

SOP: Phân công vụ việc theo chuyên môn và năng lực

Tài liệu thực chiến ERP • AI-X — ai-x.vn • Cập nhật 2026-08-05 09:37:00

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 5834 — Phân công vụ việc theo chuyên môn và năng lực — dùng cho nhân sự chuyên môn, điều phối, trưởng bộ phận và CEO/BOD.

1. Tên SOP

SOP-TM-5834 — Phân công vụ việc theo chuyên môn và năng lực (ngành Dịch vụ pháp lý)

2. Mục đích

Phân công dựa trên ma trận chuyên môn và quỹ thời gian thực của từng người; vụ quan trọng có lead và backup rõ ràng.

3. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho toàn bộ hoạt động liên quan đến "phân công vụ việc theo chuyên môn và năng lực" trong doanh nghiệp Dịch vụ pháp lý.

4. Thuật ngữ và định nghĩa

Ma trận chuyên môn	Bảng lĩnh vực — cấp năng lực của từng luật sư
Quỹ thời gian (capacity)	Giờ khả dụng kỳ tới của từng người
Lead lawyer	Luật sư chính chịu trách nhiệm vụ
Backup	Người dự phòng hiểu vụ để thay khi cần
Điểm phức tạp vụ	Xếp hạng độ khó để chọn cấp gán
Quá tải	Capacity âm hoặc dưới ngưỡng an toàn

5. Vai trò tham gia

Điều phối vụ việc	Chạy ma trận — capacity, đề xuất phân công
Trưởng văn phòng	Duyệt phân công vụ quan trọng
Luật sư phụ trách	Nhận lead, đề xuất backup
Kinh doanh phụ trách KH	Cung cấp kỳ vọng khách về chuyên môn
Ban giám đốc	Giải quyết tranh chấp tài nguyên giữa các vụ

6. Ma trận RACI

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

Hoạt động | Điều phối | Trưởng VP | Luật sư PT | Kinh doanh | Ban GD

Đánh giá phức tạp vụ mới | R/A | C | C | I | I

Chạy ma trận — capacity | R/A | I | C | I | I

Duyệt phân công vụ quan trọng | R | R/A | C | I | I

Chỉ định lead — backup | C | C | R/A | I | I

Giải quyết tranh chấp tài nguyên | C | R | C | I | A

7. Dữ liệu đầu vào

- Ma trận chuyên môn luật sư theo lĩnh vực.
- Capacity kỳ tới theo người (giờ khả dụng).
- Danh sách vụ mới và đang mở.
- Kỳ vọng khách về chuyên môn xử lý.

8. Quy trình từng bước

Bước 1 — Cập nhật ma trận chuyên môn. Lĩnh vực — cấp năng lực — kinh nghiệm án lệ theo từng người, rà mỗi quý.

Bước 2 — Đánh giá phức tạp vụ mới. Xếp hạng độ khó và lĩnh vực để xác định cấp luật sư cần gán.

Bước 3 — Chạy ma trận — capacity. Lọc người có chuyên môn đủ và còn quỹ thời gian; hiện trạng thái quá tải rõ ràng.

Bước 4 — Duyệt phân công theo ngưỡng. Vụ quan trọng do trưởng văn phòng duyệt; vụ thường do điều phối gán theo quy trình.

Bước 5 — Chỉ định lead và backup. Mọi vụ có lead chịu trách nhiệm và backup nắm nội dung vụ để thay thế liên tục.

Bước 6 — Điều chỉnh động trong tuần. Capacity thay đổi (vụ gấp, nghỉ) → phân công lại trong cuộc họp tài nguyên tuần.

9. Điểm kiểm soát và điều kiện phê duyệt

Mỗi vụ mới	Đã qua ma trận — capacity trước gán
Vụ quan trọng	Trưởng văn phòng duyệt phân công
Mỗi vụ	Có lead và backup
Hàng tuần	Họp tài nguyên điều chỉnh quá tải

10. Ngoại lệ và cách xử lý

- Quá chuyên môn nội bộ: Trình ban giám đốc quyết định thuê cố vấn ngoài hoặc từ chối nhận vụ đúng quy định.
- Luật sư lead đột xuất không thể thực hiện: Backup tiếp quản trong 24 giờ kèm bàn giao hồ sơ theo mẫu.
- Vụ dồn cùng kỳ quá tải: Ưu tiên theo tầm quan trọng và thời hạn tổ tụng; cân nhắc dời việc không khẩn.

11. KPI cần theo dõi

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

Vụ gán đúng chuyên môn	Đúng / tổng vụ gán	$\geq 95\%$
Vụ có lead — backup	Đủ / tổng vụ mở	100%
Người ở trạng thái quá tải	Người quá tải / tổng	$\leq 10\%$
Bàn giao khi thay lead trong 24h	Đúng hạn / tổng lần thay	100%

12. Hồ sơ và biểu mẫu liên quan

- Ma trận chuyên môn luật sư.
- Bảng capacity theo tuần — tháng.
- Quyết định phân công vụ quan trọng.
- Biên bản họp tài nguyên tuần.

(Chi tiết từng biểu mẫu xem trong Bộ công cụ phân công vụ việc .)

13. Đầu ra và tiêu chí hoàn thành

- Vụ việc đến tay người đúng chuyên môn.
- Không ai gánh quá tải trong khi người khác nhàn.
- Vụ không gián đoạn khi nhân sự thay đổi.

14. Ví dụ thực tế

Ví dụ minh họa mang tính mô phỏng.

Một vụ về tranh chấp sở hữu trí tuệ bị gán theo thứ tự ai đang rảnh — luật sư trẻ phải tự học lĩnh vực mới từ đầu, tiến độ chậm và khách chất vấn năng lực. Sau khi dựng ma trận chuyên môn và họp tài nguyên tuần, vụ chuyên môn hợp luôn về đúng người, thời gian tiếp nhận trung bình giảm một phần ba.

15. Checklist áp dụng nhanh

- ☐ Ma trận chuyên môn cập nhật mỗi quý.
- ☐ Vụ mới chạy ma trận — capacity.
- ☐ Vụ quan trọng có duyệt trưởng VP.
- ☐ Mỗi vụ có lead và backup.
- ☐ Họp tài nguyên chạy hằng tuần.
- ☐ Quá chuyên môn có hướng xử lý chuẩn.

Xem thêm: Bộ công cụ phân công 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.