

HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ THU TIỀN TẠI TRUNG TÂM KINH DOANH - VNPT THANH HÓA

Phạm Thị Bích Thu¹, Trịnh Thị Phương²

TÓM TẮT

Nghiên cứu nhằm đánh giá thực trạng kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ - thu tiền tại Trung tâm kinh doanh - VNPT Thanh Hóa (TTKD - VNPT) theo 6 bước trong chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền. Căn cứ vào quy chế, quy định, chính sách, tài liệu kế toán và số liệu thứ cấp tại Trung tâm kinh doanh - VNPT giai đoạn 2022 - 2024, nghiên cứu đánh giá kết quả đạt được trong kiểm soát từng bước của chu trình cung cấp dịch vụ - thu tiền; đồng thời nêu bật được các hạn chế trong kiểm soát việc xác định nhu cầu khách hàng, kiểm soát ghi nhận và đối soát doanh thu các dịch vụ và kiểm soát nợ phải thu khách hàng. Nghiên cứu đã gợi ý một số giải pháp nhằm hoàn thiện kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ - thu tiền tại 3 Trung tâm kinh doanh - VNPT Thanh Hóa trong thời gian tới.

Từ khóa: Kiểm soát, cung cấp dịch vụ - thu tiền, VNPT Thanh Hóa.

DOI: <https://doi.org/10.70117/hdujs.83.1.2026.889>

1. ĐẶT VẤN ĐỀ

Chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự phát triển và vận hành hiệu quả của doanh nghiệp, đặc biệt trong các doanh nghiệp ngành dịch vụ. Kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ tập trung vào việc giám sát chất lượng dịch vụ, tiến độ cung cấp, và việc tuân thủ các cam kết với khách hàng. Kiểm soát chu trình thu tiền cung cấp dịch vụ bao gồm việc theo dõi và quản lý các khoản phải thu, đảm bảo rằng hợp đồng và các điều khoản thanh toán được tuân thủ đúng hạn. Kiểm soát chu trình thu tiền bao gồm thiết lập thống quản lý công nợ chặt chẽ, từ việc xuất hóa đơn kịp thời, kiểm tra số dư công nợ, đến việc theo dõi các khoản thanh toán và nợ quá hạn.

Viễn thông Thanh Hóa được thành lập theo Quyết định số 687/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06/12/2007, là đơn vị kinh tế trực thuộc hạch toán phụ thuộc Công ty mẹ - Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam [3]. Ngày 28/09/2015, Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa được tách ra từ Viễn thông Thanh Hóa và hoạt động như một đơn vị kinh doanh, thống nhất, có mối liên hệ mật thiết với Viễn thông Thanh Hóa về tổ chức mạng lưới, lợi ích kinh tế, tài chính. Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa hiện nay chủ yếu thực hiện kinh doanh các sản phẩm dịch vụ viễn thông - công nghệ thông tin, các sản phẩm dịch vụ phát thanh, truyền hình, truyền thông đa phương tiện và các hoạt động kinh doanh liên quan đến viễn thông, điện tử và CNTT khác.

¹ Khoa Kinh tế - Quản trị kinh doanh, Trường Đại học Hồng Đức; Email: phambichthu@hdu.edu.vn

² Cao học viên lớp K16A chuyên ngành Kế toán, Trường Đại học Hồng Đức

Là đơn vị cung cấp dịch vụ, tại Trung tâm kinh doanh VNPT- Thanh Hóa chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền đóng vai trò quan trọng; quyết định đến sự tồn tại và phát triển của đơn vị. Trong thời gian qua, Trung tâm kinh doanh -VNPT Thanh Hóa đã chú trọng đến việc xây dựng các quy trình cung cấp dịch vụ đến khách hàng và quản lý dòng tiền tập trung tại đơn vị. Tuy nhiên, kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa vẫn còn một số hạn chế như kiểm soát việc cập nhật dữ liệu về cung cấp dịch vụ lên hệ thống chưa đầy đủ, còn nhầm lẫn mã sản phẩm dịch vụ, kiểm soát thu hồi công nợ chưa hiệu quả... Xuất phát từ vai trò của kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền và thực tiễn kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa, là vấn đề cần thiết và cần nghiên cứu chuyên sâu. Bài báo nhằm mục tiêu đánh giá thực trạng kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa trong giai đoạn 2022 - 2024 từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa trong thời gian tới.

2. PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Phương pháp thu thập dữ liệu: Nghiên cứu các giáo trình, tài liệu tham khảo, tìm hiểu các công trình nghiên cứu của các nhà khoa học như luận án, luận văn, đề án thạc sĩ, các bài báo có liên quan đến đề tài nghiên cứu. Bên cạnh đó, tác giả còn thu thập dữ liệu thứ cấp như hệ thống báo cáo tài chính, các nội quy, quy định, chính sách kinh doanh; tài liệu kế toán... trong giai đoạn 2022 - 2024 tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa.

Phương pháp thu thập dữ liệu: Dữ liệu sau khi được xử lý sẽ được tổng hợp và phân tích theo các chỉ tiêu và nội dung để làm rõ thực trạng kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa, trên cơ sở đó đánh giá những kết quả đạt được và những hạn chế, tồn tại làm cơ sở để đề xuất một số gợi ý và giải pháp nhằm hoàn thiện kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm Kinh doanh VNPT - Thanh Hóa trong thời gian tới.

3. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

3.1. Cơ sở lý thuyết

3.1.1. Khái niệm kiểm soát

Theo Schoderbek, Richard, Cosier và Aplin (1988), kiểm soát là hoạt động đánh giá và chỉnh sửa những lệch lạc từ tiêu chuẩn [12]. Nguyễn Phương Hoa (2011) cho rằng kiểm soát là quá trình đo lường, đánh giá và tác động lên đối tượng kiểm soát nhằm bảo đảm mục tiêu, kế hoạch của tổ chức được thực hiện một cách có hiệu quả [2]. Từ các quan điểm trên có thể hiểu: “Kiểm soát là việc kiểm tra, soát xét lại việc thực hiện các quy định của pháp luật nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý kịp thời những rủi ro và thực hiện các mục tiêu, kế hoạch của tổ chức một cách có hiệu quả”.

3.1.2. Chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền

Chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền là một chu trình quan trọng của doanh nghiệp. Hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp chịu nhiều ảnh hưởng bởi sự hữu hiệu và hiệu quả của chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền. Trên thực tế chu trình cung cấp dịch vụ thường bao gồm các bước như: Nhận yêu cầu của khách hàng; Xác nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng; Cung cấp dịch vụ; Hoàn thành và thông báo; Lập hóa đơn, ghi nhận doanh thu; Thu tiền và theo dõi công nợ phải thu.

3.1.3. Kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền

Căn cứ vào các bước của chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền, nội dung của kiểm soát chu trình này sẽ tương ứng 06 bước (1) Kiểm soát việc tiếp nhận yêu cầu của khách hàng; (2) Kiểm soát việc xác nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng; (3) Kiểm soát quá trình cung cấp dịch vụ; (4) Kiểm soát việc hoàn thành cung cấp dịch vụ và thông báo cho khách hàng; (5) Kiểm soát việc lập hóa đơn, ghi nhận doanh thu; (6) Kiểm soát việc thu tiền và theo dõi công nợ phải thu.

Nguyễn Hữu Ánh (2022), kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền thực hiện nhằm đạt 03 mục tiêu kiểm soát cơ bản gồm mục tiêu hoạt động, mục tiêu tuân thủ và mục tiêu báo cáo. Đồng thời, kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tuân thủ 03 nguyên tắc kiểm soát quan trọng gồm phân công, phân nhiệm; ủy quyền và phê chuẩn và bất kiêm nhiệm [1].

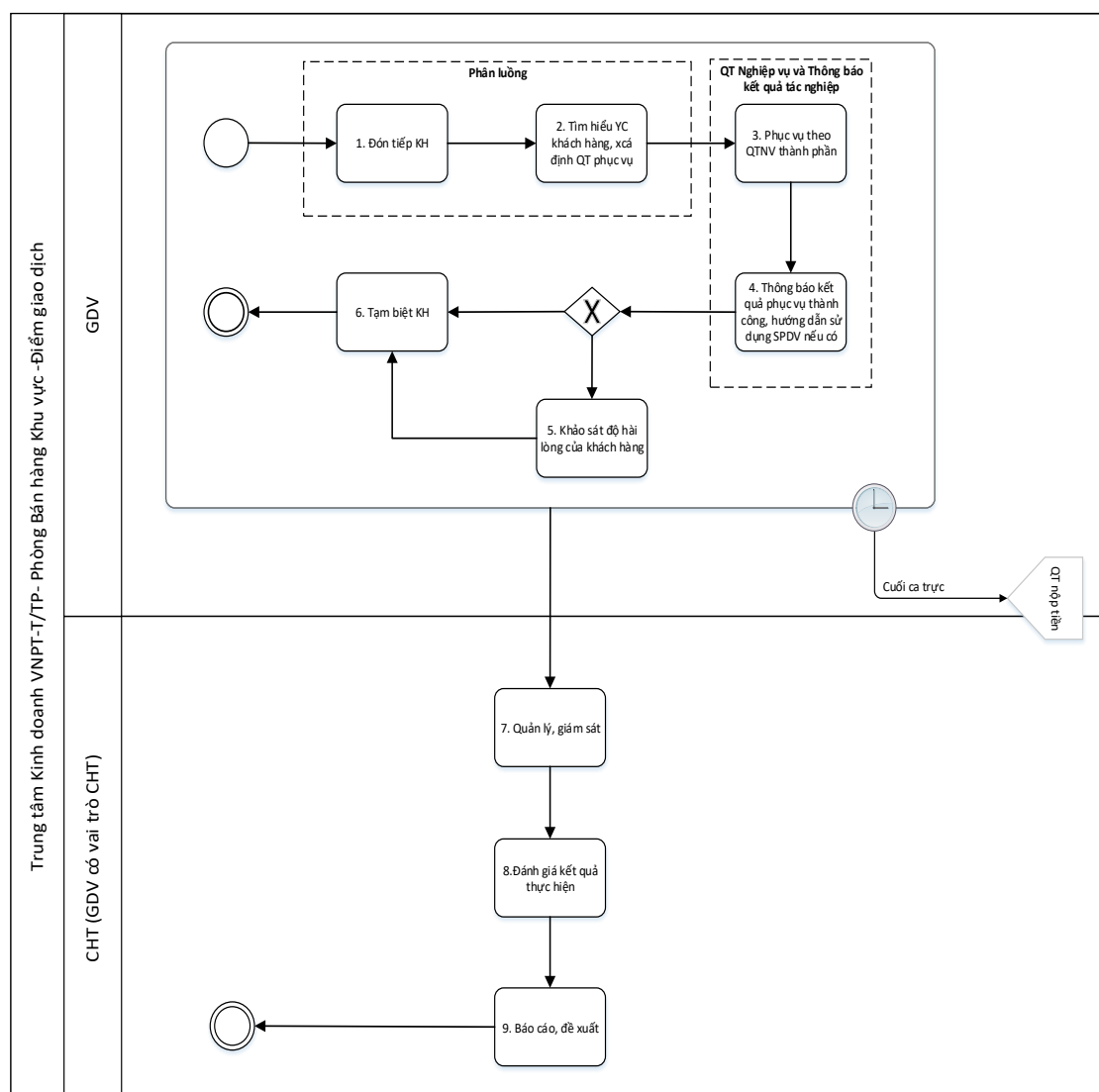
3.2. Tổng quan về Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa

Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa được thành lập theo Quyết định số 837/QĐ-VNPT VNP-NS [5]; đây là đơn vị kinh tế trực thuộc Tổng công ty được tách ra từ Viễn thông Thanh Hóa. Trong giai đoạn 2022 - 2024, tổng tài sản của Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, từ 196.866 triệu đồng năm 2022 xuống còn 171.656 triệu đồng năm 2024. Trong đó, tài sản ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn và có sự sụt giảm nhẹ, từ 156.585 triệu đồng còn 152.185 triệu đồng, phản ánh xu hướng điều chỉnh cấu trúc tài sản theo hướng tối ưu hóa hoạt động. Cơ cấu nguồn vốn cho thấy nợ phải trả luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn, đạt mức 194.609 triệu đồng năm 2022 và giảm dần còn 170.779 triệu đồng năm 2024, chiếm trên 98% tổng nguồn vốn.

Về kết quả sản xuất kinh doanh, doanh thu dịch vụ của TTKD VNPT - Thanh Hóa tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, doanh thu từ 1.116 tỷ đồng năm 2022 tăng lên 1.332 tỷ đồng năm 2024. Trong giai đoạn 2022 - 2024, doanh thu dịch vụ VT chiếm tỷ trọng lớn hơn (từ 75,72% đến 81,82%) còn doanh thu dịch vụ CNTT chiếm tỷ trọng nhỏ hơn (từ 18,18% đến 24,28%). Lợi nhuận sau thuế cũng tăng đều qua các năm, từ 153 tỷ đồng năm 2022 lên 204 tỷ đồng năm 2024, tỷ lệ tăng trưởng tương ứng là 22,16%. Điều này cho thấy TTKD đã có chiến lược kiểm soát chi phí hiệu quả, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Nhìn chung, trong giai đoạn 2022 - 2024, tình hình tài chính và kết quả kinh doanh của TTKD VNPT - Thanh Hóa có nhiều cải thiện tích cực, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong những năm tiếp theo.

3.3. Thực trạng kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa

Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa đã và đang triển khai các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông - CNTT trên toàn địa bàn tỉnh Thanh Hóa. Các dịch vụ của Vinaphone bao gồm hòa mạng mới thuê bao VNPT trả trước và trả sau, thay SIM, chuyển mạng giữ số, cập nhật thông tin đăng ký thuê bao, đổi số hoặc chuyển đổi hình thức sử dụng; dịch vụ bán thẻ cào Vinaphone và điện thoại cố định; dịch vụ cố định, băng rộng, MyTV và các dịch vụ khác....Các bước trong chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại TTKD VNPT - Thanh Hóa tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông như hình 1.



Hình 1. Lưu đồ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại các điểm cung cấp dịch vụ viễn thông của TTKD - VNPT Thanh Hóa

Nguồn: TTKD VNPT - Thanh Hóa

Tương ứng với các bước trong chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền có thể khái quát thành 06 giai đoạn chính trong chu trình này như sau (1) Giai đoạn đón tiếp khách hàng; (2) Giai đoạn xác định nhu cầu của khách hàng; (3) Giai đoạn cung cấp dịch vụ của khách hàng; (4) Giai đoạn khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng; (5) Giai đoạn ghi nhận doanh thu dịch vụ; (6) Giai đoạn thu tiền và theo dõi công nợ.

3.3.1. Kiểm soát việc đón tiếp khách hàng

Tại các điểm cung cấp dịch vụ, Cửa hàng trưởng (CHT) thường xuyên kiểm tra tuân thủ quy định về nhận diện thương hiệu, quy trình truyền thông, chất lượng làm việc của giao dịch viên (GDV) của VNPT. CHT sẽ thực hiện giám sát và đánh giá chất lượng làm việc của GDV theo phân cấp và quy định hiện hành; thực hiện giám sát trực tiếp đối với các nội dung kiểm soát tại các quy trình nghiệp vụ do GDV thực hiện. Trong giai đoạn 2022 - 2024, tại Trung tâm kinh doanh - VNPT các thủ tục kiểm soát chặt chẽ đối với từng nội dung công việc trong khâu đón tiếp khách hàng; 100% các điểm cung cấp dịch vụ đều đáp ứng các quy định về chất lượng phục vụ.

3.3.2. Kiểm soát việc xác định nhu cầu của khách hàng

Tại các điểm cung cấp dịch vụ, 100% GDV được đào tạo chuyên môn nghiệp vụ theo yêu cầu của Tổng công ty và được CHT cập nhật, phổ biến về nội dung văn bản điều hành, chính sách về sản phẩm dịch vụ mới, chương trình khuyến mãi, chương trình bán hàng, chuẩn mực phục vụ khách hàng hiện hành. Tuy nhiên, vẫn còn một bộ phận nhỏ nhân viên kỹ năng chăm sóc khách hàng chưa tốt, chưa căn cứ vào nhu cầu khách hàng để tư vấn gói cước phù hợp với nhu cầu hoặc chưa phân tích cho khách hàng thấy được điểm mạnh của dịch vụ VNPT so với đối thủ cạnh tranh để thuyết phục khách hàng dẫn đến đôi khi trải nghiệm khách hàng không được như mong muốn.

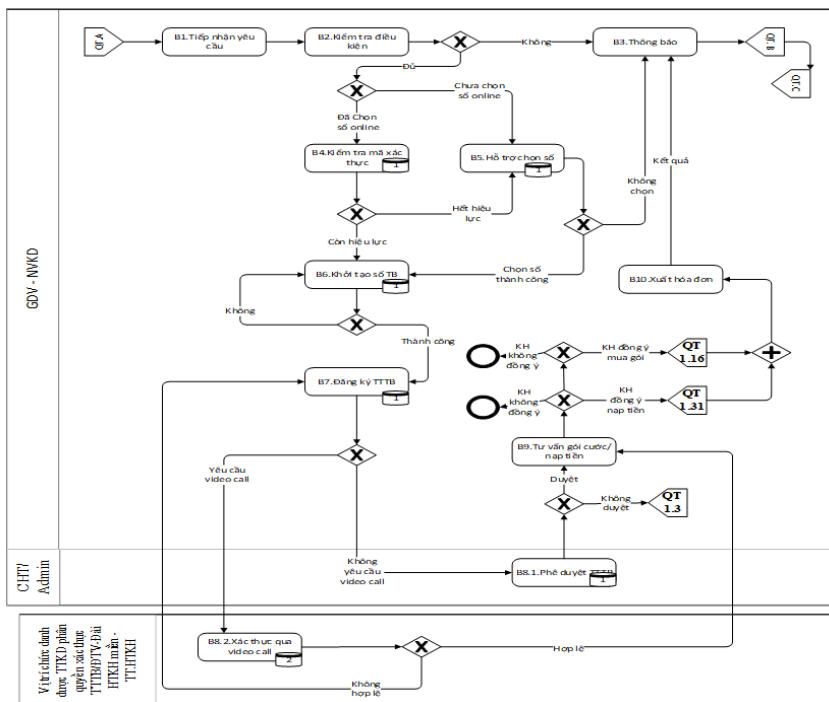
3.3.3. Thủ tục kiểm soát quá trình cung cấp dịch vụ

Với các sản phẩm đa dạng cùng với nhiều kênh cung cấp do đó với mỗi kênh, Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa đều có thủ tục kiểm soát cụ thể.

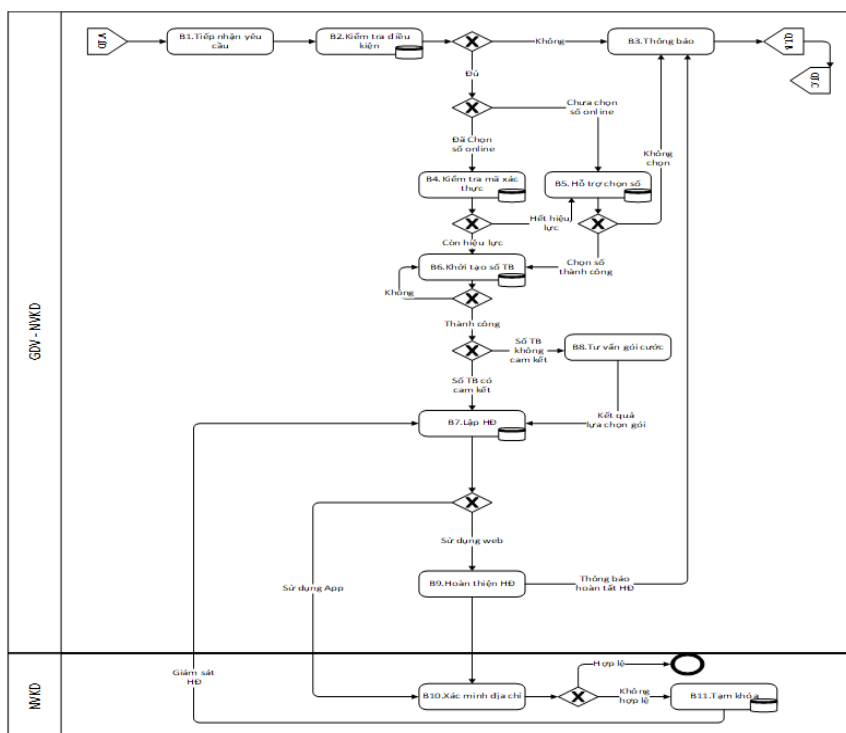
Kiểm soát quy trình hòa mạng mới thuê bao trả trước

Đối với quy trình này, TTKD VNPT - Thanh Hóa thực hiện nguyên tắc phân quyền để kiểm soát. Các bước từ tiếp nhận yêu cầu đến đăng ký thuê bao trả trước, tư vấn gói cước/ nạp tiền, xuất hóa đơn sẽ do GDV thực hiện còn việc phê duyệt/xác thực thuê bao trả trước sẽ do CHT thực hiện. Việc phân quyền này sẽ hạn chế được rủi ro GDV sơ suất không kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của giấy tờ pháp lý khách hàng. Bên cạnh đó GDV tự kiểm tra các thông tin trên hệ thống để đối chiếu, cập nhật và tư vấn khách hàng. Bảng điểm BSC/KPI được sử dụng để hạn chế các sai sót trong quá trình tác nghiệp. Đơn vị cũng áp dụng tự động kiểm soát đối với các trường thông tin có đánh dấu sao (*) trên hệ thống CCBS để cảnh báo nhập sai thông tin tiêu chuẩn. Quy trình hòa mạng mới thuê bao trả trước được thực hiện như hình 2.

Kiểm soát quy trình hòa mạng mới thuê bao trả sau



Hình 2. Quy trình hòa mạng mới thuê bao trả trước



Hình 3. Lưu đồ quy trình hòa mạng mới thuê bao trả sau

Đối với quy trình này, các bước công việc đều do GDV thực hiện. Để hạn chế rủi ro do GDV bỏ sót hoặc chấp nhận sự thiếu/không hợp lệ của giấy tờ pháp lý; rủi ro về thất thoát cước/khiếu nại/an ninh và vi phạm quy định của cơ quan quản lý Nhà nước, Trung tâm kinh doanh đã yêu cầu CHT kiểm tra xác suất các bộ hợp đồng đã hòa mạng thành công. Tỷ lệ giám sát tối thiểu 5% giao dịch phát sinh tại điểm cung cấp dịch vụ viễn thông. Quy trình hòa mạng mới thuê bao trả sau được thực hiện như Hình 3.

3.3.4. Kiểm soát việc khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng

Bên cạnh việc giám sát quá trình thực hiện nghiệp vụ thì kiểm soát việc khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng cũng rất quan trọng. Tại Trung tâm, nếu khách hàng không hài lòng hoặc có phản nàn về sản phẩm dịch vụ đang khảo sát thì GDV ghi nhận đầy đủ kết quả; tìm hiểu lý do KH không hài lòng và đồng thời đánh mã hạng mục lý do hợp lý theo 18 hạng mục lý do Trung tâm đưa ra trong bảng khảo sát. Trong giai đoạn 2022 - 2024, tại tất cả các điểm cung cấp dịch vụ đều đã tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của khách hàng. GDV thực hiện đúng quy trình thực hiện khảo sát, ghi nhận đầy đủ kết quả khảo sát, đồng thời đã nhập đầy đủ dữ liệu vào các mã hạng mục lý do đã được mã hóa. Kết quả khảo sát cho thấy, mức độ hài lòng của khách hàng đối với sản phẩm dịch vụ có xu hướng tăng dần từ 97,85% năm 2022 lên đến 98,5% năm 2023 và đạt 98,8% năm 2024.

3.3.5. Kiểm soát việc ghi nhận doanh thu

Về phương pháp ghi nhận doanh thu

Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ khác nhau, chính vì vậy để ghi nhận doanh thu, kế toán chuyên quản của Trung tâm kinh doanh VNPT Thanh Hóa đã sử dụng tài khoản chi tiết liên quan đến từng trường hợp, đây chính là cơ sở để kiểm soát doanh thu của từng loại sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ. Bảng 1 thể hiện phương pháp ghi nhận doanh thu viễn thông - CNTT trên Fmis của trung tâm.

Bảng 1. Phương pháp ghi nhận doanh thu viễn thông - CNTT trên Fmis

Trường hợp	Tài khoản theo dõi doanh thu	Nhận phân bổ từ doanh thu chưa thực hiện trong kỳ	Doanh thu chưa thực hiện trong kỳ
<i>1. Bán hàng hóa, thiết bị cho KH</i>			
Hàng hóa, thiết bị	Bên Có TK 511111	Không	Không
<i>2. Các SPDV trong nhóm viễn thông</i>			
Dịch vụ	Bên Có TK 5113211	Phát sinh bên Có TK 5113211 đối ứng với phát sinh bên Nợ TK 3387.	Phát sinh bên Có TK 3387
Bán thiết bị phần cứng		Không phát sinh	Không phát sinh
Cho thuê thiết bị phần cứng		Phát sinh bên Có TK 5113211 đối ứng với phát sinh bên Nợ TK 3387.	Phát sinh bên Có TK 3387

3. Các SPDV trong nhóm “SPDV số doanh nghiệp”			
Sản phẩm phần mềm/ Dịch vụ phần mềm	Bên Có TK 5113111	Phát sinh bên Có TK 5113111 đối ứng với phát sinh bên Nợ TK 3387.	Phát sinh bên Có TK 3387
Cho thuê Thiết bị phần cứng		Phát sinh bên Có TK 5113111 đối ứng với phát sinh bên Nợ TK 3387.	Phát sinh bên Có TK 3387

Nguồn: TTKD VNPT - Thanh Hóa

Về kiểm soát hóa đơn ghi nhận doanh thu dịch vụ

Kiểm soát phát hành hóa đơn

Ngay khi bán hàng, dịch vụ phải phát hành hóa đơn kịp thời tại thời điểm bàn giao hàng hóa, dịch vụ cho khách hàng. Để phục vụ công tác kiểm soát và quản lý hóa đơn dịch vụ, TTKD VNPT- Thanh Hóa sử dụng các báo cáo trên hệ thống One BSS như sau: Báo cáo 8697: Báo cáo hóa đơn điện tử; Báo cáo 5886: Báo cáo số liệu trả trước; Báo cáo 9975: Báo cáo chi tiết hòa mạng; Báo cáo 9789. Kế toán chuyên quản chịu trách nhiệm kiểm soát hóa đơn phát hành của đơn vị trên báo cáo 8697, đối chiếu với các báo cáo liên quan (5886; 9975; 9789) để thống nhất số liệu hàng tháng giữa các báo cáo, đảm bảo các dịch vụ đã bàn giao tới khách hàng phải được phát hành đầy đủ hóa đơn theo đúng quy định.

Về kiểm soát doanh thu các dịch vụ

Các dịch vụ do Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa cung cấp đến khách hàng đa dạng và mang lại doanh thu lớn. Hiện nay các doanh thu dịch vụ đang ở các báo cáo kiểm soát khác nhau. Ví dụ: BC1896 - Theo dõi phát triển các dịch vụ VNP trả sau, BC3435 - Theo dõi phát triển các dịch vụ VNP trả trước chọn số, BC5886 - Theo dõi doanh thu trả trước... Tuy nhiên, việc theo dõi, kiểm soát các dịch vụ ở các báo cáo khác nhau đôi khi chưa chặt chẽ nên ảnh hưởng đến tiến độ quyết toán và ghi nhận, hạch toán doanh thu các dịch vụ chưa chính xác.

3.3.6. Kiểm soát quy trình thu tiền và theo dõi công nợ

Kiểm soát dòng tiền

Trung tâm kinh doanh quy định các mã khoản thu cụ thể để quản lý từng khoản thu nộp theo từng loại dịch vụ và các nghiệp vụ phát sinh tại đơn vị. Căn cứ mã khoản thu được quy định, đơn vị tổ chức phân loại, lập bảng kê tiền thu nộp theo từng dịch vụ phát sinh để nộp tiền vào các tài khoản định danh tương ứng. Trước 16 giờ hàng ngày, nộp 100% tiền thu được vào tài khoản chuyên thu của TTKD mở tại Ngân hàng BIDV Thanh Hóa theo các tài khoản định danh do TTKD cấp cho đơn vị/ kênh bán hàng (nhân viên, CTV, lao động thuê ngoài...) để phục vụ công tác quản lý dòng tiền thu theo từng dịch vụ.

Hàng ngày, kế toán đăng nhập hệ thống chương trình Internet Banking của Ngân hàng để tổng hợp lấy số liệu; cung cấp số liệu đã nộp thu của các đơn vị cho kế toán chuyên quản. Kế toán chuyên quản căn cứ số liệu chuyển nộp về tài khoản chuyên thu của TTKD, thực hiện đối chiếu số liệu kích hoạt trên SMCS, giảm công nợ các cá nhân tại đơn vị.

Trong giai đoạn 2022 - 2024, 100% tiền thu được nộp vào tài khoản chuyên thu đúng thời gian quy định. Giấy nộp tiền được ghi nhận đúng nội dung, đúng TK chuyên thu và chi tiết cụ thể cho các loại dịch vụ.

Kiểm soát nợ phải thu của khách hàng

Căn cứ số liệu doanh thu các dịch vụ CNTT chốt trên báo cáo, Phòng ĐHNV thực hiện tải số liệu lên <http://lamsonnet.com.vn/>. Sau khi xác định số tiền khách hàng thanh toán trong tháng nhân viên kinh doanh thực hiện xác nhận nợ chi tiết từng khách hàng trên: <https://fmis.vnpt.vn>. Định kỳ 6 tháng đầu năm và cuối năm thực hiện kiểm kê xác nhận công nợ với khách hàng về các khoản công nợ phải thu. Đối với công nợ chuyên thu, nếu nộp thiếu tại thời điểm cuối tháng thì sẽ bị giảm trừ BSC cụ thể: Nộp thiếu 5 - 20 triệu đồng sẽ giảm trừ 5% các chỉ tiêu BSC; Nộp thiếu từ 20 triệu đồng trở lên sẽ thực hiện giảm trừ 10% chỉ tiêu BSC.

Theo quy trình hướng dẫn của Tổng công ty, Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa đã triển khai và tập huấn cho toàn hệ thống, hàng tháng nhân viên phụ trách đã thực hiện cập nhật số liệu trên hệ thống đồng thời định kỳ thực hiện xác nhận công nợ với khách hàng đảm bảo khớp đúng số liệu. Tình hình công nợ phải thu khách hàng trong giai đoạn 2022 - 2024 được minh họa bởi bảng 2 sau đây.

Bảng 2. Tình hình công nợ phải thu khách hàng của Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa giai đoạn 2022 - 2024

Nội dung	Đơn vị tính	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Tổng doanh thu	Tỷ đồng	1.126	1.178	1.232
2. Doanh thu đã thu tiền	Tỷ đồng	1.073	1.111	1.154
3. Tỷ lệ doanh thu đã thu tiền	%	95,29	94,31	93,67
4. Số còn phải thu	Tỷ đồng	53	67	78
5. Tỷ lệ nợ phải thu khách hàng	%	4,71	5,69	6,33

Nguồn: Báo cáo của TTKD VNPT - Thanh Hóa

Số nợ còn phải thu và tỷ lệ nợ phải thu KH đang có xu hướng tăng dần trong giai đoạn 2022 - 2024 từ mức 4,71% năm 2022 tăng lên mức 6,33% năm 2024. Việc trích lập dự phòng được các đơn vị trực thuộc thực hiện đầy đủ, đảm bảo đủ hồ sơ và kịp thời về thời gian tại các thời điểm 30/6 và 31/12 để Trung tâm kinh doanh hợp thẩm định. 100% các khoản nợ phải thu quá hạn được trích lập dự phòng tương ứng với từng thời gian nợ quá hạn được theo dõi chi tiết theo từng khách hàng.

Bảng 3. Tình hình lập dự phòng nợ phải thu khó đòi của Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa giai đoạn 2022 - 2024

Nội dung	ĐVT	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
1. Tổng số nợ phải thu	Tỷ đồng	53	67	78
2. Số đã trích lập dự phòng nợ phải thu khó đòi	Tỷ đồng	1,5	4,1	6,8
3. Tỷ lệ trích lập dự phòng nợ phải thu khó đòi	%	2,83	6,12	8,72

Nguồn: Báo cáo của TTKD VNPT - Thanh Hóa

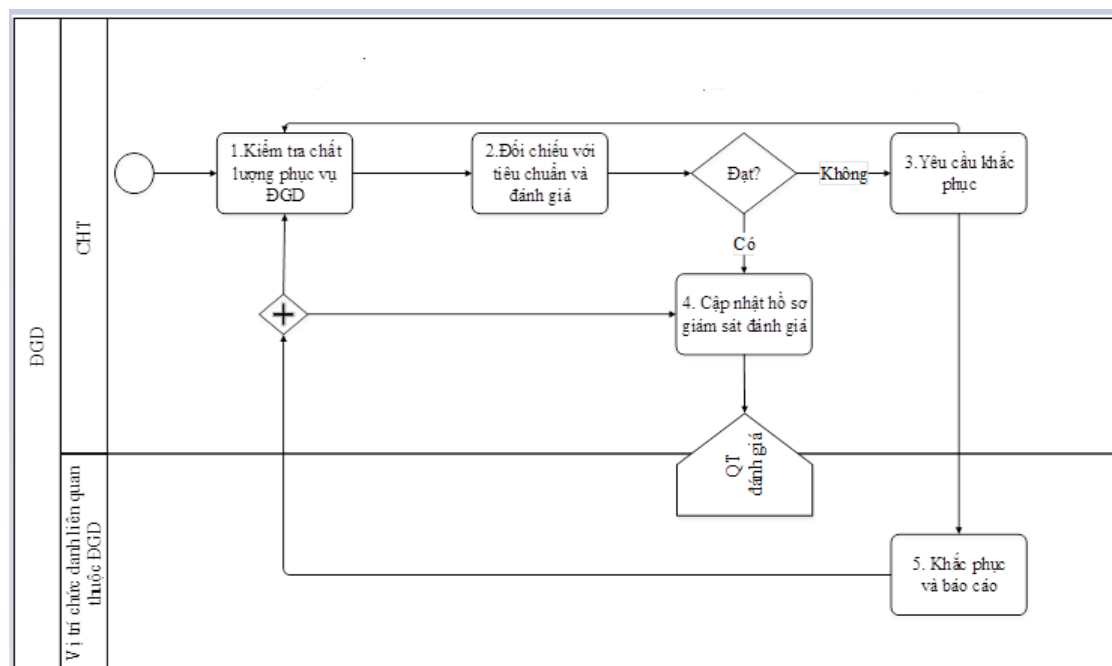
Bảng 3 cho thấy tình hình lập dự phòng nợ phải thu khó đòi của TTKD VNPT - Thanh Hóa giai đoạn 2022 - 2024 có xu hướng tăng qua các năm. Tổng số nợ phải thu tăng từ 53 tỷ đồng năm 2022 lên 78 tỷ đồng năm 2024. Số đã trích lập dự phòng cũng tăng tương ứng, từ 1,5 tỷ đồng lên 6,8 tỷ đồng. Tỷ lệ trích lập dự phòng tăng từ 2,83% lên 8,72%, phản ánh việc quản lý nợ ngày càng chặt chẽ hơn, đảm bảo tuân thủ đúng quy định và hạn chế rủi ro tài chính cho đơn vị.

Như vậy, Trung tâm kinh doanh VNPT Thanh Hóa đã kiểm soát tốt các khâu trong chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền, đảm bảo tính đồng bộ, minh bạch và hiệu quả. Tỷ lệ hài lòng của khách hàng đạt trên 97%, doanh thu tăng trưởng đều, hoạt động thu tiền và theo dõi công nợ được kiểm soát chặt chẽ. Bên cạnh đó, kiểm soát chu trình bán hàng và thu tiền tại Trung tâm kinh doanh - VNPT Thanh Hóa còn một số hạn chế như: (1) Kỹ năng chăm sóc khách hàng chưa đồng đều giữa các nhân viên; (2) Kiểm soát việc ghi nhận doanh thu còn hạn chế như: đối chiếu số liệu doanh thu giữa các bộ phận chưa nhất quán; công cụ kiểm soát gói cước gia hạn chưa đầy đủ, dẫn đến chênh lệch ghi nhận; (3) Kiểm soát dòng tiền thu từ dịch vụ vẫn còn tình trạng số tiền nộp về TTKD chưa khớp đúng với giá trị gói cước đã thu tiền từ khách hàng đăng ký (4) Kiểm soát nợ phải thu khách hàng vẫn còn tình trạng nợ cước kéo dài, nhất là ở khách hàng doanh nghiệp, chưa được xử lý triệt để.

3.4. Giải pháp hoàn thiện kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa

3.4.1. Xây dựng quy trình kiểm soát việc xác định nhu cầu của khách hàng

Thực trạng cho thấy mặc dù GDV được đào tạo cơ bản về chuyên môn nghiệp vụ nhưng kỹ năng chăm sóc KH của nhân viên chưa đồng đều, một bộ phận nhân viên chưa xác định chính xác mong muốn và nhu cầu của KH để tư vấn dịch vụ phù hợp, tạo được năng lực cạnh tranh. Chính vì vậy, trong thời gian tới cần nâng cao hiệu quả kiểm soát của CHT đối với việc GDV xác định nhu cầu của KH từ đó phát hiện và điều chỉnh kịp thời chất lượng phục vụ KH. Quy trình kiểm soát đối với bước này được xây dựng ở hình 4.



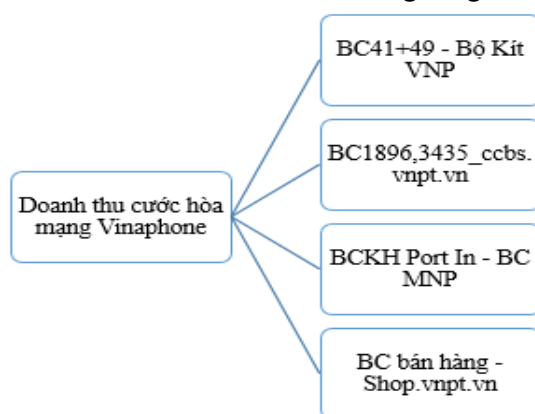
Hình 4. Quy trình kiểm soát trong việc xác định nhu cầu của khách hàng

Nguồn: Tác giả đề xuất

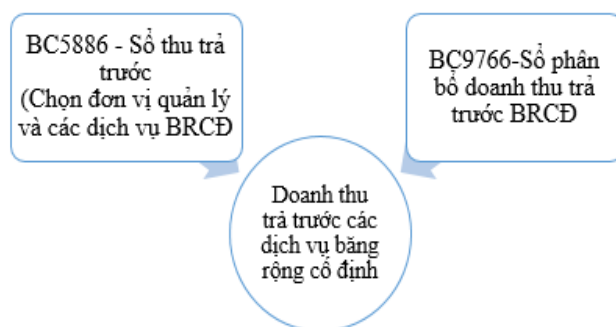
3.4.2. Hoàn thiện kiểm soát việc ghi nhận doanh thu

Cập nhật đầy đủ, chính xác dữ liệu bán hàng và cung cấp dịch vụ trên hệ thống, xử lý nghiêm các trường hợp không tuân thủ gây thất thoát cước và doanh thu. Trung tâm kinh doanh cần phân quyền để thường xuyên đối chiếu số liệu cước và chứng từ giữa các bộ phận để đảm bảo số liệu kế toán trùng khớp với số liệu hệ thống.

Để công tác kiểm soát, ghi nhận đối với doanh thu từng loại hình dịch vụ được đầy đủ, chính xác thì với mỗi mảng doanh thu cần phải tổng hợp được từ các báo cáo có liên quan từ đó phát hiện các chênh lệch (nếu có) đồng thời nâng cao chất lượng cũng như tiến độ quyết toán, giảm thời gian đối soát của kế toán. Theo đó cần xây dựng các quy trình kiểm soát đối với mỗi khoản mục doanh thu, minh họa quy trình đối chiếu số liệu kiểm soát doanh thu cước hòa mạng, doanh thu trả trước các dịch vụ bằng rộng cố định ở hình 5 và 6.



Hình 5. Quy trình đối chiếu số liệu để kiểm soát doanh thu cước hòa mạng Vinaphone



Hình 6. Quy trình đối chiếu số liệu để kiểm soát doanh thu trả trước các dịch vụ bằng rộng cố định

Nguồn: Tác giả đề xuất

3.4.3. Hoàn thiện kiểm soát dòng tiền thu từ dịch vụ

Hàng ngày kiểm tra, đối chiếu số liệu tiền về; xử lý vi phạm trong thu nộp; khuyến khích thanh toán qua QRCode để giảm rủi ro; tăng cường chăm sóc khách hàng trong quá trình thu cước để nâng cao hiệu quả thu tiền.

3.4.4. Hoàn thiện kiểm soát nợ phải thu

Giám sát thu cước theo tuyến, phân loại khách hàng nợ, xác định rõ nguyên nhân nợ kéo dài; thay đổi chính sách khuyến khích thu sớm; phối hợp giữa các bộ phận trong thu hồi nợ; thực hiện đúng quy trình thu nợ, trích lập dự phòng; cập nhật kết quả thu nợ kịp thời để hoàn nhập khi thu được.

4. KẾT LUẬN

Nghiên cứu này đã phân tích được các thủ tục kiểm soát trong 06 bước của chu trình cung cấp dịch vụ - thu tiền tại Trung tâm kinh doanh - VNPT Thanh Hóa trong giai đoạn 2022 - 2024. Hoàn thiện chính sách, quy trình, thủ tục kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ - thu tiền tại Trung tâm kinh doanh VNPT Thanh Hóa đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động, tăng tính tuân thủ pháp luật và tăng cường mục tiêu báo cáo. Nghiên cứu đã đề xuất được các giải pháp nhằm khắc phục các hạn chế, đồng thời tăng cường các thủ tục, các khâu kiểm soát để nâng cao hiệu năng quản lý.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Nguyễn Hữu Ánh (2021), *Giáo trình Kiểm soát*, Nxb. Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [2] Nguyễn Thị Phương Hoa (2011), *Giáo trình kiểm soát quản lý*, Nxb. Đại học Kinh tế quốc dân, Hà Nội.
- [3] Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (2007), *Quyết định số 687/QĐ-TCCB/HĐQT ngày 06/12/2007 về việc thành lập Viễn thông Thanh Hóa*.
- [4] Tổng công ty dịch vụ viễn thông (2015), *Quyết định số 837/QĐ-VNPT VNP-NS về việc thành lập Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa*.
- [5] Tổng công ty dịch vụ viễn thông (2024), *Văn bản số 126/VNPT VNP - KTTT ban hành ngày 08/01/2024 quy định về quản lý nợ phải thu quá hạn thanh toán và xử lý tài chính năm 2024*.
- [6] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2020), *Công văn số 1618/TTKD TH-KTKH về việc hướng dẫn triển khai phương án quản lý dòng tiền tập trung tại TTK VNPT - Thanh Hóa*, Thanh Hóa.
- [7] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2021), *Công văn số 2220/TTKD TH-ĐHNV về việc sao gửi Bộ quy trình cung cấp sản phẩm dịch vụ tập khách hàng cá nhân qua các kênh bán hàng*, Thanh Hóa.
- [8] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2022), *Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2021 và mục tiêu, nhiệm vụ năm 2022*.
- [9] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2023), *Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2022 và mục tiêu, nhiệm vụ năm 2023*.
- [10] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2023), *Công văn số 1588/TTKD TH-KTKH về việc hướng dẫn thống nhất một số nội dung, quy định trong kiểm soát và quản lý khi phát hành hóa đơn điện tử tại TTKD VNPT - Thanh Hóa*.

- [11] Trung tâm kinh doanh VNPT - Thanh Hóa (2024), *Báo cáo đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ năm 2023 và mục tiêu, nhiệm vụ năm 2024*.
- [12] Schoderbek, P., Richard, P., Cosier, A., Aplin, J.C (1988), *Management*, Harcourt Brace Jovanovich Publisher, Florida.

IMPROVING THE CONTROL OF SERVICE DELIVERY - CASH COLLECTION CYCLE AT THE BUSINESS CENTER - VNPT THANH HOA

Pham Thi Bích Thu, Trinh Thi Phuong

ABSTRACT

This study aims to assess the current status of control over the service delivery - cash collection cycle at the Business Center - VNPT Thanh Hoa, based on six key steps in the cycle. Utilizing internal regulations, policies, accounting documents, and secondary data from the Business Center - VNPT, the study evaluates the effectiveness of control at each stage of the cycle. The findings highlight both achievements and limitations, particularly in customer needs identification, revenue recognition and reconciliation, and management of accounts receivable. Based on these insights, the study proposes several solutions to enhance the control of the service delivery - cash collection cycle at VNPT Thanh Hoa in the near future.

Keywords: Control, service delivery - cash collection, VNPT Thanh Hoa.

* Ngày nộp bài: 18/4/2025; Ngày gửi phản biện: 9/5/2025; Ngày duyệt đăng: 30/1/2026