

SOP: Tính lợi nhuận theo khách hàng dịch vụ

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-07-31 05:29:00

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

Đây là SOP chi tiết cho ngành Dịch vụ kế toán thuế, đi kèm trang vấn đề 5830 — Tính lợi nhuận theo khách hàng dịch vụ — dùng cho nhân sự chuyên môn, điều phối, trưởng bộ phận và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5830 — Tính lợi nhuận theo khách hàng dịch vụ (ngành Dịch vụ kế toán thuế)

2. Mục đích

Mỗi khách hàng là một đối tượng tính lợi nhuận: doanh thu dịch vụ trừ chi phí giờ công, chi phí phát sinh và overhead phân bổ; khách thua lỗ lộ diện trong kỳ.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "tính lợi nhuận theo khách hàng dịch vụ" trong doanh nghiệp Dịch vụ kế toán thuế.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Giá dịch vụ theo gói/giờ	Cách tính phí với khách
Chi phí giờ công	Giờ thực × giá giờ theo cấp nhân sự
Chi phí phát sinh trực tiếp	Phí đi lại, phần mềm, thuê ngoài cho khách
Overhead phân bổ	Chi phí chung theo giờ công hoặc doanh thu
Biên theo khách	Doanh thu – toàn bộ chi phí liên quan
Scope creep	Phạm vi công việc phình to không thu thêm phí

5. Vai trò tham gia

Kế toán nội bộ	Tập hợp chi phí, tính biên theo khách
Trưởng bộ phận	Quản lý phạm vi dịch vụ, phát hiện scope creep
Nhân sự kế toán	Ghi giờ công đúng khách — đúng việc
Kinh doanh phụ trách KH	Đàm phán điều chỉnh phí khi phạm vi thay đổi
CEO/BOD	Quyết định giữ — điều chỉnh — cho khách đi

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Kế toán NB | Trưởng bộ phận | Nhân sự | Kinh doanh | CEO/BOD

Tập hợp chi phí theo khách | R/A | C | C | I | I

Ghi giờ công đúng khách | C | C | R/A | I | I

Phát hiện scope creep | I | R/A | C | R | I

Điều chỉnh phí với khách | I | C | I | R/A | A

Quyết định khách thua lỗ | R | C | I | C | A

7. Dữ liệu đầu vào

- Hợp đồng dịch vụ và cách tính phí theo khách.
- Timesheet theo khách — việc.
- Chi phí phát sinh trực tiếp theo khách.
- Hệ số overhead phân bổ kỳ.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Gắn mã khách trên mọi chi phí. Timesheet, chi phí phát sinh, thuê ngoài đều trở mã khách — không nhập chung.

Bước 2 — Tập hợp doanh thu theo đúng kỳ công việc. Doanh thu phân bổ theo kỳ thực hiện, không chỉ theo kỳ xuất hóa đơn.

Bước 3 — Tính chi phí đủ thành phần. Giờ công thực × giá giờ cấp + chi phí trực tiếp + overhead phân bổ.

Bước 4 — Ra biên theo khách mỗi kỳ. Bảng xếp hạng biên; khách dưới ngưỡng cảnh báo được review phạm vi.

Bước 5 — Phát hiện và xử lý scope creep. Phạm vi phình so hợp đồng → lập bảng công việc phát sinh, đàm phán phụ phí.

Bước 6 — Quyết định danh mục khách. CEO họp kỳ: điều chỉnh giá, thu hẹp phạm vi hoặc cho khách thua lỗ đi.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Khi ghi giờ công	Trò đúng mã khách — việc
Mỗi kỳ	Biên theo khách được công bố
Khách dưới ngưỡng	Có review phạm vi trong kỳ
Scope phát sinh	Có bảng đàm phán phụ phí

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Khách chiến lược chấp nhận biên thấp: CEO duyệt mức chấp nhận và thời hạn đánh giá lại — không để âm kéo dài vô thời hạn.
- Chi phí khó tách (nhân sự phục vụ nhiều khách): Phân bổ theo timesheet chi tiết, không phân bổ đều khiến số liệu sai lệch.
- Khách chậm thanh toán kéo giá trị: Theo dõi công nợ song song biên — doanh thu ghi nhưng dòng tiền cảnh báo riêng.

11. KPI cần theo dõi

Các mức KPI dưới đây là mục tiêu tham khảo, doanh nghiệp cần điều chỉnh theo quy mô.

Khách có báo cáo biên mỗi kỳ	Có / tổng khách đang phục vụ	100%
Giờ công mò côi	Giờ không trở khách / tổng giờ	$\leq 3\%$
Scope creep phát hiện trong kỳ	Phát hiện / ước tính thực tế	$\geq 90\%$
Khách thua lỗ có phương án	Có phương án / tổng khách âm	100%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Bảng giá giờ theo cấp nhân sự.
- Bảng chi phí theo khách theo kỳ.
- Bảng biên và xếp hạng khách.
- Hồ sơ đàm phán phụ phí scope creep.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ lợi nhuận theo khách hàng .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Biết chính xác khách nào có lãi, khách nào ăn mòn.
- Scope creep được thu phụ phí đúng lúc.
- Quyết định giá và danh mục khách dựa số liệu.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng.

Một hãng dịch vụ 15 người tương nhóm 4 khách (doanh thu lớn nhất) là nguồn lãi chính; tính biên theo khách lộ ra 1 khách chiếm 22% giờ công cấp cao nhưng phí gói cố định từ 3 năm — biên thực âm. Đàm phán lại phí theo năm tài chính, khách này trở lại biên dương từ kỳ sau.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Mọi giờ công trở đúng khách.
- ☐ Chi phí trực tiếp gắn mã khách.
- ☐ Biên theo khách công bố mỗi kỳ.
- ☐ Khách dưới ngưỡng được review.
- ☐ Scope creep có đàm phán phụ phí.
- ☐ Quyết định danh mục khách theo kỳ.

Xem thêm: Bộ công cụ lợi nhuận theo khách hàng .

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.