

SOP: Quản lý thời hạn vụ việc tập trung

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-02 07:03:00

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 pháp lý, đi kèm trang vấn đề 5832 — Quản lý thời hạn vụ việc tập trung — dùng cho nhân sự chuyên môn, điều phối, trưởng bộ phận và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5832 — Quản lý thời hạn vụ việc tập trung (ngành Dịch vụ pháp lý)

2. Mục đích

Toàn bộ thời hạn tố tụng và cam kết khách nằm trên một hệ thống; cảnh báo nhiều lớp và escalation tự động khi sát hạn.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "quản lý thời hạn vụ việc tập trung" trong doanh nghiệp Dịch vụ pháp lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Thời hạn tố tụng	Hạn theo pháp luật mà trễ gây hậu quả pháp lý
Hệ thống hạn tập trung	Một nguồn duy nhất chứa mọi deadline của mọi vụ
Nhắc nhiều lớp	Cảnh báo trước hạn theo mốc: T-14, T-7, T-3, T-1
Escalation	Tự động chuyển cấp khi không ai xử gần hạn
Rule tính hạn	Công thức suy ra hạn chính từ sự kiện tố tụng

Chốt việc trước hạn	Hoàn thành trước deadline tối thiểu 2 ngày làm việc
---------------------	---

5. Vai trò tham gia

Điều phối vụ việc	Nhập và duy trì hạn trên hệ thống tập trung
Luật sư phụ trách	Xác định rule tính hạn, xử lý trước hạn
Trưởng văn phòng	Nhận escalation, phân bổ hỗ trợ
Nhân sự liên quan	Xác nhận xử lý theo cảnh báo
Ban giám đốc	Xử lý sự cố tuột hạn

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Điều phối | Luật sư PT | Trưởng VP | Nhân sự | Ban GD

Nhập hạn vào hệ thống tập trung | R/A | C | I | C | I

Xác định rule tính hạn | C | R/A | I | I | I

Xử lý theo cảnh báo | C | R/A | I | R | I

Escalation sát hạn | R | C | R/A | I | I

Xử lý sự cố tuột hạn | C | C | R | I | A

7. Dữ liệu đầu vào

- Danh sách vụ đang xử lý và sự kiện tố tụng.
- Bộ rule tính hạn theo loại thủ tục.
- Cam kết thời hạn với khách.
- Lịch cảnh báo nhiều lớp hiện hành.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Dồn toàn bộ hạn về một hệ thống. Duyệt bỏ ghi hạn rải rác trên lịch cá nhân, sổ tay, chat; hệ thống tập trung là nguồn duy nhất.

Bước 2 — Nhập hạn ngay khi phát sinh. Sự kiện tố tụng mới (khởi kiện, tòa ấn định, kháng cáo...) vào hệ thống trong ngày kèm mã vụ.

Bước 3 — Gắn rule tính hạn phát sinh. Sự kiện chính tự sinh các hạn phát sinh theo rule; luật sư phụ trách xác nhận bộ hạn.

Bước 4 — Cảnh báo nhiều lớp. Tự động nhắc người chịu trách nhiệm và điều phối tại T-14, T-7, T-3, T-1.

Bước 5 — Escalation khi không xử lý. T-3 chưa có tiến triển → tự lên trưởng văn phòng; T-1 → ban giám đốc kèm phương án.

Bước 6 — Chốt trước hạn và rút kinh nghiệm. Việc hoàn thành trước hạn tối thiểu 2 ngày; sự cố tuột hạn có biên bản nguyên nhân.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Khi phát sinh sự kiện tổ tụng	Hạn vào hệ thống trong ngày
T-3	Có tiến triển và người xử rõ ràng
T-1	Có phương án hoàn tất hoặc escalated
Sau mỗi việc	Chốt trước tối thiểu 2 ngày làm việc

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Tòa đổi hạn đột xuất: Cập nhật hệ thống ngay trong giờ, hệ thống tính lại chuỗi cảnh báo tự động.
- Người chịu hạn nghỉ dài: Escalation thủ công chuyển việc kèm hồ sơ cho người nhận trong 24 giờ.
- Sự kiện chưa rõ hạn chính: Ghi hạn dự kiến có nhãn chờ xác nhận; luật sư xác nhận trong 2 ngày làm việc.

11. KPI cần theo dõi

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

Hạn nằm trên hệ thống tập trung	Trên hệ thống / tổng hạn	100%
Tuột hạn tổ tụng	Số lần / kỳ	0
Việc chốt trước hạn 2 ngày	Đạt / tổng việc có hạn	≥ 90%
Escalation hoạt động đúng	Escalate đúng rule / tổng lần cần	100%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Danh mục hạn tập trung theo vụ.
- Bộ rule tính hạn theo thủ tục.
- Lịch cảnh báo và log escalation.
- Biên bản sự cố tuột hạn.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ quản lý thời hạn vụ việc.)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Không thời hạn nào phụ thuộc trí nhớ cá nhân.
- Tuột hạn tổ tụng về 0.

- Áp lực thời hạn nhìn thấy trước để phân bổ người.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng.

Một văn phòng từng tuột hạn kháng cáo vì luật sư phụ trách nghỉ ốm và hạn chỉ nằm trong lịch điện thoại cá nhân — hậu quả pháp lý cho khách rất nghiêm trọng. Sau khi dồn hạn về một hệ thống với cảnh báo T-7/T-3/T-1 và escalation tự động, hai năm liên tiếp không còn vụ tuột hạn tổ tụng nào.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Mọi hạn chỉ nằm trên hệ thống tập trung.
- ☐ Sự kiện mới nhập hạn trong ngày.
- ☐ Rule tính hạn có luật sư xác nhận.
- ☐ Cảnh báo chạy đủ các mốc.
- ☐ Escalation tự động hoạt động.
- ☐ Việc chốt trước hạn 2 ngày.

Xem thêm: Bộ công cụ quản lý thời hạn vụ việc .

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.