

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ ABC

SỔ TAY QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

Onboarding - hoàn ứng - mua sắm - phê duyệt - xử lý ngoại lệ (Mẫu cho Chatbot RAG)

THÔNG TIN TÀI LIỆU	
Mã tài liệu	ABC-OPS-PROC-001
Phiên bản	1.0
Hiệu lực từ	15/12/2025
Đơn vị sở hữu	Vận hành (Operations)
Phân loại	Nội bộ

Mục đích: Cung cấp bộ dữ liệu mẫu (nhiều ngữ cảnh, nhiều ngoại lệ, có SLA, có biểu mẫu) để kiểm thử Chatbot RAG nội bộ. Nội dung cố ý có các tình huống gần giống nhau để kiểm tra khả năng truy xuất và tổng hợp của hệ thống.

MỤC LỤC

Mục	Nội dung
1.	Quy ước chung: thuật ngữ, mức độ ưu tiên, SLA
2.	Quy trình Onboarding nhân viên mới
3.	Quy trình Thanh toán - Hoàn ứng (Expense/Reimbursement)
4.	Quy trình Mua sắm & cấp phát thiết bị
5.	Quy trình Phê duyệt hợp đồng & ký số
6.	Quy trình Xử lý sự cố vận hành (không thuộc IT)
7.	Phụ lục: Ma trận phê duyệt theo hạn mức

Gợi ý ingest: chunk theo tiêu đề H2/H3; giữ lại metadata ở đầu mỗi mục để làm filter (department, effective_date, owner).

1. Quy ước chung: thuật ngữ, mức độ ưu tiên, SLA

Tất cả quy trình trong tài liệu này sử dụng các mức độ ưu tiên để gán SLA. Nếu phát sinh ngoại lệ, chủ ticket phải cập nhật lý do và bằng chứng.

Mức	Mô tả	Ví dụ	SLA phản hồi
P1	Ảnh hưởng diện rộng hoặc rủi ro tài chính/pháp lý cao	Sai chuyển khoản, lộ dữ liệu khách hàng	<= 2 giờ
P2	Ảnh hưởng nhóm hoặc trì hoãn dự án	Thiếu thiết bị, trễ ký hợp đồng	<= 8 giờ
P3	Ảnh hưởng cá nhân, có phương án tạm	Cần cấp thêm quyền công cụ	<= 24 giờ

2. Quy trình Onboarding nhân viên mới

2.1. Mục đích & phạm vi

Đảm bảo nhân viên mới được cấp tài khoản, thiết bị, tài liệu và người hướng dẫn trong 03 ngày làm việc đầu tiên.

2.2. Các bước

Bước	Thực hiện	Đầu ra	SLA
B1	HR tạo hồ sơ & yêu cầu cấp tài khoản (Form ONB-01)	Ticket Onboarding	Trong ngày ký hợp đồng
B2	IT cấp email, SSO, VPN, quyền truy cập theo vai trò	Tài khoản hoạt động	24 giờ
B3	Ops cấp thiết bị (laptop, thẻ ra vào) theo hạn mức	Biên bản bàn giao	48 giờ
B4	Trưởng bộ phận chỉ định Mentor & kế hoạch 2 tuần	Mentor plan	72 giờ

Ngoại lệ: Vị trí 'Contractor' chỉ được cấp quyền theo dự án và không cấp VPN mặc định. Nếu cần VPN, trưởng bộ phận phải nêu rõ lý do và thời hạn sử dụng.

3. Quy trình Thanh toán - Hoàn ứng (Expense/Reimbursement)

3.1. Nguyên tắc

- Chỉ hoàn ứng chi phí phục vụ công việc có chứng từ hợp lệ.
- Chi phí > 2.000.000 VND phải được duyệt trước (pre-approval), trừ trường hợp khẩn cấp.
- Hóa đơn điện tử/giấy phải trùng thông tin công ty (tên, MST) nếu khoản chi yêu cầu xuất hóa đơn.

3.2. Hạn mức theo loại chi phí

Loại chi phí	Hạn mức	Yêu cầu duyệt trước
Ăn uống tiếp khách	<= 500.000/người/lần	Có nếu tổng > 3.000.000
Di chuyển (taxi/xe công nghệ)	Theo thực tế	Không (nhưng cần lý do)

Công tác tinh	Theo quy định công tác phí	Có
Mua công cụ/phần mềm	<= 5.000.000/lần	Có (bắt buộc)

3.3. Luồng phê duyệt (workflow)

Nhân viên -> Trưởng bộ phận -> Kế toán -> Giám đốc tài chính (nếu > 20.000.000) -> Chi trả.

Tình huống kiểm thử: 'Hoàn ứng mua phần mềm 6 triệu có cần duyệt trước không?' -> Có, vì mua công cụ/phần mềm bắt buộc pre-approval và vượt 5 triệu/lần.

4. Quy trình Mua sắm & cấp phát thiết bị

4.1. Hạng mục thiết bị chuẩn

Vai trò	Thiết bị chuẩn	Chu kỳ thay
Kỹ thuật	Laptop i5/16GB/512GB + màn hình (tùy dự án)	36 tháng
Kinh doanh	Laptop i5/8GB/512GB	42 tháng
CSKH	PC/Headset	36 tháng

4.2. Các bước mua sắm

- Tạo đề xuất mua sắm (Form PR-02) kèm lý do và cấu hình.
- Ops kiểm tra tồn kho và đối chiếu hạn mức.
- Trưởng bộ phận duyệt. Nếu vượt hạn mức, chuyển CFO duyệt.
- Ops đặt hàng, nhận hàng, bàn giao; cập nhật sổ tài sản.

Ngoại lệ: Dự án bảo mật cao yêu cầu thiết bị cấu hình đặc biệt; phải có văn bản từ PM và phê duyệt BGĐ.

5. Quy trình Phê duyệt hợp đồng & ký số

Áp dụng cho hợp đồng khách hàng, nhà cung cấp và phụ lục. Hợp đồng phải được rà soát pháp lý khi có điều khoản đặc biệt (phạt, SLA bồi thường, chuyển giao dữ liệu).

Bước	Chủ trì	Đầu ra	SLA
B1	Kinh doanh/PM tạo draft	Bản dự thảo	1-2 ngày
B2	Pháp chế (nếu cần) rà soát	Bản góp ý	3 ngày
B3	CFO duyệt điều khoản thanh toán	Phê duyệt tài chính	2 ngày
B4	BGĐ ký số	Hợp đồng ký	2 ngày

6. Quy trình Xử lý sự cố vận hành (không thuộc IT)

Ví dụ: sự cố thuê văn phòng, an ninh, mất thẻ ra vào, lỗi dịch vụ bên thứ ba (điện, nước).

Mức	Ví dụ	Kênh báo	Người xử lý
P1	Mất điện toàn tầng trong giờ làm	Hotline Ops 1003	Ops + nhà cung cấp
P2	Mất thẻ ra vào	Ticket Ops	Ops
P3	Yêu cầu thay đổi chỗ ngồi	Ticket Ops	Ops

7. Phụ lục: Ma trận phê duyệt theo hạn mức

Khoản mục	<= 5 triệu	5-20 triệu	> 20 triệu
Mua sắm thiết bị	Trưởng bộ phận	Trưởng bộ phận + Ops	CFO + BGĐ
Chi phí tiếp khách	Trưởng bộ phận	CFO	CFO + BGĐ
Dịch vụ phần mềm	PM/Trưởng bộ phận	CFO	CFO + BGĐ