

SOP: Theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-26 09:19:00

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

1. Tên SOP

SOP-MILESTONE-05 — Theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển (ngành logistics/forwarder)

2. Mục đích

Đảm bảo các mốc tiến độ quan trọng của một lô hàng — ETD, ETA, thời điểm thông quan (customs clearance), thời điểm giao hàng cuối — được theo dõi chủ động và cảnh báo ngay khi có sai lệch so với kế hoạch, thay vì chỉ phát hiện khi khách hàng hỏi hoặc khi đã quá trễ. SOP quy định cách thiết lập mốc kế hoạch cho mỗi lô hàng, cách theo dõi và cập nhật thực tế, và cách cảnh báo/xử lý khi phát hiện sai lệch — để chủ động thông báo khách hàng thay vì bị động chờ khiếu nại.

Khách hàng phát hiện trễ trước cả công ty Bị động Khách gọi hỏi "sao chưa đến?" → Mất uy tín ngay lập tức Chủ động Cảnh báo tự động khi trễ mốc → Gọi báo khách trước 4 giờ

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho các mốc tiến độ chính của một lô hàng: ETD, ETA, thời điểm thông quan xuất/nhập, thời điểm giao hàng cuối đến tay người nhận. Không bao gồm việc quản lý booking ban đầu (thuộc SOP-BOOKING-02) hay chứng từ (thuộc SOP-DOC-03), dù có liên quan chặt chẽ.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Mốc tiến độ (Milestone)	Một điểm thời gian quan trọng trong hành trình lô hàng, có ngày kế hoạch và ngày thực tế để so sánh.
-------------------------	--

Sai lệch mốc (Milestone Deviation)	Chênh lệch giữa ngày kế hoạch và ngày thực tế của một mốc, vượt quá ngưỡng cho phép.
Thông quan (Customs Clearance)	Quá trình hoàn tất thủ tục hải quan để hàng hóa được phép xuất/nhập khẩu.
Cảnh báo sai lệch (Exception Alert)	Thông báo tự động/thủ công khi phát hiện một mốc có nguy cơ hoặc đã bị trễ so với kế hoạch.
SLA khách hàng	Cam kết về thời gian giao hàng hoặc thông báo tiến độ đã thỏa thuận với khách hàng.

5. Vai trò tham gia

Nhân viên vận hành	Thiết lập mốc kế hoạch, cập nhật mốc thực tế ngay khi có thông tin xác thực.
Nhân viên CSKH	Theo dõi cảnh báo sai lệch, chủ động thông báo khách hàng khi cần.
Đại lý/đối tác hải quan	Cung cấp thông tin thông quan kịp thời cho nhân viên vận hành.
Quản lý vận hành	Giám sát tỷ lệ mốc đúng kế hoạch, xử lý các trường hợp sai lệch nghiêm trọng ảnh hưởng SLA.
CEO/BOD	Rà soát mức độ tuân thủ SLA khách hàng định kỳ.

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | NV vận hành | NV CSKH | Đại lý/đối tác hải quan | Quản lý vận hành | CEO/BOD

Thiết lập mốc kế hoạch cho lô hàng | R/A | I | I | I | I

Cập nhật mốc thực tế khi có thông tin | R/A | I | C | I | I

Theo dõi cảnh báo sai lệch | R | C | I | A | I

Thông báo khách hàng khi có sai lệch quan trọng | I | R/A | I | I | I

Xử lý sai lệch ảnh hưởng SLA nghiêm trọng | C | C | C | R/A | I

Rà soát mức độ tuân thủ SLA định kỳ | I | C | I | R | A

7. Dữ liệu đầu vào

Booking và lịch trình dự kiến (ETD/ETA) từ hãng tàu/hãng bay, SLA đã cam kết với khách hàng, thông tin thông quan từ đại lý/đối tác hải quan.

8. Quy trình từng bước

- Bước 1 — Thiết lập mốc kế hoạch ngay khi có booking xác nhận. Nhân viên vận hành nhập các mốc dự kiến: ETD, ETA, thời điểm thông quan dự kiến, ngày giao hàng cam kết với khách hàng.
- Bước 2 — Theo dõi và cập nhật mốc thực tế theo thời gian thực. Ngay khi có thông tin xác thực từ hãng tàu/đại lý (ví dụ tàu đã khởi hành, đã thông quan), cập nhật ngay vào hệ thống.
- Bước 3 — So sánh mốc thực tế với kế hoạch. Hệ thống/nhân viên vận hành tự động so sánh, phát hiện chênh lệch vượt ngưỡng cho phép.
- Bước 4 — Kích hoạt cảnh báo khi phát hiện sai lệch. Cảnh báo được gửi đến nhân viên vận hành và CSKH ngay khi phát hiện, không chờ đến khi khách hàng hỏi.
- Bước 5 — Xác minh nguyên nhân sai lệch. Nhân viên vận hành liên hệ hãng tàu/đại lý/đối tác hải quan để xác minh lý do và ước tính mức độ ảnh hưởng.
- Bước 6 — Chủ động thông báo khách hàng. CSKH liên hệ khách hàng ngay khi xác nhận sai lệch quan trọng, không chờ khách hàng chủ động hỏi.
- Bước 7 — Cập nhật lại mốc kế hoạch mới (nếu cần). Nếu sai lệch dẫn đến thay đổi đáng kể về thời gian giao hàng, cập nhật lại mốc kế hoạch mới và thông báo SLA điều chỉnh cho khách hàng.
- Bước 8 — Ghi nhận sai lệch và nguyên nhân vào hồ sơ. Lưu lại để phân tích xu hướng theo tuyến/hãng tàu/đối tác hải quan.
- Bước 9 — Rà soát tỷ lệ tuân thủ SLA và nguyên nhân sai lệch định kỳ. Quản lý vận hành tổng hợp hàng tháng, xác định nguyên nhân phổ biến để cải thiện lựa chọn đối tác hoặc điều chỉnh SLA cam kết.
- Bốn mốc tiến độ cần theo dõi ETD ETA Thông quan Giao hàng cuối

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Cập nhật một mốc thực tế	Có thông tin xác thực từ hãng tàu/đại lý/đối tác hải quan
Kích hoạt cảnh báo sai lệch	Chênh lệch giữa kế hoạch và thực tế vượt ngưỡng đã thiết lập
Thông báo khách hàng về sai lệch	Đã xác minh nguyên nhân, có thông tin cụ thể để cung cấp, không chỉ báo "đang chậm"
Điều chỉnh SLA cam kết với khách hàng	Có phê duyệt của Quản lý vận hành, thông báo rõ ràng bằng văn bản

10. Ngoại lệ và cách xử lý

Sai lệch do sự kiện bất khả kháng (thiên tai, đình công cảng): thông báo ngay cho khách hàng với thông tin từ nguồn chính thức (hãng tàu/cảng vụ), không suy đoán thời gian khắc phục nếu chưa có thông tin xác thực. Thông tin từ hãng tàu và đại lý mâu thuẫn nhau về mốc thực tế: xác minh lại trước khi cập nhật hệ thống, ưu tiên nguồn thông tin chính thức nhất (hệ thống tracking của hãng tàu). Khách hàng yêu cầu cam kết mốc mới ngay lập tức

trong khi chưa xác minh xong nguyên nhân: cung cấp thông tin sơ bộ kèm cam kết thời gian sẽ có thông tin chính thức, không đưa ra cam kết mốc mới khi chưa chắc chắn.

11. KPI cần theo dõi

Mức mục tiêu tham khảo.

Tỷ lệ mốc đúng kế hoạch	Số mốc đúng hạn ÷ Tổng số mốc theo dõi	≥ 90%
Thời gian phát hiện đến thông báo khách hàng	Từ lúc phát hiện sai lệch đến lúc thông báo khách	≤ 4 giờ làm việc
Tỷ lệ SLA khách hàng bị vi phạm	Số lô vi phạm SLA ÷ Tổng số lô hàng	Giảm dần theo tháng
Tỷ lệ sai lệch theo nguyên nhân (đối tác/nội bộ)	Phân loại theo nguồn gốc sai lệch	Theo dõi xu hướng để chọn đối tác

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

Bảng mốc kế hoạch và thực tế theo lô hàng (ETD/ETA/customs), Checklist xác minh và thông báo khi có sai lệch, Nhật ký sai lệch mốc và nguyên nhân, Dashboard tuân thủ SLA theo tiến độ.

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

Mọi lô hàng có mốc kế hoạch rõ ràng và được theo dõi cập nhật thực tế liên tục; sai lệch được phát hiện và cảnh báo chủ động, khách hàng được thông báo trước khi họ phải hỏi; có dashboard theo dõi tuân thủ SLA để cải thiện liên tục việc lựa chọn đối tác và quy trình vận hành.

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 lô hàng bị trễ thông quan tại cảng đến do thiếu một chứng từ phụ mà đối tác hải quan phát hiện muộn. Trước khi áp dụng SOP, công ty chỉ biết việc này khi khách hàng gọi điện hỏi tại sao hàng chưa đến như cam kết — mất uy tín nghiêm trọng vì có vẻ như công ty không kiểm soát được lô hàng của chính mình. Sau khi áp dụng SOP, hệ thống cảnh báo ngay khi mốc "thông quan" trễ so với kế hoạch 24 giờ, nhân viên vận hành xác minh nguyên nhân với đối tác hải quan trong buổi sáng, CSKH chủ động gọi thông báo khách hàng trước khi họ kịp thắc mắc — biến một tình huống có thể gây mất lòng tin thành một trải nghiệm dịch vụ chuyên nghiệp.

15. Checklist áp dụng nhanh

- [] Mọi lô hàng có mốc kế hoạch (ETD/ETA/thông quan/giao hàng) được thiết lập ngay khi có booking.
- [] Mốc thực tế được cập nhật ngay khi có thông tin xác thực.
- [] Có cơ chế cảnh báo tự động/thủ công khi phát hiện sai lệch vượt ngưỡng.

- ☐ Khách hàng được thông báo chủ động về sai lệch quan trọng, không chờ họ hỏi.
- ☐ Nguyên nhân sai lệch được xác minh trước khi thông báo khách hàng.
- ☐ Mọi sai lệch được ghi nhận để phân tích xu hướng theo đối tác/tuyến.
- ☐ Có dashboard theo dõi tuân thủ SLA được rà soát định kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển — 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.