

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG**

MAI HOÀNG NHƯ UYÊN

**HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT NỘI BỘ
CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN
TẠI TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN
THUỘC BƯU ĐIỆN TỈNH BÌNH ĐỊNH**

**Chuyên ngành: Kế toán
Mã số: 60.34.30**

TÓM TẮT LUẬN VĂN THẠC SĨ QUẢN TRỊ KINH DOANH

Đà Nẵng – Năm 2013

Công trình được hoàn thành tại
ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

Người hướng dẫn khoa học: **GS.TS. TRƯƠNG BÁ THANH**

Phản biện 1: TS. Đoàn Ngọc Phi Anh

Phản biện 2: TS. Trần Thị Cẩm Thanh

Luận văn đã được bảo vệ trước hội đồng chấm Luận văn tốt nghiệp Thạc sĩ Quản trị kinh doanh hợp tại Đại học Đà Nẵng vào ngày 19 tháng 01 năm 2013.

Có thể tìm hiểu luận văn tại:

- Trung tâm Thông tin – Học liệu , Đại học Đà Nẵng
- Thư viện trường Đại học Kinh tế, Đại học Đà Nẵng

MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Đối với mọi Doanh nghiệp thì chức năng kiểm tra, kiểm soát luôn giữ vai trò quan trọng, và hệ thống kiểm soát nội bộ là công cụ chủ yếu để thực hiện chức năng đó trong mọi quy trình quản lý của đơn vị. Hệ thống KSNB một khi vững mạnh sẽ góp phần không nhỏ cho thành công của Doanh nghiệp, ngày càng giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả kinh tế.

Chính vì vậy một hệ thống Kiểm soát nội bộ vững mạnh đang là một nhu cầu bức thiết, một công cụ tối ưu để xác định sự an toàn của nguồn vốn đầu tư, xác định hiệu quả điều hành của Ban điều hành doanh nghiệp cũng như kịp thời nắm bắt hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Ngành Bưu Chính Việt Nam qua 4 năm chia tách giữa Viễn Thông và Bưu Chính đã từng bước khẳng định sự vững vàng và phát triển. Tuy nhiên, những hành vi tiêu cực ngày càng xuất hiện nhiều hơn từ chủ tịch HĐQT đến Phó giám đốc và cả nhân viên giao dịch gây bức xúc cho tập thể cán bộ công nhân viên, cũng như làm giảm sút lòng tin của khách hàng đến thương hiệu lâu đời của ngành. Điều này cũng chứng tỏ hệ thống KSNB đã không còn hữu hiệu, cần được đánh giá và hoàn thiện lại.

Sản phẩm của ngành Bưu chính là một loại hàng hóa đặc thù, để hoàn thiện sản phẩm cần ít nhất hai đơn vị của ngành tham gia. Tuy vậy, khi sử dụng dịch vụ khách hàng phải trả tiền trước cho một sản phẩm chưa được hoàn thiện. Chính vì lẽ đó khâu bán hàng thu tiền là một quá trình khá quan trọng, quyết định cho sự thành công và hiệu quả của đơn vị; đòi hỏi nhà quản lý tập trung phần lớn nguồn

lực cho quá trình này. Hơn nữa, hiện nay ngoài các dịch vụ Bưu chính truyền thống, tại các điểm giao dịch còn phục vụ rất nhiều các dịch vụ tích hợp, là môi trường phát sinh nhiều sai sót và gian lận.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, với sự hướng dẫn tận tình của thầy giáo GS.TS Trương Bá Thanh, tôi chọn đề tài: **“Hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn thuộc Bưu điện tỉnh Bình Định”** làm luận văn tốt nghiệp cao học chuyên ngành Kế toán.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Nghiên cứu về hệ thống KSNB và phương thức xây dựng một hệ thống KSNB hữu hiệu.

Đánh giá thực trạng hoạt động của KSNB chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại các quầy giao dịch thuộc Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn nhằm tìm ra những điểm mạnh và yếu của hệ thống hiện hành.

Đề xuất những giải pháp nhằm hoàn thiện KSNB chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền để hệ thống hoạt động tốt và mang tính hữu hiệu.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của đề tài là kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại các điểm giao dịch bưu điện.

Phạm vi nghiên cứu giới hạn trong công tác kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền các dịch vụ được cung cấp tại các điểm giao dịch bưu điện thuộc Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn - Bưu điện tỉnh Bình Định.

4. Phương pháp nghiên cứu

Qua thực tiễn công tác tại đơn vị, bằng phương pháp quan sát,

thu thập dữ liệu; nghiên cứu các quy trình thể lệ thủ tục; trao đổi và tham khảo ý kiến từ bộ phận kế toán; từ đó tổng hợp các dữ liệu có được và sử dụng phương pháp phân tích, đánh giá để giải quyết vấn đề nghiên cứu.

5. Ý nghĩa khoa học của đề tài

Hệ thống hóa kiến thức về KSNB và hệ thống KSNB, KSNB chu trình bán hàng và thu tiền.

Qua phân tích và đánh giá, đề tài sẽ nêu rõ những tồn tại của hệ thống KSNB hiện hành, nhằm có những giải pháp hoàn thiện hơn với những thủ tục kiểm soát thật sự hiệu quả đáp ứng được sự thay đổi của hoạt động kinh doanh tại đơn vị.

Hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền chỉ mới đóng góp một phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, hiệu quả hoạt động tại Trung tâm khai thác vận chuyên Quy Nhơn. Bởi lẽ, để hoàn thành sản phẩm của ngành phải qua nhiều khâu, nhiều đơn vị với một không gian quá rộng mà bản thân một Bưu điện tỉnh, thành khó có thể kiểm soát được. Vì vậy, đề tài mong muốn sẽ có những nghiên cứu tiếp theo cho những chu trình khác của hoạt động sản xuất kinh doanh Bưu chính, để hoàn thiện hệ thống KSNB chung cho toàn ngành nhằm giữ vững và phát triển thương hiệu Bưu chính Việt Nam trong tương lai.

6. Kết cấu của đề tài

Đề tài bao gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng và thu tiền.

- Chương 2: Thực trạng kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyên Quy Nhơn -

Bưu điện Bình Định.

- Chương 3: Hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn.

7. Tổng quan về đề tài nghiên cứu

Những năm gần đây có khá nhiều đề tài nghiên cứu về KSNB cũng như KSNB đối với chu trình bán hàng và thu tiền nhằm giúp cho doanh nghiệp hiểu rõ hơn về KSNB và việc áp dụng sao cho mang lại hiệu quả tốt nhất. Cụ thể như đề tài “*Kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng và thu tiền tại công ty cổ phần sách thiết bị trường học Đà Nẵng*” của tác giả Nguyễn thị Diệp (2010); Đề tài “*Tăng cường kiểm soát nội bộ đối với doanh thu và thu tiền bán hàng tại công ty thông tin di động VMS*” của tác giả Vũ Ngọc Nam (2007); Đề tài “*Tăng cường kiểm soát nội bộ chu trình bán hàng và thu tiền tại Viễn thông Quảng Ngãi*”, tác giả Nguyễn Thị Phương Thảo (2010); đề tài “*Hoàn thiện hệ thống kiểm soát nội bộ đối với quy trình bán hàng và thu tiền tại Tổng công ty công nghiệp thực phẩm Đồng Nai*” luận văn cao học năm 2011 của tác giả Nguyễn Minh Tiến.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH BÁN HÀNG VÀ THU TIỀN

1.1. KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KIỂM SOÁT NỘI BỘ

1.1.1. Khái niệm về kiểm soát nội bộ

Theo Ủy ban COSO (Committee Of Sponsoring Organizations) – một Ủy ban thuộc Hội đồng quốc gia Hoa Kỳ về việc chống gian lận về báo cáo tài chính thì: "KSNB là một quá trình bị chi phối bởi người quản lý, hội đồng quản trị và các nhân viên của đơn vị, nó

được thiết lập để cung cấp một sự bảo đảm hợp lý nhằm đạt được các mục tiêu sau đây:

- Sự hữu hiệu và hiệu quả của hoạt động.
- Sự tin cậy của báo cáo tài chính.
- Sự tuân thủ pháp luật và các quy định.” [2, tr2]

Định nghĩa trên có bốn khái niệm quan trọng cần lưu ý đó là quá trình, con người, đảm bảo hợp lý và mục tiêu.

* *Kiểm soát nội bộ là một quá trình*

* *Kiểm soát nội bộ được thiết kế và vận hành bởi con người.*

* *Kiểm soát nội bộ chỉ có thể cung cấp sự bảo đảm hợp lý cho các nhà quản lý trong việc đạt được mục tiêu của tổ chức chứ không bảo đảm tuyệt đối.*

* *Các mục tiêu:* Mỗi đơn vị thường có các mục tiêu kiểm soát cần đạt được để từ đó xác định các chiến lược cần thực hiện. Đó có thể là mục tiêu chung cho toàn đơn vị hay mục tiêu cụ thể cho từng hoạt động, từng bộ phận trong đơn vị.

1.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của hệ thống kiểm soát nội bộ

1.1.3. Mục tiêu tổng quát của hệ thống kiểm soát nội bộ

1.1.4. Các yếu tố cấu thành hệ thống kiểm soát nội bộ

a. Môi trường kiểm soát

b. Đánh giá rủi ro

c. Thủ tục kiểm soát

d. Hệ thống thông tin kế toán

e. Giám sát

1.2. KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH BÁN HÀNG VÀ THU TIỀN

1.2.1. Đặc điểm của chu trình

Chu trình bán hàng thu tiền thường bao gồm các bước sau: xử lý đơn đặt hàng của khách hàng, xét duyệt bán chịu, giao hàng, lập hóa đơn, cuối cùng là theo dõi nợ phải thu và thu tiền.

1.2.2. Các sai phạm có thể xảy ra trong chu trình bán hàng và thu tiền

1.2.3. Các thủ tục kiểm soát chủ yếu đối với chu trình bán hàng thu tiền

a. Kiểm soát quá trình tiếp nhận đơn hàng và xét duyệt bán chịu

b. Kiểm soát quá trình giao hàng và lập hóa đơn

c. Kiểm soát thu tiền và nợ phải thu khách hàng

d. Lập dự phòng và xóa sổ nợ phải thu khó đòi

1.3. ĐẶC ĐIỂM KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN TRONG DOANH NGHIỆP KINH DOANH DỊCH VỤ BUƯ CHÍNH

1.3.1. Khái niệm về dịch vụ, dịch vụ bưu chính

Luật Bưu Chính số 49/2010/QH12 được Quốc hội khóa XII, kỳ họp thứ 7 thông qua vào ngày 17/06/2010 và chính thức có hiệu lực vào ngày 01/01/2011 đã quy định rõ: “ Dịch vụ bưu chính là dịch vụ chấp nhận, vận chuyển và phát bưu gửi bằng các phương thức từ địa điểm của người gửi đến địa điểm của người nhận qua mạng bưu chính, trừ phương thức điện tử.”

Bên cạnh những đặc tính của dịch vụ như: Tính vô hình; Tính không chia cắt được; Tính không đồng nhất; Tính không lưu trữ được; và Tính mau hỏng, dịch vụ bưu chính còn mang những đặc điểm riêng như sau:

Thứ nhất: Sản phẩm của dịch vụ bưu chính không phải là vật

chế tạo mới, không phải hàng hóa cụ thể mà là kết quả của quá trình truyền đưa tin tức từ người gửi đến người nhận.

Thứ hai: Quá trình cung cấp dịch vụ mang tính dây chuyền và có nhiều đơn vị tham gia vào quá trình sản xuất kinh doanh tạo ra sản phẩm.

Thứ ba: Tải trọng không đồng đều theo thời gian và không gian.

Thứ tư: Dịch vụ bưu chính ngày càng chịu sự tác động mạnh mẽ của khoa học, kỹ thuật và nhu cầu của người tiêu dùng.

1.3.2. Những rủi ro thường gặp trong chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ bưu chính

1.3.3. Đặc điểm kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền trong các doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ bưu chính

a. Thủ tục kiểm soát tiếp nhận và xử lý yêu cầu cung cấp dịch vụ

Mọi nhân viên giao dịch cần phải tuân theo những nội quy và quy tắc ứng xử đã được đặt ra bởi doanh nghiệp như: việc tuân thủ giờ giấc làm việc; tuân thủ về trang phục; tuân thủ về nguyên tắc giao tiếp ứng xử; và cuối cùng phải thực sự hiểu rõ về dịch vụ mà đơn vị đang cung cấp để tư vấn cho khách sử dụng dịch vụ thích hợp.

b. Thủ tục kiểm soát cung cấp dịch vụ

- Kiểm soát việc ghi thông tin của khách hàng có đầy đủ và chính xác.

- Kiểm soát cách gói bọc và tính trọng lượng của bưu gửi.

- Kiểm soát việc tính cước dịch vụ

- Kiểm soát phân hướng chuyển cho bưu phẩm

- Kiểm soát khâu phát bưu phẩm đến tay người nhận.

c. Thủ tục kiểm soát thu tiền và nộp tiền

Cuối ngày, tất cả các phiếu gửi được đóng thành tập và theo số thứ tự như bảng kê phân hướng đã lập, tổng số phiếu và số tiền phải khớp đúng với bảng kê, giao dịch viên tiến hành vào sổ theo dõi doanh thu phát sinh hàng ngày và nộp tiền về bộ phận kế toán. Sổ theo dõi doanh thu phát sinh được cộng lũy kế cho đến cuối tháng và để đối chiếu với kế toán vào cuối tháng.

Tại bộ phận kế toán, khi nhận được giấy nộp tiền từ bộ phận giao dịch tiến hành nhập vào chương trình kế toán theo mã thu cho từng bưu cục và từng loại dịch vụ sau đó in phiếu thu và chuyển sang cho bộ phận thủ quỹ để thu tiền. Cuối tháng, khi nhận được báo cáo tổng hợp từ bưu cục gửi lên kế toán sẽ tiến hành đối chiếu số tiền nộp có khớp đúng, nếu có chênh lệch phải yêu cầu điều chỉnh.

d. Thẩm định và xóa sổ nợ phải thu khó đòi

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN TẠI TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN QUY NHƠN BƯU ĐIỆN TỈNH BÌNH ĐỊNH

2.1. TỔNG QUAN VỀ TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN QUY NHƠN

2.1.1. Đặc điểm của TTKTVC Quy Nhơn

Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn là một đơn vị trực thuộc Bưu điện tỉnh Bình Định, được thành lập theo Quyết định số 468/QĐ-TCLĐ ngày 25 tháng 01 năm 2008 của Tổng công ty Bưu chính Việt Nam. Tiền thân trước đây là Bưu điện thành phố

Quy Nhơn.

Tên chi nhánh: TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN
BƯU ĐIỆN TỈNH BÌNH ĐỊNH.

Địa chỉ: 02 Trần Thị Kỳ - Thành phố Quy Nhơn – tỉnh Bình
Định.

Mã Số Thuế: 4100669747

Điện thoại: 056.3523131 – 056.3520805.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý

Ban lãnh đạo Trung tâm bao gồm: Giám đốc Trung tâm và bốn phó giám đốc phụ trách các mảng kinh doanh, nghiệp vụ, khai thác vận chuyên và bưu chính khu vực Vân Canh Tuy Phước.

Tổng số lao động của TTKTVC là 150 người, trong đó có 82 nữ và 68 nam. Trình độ đại học 20 người chiếm tỷ lệ 13,33%; cao đẳng, trung cấp 29 người chiếm tỷ lệ 19,34%; còn lại 101 người là công nhân chiếm 67,33%. Về tuổi đời: từ 50-60 có 11 người chiếm 7,33%; từ 49-49 có 33 người chiếm 22%; từ 39-39 có 67 người chiếm 44,67%; từ 22-29 có 39 người chiếm 26%.

2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ

a. Chức năng

b. Nhiệm vụ

2.1.4. Tổ chức công tác kế toán

a. Sơ đồ tổ chức bộ máy kế toán

b. Phân công nhiệm vụ

c. Hình thức kế toán và hệ thống tài khoản sử dụng

Tại TTKTVC hình thức kế toán được áp dụng là hình thức chứng từ ghi sổ. Đơn vị sử dụng phần mềm kế toán KTBD01 của tập đoàn Bưu chính Viễn thông soạn thảo thống nhất cho toàn ngành.

2.2. THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN TẠI TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN QUY NHƠN-BUỒI ĐIỆN TỈNH BÌNH ĐỊNH

2.2.1. Đặc điểm dịch vụ cung cấp tại đơn vị

a. Các dịch vụ chuyển phát bưu chính

- *Dịch vụ bưu phẩm thường trong nước và quốc tế*
- *Dịch vụ Bưu phẩm ghi số (Registered letter) trong và ngoài nước*

- *Dịch vụ Bưu kiện trong nước và nước ngoài*

- *Bưu phẩm chuyển phát nhanh EMS trong và ngoài nước*

- *Dịch vụ khai giá*

- *Dịch vụ phát hàng thu tiền COD*

- *Dịch vụ phát hành báo chí*

- *Dịch vụ cấp đổi hộ chiếu*

b. Các dịch vụ tài chính bưu chính

- *Dịch vụ chuyển tiền*

- *Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ bưu chính*

- *Dịch vụ thu hộ*

- *Dịch vụ Tiết kiệm bưu điện*

- *Dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ PTI*

c. Các dịch vụ khác

- *Dịch vụ điện thoại, Fax công cộng.*

- *Hợp đồng lắp đặt điện thoại cố định, điện thoại không dây Gphone, internet.*

- *Dịch vụ truyền hình An Viên.*

- *Dịch vụ bán vé máy bay.*

2.2.2. Đặc điểm tổ chức mạng lưới kinh doanh

Mạng lưới kinh doanh của Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn gồm 6 tổ giao dịch phụ trách 17 bưu cục trên toàn thành phố Quy Nhơn và hai huyện Vân Canh, Tuy Phước.

2.2.3. Quy trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại đơn vị

a. Đối với các dịch vụ bưu chính chuyển phát

Dịch vụ bưu chính chuyên phát bao gồm rất nhiều loại sản phẩm với tính năng, điều kiện về vận chuyển và giá cước khác nhau. Vì vậy, khi có khách hàng đến giao dịch, tùy theo kích thước, khối lượng của bưu gửi và yêu cầu về thời gian chuyển phát mà nhân viên giao dịch hướng dẫn khách hàng sử dụng loại hình dịch vụ thích hợp nhất; Cung cấp phiếu yêu cầu để khách hàng ghi rõ thông tin, gói bọc, cân trọng lượng và tính cước; thu tiền, và giao biên nhận cho khách hàng.

Cập nhật thông tin bưu gửi vào hệ thống quản lý bưu phẩm theo đúng từng loại dịch vụ, in bảng kê và chuyển bưu gửi cho bộ phận khai thác.

Cuối ngày, tập hợp tất cả các phiếu gửi và bảng kê đóng hàng đi, kế toán vào các sổ sách liên quan và nộp tiền về bộ phận kế toán.

Khi khách hàng yêu cầu đặt mua báo chí, giao dịch viên cần xác định rõ loại báo, mã báo, số lượng đặt mua, thời hạn đặt mua để tính tiền cho khách một cách chính xác, thu tiền và cấp hóa đơn cho khách; nhập vào chương trình theo đúng mã khách hàng, mã báo, số lượng đặt mua, số hóa đơn cấp cho khách hàng và nộp đúng tiền về bộ phận kế toán kịp thời.

b. Đối với các dịch vụ tài chính bưu chính

Khi khách hàng đến yêu cầu cung cấp dịch vụ, GDV cung cấp

cho khách phiếu yêu cầu để khách hàng điền vào các thông tin cần thiết. Sau đó thông tin được nhập liệu vào chương trình; GDV in biên nhận và thu tiền của khách.

2.2.4. Thủ tục kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại đơn vị

a. Kiểm soát tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng

- Niêm yết giờ đóng, mở bưu cục tại tất cả giao dịch bưu điện thuộc TTKTVC,

- Quy định về đồng phục đối với giao dịch viên.

- Quy định về thái độ phục vụ của giao dịch viên.

- Quy định về vệ sinh nơi làm việc.

- Quy định về việc niêm yết giới thiệu các dịch vụ cung cấp và bảng giá cước cho từng loại dịch vụ.

- Chấm điểm thi đua theo Bộ tiêu chuẩn chất lượng phục vụ khách hàng do Tổng công ty Bưu chính Viễn Thông ban hành. Bảng tự chấm điểm là cơ sở để đánh giá và xét chất lượng giao dịch viên của tháng đó.

b. Xét duyệt bán chịu

Để thực sự cạnh tranh với các doanh nghiệp kinh doanh bưu chính trên địa bàn, lãnh đạo Trung tâm đã đồng ý cung cấp dịch vụ với phương thức trả sau đối với các đơn vị có nhu cầu. Các đơn vị này phải ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ với Trung tâm. Hợp đồng ký kết phải thể hiện rõ tư cách pháp nhân của đơn vị : phải có tên cơ quan, doanh nghiệp, địa chỉ đầy đủ và cụ thể; hình thức trả tiền; thời hạn trả tiền và được ký, đóng dấu của người đứng đầu cơ quan, doanh nghiệp đó.

c. Thủ tục kiểm soát cung cấp dịch vụ

- Sử dụng mã vạch bưu chính để phục vụ cho quá trình nhận gửi, vận chuyển, chuyển phát và định vị bưu gửi trên toàn hệ thống. Mã vạch được dán trên phiếu gửi, bưu gửi và được quy định phải dùng theo thứ tự từ bé đến lớn, nếu biên lai nào bị mất hay bị hủy giao dịch viên trong ca đó phải thuyết minh và lập bướm thay thế.

- Sau khi GDV đã nhận bưu phẩm căn cứ vào phiếu gửi KSV kiểm tra lại thông tin viết trên phiếu gửi và bưu phẩm có trùng khớp, có đầy đủ tính hợp lệ của địa chỉ nhận, nhằm hạn chế rủi ro khách hàng ghi không đúng giữa phiếu gửi và bưu gửi, hay địa chỉ thiếu không thể phát được đến tay người nhận.

- Kiểm tra cách gói bọc để bảo đảm bưu gửi được an toàn trong quá trình vận chuyển và không làm ảnh hưởng đến các bưu gửi khác đi trong chuyến thư.

- Cân lại trọng lượng, tính lại cước để xem GDV có tính đủ, tính đúng, nếu thiếu GDV phải nộp thêm cho đúng, nếu thừa phải mời người gửi đến trả lại và lấy chữ ký xác nhận đã nhận lại tiền thừa trên phiếu gửi lưu; các dịch vụ cộng thêm có được đóng dấu dịch vụ lên bưu phẩm hay chưa để tránh tình trạng GDV có thu tiền dịch vụ của khách nhưng không thể hiện dịch vụ lên bưu gửi do sơ suất hoặc cố ý.

- Cuối cùng là để lại bút tích kiểm soát trên bưu phẩm và phiếu gửi bằng chữ ký trước khi giao bưu phẩm sang bộ phận khai thác chuyển đi, để xác định bưu gửi đã được kiểm soát gửi.

- Cuối ngày, tất cả các phiếu gửi được đóng thành tập cùng với bảng kê chuyển đi theo từng dịch vụ riêng biệt và được kế toán vào sổ theo tổng số lượng, số tiền. KSV phải cộng lại tất cả các phiếu gửi để xem GDV có vào sổ thừa hay thiếu, nếu đúng thì vào sổ doanh thu hàng ngày và cập nhật trên chương trình theo dõi doanh thu chi

phí để nộp tiền lên bộ phận kế toán.

Đối với các dịch vụ tài chính bưu chính, Tổng công ty bưu chính Việt Nam cũng ban hành các quy định, thể lệ thủ tục cho từng dịch vụ đồng thời các dịch vụ này được thực hiện trên các chương trình kết nối với máy chủ của Tổng công ty nên các thao tác của GDV khi thực hiện các dịch vụ này cần chuẩn xác và có sự phê duyệt của KSV, các sai sót xảy ra phải được lập sự vụ chuyển đi đến máy chủ, khi được sự chấp thuận từ Tổng công ty thì các giao dịch sai sót mới được điều chỉnh và sửa chữa. Cuối ngày, dựa trên các thống kê được in ra từ các dịch vụ, KSV tiến hành kiểm quỹ cùng với GDV và nộp tiền về bộ phận kế toán, đồng thời cập nhập vào chương trình theo dõi tiền mặt dịch vụ tài chính bưu chính để Tổng công ty cân đối tình hình quỹ. KSV cũng cần phải kiểm tra việc nhập dữ liệu vào chương trình có đúng và đầy đủ. Riêng dịch vụ chuyển tiền, số tiền nộp về bộ phận kế toán cần tách riêng tiền gửi và tiền cước. Tiền cước phải được cập nhật vào chương trình doanh thu chi phí để nộp cùng với doanh thu bưu chính chuyển phát. Tuy nhiên, tại các bưu cục thuộc tổ giao dịch khu vực, dịch vụ tiết kiệm bưu điện và dịch vụ bảo hiểm nhân thọ bưu chính chưa được cung cấp bằng hình thức online, vì vậy số tiền phát sinh không được cập nhật ngay vào hệ thống. Hơn nữa, tại các bưu cục này chỉ có một nhân viên phụ trách tất cả các dịch vụ và tự nộp tiền về kế toán vào cuối ngày, nên rủi ro về không nộp tiền (chậm nộp tiền) là rất lớn.

d. Kiểm soát ghi nhận doanh thu và nộp tiền

Đối với dịch vụ chuyển phát bưu chính, bảng kê đóng chuyển thư đi là một chứng từ ghi nhận doanh thu bưu chính chuyển phát phát sinh tại mỗi bưu cục hằng ngày.

Cuối mỗi ngày, giao dịch viên tổng hợp tất cả cước các dịch vụ phát sinh trong ngày, vào giấy nộp tiền) để nộp tiền về bộ phận kế toán. Căn cứ vào giấy nộp tiền từ các bưu cục gửi về, kế toán tiến hành nhập vào chương trình kế toán với mã thống kê riêng cho từng bưu cục và từng loại dịch vụ. Sau đó in ra phiếu thu chuyển cho thủ quỹ để thu tiền, phiếu thu được đánh số thứ tự và in thành ba liên, một liên lưu kế toán, một liên lưu thủ quỹ và một liên giao cho bưu cục nộp tiền. Bưu cục có thể nộp tiền trực tiếp hoặc gửi về bộ phận kế toán bằng đường thư.

Hằng ngày, doanh thu phát sinh từ các dịch vụ sẽ được cập nhật vào sổ theo dõi doanh thu bưu chính viễn thông (STK), và chương trình theo dõi doanh thu chi phí bởi KSV sau khi đã đối chiếu đúng khớp.

Cuối tháng, sau khi nhận được báo cáo tình hình doanh thu trong tháng từ các bưu cục gửi về, kế toán tiến hành kết xuất dữ liệu của từng bưu cục để đối chiếu việc nộp tiền của từng bưu cục có đúng khớp, nếu sai phải yêu cầu bưu cục điều chỉnh và nộp đúng số tiền.

Đối với dịch vụ tài chính bưu chính, vì chương trình theo dõi tiền mặt dịch vụ tài chính bưu chính cũng được kết nối với bộ phận kế toán nên kế toán có thể xem được tình hình lưu quỹ tại các bưu cục và yêu cầu các bưu cục nộp tiền về kế toán đúng quy định. Tuy nhiên, một số dịch vụ tại các bưu cục chưa được mở online như tiết kiệm bưu điện, bảo hiểm nhân thọ bưu chính, tiền mặt phát sinh kế toán chỉ theo dõi được khi giao dịch viên cập nhật vào chương trình và nộp tiền về bộ phận kế toán.

2.3. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN TẠI TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN QUY NHƠN

2.3.1 Ưu điểm

Lãnh đạo Trung tâm đã ngày càng chú trọng đến việc xây dựng và vận hành KSNB bằng việc ban hành các quy chế, quy định về kinh tế tài chính, kỹ thuật, lao động, tiền lương... và phổ biến rộng rãi đến toàn thể cán bộ công nhân viên trong toàn Trung tâm.

Với truyền thống lâu đời của ngành Bưu điện, toàn thể cán bộ công nhân viên của Trung tâm rất tận tụy với công việc, mặc dù phải tiếp cận với nhiều loại hình dịch vụ mới nhưng tất cả các giao dịch viên luôn nỗ lực tìm hiểu và học hỏi để nắm bắt và thực hiện một cách tốt nhất.

Ứng dụng công nghệ thông tin trong dây chuyền sản xuất rất được lãnh đạo Trung tâm chú trọng. Tại các điểm giao dịch đều được trang bị máy vi tính, đường truyền và chương trình phần mềm cho mỗi dịch vụ.

Bộ máy kế toán của Trung tâm được tổ chức tương đối hoàn chỉnh với đội ngũ kế toán có trình độ nghiệp vụ, được phân công phân nhiệm rõ ràng. Mỗi nhân viên kế toán phụ trách một công việc nhất định. Tổ chức công tác kế toán chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền được thực hiện nghiêm túc, tuân thủ pháp luật, chính sách, chế độ nhà nước, đáp ứng được nhu cầu kinh doanh của đơn vị.

2.3.2 Nhược điểm

Bên cạnh những kết quả đạt được, KSNB chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyển vẫn còn những mặt hạn chế cần được nhìn nhận.

Tình trạng thiếu nhân lực, cũng như việc giải tán tổ kiểm soát đã xâm phạm đến nguyên tắc bất kiêm nhiệm trong thủ tục kiểm soát của hệ thống kiểm soát nội bộ.

Chương trình phần mềm khai thác dịch vụ chưa được sử dụng hết các tính năng. Việc song hành hình thức cung cấp dịch vụ bằng thủ công và chương trình phần mềm, đồng thời công tác kiểm tra kiểm soát chưa chặt chẽ là nguyên nhân để sai sót và gian lận có thể xảy ra.

Vì có quá nhiều dịch vụ cung cấp, nên việc kiểm tra kiểm soát chỉ thực hiện một cách qua loa và đại khái, chủ yếu là hậu kiểm. Hằng năm, tổ nghiệp vụ của Bưu điện tỉnh chỉ đi kiểm tra một lần nên xác suất phát hiện ra sai sót là rất thấp.

Trung tâm đã xây dựng chương trình phần mềm quản lý doanh thu và chi phí, nhằm quản lý kịp thời doanh thu và chi phí phát sinh tại các điểm giao dịch. Tuy nhiên, hiệu quả mang lại từ việc khai thác chương trình này là rất thấp bởi lẽ: Việc cập nhật vào chương trình từ các điểm giao dịch không có sự kiểm soát nhất định nên thường xảy ra sai sót, cập nhật doanh thu không đúng ngày, doanh thu cập nhật không đúng với giá trị thu được, việc nộp tiền về kế toán thường không khớp với số tiền cập nhật trên chương trình, chỉ đến cuối tháng mới có thể đối chiếu việc cập nhật vào chương trình có chính xác và đầy đủ.

Trình độ của hầu hết giao dịch viên hiện nay chỉ ở mức công nhân và trung cấp nghề cũng là một khó khăn lớn đối với Trung tâm trong việc nhận thức, tổ chức khai thác trên phần mềm tiện ích cũng như triển khai dịch vụ mới.

CHƯƠNG 3

HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN TẠI TRUNG TÂM KHAI THÁC VẬN CHUYỂN QUY NHƠN

3.1 SỰ CẦN THIẾT PHẢI HOÀN THIỆN KIỂM SOÁT NỘI BỘ CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN

3.2. HOÀN THIỆN MÔI TRƯỜNG KIỂM SOÁT

3.2.1. Xây dựng các chính sách, các quy định về tính trung thực và giá trị đạo đức

3.2.2. Tăng cường công tác kế hoạch

3.2.3. Cải cách chính sách nhân sự

3.2.4. Phân định rõ quyền hạn và trách nhiệm

3.2.5. Tăng cường hoạt động kiểm soát và giám sát của Ban kiểm soát

3.3. HOÀN THIỆN CÁC THỦ TỤC KSNB CHU TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀ THU TIỀN

3.3.1. Hoàn thiện thủ tục kiểm soát tiếp nhận và xử lý yêu cầu khách hàng

Trung tâm cần làm lại hệ thống các bảng hiệu giới thiệu đầy đủ các dịch vụ đang cung cấp, mỗi dịch vụ cần được thể hiện một cách xúc tích về đặc điểm, tính năng, điều kiện nhận gửi và thời gian toàn trình. Các bảng hiệu phải được treo trên tường với khoảng cách dễ nhìn và phù hợp với mỹ quan tại bưu cục. Cước các dịch vụ cần được niêm yết tại bàn viết thư của bưu cục, trên các trục xoay để mọi người có thể tham khảo và dễ dàng thay thế khi cước dịch vụ thay đổi. Định kỳ, ban kiểm soát phải đi kiểm tra việc niêm yết này tại các

bưu cục một lần trong tháng để đảm bảo nhân viên tại bưu cục bảo quản tốt các bảng hiệu cũng như cập nhật tốt sự thay đổi giá cước dịch vụ.

Thực hiện việc chấm điểm chéo lẫn nhau giữa các giao dịch viên có sự kiểm soát của giám sát viên.

Hằng năm, đơn vị cần tổ chức các lớp tập huấn về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng cho tất cả các giao dịch viên. Để tạo động lực phấn đấu cũng như trau dồi kiến thức, am hiểu về các dịch vụ, định kỳ hằng quý ban kiểm soát nên tổ chức các bài kiểm tra về kiến thức dịch vụ cũng như kỹ năng bán hàng, đề bài sẽ được gửi đến các hộp thư đã được mở cho từng giao dịch viên và yêu cầu phải thực hiện nghiêm túc; điểm kiểm tra sẽ được thông báo rộng rãi qua mạng nội bộ; nhân viên có điểm kiểm tra xuất sắc nhất sẽ được biểu dương và điểm kiểm tra sẽ được tích lũy làm cơ sở để bình bầu vào cuối năm.

3.3.2 Hoàn thiện thủ tục kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ

a. Hoàn thiện thủ tục kiểm soát cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển phát

Để giảm thiểu những sai sót xảy ra trong quy trình nhận gửi bằng thủ công, yêu cầu đặt ra là việc nhận gửi các dịch vụ bưu chính chuyển phát phải được thực hiện ngay trên hệ thống chương trình phần mềm, những hành vi gạch xóa sửa chữa trên biên lai, kê tay vào bảng kê gửi phải triệt để nghiêm cấm nhằm ngăn ngừa việc gian lận tiền cước của khách hàng.

Khi đóng chuyển thư đi cho bộ phận khai thác, Tổ trưởng phải cùng nhân viên giao dịch kiểm soát lại những bưu gửi được đóng

trong chuyển thư: cân lại trọng lượng bưu gửi, kiểm tra lại hướng chuyển có trùng khớp với bảng kê, tổng số bưu gửi thực tế phải đúng với tổng số bưu gửi thể hiện trên bảng kê. Những bưu phẩm được gửi bằng dịch vụ ghi số, cần kiểm tra GDV đã dán đủ và đúng cước.

Đối với dịch vụ phát hành báo chí, vào tháng cuối cùng của một quý là thời gian nhận đặt báo cho quý tiếp theo, lượng tiền mặt thu vào nhiều nếu không được kiểm tra kiểm soát kịp thời thì rủi ro về chiếm dụng tiền xảy ra là rất lớn. Khác với các dịch vụ bưu chính chuyển phát, khi tiếp nhận nhu cầu đặt báo, GDV phải cung cấp hóa đơn cho khách cùng với nhu cầu báo chí sau khi đã cập nhật vào chương trình. Cuối ngày tổng số tiền trên hóa đơn phải khớp đúng với số quỹ trên chương trình và được nộp ngay về kế toán. Vì vậy, kiểm soát viên cần phải kiểm tra từng hóa đơn có khớp đúng với sổ quỹ tiền mặt vào cuối ngày. Đồng thời, thống kê các khách hàng đặt nợ có đúng với danh sách khách hàng đã được ký kết với trung tâm, nếu có khách hàng nào không thuộc khách hàng nợ mà lại có nhu cầu nhận đặt nhưng không xuất hóa đơn để cập nhật vào sổ quỹ tiền mặt thì yêu cầu giao dịch viên phải xóa ngay nhu cầu nhận đặt ra khỏi hệ thống.

b. Hoàn thiện thủ tục kiểm soát cung cấp dịch vụ tài chính bưu chính

Đối với chu trình cung cấp dịch vụ tài chính bưu chính, Trung tâm cần ban hành những thể lệ nghiêm cấm giao dịch viên thực hiện nghiệp vụ bằng hình thức thủ công trong mọi trường hợp, khuyến cáo khách hàng chỉ chấp nhận biên nhận in ra từ chương trình trên toàn hệ thống.

Đối với dịch vụ chuyển tiền, trên chương trình phần mềm vẫn còn cho phép sửa, xóa phiếu chuyển tiền sau khi đã phát hành và thu tiền của khách. Vì vậy các chức năng sửa, xóa cần được tháo gỡ ra

khởi chương trình. Mọi điều chỉnh liên quan đến phiếu chuyển tiền phải được lập sự vụ, phải có sự phê duyệt của kiểm soát viên đơn vị nhận phiếu chuyển tiền thì điều chỉnh mới được thực hiện.

Đối với dịch vụ tiết kiệm được mở tại các bưu cục không online, hàng ngày kiểm soát viên cần kiểm điểm lại các sổ thẻ trắng được lưu tại bưu cục để tránh trường hợp giao dịch viên có phát hành sổ thẻ tiết kiệm nhưng không nộp tiền về bộ phận kế toán và không cập nhật vào hệ thống. Ban kiểm soát có thể kiểm tra định kỳ hoặc bất thường quỹ sổ thẻ trắng tại bưu cục để ngăn chặn rủi ro tổ trưởng thông đồng với giao dịch viên biển thủ số tiền tiết kiệm đã phát hành.

Đối với dịch vụ bảo hiểm nhân thọ bưu chính, khi phát hành hợp đồng bảo hiểm, chỉ tại bưu cục trung tâm mới có thể in hợp đồng cho khách và cập nhật vào hệ thống. Vì vậy, hàng ngày giao dịch viên tại bưu cục trung tâm phải có trách nhiệm tổng hợp chi tiết các giao dịch phát sinh trong ngày của tất cả các bưu cục và fax về bộ phận kế toán, để kế toán có cơ sở theo dõi quỹ tiền mặt được lưu tại bưu cục.

3.3.3. Hoàn thiện thủ tục kiểm soát thu nộp tiền

Trung tâm cần ban hành những quy định cụ thể về việc thực hiện nghiệp vụ cung cấp dịch vụ ngay trên phần mềm của Tổng công ty ban hành.

Đối với chu trình cung cấp dịch vụ bưu chính chuyển phát, vào cuối ngày, giao dịch viên tổng hợp các phiếu gửi và các bảng kê đóng chuyển thư đi đối chiếu với thống kê các bưu phẩm phát hành trong ngày xem có khớp đúng về số lượng, số tiền. In thống kê, đóng tập với các phiếu gửi và bảng kê để lưu. Kiểm soát viên kiểm tra một lần nữa trên tập lưu hàng ngày nếu có chênh lệch, phải điều chỉnh cho đúng rồi tiến hành chốt dữ liệu. Dữ liệu đã chốt sẽ không được

sửa chữa, nếu kiểm soát viên không phát hiện ra sai sót mà sau này bị phát hiện kiểm soát viên phải hoàn toàn chịu trách nhiệm. Số liệu sau khi chốt dữ liệu sẽ được kiểm soát viên (tổ trưởng) cập nhật vào chương trình quản lý doanh thu chi phí hằng ngày. Chương trình này cho phép in ra phiếu nộp tiền, báo cáo tổng hợp tình hình thực hiện doanh thu từ ngày đến ngày, báo cáo doanh thu từng dịch vụ từ ngày đến ngày. Do đó, KSV (Tổ trưởng) không cần phải vào sổ theo dõi doanh thu hằng ngày trên STK1 bằng thủ công, chỉ cần thực hiện việc cập nhật thật chính xác và kịp thời vào chương trình quản lý sẽ giảm bớt những thao tác trùng lặp, đồng thời có thể cung cấp những thông tin cần thiết về tình hình thực hiện doanh thu tại bưu cục một cách nhanh chóng, chính xác.

Đối với các dịch vụ tài chính bưu chính, mỗi chương trình khai thác dịch vụ đều cho phép kết xuất dữ liệu. Vì vậy bộ phận tin học cần nghiên cứu để dữ liệu tổng hợp cuối ngày của các dịch vụ tài chính bưu chính được tự động kết chuyển sang chương trình quản lý tiền mặt tại bưu cục để tránh việc nhập sai, nhập ít hơn so với số tiền thu được do sai sót hoặc gian lận.

3.3.4. Tăng cường kiểm soát các chính sách tiêu thụ

Để các chính sách khuyến mãi phát huy tác dụng của việc tăng trưởng doanh thu và giữ chân khách hàng cần tăng cường việc kiểm soát các chính sách khuyến mãi có thực sự đến tay người sử dụng dịch vụ.

- Kế toán viên khi duyệt chi khuyến mãi cần đối chiếu chữ ký khách hàng trên bảng kê khuyến mãi phải trùng khớp với chữ ký trên các phiếu gửi.

- Niêm yết các chương trình khuyến mãi tại quầy giao dịch.

- Bộ phận tin học cần đưa vào chương trình nhận gửi mục khuyến mãi hay chiết khấu, số tiền khuyến mãi. Chương trình sẽ trừ luôn tiền khuyến mãi trong tổng số tiền thu của khách.

3.4. CÁC KIẾN NGHỊ ĐỂ THỰC HIỆN GIẢI PHÁP

3.4.1. Đối với cơ quan quản lý nhà nước

3.4.2. Đối với Bưu điện tỉnh Bình Định

KẾT LUẬN

Để có thể tồn tại và phát triển trong môi trường cạnh tranh khốc liệt hiện nay, đòi hỏi các doanh nghiệp Việt Nam phải ngày càng nâng cao năng lực quản lý doanh nghiệp để kiểm soát tốt hoạt động sản xuất của đơn vị, hạn chế thấp nhất những rủi ro xảy ra gây tổn hại đến tài sản, danh tiếng, hình ảnh của doanh nghiệp. Để đạt được điều này, các doanh nghiệp cần tăng cường hơn nữa công tác kiểm tra, kiểm soát nhằm đảm bảo sự chính xác của các thông tin về doanh thu, chi phí... làm căn cứ để đưa ra các quyết định kinh doanh hợp lý. Chính hệ thống kiểm soát nội bộ là một công cụ hữu ích trong công tác quản lý doanh nghiệp nếu được xây dựng và vận hành một cách bài bản. Tuy nhiên, khái niệm về kiểm soát nội bộ vẫn còn được hiểu một cách mơ hồ và vận dụng vào thực tế theo cảm tính tại một số doanh nghiệp Việt Nam nên hiệu quả mang lại chưa cao.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, cũng như nhận thức được tầm quan trọng của Kiểm soát nội bộ trong công tác quản lý doanh nghiệp, luận văn đã đi sâu nghiên cứu, kết hợp giữa lý luận và thực tiễn để tìm ra giải pháp nhằm hoàn thiện KSNB chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn-Bưu điện tỉnh Bình Định. Luận văn cơ bản đã giải quyết được những vấn đề đã đặt ra như sau:

Thứ nhất, luận văn đã hệ thống những lý luận cơ bản về hệ thống kiểm soát nội bộ, về kiểm soát nội bộ trong chu trình bán hàng và thu tiền. Đồng thời nêu lên được đặc điểm khác biệt trong hoạt động sản xuất kinh doanh các dịch vụ bưu chính ảnh hưởng đến chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền.

Thứ hai, luận văn đã đi sâu nghiên cứu, phân tích thực tế công tác kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác Quy Nhơn- Bưu điện tỉnh Bình Định, từ đó đánh giá những nhược điểm trong kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại đơn vị cần được hoàn thiện.

Thứ ba, trên cơ sở nghiên cứu những lý luận và thực tế công tác kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại Trung tâm khai thác vận chuyển Quy Nhơn, luận văn đã đưa ra những giải pháp hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền tại đơn vị trên phương diện hoàn thiện môi trường kiểm soát và hoàn thiện các thủ tục kiểm soát chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền.

Những giải pháp hoàn thiện kiểm soát nội bộ chu trình cung cấp dịch vụ và thu tiền mà luận văn đưa ra hoàn toàn có thể thực hiện được tại Trung tâm khai thác vận chuyển Nhơn, nhằm giảm thiểu những rủi ro về gian lận cũng như sai sót thời gian qua tại đơn vị. Bên cạnh đó giải pháp cũng góp phần làm cho hệ thống kiểm soát nội bộ tại Trung tâm ngày càng hữu hiệu hơn để đạt được những mục tiêu đã đặt ra của đơn vị.