Surcharge)	Các khoản phụ thu đi kèm cước cơ bản (phụ phí nhiên liệu, phụ phí mùa cao điểm, phụ phí an ninh...), cũng có hạn hiệu lực riêng.
Ngày hết hiệu lực (Rate Expiry)	Ngày mà bảng cước không còn áp dụng được, cần thay bằng bảng cước mới.
Báo giá dưới giá vốn	Tình huống báo giá cho khách hàng thấp hơn chi phí thực tế công ty phải trả, do dùng cước cũ đã tăng ở bảng mới.
Kho bảng cước tập trung (Rate Repository)	Nơi lưu trữ tập trung toàn bộ bảng cước hiện hành, thay thế việc mỗi nhân viên tự lưu file riêng.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên mua cước (Pricing/Procurement)	Cập nhật bảng cước mới nhận từ hãng tàu/đại lý vào kho bảng cước tập trung ngay khi nhận được.
Nhân viên báo giá (Sales/CS)	Tra cứu bảng cước còn hiệu lực trước khi lập báo giá cho khách hàng.
Quản lý kinh doanh	Giám sát tỷ lệ báo giá đúng cước hiện hành, xử lý các trường hợp báo giá sai.
Kế toán	Đối chiếu chi phí thực tế phát sinh với báo giá đã gửi khi có chênh lệch.
CEO/BOD	Phê duyệt chính sách xử lý khi phát hiện báo giá sai ảnh hưởng lớn đến lợi nhuận.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | NV mua cước | NV báo giá | Quản lý kinh doanh | Kế toán | CEO/BOD

Cập nhật bảng cước mới vào kho tập trung | R/A | I | I | I | I

Tra cứu cước còn hiệu lực trước khi báo giá | I | R/A | I | I | I

Kiểm tra và cảnh báo cước sắp hết hạn | R | I | A | I | I

Xử lý khi phát hiện báo giá dùng cước hết hạn | C | R | A | C | I

Đối chiếu chi phí thực tế với báo giá đã gửi | I | I | C | R/A | I

Phê duyệt chính sách xử lý báo giá sai nghiêm trọng | I | I | C | C | R/A

7. Dữ liệu đầu vào

Bảng cước mới nhất từ hãng tàu/đại lý/nhà vận chuyển, ngày hiệu lực và hết hạn của từng bảng cước, phụ phí đi kèm và hạn hiệu lực riêng, lịch sử báo giá đã gửi khách hàng.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Cập nhật bảng cước mới ngay khi nhận được. Nhân viên mua cước nhập bảng cước mới vào kho bảng cước tập trung ngay khi nhận từ hãng tàu/đại lý, ghi rõ ngày hiệu lực và ngày hết hạn.

Bước 2 — Đánh dấu bảng cước cũ hết hiệu lực. Khi có bảng cước mới thay thế, bảng cũ được đánh dấu hết hiệu lực, không xóa để vẫn có thể tra cứu lịch sử khi cần.

Bước 3 — Nhân viên báo giá tra cứu cước còn hiệu lực trước khi lập báo giá. Chỉ sử dụng bảng cước đang trong trạng thái hiệu lực tại thời điểm báo giá, kiểm tra cả phụ phí đi kèm.

Bước 4 — Kiểm tra phụ phí và điều kiện đặc biệt. Ngoài cước cơ bản, xác nhận các phụ phí (nhiên liệu, mùa cao điểm) đang áp dụng có còn hiệu lực và đúng tuyến/hãng tàu tương ứng.

Bước 5 — Lập báo giá và ghi rõ ngày hiệu lực của báo giá. Báo giá gửi khách hàng phải ghi rõ thời hạn hiệu lực của chính báo giá đó, tránh khách hàng dùng báo giá cũ khi cước đã thay đổi.

Bước 6 — Cảnh báo trước khi bảng cước sắp hết hạn. Hệ thống/nhân viên mua cước chủ động cảnh báo trước 7-15 ngày khi một bảng cước quan trọng sắp hết hạn, để chuẩn bị cập nhật kịp thời.

Bước 7 — Xử lý khi phát hiện báo giá đã gửi dùng cước hết hạn. Nếu phát hiện trước khi khách hàng xác nhận, cập nhật lại báo giá ngay; nếu khách hàng đã xác nhận, đàm phán lại hoặc chấp nhận chênh lệch tùy chính sách.

Bước 8 — Đối chiếu chi phí thực tế với báo giá định kỳ. Kế toán đối chiếu các lô hàng đã thực hiện, phát hiện trường hợp báo giá thấp hơn chi phí thực tế phải trả.

Bước 9 — Rà soát tỷ lệ báo giá sai và nguyên nhân định kỳ. Quản lý kinh doanh tổng hợp hàng tháng, xác định nguyên nhân chủ yếu (chậm cập nhật cước, nhân viên không tra cứu) để cải thiện.

Ba bước bảo vệ biên lợi nhuận từ khâu báo giá Cập nhật cước ngay Tra cứu trước khi báo giá Ghi hạn hiệu lực báo giá

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Gửi báo giá cho khách hàng	Đã tra cứu bảng cước đang trong trạng thái hiệu lực tại thời điểm báo giá
Cập nhật bảng cước mới	Có xác nhận nguồn từ hãng tàu/đại lý, ghi rõ ngày hiệu lực/hết hạn
Xử lý báo giá sai đã gửi khách hàng	Có phê duyệt của Quản lý kinh doanh về phương án xử lý
Chấp nhận chênh lệch chi phí do báo giá sai	Có phê duyệt của CEO/BOD nếu giá trị vượt ngưỡng quy định

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Hãng tàu thay đổi cước đột xuất, có hiệu lực ngay không báo trước: cập nhật ngay khi nhận thông báo, rà soát các báo giá đang trong thời hạn hiệu lực có bị ảnh hưởng không, chủ động liên hệ khách hàng nếu cần điều chỉnh. Khách hàng giữ báo giá cũ quá lâu rồi mới xác nhận: kiểm tra thời hạn hiệu lực ghi trên báo giá, nếu đã hết

hạn phải báo giá lại theo cước hiện hành. Không có bảng cước cho một tuyến hiểm gặp: liên hệ trực tiếp hãng tàu/đại lý để lấy báo giá theo lô, ghi chú rõ đây là báo giá đặc biệt không áp dụng bảng cước chuẩn.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ báo giá đúng đúng cước hiện hành	Báo giá đúng cước ÷ Tổng số báo giá	≥ 98%
Số trường hợp báo giá dưới giá vốn phát hiện	Số lô hàng bị phát hiện báo giá sai	Giảm dần theo tháng
Thời gian cập nhật bảng cước mới	Từ lúc nhận đến lúc cập nhật vào kho tập trung	≤ 1 ngày làm việc
Tỷ lệ cảnh báo hết hạn được xử lý kịp thời	Cảnh báo xử lý trước hạn ÷ Tổng số cảnh báo	≥ 95%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Kho bảng cước tập trung theo hãng tàu/tuyến, Checklist kiểm tra hiệu lực trước khi báo giá, Nhật ký báo giá sai và xử lý, Dashboard tình trạng bảng cước và báo giá.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi báo giá gửi khách hàng đều dựa trên bảng cước còn hiệu lực; bảng cước được cập nhật kịp thời ngay khi có thay đổi từ hãng tàu/đại lý; các trường hợp báo giá sai được phát hiện và xử lý sớm; có dashboard theo dõi tình trạng bảng cước để chủ động thay vì bị động phát hiện sau khi đã phát sinh chi phí.

14. Ví dụ thực tế của một công ty forwarder

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

Một nhân viên báo giá dùng bảng cước lưu trong máy tính cá nhân từ hai tháng trước để báo giá cho một lô hàng đi tuyến Châu Âu, không biết hãng tàu đã tăng phụ phí nhiên liệu 15% từ đầu tháng. Khách hàng xác nhận theo giá cũ, công ty phải gánh chênh lệch chi phí khi làm việc thực tế với hãng tàu — tương đương gần như mất hết lợi nhuận của lô hàng đó. Sau khi áp dụng SOP, mọi bảng cước được cập nhật vào kho tập trung ngay khi nhận, nhân viên báo giá bắt buộc tra cứu từ đây thay vì file cá nhân — tình trạng báo giá dưới giá vốn giảm rõ rệt trong các tháng tiếp theo.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Có kho bảng cước tập trung, cập nhật ngay khi nhận bảng cước mới từ hãng tàu/đại lý.
- [] Bảng cước cũ được đánh dấu hết hiệu lực, không bị nhầm lẫn với bảng mới.
- [] Nhân viên báo giá chỉ sử dụng bảng cước đang trong trạng thái hiệu lực.

- ☐ Phụ phí đi kèm được kiểm tra hiệu lực cùng với cước cơ bản.
- ☐ Báo giá gửi khách hàng có ghi rõ thời hạn hiệu lực của chính báo giá.
- ☐ Có cảnh báo trước khi bảng cước quan trọng sắp hết hạn.
- ☐ Có dashboard theo dõi tình trạng bảng cước và báo giá sai được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý bảng cước và hạn sử dụng — 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.