

Bộ công cụ kiểm soát yêu cầu thay đổi phạm vi (CR)

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-06-04 07:18:00

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 kiểm soát yêu cầu thay đổi phạm vi (Change Request)

Bộ công cụ đi kèm SOP-SCOPE-02, dùng để mọi yêu cầu ngoài phạm vi đều được đánh giá và tính phí đúng, không còn "làm miễn phí" âm thầm.

1. Danh mục biểu mẫu

1	Nhật ký thay đổi phạm vi (Change Log)	Theo dõi liên tục mọi CR của dự án
2	Mẫu đánh giá tác động CR	Mỗi khi có yêu cầu ngoài phạm vi phát sinh
3	Mẫu báo giá bổ sung (Change Order)	Khi CR được xác nhận cần tính phí
4	Dashboard CR và scope creep	Theo dõi liên tục, rà soát định kỳ

2. Mục đích của từng biểu mẫu

Nhật ký thay đổi phạm vi là nguồn dữ liệu trung tâm cho mọi CR; Mẫu đánh giá tác động chuẩn hóa cách ước lượng effort bổ sung; Mẫu báo giá bổ sung là căn cứ chính thức để thu thêm doanh thu; Dashboard giúp PMO phát hiện sớm dự án có nguy cơ scope creep.

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

--	--	--	--

Nhật ký thay đổi phạm vi	PM dự án	PMO	PM dự án
Mẫu đánh giá tác động CR	Kiến trúc sư giải pháp	PM dự án	PMO (nếu tác động lớn)
Mẫu báo giá bổ sung	Nhân viên kinh doanh	PM dự án	Khách hàng xác nhận
Dashboard CR và scope creep	PMO	PM dự án	CEO/BOD

4. Hướng dẫn điền từng trường

Mọi CR phải ghi rõ nguồn gốc yêu cầu (họp/email/chat), không ghi chung chung "khách hàng yêu cầu". Effort bổ sung ước lượng theo giờ công cụ thể cho từng hạng mục, không ước lượng gộp. Trạng thái CR phải cập nhật theo thời gian thực, không để "treo" ở trạng thái chờ duyệt quá lâu.

5. Ví dụ có dữ liệu minh họa

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

CR-2026-0089	Bổ sung quy trình phê duyệt tùy chỉnh	60 giờ	Đã duyệt	45.000.000đ

6. Quy tắc validation

Không được bắt đầu thực hiện một CR khi chưa có phê duyệt/xác nhận từ khách hàng, trừ trường hợp ngoại lệ đã được PMO cho phép trước. Mọi CR phải có đánh giá tác động trước khi chuyển thành báo giá bổ sung. CR tác động lớn (vượt ngưỡng giờ công quy định) bắt buộc phải qua PMO, không được PM tự quyết.

7. Công thức KPI

Tỷ lệ CR ghi nhận chính thức = Số CR có hồ sơ ÷ Tổng số yêu cầu ngoài phạm vi × 100%. Doanh thu bổ sung từ CR = Tổng giá trị báo giá bổ sung đã thu trong kỳ. Tỷ lệ scope creep = Giờ công CR chưa duyệt đã thực hiện ÷ Tổng giờ công dự án × 100%.

8. Bản mô tả dashboard

Xem chi tiết đầy đủ tại phần Dashboard CR và scope creep bên dưới.

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

Excel: sheet Master_Data lưu nhật ký CR dùng chung cho từng dự án, công thức tự tính tổng giá trị báo giá bổ sung theo dự án. ERP/PM tool: hệ thống tự động cảnh báo khi effort thực tế vượt ngân sách gốc mà không có CR tương ứng, tự động định tuyến phê duyệt theo mức độ tác động.

10. Tiêu chí xác định biểu mẫu đã hoàn thành

Mọi CR trong tháng gần nhất có hồ sơ đầy đủ từ ghi nhận đến phê duyệt; doanh thu bổ sung từ CR được thu đúng theo báo giá; Dashboard CR và scope creep đã chạy được tối thiểu 4 tuần liên tiếp và được dùng trong rà soát dự án.

Checklist xử lý yêu cầu thay đổi phạm vi (CR)

Dừng ngay khi phát hiện một yêu cầu từ khách hàng có khả năng nằm ngoài phạm vi hợp đồng.

Người lập: PM dự án · Người kiểm tra: Kiến trúc sư giải pháp · Người phê duyệt: PMO (nếu tác động lớn)

Checklist xử lý CR

1	Đã ghi nhận yêu cầu thành CR chính thức trong nhật ký chưa?	[]
2	Đã đối chiếu với ngân sách gốc để xác nhận nằm ngoài phạm vi chưa?	[]
3	Đã có đánh giá tác động effort/thời gian/chi phí chưa?	[]
4	Đã có báo giá bổ sung gửi khách hàng chưa (nếu cần tính phí)?	[]
5	Đã có xác nhận từ khách hàng trước khi bắt đầu thực hiện chưa?	[]

Ví dụ điền mẫu:

5	Khách hàng đã xác nhận báo giá bổ sung 45.000.000đ trước khi đội bắt đầu?	(đúng)

Checklist sau khi CR được duyệt

- [] Ngân sách gốc đã được cập nhật để phản ánh phạm vi mới.
- [] Đội dự án đã được thông báo về phạm vi và effort bổ sung.
- [] CR đã được đóng và lưu trữ trong nhật ký thay đổi phạm vi.

Tiêu chí hoàn thành

Toàn bộ 5 mục checklist đều đạt ((đúng)) trước khi thực hiện mọi CR; không có công việc ngoài phạm vi nào được thực hiện mà chưa qua quy trình ghi nhận và phê duyệt.

Template & Field Guide — Bộ công cụ kiểm soát yêu cầu thay đổi phạm vi (CR)

§1. Nhật ký thay đổi phạm vi (Change Log)

Người lập: PM dự án · Người kiểm tra: PMO · Người phê duyệt: PM dự án

Mã CR	(*)	Text, tự sinh
Mã dự án	(*)	Text
Nguồn yêu cầu	(*)	Hộp / Email / Chat
Mô tả yêu cầu	(*)	Text tự do
Effort bổ sung ước lượng	(*)	Số (giờ)
Trạng thái	(*)	Ghi nhận / Đang đánh giá / Chờ duyệt / Đã duyệt / Đã thực hiện / Từ chối
Giá trị báo giá bổ sung		Số (VNĐ)

Ví dụ minh họa:

CR-2026-0089	Bổ sung quy trình phê duyệt tùy chỉnh	60 giờ	Đã duyệt

§2. Mẫu báo giá bổ sung (Change Order)

Người lập: Nhân viên kinh doanh · Người kiểm tra: PM dự án · Người phê duyệt: Khách hàng xác nhận

Mã CR liên quan	(*)	Text
Mô tả công việc bổ sung	(*)	Text tự do
Effort và đơn giá	(*)	Số (giờ × đơn giá)
Tổng giá trị	(*)	Số (VNĐ)
Thời gian thực hiện dự kiến	(*)	Số ngày
Ngày khách hàng xác nhận		DD/MM/YYYY

Ví dụ minh họa:

CR-2026-0089	60 giờ × 750.000đ	45.000.000đ	18/06/2026

Validation: không được đánh dấu CR là "Đã thực hiện" khi chưa có ngày khách hàng xác nhận báo giá bổ sung, trừ trường hợp ngoại lệ đã được PMO phê duyệt trước.

Dashboard CR và scope creep — Mô tả thiết kế

Người lập: PMO · Người kiểm tra: PM dự án · Người phê duyệt: CEO/BOD

Đối tượng sử dụng: CEO/BOD, PMO, PM dự án, Quản lý kinh doanh.

Tần suất cập nhật: theo thời gian thực (khi tích hợp PM tool) hoặc hàng tuần (khi dùng Excel).

1. Mục tiêu

Cho PMO và lãnh đạo thấy ngay dự án nào đang có nguy cơ scope creep — làm việc ngoài phạm vi mà chưa được duyệt/tính phí — để can thiệp trước khi mất doanh thu và effort.

2. Bố cục dashboard

Hàng 1 — Chỉ số tổng quan: tổng số CR trong kỳ, doanh thu bổ sung đã thu, tỷ lệ scope creep toàn công ty.

Hàng 2 — Bảng CR đang chờ duyệt/xác nhận: sắp xếp theo thời gian chờ, cảnh báo nếu quá lâu.

Hàng 3 — Bảng dự án có tỷ lệ scope creep cao: effort thực tế vượt ngân sách gốc mà không có CR tương ứng.

Hàng 4 — Xu hướng doanh thu bổ sung từ CR theo tháng: đánh giá hiệu quả kiểm soát phạm vi.

3. Nguồn dữ liệu

Nhật ký thay đổi phạm vi (Change Log), Mẫu đánh giá tác động CR, Mẫu báo giá bổ sung (Change Order).

4. Cách đọc dashboard

Nhìn Hàng 1 để nắm tổng quan. Vào Hàng 2 để đẩy nhanh các CR đang chờ xử lý. Xem Hàng 3 để phát hiện dự án cần chấn chỉnh ngay. Dùng Hàng 4 để đánh giá xu hướng doanh thu bổ sung.

5. Tiêu chí sẵn sàng sử dụng

Mọi dự án đang hoạt động có dữ liệu CR đầy đủ để đối chiếu với ngân sách gốc; đối chiếu thủ công khớp số liệu một lần với hồ sơ dự án; đã dùng qua tối thiểu 3 kỳ rà soát liên tiếp mà không phát sinh trường hợp làm ngoài phạm vi không được phát hiện.

Xem thêm: SOP-SCOPE-02: Kiểm soát yêu cầu thay đổi phạm vi (Change Request) — 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.