

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**MA THỊ THU HƯƠNG**

**NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG**  
**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ**  
**ISO 9001:2008 TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ**  
**PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**  
**CHUYÊN NGÀNH: QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

**ĐẠI HỌC THÁI NGUYÊN**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ VÀ QUẢN TRỊ KINH DOANH**

**MA THỊ THU HƯƠNG**

**NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG**  
**QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ**  
**ISO 9001:2008 TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ**  
**PHÁT TRIỂN VIỆT NAM, CHI NHÁNH THÁI NGUYÊN**

**Chuyên ngành: Quản trị kinh doanh**

**Mã số: 60.34.01.02**

**LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ**

**Người hướng dẫn khoa học: TS. Hoàng Ngọc Huấn**

**THÁI NGUYÊN - 2016**

## LỜI CAM ĐOAN

Tác giả cam đoan rằng Luận văn thạc sĩ kinh tế: “*Nâng cao vai trò của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên*” được hoàn thành là quá trình nghiên cứu nghiêm túc của tác giả cùng với sự giúp đỡ tận tình của giáo viên hướng dẫn TS. Hoàng Ngọc Huấn.

Tác giả cam đoan các số liệu, trích dẫn trong luận văn có nguồn gốc rõ ràng và trung thực, kết quả nghiên cứu này chưa được công bố trong những công trình được nghiên cứu từ trước đến nay.

*Thái Nguyên, tháng 10 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Ma Thị Thu Hương**

## LỜI CẢM ƠN

Sau thời gian học tập và nghiên cứu từ 2013 đến 2015, tôi đã hoàn thành luận văn thạc sỹ kinh tế với đề tài: “*Nâng cao vai trò của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, chi nhánh Thái Nguyên*”. Để có được luận văn này, ngoài sự nỗ lực của bản thân còn có sự hướng dẫn, giúp đỡ và chỉ bảo vô cùng lớn lao từ phía các quý thầy cô của trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên.

Trước hết, tôi xin trân trọng cảm ơn các quý thầy cô đã tận tình hướng dẫn tôi trong suốt thời gian học tập khóa học cao học K10B - Quản trị kinh doanh tại trường.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới TS. Hoàng Ngọc Huấn - người đã hướng dẫn tôi hoàn thành luận văn này.

Tôi cũng xin được gửi lời vô cùng biết ơn tới Ban giám hiệu cũng như các quý thầy cô Phòng Đào tạo trường Đại học Kinh tế và Quản trị kinh doanh - Đại học Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành tốt khóa học này.

Cuối cùng, tôi xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các đồng nghiệp cũng như các quý khách hàng của BIDV Thái Nguyên đã tạo điều kiện cho tôi hoàn thành luận văn của mình.

Mặc dù đã có sự nỗ lực, cố gắng hết sức của bản thân nhưng luận văn sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp chân thành từ quý thầy cô và các bạn.

*Thái Nguyên, tháng 10 năm 2016*

**Tác giả luận văn**

**Ma Thị Thu Hương**

## MỤC LỤC

<b>LỜI CAM ĐOAN</b> .....	i
<b>LỜI CẢM ƠN</b> .....	ii
<b>MỤC LỤC</b> .....	iii
<b>DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT</b> .....	vii
<b>DANH MỤC CÁC BẢNG</b> .....	viii
<b>DANH MỤC BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ</b> .....	ix
<b>MỞ ĐẦU</b> .....	1
1. Tính cấp thiết của đề tài .....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu.....	2
3. Đối tượng nghiên cứu.....	2
4. Phạm vi nghiên cứu.....	2
5. Ý nghĩa khoa học của đề tài .....	3
6. Bố cục luận văn .....	3
<b>Chương 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VÀ THỰC TIỄN VỀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9001</b> .....	4
1.1 Cơ sở lý luận về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001 .....	4
1.1.1 Khái niệm và vai trò của quản lý chất lượng .....	4
1.1.2 Hệ thống quản lý chất lượng .....	7
1.1.3 Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO .....	12
1.2. Cơ sở thực tiễn về hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001 .....	24
1.2.1. Tình hình áp dụng ISO 9001 trên thế giới và tại Việt Nam.....	24
1.2.2. Tình hình áp dụng ISO 9001 tại BIDV Bình Định .....	27
1.2.3 Tình hình áp dụng ISO 9001 tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) .....	30
1.2.4. Bài học kinh nghiệm cho BIDV Thái Nguyên khi áp dụng ISO 9001 .	33

<b>Chương 2 PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU</b> .....	36
2.1. Các câu hỏi nghiên cứu .....	36
2.2 Phương pháp nghiên cứu.....	36
2.2.1 Phương pháp thu thập thông tin.....	36
2.2.2. Phương pháp tổng hợp thông tin.....	38
2.2.3. Phương pháp phân tích thông tin .....	39
2.3. Hệ thống chỉ tiêu nghiên cứu .....	41
2.3.1 Các chỉ tiêu đánh giá Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:.....	41
2.3.2 Các chỉ tiêu về sự hoạt động của ngân hàng.....	42
<b>Chương 3 VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9001:2008 TẠI BIDV THÁI NGUYÊN</b> .....	44
3.1. Khái quát về BIDV và BIDV chi nhánh Thái Nguyên .....	44
3.1.1. Lịch sử hình thành phát triển .....	44
3.1.2. Mô hình tổ chức .....	46
3.1.3. Lĩnh vực hoạt động .....	47
3.1.4. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn.....	48
3.1.5. Nguồn nhân lực .....	49
3.1.6. Mạng lưới.....	49
3.1.7. Cam kết .....	49
3.1.8. Thương hiệu .....	50
3.2. Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại BIDV .....	50
3.2.1. Sổ tay chất lượng.....	50
3.2.2 Chính sách chất lượng.....	51
3.2.3. Mục tiêu chất lượng .....	52
3.2.4 Các quy trình chính .....	55
3.3. Quá trình vận hành hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 tại BIDV .....	57
3.3.1. Mô hình tổ chức .....	57

3.3.2. Ban chỉ đạo ISO .....	57
3.3.3 Quá trình triển khai vận hành.....	57
3.4. Đánh giá chung về kết quả đạt được khi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại BIDV .....	61
3.4.1. Trụ sở chính và tất cả các đơn vị thành viên đã áp dụng thành công và được cấp giấy chứng nhận HTQLCL theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 .....	61
3.4.2. Chuẩn hóa hệ thống quy trình nghiệp vụ .....	61
3.4.3. Nâng cao công tác quản trị điều hành và tính tuân thủ quy trình nghiệp vụ của cán bộ.....	62
3.4.4. Các kết quả khác .....	62
3.5. Đánh giá vai trò của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại BIDV Thái Nguyên.....	62
3.5.1 Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại BIDV Thái Nguyên .....	62
3.5.2 Những hạn chế và nguyên nhân.....	80
3.6 Các yếu tố ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 khi áp dụng tại BIDV Thái Nguyên: .....	81
<b>Chương 4 GIẢI PHÁP NÂNG CAO VAI TRÒ CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2008 TẠI BIDV THÁI NGUYÊN .....</b>	<b>83</b>
4.1 Phương hướng, chiến lược của BIDV đến năm 2020.....	83
4.1.1 Chiến lược của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đến năm 2020 .....	83
4.1.2 Định hướng của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam về Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 .....	84
4.2 Giải pháp nâng cao vai trò của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại BIDV Thái Nguyên.....	84
4.2.1 Mở rộng giáo dục, đào tạo; nâng cao trình độ chuyên môn; bồi dưỡng kiến thức về ISO cho toàn bộ nhân viên .....	84
4.2.2 Áp dụng phương pháp quản lý Lean Six Sigma .....	85

4.2.3 Tăng cường công tác đánh giá chất lượng nội bộ .....	88
4.2.4. Sử dụng linh hoạt các công cụ thống kê nhằm kiểm soát những điểm không phù hợp và cải tiến chất lượng .....	89
4.2.5 Xây dựng chế độ thưởng phạt ISO.....	92
4.3 Một số kiến nghị với Nhà nước và cơ quan chức năng .....	94
4.3.1. Nâng cao hiệu quả đánh giá của các Trung tâm cấp chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 .....	94
4.3.2. Tăng cường sự động viên khuyến khích của Nhà nước đối với các đơn vị áp dụng nghiêm túc và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 .....	95
<b>KẾT LUẬN</b> .....	98
<b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b> .....	99
<b>PHỤ LỤC</b> .....	100



**DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT**

ATM	: Máy rút tiền tự động ( <i>Automatic Teller Machine</i> )
BIDV Thái Nguyên	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, Chi Nhánh Thái Nguyên
BIDV	: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam
CTQT	: Chuyển tiền quốc tế
HO	: Hội sở chính ( <i>Head Office</i> )
HTQLCL	: Hệ thống quản lý chất lượng
KH	: Khách hàng
LC	: Thư tín dụng ( <i>Letter of Credit</i> )
MTCL	: Mục tiêu chất lượng
NHTM	: Ngân hàng thương mại
PGD	: Phòng giao dịch
QLCL	: Quản lý chất lượng
QLRR	: Quản lý rủi ro
QTNNL	: Quản trị nguồn nhân lực
SWIFT	: Hiệp hội viễn thông tài chính liên ngân hàng toàn cầu ( <i>Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication</i> )

## DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 1.1	Bảng số lượng chứng nhận ISO 9001 đã được cấp tại Việt Nam	27
Bảng 3.1	MTCL chung của hệ thống trong năm 2016.....	52
Bảng 3.2	MTCL của Ban xử lý nợ trong năm 2016 .....	53
Bảng 3.3	MTCL của Ban kế toán trong năm 2016 .....	53
Bảng 3.4	MTCL của Ban Quản lý rủi ro trong năm 2016 .....	54
Bảng 3.5:	Mục tiêu chất lượng của BIDV Thái Nguyên đối với 04 loại sản phẩm .....	64
Bảng 3.6	Số lỗi trong quá trình cung cấp dịch vụ qua các năm.....	68
Bảng 3.7	Số lượng thẻ được phát hành mới qua các năm của BIDV Thái Nguyên .....	70
Bảng 3.8	Tổng quan tình hình hoạt động của chi nhánh giai đoạn 2010-2015 ...	76