

Bộ công cụ theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-05-27 01:36:00

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

Hướng dẫn Bộ công cụ theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển

Bộ công cụ đi kèm SOP-MILESTONE-05, dùng để chủ động phát hiện và thông báo sai lệch tiến độ trước khi khách hàng phải hỏi.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Bảng mốc kế hoạch và thực tế theo lô hàng	Theo dõi liên tục theo từng lô hàng
2	Checklist xác minh và thông báo khi có sai lệch	Khi phát hiện một mốc bị trễ
3	Nhật ký sai lệch mốc và nguyên nhân	Ghi lại mỗi lần phát hiện sai lệch
4	Dashboard tuân thủ SLA theo tiến độ	Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Bảng mốc kế hoạch/thực tế là nền tảng để so sánh và phát hiện sai lệch; Checklist đảm bảo xác minh đúng quy trình trước khi thông báo khách hàng; Nhật ký sai lệch giúp phân tích xu hướng theo đối tác; Dashboard giúp lãnh đạo theo dõi mức độ tuân thủ SLA tổng thể.

3. Người lập, người kiểm tra và người phê duyệt

Bảng mốc kế hoạch và thực tế	Nhân viên vận hành	Quản lý vận hành	Nhân viên vận hành

Checklist xác minh và thông báo	Nhân viên vận hành	Nhân viên CSKH	Nhân viên CSKH
Nhật ký sai lệch mốc	Nhân viên vận hành	Quản lý vận hành	Quản lý vận hành
Dashboard tuân thủ SLA	Quản lý vận hành	Nhân viên CSKH	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Ngày kế hoạch phải ghi ngay khi có booking, không để trống chờ "sau tính sau". Ngày thực tế chỉ cập nhật khi có xác nhận từ nguồn đáng tin cậy (hãng tàu/đại lý/hải quan), không dùng ước lượng. Nguyên nhân sai lệch phải cụ thể theo từng loại (thời tiết/đối tác chậm/thiếu chứng từ), không ghi chung chung "chậm trễ khách quan".

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

Ví dụ mang tính minh họa, không phải số liệu thật.

Mã lô hàng | Mốc | Kế hoạch | Thực tế | Sai lệch (ngày) | Đã thông báo khách?

LH-2026-0567 | Thông quan nhập | 12/07/2026 | 13/07/2026 | 1 | Có

6. Quy tắc validation

Không được cập nhật mốc thực tế dựa trên thông tin chưa xác thực. Sai lệch vượt 24 giờ đối với mốc quan trọng (ETA, giao hàng cuối) phải kích hoạt thông báo khách hàng trong ngày phát hiện. Mọi sai lệch phải ghi nhận nguyên nhân trước khi đóng hồ sơ lô hàng.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ mốc đúng kế hoạch = $\frac{\text{Số mốc đúng hạn}}{\text{Tổng số mốc theo dõi}} \times 100\%$. Thời gian phát hiện đến thông báo = Từ lúc phát hiện sai lệch đến lúc thông báo khách hàng. Tỷ lệ SLA vi phạm = $\frac{\text{Số lô vi phạm SLA}}{\text{Tổng số lô hàng}} \times 100\%$.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard tuân thủ SLA theo tiến độ bên dưới.

9. Hướng dẫn sử dụng trong Excel và khi chuyển lên ERP

Excel: sheet Master_Data lưu mốc kế hoạch/thực tế từng lô hàng, công thức tự tính chênh lệch và tô màu cảnh báo khi vượt ngưỡng. ERP/hệ thống tracking: tích hợp API từ hãng tàu để tự động cập nhật mốc thực tế, tự động gửi cảnh báo cho CSKH khi phát hiện sai lệch.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi lô hàng đang hoạt động có đầy đủ mốc kế hoạch và được cập nhật thực tế liên tục; đã ghi nhận và phân tích tối thiểu một chu kỳ đầy đủ các trường hợp sai lệch; Dashboard tuân thủ SLA đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát vận hành.

Checklist xác minh và thông báo khi có sai lệch mốc tiến độ

Dùng ngay khi hệ thống/nhân viên phát hiện một mốc tiến độ bị trễ so với kế hoạch.

Người lập: Nhân viên vận hành · Người kiểm tra: Nhân viên CSKH · Người phê duyệt: Nhân viên CSKH

Checklist khi phát hiện sai lệch

1	Đã xác minh nguyên nhân sai lệch với hãng tàu/đại lý/hải quan chưa?	[]
2	Đã ước tính mức độ ảnh hưởng đến thời gian giao hàng cuối chưa?	[]
3	Đã thông báo khách hàng trong vòng 4 giờ làm việc kể từ khi phát hiện chưa?	[]
4	Nếu cần điều chỉnh SLA, đã có phê duyệt của Quản lý vận hành chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

1	Thông quan trễ 1 ngày do đối tác hải quan xử lý chậm?	(đúng) — đã xác minh

Checklist sau khi thông báo khách hàng

- [] Đã ghi nhận sai lệch và nguyên nhân vào nhật ký.
- [] Đã cập nhật lại mốc kế hoạch mới nếu cần thiết.
- [] Đã theo dõi tiếp cho đến khi lô hàng trở lại đúng tiến độ hoặc hoàn tất.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 4 mục checklist đều đạt ((đúng)) cho mỗi lần phát hiện sai lệch; không có sai lệch quan trọng nào mà khách hàng phát hiện trước khi công ty chủ động thông báo.

Template & Field Guide — Bộ công cụ theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển

§1. Bảng mốc kế hoạch và thực tế theo lô hàng

Người lập: Nhân viên vận hành · Người kiểm tra: Quản lý vận hành · Người phê duyệt: Nhân viên vận hành

Mã lô hàng	(*)	Text

Mốc	(*)	ETD / ETA / Thông quan xuất / Thông quan nhập / Giao hàng cuối
Ngày kế hoạch	(*)	DD/MM/YYYY
Ngày thực tế		DD/MM/YYYY
Sai lệch (tính tự động)		Số ngày
Đã thông báo khách hàng?		Có / Không / Không áp dụng

Ví dụ minh họa:

LH-2026-0567	Thông quan nhập	12/07/2026	13/07/2026	1 ngày

§2. Nhật ký sai lệch mốc và nguyên nhân

Người lập: Nhân viên vận hành · Người kiểm tra: Quản lý vận hành · Người phê duyệt: Quản lý vận hành

Mã lô hàng	(*)	Text
Mốc bị sai lệch	(*)	Text
Số ngày trễ	(*)	Số
Nguyên nhân	(*)	Đối tác chậm / Thời tiết / Thiếu chứng từ / Khác
Đã thông báo khách hàng?	(*)	Có / Không
Thời gian thông báo		DD/MM/YYYY HH:MM

Ví dụ minh họa:

LH-2026-0567	Thông quan nhập	1	Đối tác chậm	Có

Validation: mọi sai lệch trên 24 giờ đối với mốc ETA hoặc giao hàng cuối phải có thời gian thông báo khách hàng ghi rõ, không được để trống.

Dashboard tuân thủ SLA theo tiến độ — Mô tả thiết kế

Người lập: Quản lý vận hành · Người kiểm tra: Nhân viên CSKH · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, Quản lý vận hành, Nhân viên vận hành, Nhân viên CSKH.

Tần suất cập nhật: theo thời gian thực (khi tích hợp hệ thống tracking) hoặc hàng ngày (khi dùng Excel).

1. Mục tiêu

Cho quản lý vận hành và CSKH thấy ngay lô hàng nào đang sai lệch tiến độ — để chủ động xác minh và thông báo khách hàng trước khi họ phải hỏi hoặc phàn nàn.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tổng số lô hàng đang theo dõi, tỷ lệ mốc đúng kế hoạch, số lô hàng đang có sai lệch chưa xử lý.

Hàng 2 — Bảng lô hàng có sai lệch đang mở: sắp xếp theo mức độ nghiêm trọng và thời gian phát hiện.

Hàng 3 — Bảng nguyên nhân sai lệch theo đối tác/tuyến: giúp đánh giá độ tin cậy của từng đối tác.

Hàng 4 — Xu hướng tỷ lệ tuân thủ SLA theo tháng: đánh giá cải thiện dịch vụ.

3. Nguồn dữ liệu

Bảng mốc kế hoạch và thực tế theo lô hàng, Checklist xác minh và thông báo khi có sai lệch, Nhật ký sai lệch mốc và nguyên nhân.

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan. Vào Hàng 2 ngay khi có lô hàng báo sai lệch để xử lý kịp thời. Xem Hàng 3 để đánh giá đối tác nào cần trao đổi lại về cam kết dịch vụ. Dùng Hàng 4 để theo dõi xu hướng cải thiện tuân thủ SLA.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi lô hàng đang hoạt động có dữ liệu mốc kế hoạch đầy đủ; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với hệ thống tracking hãng tàu; đã dùng qua tối thiểu 3 tuần vận hành liên tục mà khách hàng không phát hiện sai lệch trước khi công ty chủ động thông báo.

Xem thêm: SOP: Theo dõi và cảnh báo mốc tiến độ vận chuyển — quy trình đi kèm bộ công cụ 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.