

# TÀI LIỆU QUY CHUẨN VẬN HÀNH & PHỐI HỢP LIÊN BỘ PHẬN (SOP)

(V/v: Quản lý Dự án và Quy trình Xử lý Công việc)

## THÔNG TIN TÀI LIỆU

Hạng mục	Chi tiết
Mã tài liệu	SOP-PM-2024-01
Phiên bản	1.0
Ngày ban hành	24/05/2024
Phạm vi áp dụng	Toàn bộ các phòng ban: BOD, Sales, PMO, Product, Tech, QA/QC
Người phê duyệt	[Tên Giám Đốc/CEO]

## MỤC LỤC

- [Tổng quan và Mục đích](#)
- [Định nghĩa thuật ngữ](#)
- [Cấu trúc tổ chức & Ma trận trách nhiệm \(RACI\)](#)
- [Quy trình Vòng đời Dự án \(Project Lifecycle\)](#)
- [Quy trình Quản lý Task \(Task Workflow\)](#)
- [Cơ chế Phối hợp & Giao tiếp Liên bộ phận](#)
- [Quản lý Thay đổi \(Change Requests\)](#)
- [Hệ thống Công cụ & KPIs](#)

## 1. TỔNG QUAN VÀ MỤC ĐÍCH

### 1.1. Mục đích

Tài liệu này được thiết lập nhằm:

- Chuẩn hóa quy trình làm việc từ khâu tiếp nhận yêu cầu đến khi bàn giao sản phẩm.
- Xác định rõ vai trò, trách nhiệm của từng cá nhân và bộ phận để tránh chồng chéo hoặc bỏ sót công việc.
- Đảm bảo chất lượng đầu ra (Deliverables) và tiến độ cam kết với khách hàng/nội bộ.
- Tối ưu hóa luồng thông tin giao tiếp giữa các bộ phận.

## 1.2. Nguyên tắc chung

- **Minh bạch (Transparency):** Mọi trạng thái công việc phải được cập nhật công khai trên hệ thống quản lý.
- **Trách nhiệm (Accountability):** Mỗi Task (công việc) chỉ có duy nhất một người chịu trách nhiệm chính (Assignee).
- **Hướng đến kết quả (Result-oriented):** Mọi quy trình đều phục vụ mục tiêu cuối cùng là chất lượng sản phẩm và sự hài lòng của Stakeholder.

## 2. ĐỊNH NGHĨA THUẬT NGỮ

- **Project (Dự án):** Tập hợp các công việc nhằm tạo ra sản phẩm/dịch vụ duy nhất, có thời gian bắt đầu và kết thúc xác định.
- **Task (Nhiệm vụ):** Đơn vị công việc nhỏ nhất được phân chia trong dự án, có thể giao cho một cá nhân thực hiện trong một khoảng thời gian ngắn (ví dụ: < 8 giờ làm việc).
- **Stakeholder (Bên liên quan):** Bất kỳ ai chịu ảnh hưởng hoặc có ảnh hưởng đến dự án (Khách hàng, BOD, Team member).
- **Deliverable (Sản phẩm bàn giao):** Kết quả cụ thể, đo lường được của một giai đoạn hoặc dự án.
- **SLA (Service Level Agreement):** Cam kết về thời gian phản hồi và xử lý công việc giữa các bộ phận.

## 3. CƠ CẤU TỔ CHỨC & MA TRẬN TRÁCH NHIỆM (RACI)

### 3.1. Các bộ phận tham gia

1. **Account/Sales (ACC):** Đại diện làm việc với khách hàng, chốt hợp đồng, quản lý kỳ vọng ban đầu.
2. **Project Manager (PM/PMO):** Quản lý tổng thể dự án, lập kế hoạch, kiểm soát rủi ro, là đầu mối thông tin chính.
3. **Business Analyst / Product Owner (BA/PO):** Phân tích nghiệp vụ, chi tiết hóa yêu cầu, viết tài liệu (SRS/User Stories).
4. **Design (UI/UX):** Thiết kế giao diện và trải nghiệm người dùng.
5. **Engineering (Dev/Tech Lead):** Xây dựng giải pháp kỹ thuật, lập trình.
6. **Quality Assurance (QA/QC):** Kiểm thử, đảm bảo chất lượng sản phẩm.

### 3.2. Ma trận RACI (R - Responsible, A - Accountable, C - Consulted, I - Informed)

Hạng mục công việc	Account	PM	BA	Tech Lead	Dev	QA

Tiếp nhận yêu cầu khách hàng	R,A	C	C	I	I	I
Lập Project Charter & Kế hoạch	I	R,A	C	C	I	I
Phân tích & Tài liệu hóa (SRS)	I	C	R,A	C	I	C
Thiết kế hệ thống (System Design)	I	I	C	R,A	C	I
Thực thi Coding (Sprint)	I	I	C	C	R,A	I
Kiểm thử (Testing)	I	I	C	I	C	R,A
UAT (Nghiệm thu với khách)	A	R	C	I	I	I

## 4. QUY TRÌNH VÒNG ĐỜI DỰ ÁN (PROJECT LIFECYCLE)

Quy trình chuẩn bao gồm 05 giai đoạn:

### Giai đoạn 1: Khởi tạo (Initiation)

- **Đầu vào:** Hợp đồng đã ký hoặc Yêu cầu sơ bộ (Brief).
- **Hành động:**

1. **Handover Meeting:** Bộ phận Account bàn giao toàn bộ tài liệu, thông tin liên hệ, phạm vi công việc (Scope) và ngân sách cho PM.
  2. **Kick-off Meeting nội bộ:** PM triệu tập team dự án để phổ biến mục tiêu, timeline dự kiến.
- **Đầu ra:** Project Charter (Hiến chương dự án), danh sách nhân sự tham gia.

## Giai đoạn 2: Lập kế hoạch (Planning)

- **Hành động:**
  1. **BA/PO:** Làm rõ yêu cầu (Elicitation), viết tài liệu đặc tả (SRS/Wireframe).
  2. **Tech Lead:** Đánh giá giải pháp kỹ thuật, ước lượng (Estimation).
  3. **PM:** Xây dựng kế hoạch chi tiết (Gantt Chart/Sprint Plan), xác định cột mốc (Milestones).
- **Đầu ra:** SRS Version 1.0, Timeline chi tiết, Kế hoạch nguồn lực.

## Giai đoạn 3: Thực thi (Execution) - Mô hình Agile/Scrum

- Dự án được chia thành các **Sprint** (thường 2 tuần/sprint).
- **Sprint Planning:** Đầu mỗi Sprint, team thống nhất danh sách Task sẽ làm.
- **Daily Standup:** Họp nhanh 15p mỗi sáng để cập nhật tiến độ (Hôm qua làm gì? Hôm nay làm gì? Có gặp khó khăn gì không?).
- **Coding & Unit Test:** Dev thực hiện code và tự kiểm tra mức đơn vị.

## Giai đoạn 4: Kiểm soát & Đảm bảo chất lượng (Monitor & Control)

- **QC Testing:** Sau khi Dev hoàn thành task, QC sẽ test trên môi trường Staging.
- **Bug Fixing:** Dev sửa lỗi do QC log.
- **Demo:** Cuối Sprint, team demo sản phẩm cho PM/PO và Khách hàng (nếu cần).
- **Retrospective:** Họp rút kinh nghiệm cuối Sprint để cải thiện quy trình.

## Giai đoạn 5: Đóng dự án (Closing)

- **UAT (User Acceptance Testing):** Khách hàng kiểm tra và xác nhận nghiệm thu.
- **Deployment:** Triển khai lên môi trường Production (Go-live).
- **Handover:** Bàn giao tài liệu hướng dẫn vận hành, source code.
- **Thanh lý:** Account làm thủ tục thanh toán.

# 5. QUY TRÌNH QUẢN LÝ TASK (TASK WORKFLOW)

Để đảm bảo task không bị trôi hoặc tắc nghẽn, quy định trạng thái task trên hệ thống (ví dụ Jira/Trello) như sau:

## 5.1. Luồng trạng thái (Status Workflow)

1. **Backlog:** Task đã được tạo nhưng chưa chốt làm trong Sprint này.
2. **To Do / Selected for Development:** Task đã được chọn vào Sprint, đã có đủ thông tin input.

3. **In Progress:** Dev đang thực hiện task. **Lưu ý:** Một người không nên giữ quá 2 task ở trạng thái này cùng lúc.
4. **Code Review / Ready for QA:** Dev đã làm xong, đẩy code lên và chờ Review hoặc chờ QC test.
5. **In QA / Testing:** QC đang tiến hành test.
6. **Done / Resolved:** Đã test xong, không còn lỗi, đáp ứng yêu cầu.
7. **Closed:** Task đã được nghiệm thu hoặc deploy.

## 5.2. Quy định tạo Task (Ticket Standard)

Một Task chuẩn phải bao gồm:

- **Title:** Rõ ràng, bắt đầu bằng động từ (Ví dụ: *Thiết kế API đăng nhập*).
- **Description:**
  - Mô tả yêu cầu (User Story).
  - Acceptance Criteria (Tiêu chí chấp nhận - Điều kiện để coi là Done).
  - Link tài liệu/Design liên quan.
- **Assignee:** Người thực hiện.
- **Due Date:** Hạn hoàn thành.
- **Priority:** Mức độ ưu tiên (High/Medium/Low).

## 6. CƠ CHẾ PHỐI HỢP & GIAO TIẾP LIÊN BỘ PHẬN

### 6.1. Kênh giao tiếp

- **Slack/Teams/Zalo:** Chỉ dùng để trao đổi nhanh, cập nhật trạng thái tức thời. **Không** dùng để chốt yêu cầu quan trọng.
- **Email:** Dùng để xác nhận các mốc quan trọng (Milestone), gửi biên bản họp (Meeting Minutes), xác nhận thay đổi (CR) với khách hàng.
- **Jira/Công cụ QLDA:** Dùng để trao đổi chi tiết về kỹ thuật, log bug, cập nhật tiến độ task.

### 6.2. Quy trình xử lý tắc nghẽn (Blocker)

Khi một thành viên gặp vấn đề không thể tự giải quyết (Blocker):

1. **Bước 1:** Thông báo ngay lập tức trên kênh Chat nhóm dự án, tag người liên quan.
2. **Bước 2:** Cập nhật trạng thái Task thành "Blocked" trên hệ thống.
3. **Bước 3:** Nếu sau 4 giờ không được giải quyết, phải báo cáo trực tiếp (Escalate) cho PM.
4. **Bước 4:** PM có trách nhiệm làm việc với các bên để gỡ bỏ Blocker trong vòng 24 giờ.

## 7. QUẢN LÝ THAY ĐỔI (CHANGE REQUESTS - CR)

Thay đổi yêu cầu là điều khó tránh khỏi, quy trình xử lý CR như sau:

1. **Tiếp nhận:** Account/PM tiếp nhận yêu cầu thay đổi từ Client.
2. **Đánh giá (Impact Analysis):**
  - PM phối hợp với Tech Lead và BA để đánh giá tác động của CR đến: Chi phí, Thời gian, Phạm vi và Chất lượng.

3. **Báo giá & Timeline:** PM xuất ra tài liệu đề xuất CR (CR Proposal) bao gồm chi phí phát sinh và thời gian delay (nếu có).
4. **Phê duyệt:** Chỉ thực hiện CR khi có xác nhận (bằng email hoặc văn bản) từ Client đồng ý với chi phí và timeline mới.
5. **Cập nhật:** Cập nhật lại kế hoạch dự án và tài liệu SRS.

## 8. HỆ THỐNG CÔNG CỤ & KPIs

### 8.1. Công cụ sử dụng (Tools stack)

- **Quản lý dự án:** Jira Software (cho team Tech), Trello (cho team Design/Marketing).
- **Tài liệu:** Confluence hoặc Google Drive (được phân quyền theo thư mục dự án).
- **Giao tiếp:** Slack (kênh nội bộ), Email (kênh khách hàng).
- **Source Code:** GitLab/GitHub.

### 8.2. KPIs đánh giá hiệu quả (Performance Metrics)

Đối với Dự án:

- **On-time Delivery:** Tỷ lệ hoàn thành mốc thời gian đúng hạn (Mục tiêu: > 90%).
- **Budget Variance:** Độ lệch ngân sách thực tế so với kế hoạch (Mục tiêu: < 10%).

Đối với Team Member:

- **Task Completion Rate:** Tỷ lệ hoàn thành task trong Sprint.
- **Re-open Rate:** Tỷ lệ task bị QC trả về do lỗi (Mục tiêu: < 5%).
- **SLA Compliance:** Tỷ lệ tuân thủ thời gian phản hồi.

*Tài liệu này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các trưởng bộ phận có trách nhiệm phổ biến và hướng dẫn nhân viên thực hiện đúng quy trình.*

SOẠN THẢO BỞI PHÊ DUYỆT BỞI

(Ký tên) (Ký tên)

Trưởng phòng PMO Giám Đốc Điều Hành