

SOP: Quản lý booking và trạng thái lô hàng tập trung

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-18 03:37:00

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

1. Tên SOP

SOP-BOOKING-02 — Quản lý booking và trạng thái lô hàng tập trung (ngành logistics/forwarder)

2. Mục đích

Đảm bảo mọi booking và trạng thái lô hàng — từ lúc đặt chỗ với hãng tàu đến khi hàng đến nơi — được cập nhật vào một hệ thống tập trung, thay vì đội vận hành và CSKH phải mất thời gian hỏi lại hãng tàu, đại lý và lẫn nhau qua email rời rạc. SOP quy định cách tạo và theo dõi booking, cách cập nhật trạng thái lô hàng theo từng mốc, và cách xử lý khi có thay đổi từ hãng tàu — để CSKH có thể trả lời khách hàng ngay lập tức thay vì phải "để tôi kiểm tra lại".

Khách gọi 3 lần — mất cả ngày mới có câu trả lời CSKH → Vận hành → Đại lý Hỏi qua nhiều email → Gần một ngày mới trả lời Bảng theo dõi tập trung CSKH tra cứu trực tiếp → Trả lời ngay trong cuộc gọi

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng từ khi tạo booking với hãng tàu/đại lý đến khi lô hàng hoàn tất giao nhận. Bao gồm: tạo và xác nhận booking, cập nhật trạng thái lô hàng theo các mốc chính, và xử lý khi có thay đổi lịch trình từ hãng tàu. Không bao gồm việc lập báo giá ban đầu (thuộc SOP-RATE-01) hay đối chiếu chứng từ (thuộc SOP-DOC-03).

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Booking	Việc đặt chỗ vận chuyển với hãng tàu/hãng bay cho một lô hàng cụ thể, có mã số booking riêng.

Trạng thái lô hàng (Shipment Status)	Tình trạng hiện tại của lô hàng trong hành trình (đã booking/đã hạ bãi/đã lên tàu/đang vận chuyển/đã đến nơi).
ETD/ETA	Ngày dự kiến khởi hành (Estimated Time of Departure) và ngày dự kiến đến nơi (Estimated Time of Arrival).
Rolled booking	Tình huống hãng tàu dời booking sang chuyến sau, không đúng lịch ban đầu.
Bảng theo dõi booking tập trung (Booking Tracker)	Hệ thống/bảng tổng hợp toàn bộ booking và trạng thái, thay thế việc tra cứu qua email.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên vận hành (Operations)	Tạo booking, cập nhật trạng thái lô hàng theo từng mốc.
Nhân viên CSKH	Tra cứu bảng theo dõi để trả lời khách hàng, không cần hỏi lại vận hành.
Đại lý/hãng tàu	Xác nhận booking, thông báo thay đổi lịch trình (nếu có).
Quản lý vận hành	Giám sát tỷ lệ cập nhật trạng thái đúng hạn, xử lý các trường hợp rolled booking.
CEO/BOD	Rà soát mức độ hài lòng khách hàng liên quan đến thông tin lô hàng định kỳ.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | NV vận hành | NV CSKH | Đại lý/hãng tàu | Quản lý vận hành | CEO/BOD

Tạo và xác nhận booking | R/A | I | C | I | I

Cập nhật trạng thái lô hàng theo mốc | R/A | I | C | I | I

Tra cứu và trả lời khách hàng | I | R/A | I | I | I

Xử lý rolled booking/thay đổi lịch trình | R | C | C | A | I

Giám sát tỷ lệ cập nhật đúng hạn | I | I | I | I | R/A | I

Rà soát mức độ hài lòng khách hàng | I | C | I | I | R | A

7. Dữ liệu đầu vào

Yêu cầu vận chuyển đã báo giá và xác nhận, thông tin liên hệ hãng tàu/đại lý, lịch trình dự kiến (ETD/ETA) theo tuyến.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Tạo booking ngay khi khách hàng xác nhận đơn hàng. Nhân viên vận hành tạo booking với hãng tàu/đại lý, nhập vào bảng theo dõi booking tập trung với đầy đủ thông tin: mã booking, tuyến, ETD/ETA dự kiến.

Bước 2 — Xác nhận booking với hãng tàu/đại lý. Theo dõi đến khi có xác nhận chính thức từ hãng tàu, cập nhật trạng thái "đã xác nhận" trên bảng theo dõi.

Bước 3 — Cập nhật trạng thái lô hàng theo từng mốc chính. Khi lô hàng qua các mốc (hạ bãi, lên tàu, khởi hành, đến cảng đích), nhân viên vận hành cập nhật ngay vào hệ thống, không chờ khách hàng hỏi mới tra cứu.

Bước 4 — Theo dõi và cập nhật khi có thay đổi lịch trình. Nếu hãng tàu thông báo rolled booking hoặc thay đổi ETD/ETA, cập nhật ngay vào bảng theo dõi và đánh dấu lý do thay đổi.

Bước 5 — CSKH tra cứu bảng theo dõi để trả lời khách hàng. Khi khách hàng hỏi về tình trạng lô hàng, CSKH tra cứu trực tiếp từ bảng theo dõi tập trung, không cần hỏi lại vận hành hoặc hãng tàu.

Bước 6 — Chủ động thông báo khách hàng khi có thay đổi quan trọng. Không chờ khách hàng hỏi mới báo; với các thay đổi ảnh hưởng lớn (rolled booking, trễ nhiều ngày), chủ động liên hệ trước.

Bước 7 — Xác nhận hoàn tất khi lô hàng đến nơi. Cập nhật trạng thái cuối cùng, đóng booking trên hệ thống theo dõi.

Bước 8 — Ghi nhận các trường hợp rolled booking và nguyên nhân. Lưu lại để phân tích xu hướng theo hãng tàu/tuyến, làm căn cứ lựa chọn đối tác trong tương lai.

Bước 9 — Rà soát tỷ lệ cập nhật đúng hạn và mức độ hài lòng khách hàng định kỳ. Quản lý vận hành tổng hợp hàng tháng, xác định điểm cần cải thiện trong quy trình cập nhật trạng thái.

Vòng đời một booking Tạo booking Xác nhận Lên tàu Vận chuyển Đến nơi

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Xác nhận booking hoàn tất	Có xác nhận chính thức từ hãng tàu/đại lý, không chỉ dựa vào yêu cầu đã gửi
Cập nhật trạng thái lô hàng	Có thông tin xác thực từ hãng tàu/đại lý hoặc chứng từ liên quan
Thông báo khách hàng về thay đổi lịch trình	Đã xác nhận thông tin chính thức, không thông báo dựa trên tin đồn/dự đoán
Đóng booking	Lô hàng đã xác nhận đến nơi, có bằng chứng liên quan

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Hãng tàu thông báo rolled booking gấp, không có thời gian xử lý trước: cập nhật ngay khi nhận thông báo, liên hệ khách hàng ngay trong ngày, không để khách hàng tự phát hiện qua tra cứu online của hãng tàu. Thông tin trạng thái từ hãng tàu không rõ ràng/mâu thuẫn giữa các nguồn: xác minh lại trực tiếp với đại lý trước khi cập nhật hệ thống, không cập nhật thông tin chưa chắc chắn. Khách hàng yêu cầu thông tin ngoài giờ hành chính: có quy trình

trực CSKH tối thiểu để tra cứu bảng theo dõi và phản hồi cơ bản, không để khách hàng chờ đến ngày hôm sau.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ trạng thái lô hàng cập nhật đúng hạn	Cập nhật trong ngày phát sinh ÷ Tổng số mốc cần cập nhật	≥ 95%
Thời gian CSKH phản hồi khách hàng về trạng thái	Từ lúc khách hỏi đến lúc có câu trả lời	≤ 15 phút
Tỷ lệ rolled booking theo hãng tàu	Số lần rolled ÷ Tổng số booking với hãng tàu đó	Theo dõi để chọn đối tác
Mức độ hài lòng khách hàng về thông tin lô hàng	Điểm khảo sát (nếu có)	Theo mục tiêu công ty

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Bảng theo dõi booking và trạng thái lô hàng tập trung, Checklist cập nhật trạng thái theo mốc, Nhật ký rolled booking và thay đổi lịch trình, Dashboard trạng thái lô hàng và tỷ lệ phản hồi khách hàng.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi booking và trạng thái lô hàng được cập nhật tập trung, tra cứu được ngay; CSKH có thể trả lời khách hàng ngay lập tức mà không cần hỏi lại nội bộ; các thay đổi lịch trình quan trọng được thông báo chủ động cho khách hàng; có dashboard theo dõi để cải thiện liên tục tốc độ phản hồi.

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 khách hàng gọi hỏi tình trạng lô hàng đang trên đường đến Rotterdam, nhân viên CSKH phải gửi email hỏi bộ phận vận hành, bộ phận vận hành lại phải liên hệ đại lý tại cảng để xác nhận — mất gần một ngày mới có câu trả lời chính xác, trong khi khách hàng đã gọi lại ba lần vì sốt ruột. Sau khi áp dụng SOP, nhân viên vận hành cập nhật trạng thái "đã lên tàu, ETA 15/07" ngay khi nhận xác nhận từ đại lý — CSKH tra cứu và trả lời khách hàng ngay trong cuộc gọi đầu tiên, không cần chờ xác minh thêm.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi booking được tạo và nhập vào bảng theo dõi tập trung ngay khi có xác nhận từ khách hàng.
- [] Trạng thái lô hàng được cập nhật ngay khi qua từng mốc chính trong hành trình.
- [] CSKH tra cứu trực tiếp từ bảng theo dõi, không cần hỏi lại nội bộ.
- [] Thay đổi lịch trình quan trọng (rolled booking, trễ) được cập nhật ngay và thông báo chủ động cho khách hàng.

- [] Rolled booking được ghi nhận để phân tích xu hướng theo hãng tàu/tuyến.
- [] Booking chỉ được đóng khi có xác nhận lô hàng đã đến nơi.
- [] Có dashboard theo dõi tỷ lệ cập nhật đúng hạn và thời gian phản hồi khách hàng.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý booking và trạng thái lô hàng — 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.