

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



PHAN NGỌC THẮNG

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN
TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ
NGÀNH QUẢN LÝ KINH TẾ

Hà Nội - 2024

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN



PHAN NGỌC THẮNG

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN
TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN
KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT

Chuyên ngành: Quản lý kinh tế và chính sách

Mã ngành: 8340410

ĐỀ ÁN TỐT NGHIỆP THẠC SĨ

Người hướng dẫn khoa học:

TS. LÊ THỊ THU HƯƠNG

Hà Nội - 2024

LỜI CAM ĐOAN

Tôi đã đọc và hiểu các hành vi vi phạm sự trung thực trong học thuật. Tôi cam kết bằng danh dự cá nhân rằng nghiên cứu này do tôi tự thực hiện và không vi phạm yêu cầu sự trung thực trong học thuật.

Tác giả



Phan Ngọc Thắng

LỜI CẢM ƠN

Tác giả xin trân trọng gửi lời cảm ơn tới Ban Giám hiệu Trường Đại học Kinh tế Quốc dân cùng Quý thầy, cô giáo đã tham gia giảng dạy đã cung cấp những kiến thức cơ bản, sâu sắc và đã giúp đỡ tác giả trong quá trình học tập nghiên cứu.

Tác giả xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Lê Thị Thu Hương, cô giáo là người trực tiếp hướng dẫn khoa học, đã tận tâm giúp đỡ và chỉ dẫn cho tác giả những kiến thức cũng như phương pháp luận trong suốt thời gian nghiên cứu và hoàn thành đề án.

Tác giả xin chân thành cảm ơn các thầy, cô Khoa Khoa học Quản lý đã tận tình giảng dạy, hướng dẫn trong thời gian học tập tại Khoa.

Tác giả xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo Công ty trách nhiệm hữu hạn kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đã tạo điều kiện cho tác giả tiếp xúc tài liệu, số liệu phục vụ cho nghiên cứu.

Tác giả xin cảm ơn gia đình, bạn bè, đồng nghiệp đã động viên, giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho tác giả trong quá trình học tập, nghiên cứu và hoàn thành đề án này.

Xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

LỜI CAM ĐOAN	i
LỜI CẢM ƠN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT	v
DANH MỤC BẢNG, HÌNH.....	vi
TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐỀ ÁN.....	vii
PHẦN MỞ ĐẦU	1
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI DOANH NGHIỆP KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP.....	5
1.1. Dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.....	5
1.1.1. Khái niệm dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	5
1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	5
1.1.3. Phân loại dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	5
1.1.4. Quy trình cung cấp dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	6
1.2. Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	6
1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập....	6
1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.....	7
1.2.3. Lựa chọn mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập	7
1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.....	11
1.3.1. Các nhân tố thuộc về doanh nghiệp kiểm toán độc lập	11
1.3.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài.....	12
CHƯƠNG 2 PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT	14
2.1. Giới thiệu về Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.....	14
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển	14
2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự	14
2.1.3. Kết quả hoạt động giai đoạn 2020- 2023	17
2.2. Thực trạng cung cấp dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT giai đoạn 2020- 2023.....	19

2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.....	22
2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo.....	22
2.3.2. Xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính bội.....	26
2.3.3. Phân tích các thành phần của mô hình.....	27
2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT	33
2.4.1. Đánh giá theo các tiêu chí.....	33
2.4.2. Đánh giá theo các thành phần.....	35
CHƯƠNG 3 PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT GIAI ĐOẠN 2025- 2030.....	39
3.1. Phương hướng phát triển dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030	39
3.1.1. Phương hướng phát triển dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030	39
3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030	40
3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT giai đoạn 2025- 2030	41
3.2.1. Giải pháp về thành phần độ tin cậy	41
3.2.2. Giải pháp về thành phần khả năng đáp ứng.....	43
3.2.3. Giải pháp về thành phần năng lực phục vụ.....	45
3.2.4. Giải pháp về thành phần sự đồng cảm.....	47
3.2.5. Giải pháp về thành phần yếu tố hữu hình	49
3.3. Một số kiến nghị.....	51
3.3.1. Đối với với Bộ Tài chính	51
3.3.2. Đối với khách hàng.....	51
KẾT LUẬN	53
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	54
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
AAT	Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT
CLDVKT	Chất lượng dịch vụ kiểm toán
DTC	Độ tin cậy
KNDU	Khả năng đáp ứng
NLPV	Năng lực phục vụ
QH	Quốc hội
SDC	Sự đồng cảm
TNHH	Trách nhiệm hữu hạn
TP HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
YTHH	Yếu tố hữu hình

DANH MỤC BẢNG, HÌNH

Bảng

Bảng 2.1:	Cơ cấu nhân sự của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023.....	16
Bảng 2.2:	Kết quả hoạt động của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023	18
Bảng 2.3:	Kết quả cung cấp dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020-2023	22
Bảng 2.4:	Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha	23
Bảng 2.5:	Kiểm định KMO và Barlett's	24
Bảng 2.6:	Phân tích trị số đặc trưng	25
Bảng 2.7:	Ma trận xoay các nhân tố.....	26
Bảng 2.8:	Kết quả phân tích hồi quy của mô hình	27
Bảng 2.9:	Kết quả đánh giá thành phần độ tin cậy.....	28
Bảng 2.10:	Thực trạng phản hồi và hỗ trợ tốt cho khách hàng sau quá trình kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023.....	29
Bảng 2.11:	Kết quả đánh giá thành phần khả năng đáp ứng.....	29
Bảng 2.12:	Thực trạng thời gian, tiến độ và phí dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023	30
Bảng 2.13:	Kết quả đánh giá thành phần năng lực phục vụ.....	31
Bảng 2.14:	Kết quả đánh giá thành phần sự đồng cảm.....	32
Bảng 2.15:	Kết quả đánh giá thành phần yếu tố hữu hình	33
Bảng 2.16:	Đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT giai đoạn 2020-2023 theo các tiêu chí	34

Hình

Hình 1.1.	Mô hình nghiên cứu đề xuất	8
Hình 2.1:	Cơ cấu tổ chức Công ty AAT	15

TÓM TẮT KẾT QUẢ ĐỀ ÁN

Đề án nghiên cứu chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT với mục tiêu đánh giá thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trong giai đoạn 2020- 2023; Qua đó, đề xuất một số phương hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty cho giai đoạn 2025- 2030.

Đề án sử dụng các phương pháp nghiên cứu phương pháp tổng hợp, mô hình hóa, thống kê, phân tích, so sánh, điều tra xã hội học, dự báo,...

Kết quả nghiên cứu cho thấy, chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT trong giai đoạn nghiên cứu đã đạt được những điểm mạnh như: có lịch sử và danh tiếng tốt trong ngành kiểm toán, đã được kiểm chứng qua thời gian; có đủ các nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán, có khả năng cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các đối thủ; các hoạt động kiểm toán đảm bảo khoa học, chuyên nghiệp, được thực hiện đúng nguyên tắc và quy định pháp luật; đảm bảo tính cẩn trọng và tôn trọng đối với quyền riêng tư và quyền lợi của khách hàng; báo cáo kiểm toán được công ty phát hành luôn đảm bảo sự phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của cuộc kiểm toán.

Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty như: khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ cho khách hàng sau quá trình kiểm toán của công ty còn hạn chế; công ty chưa đảm bảo thời gian và tiến độ thực hiện các cuộc kiểm toán theo kế hoạch; mức phí dịch vụ kiểm toán của công ty chưa có tính cạnh tranh so với các đối thủ cạnh tranh trực tiếp; các nhóm kiểm toán của công ty còn hạn chế về khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán; việc cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; công ty chưa chú trọng đến việc thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán.

Đề án đã đề xuất 05 nhóm giải pháp hướng tới 05 thành phần có tác động đến chất lượng dịch vụ kiểm toán theo mô hình kinh tế lượng. Đề án cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Bộ Tài chính và đối với khách hàng để đảm bảo những giải pháp đã được đề xuất có thể đạt được hiệu quả mong đợi.

PHẦN MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết

Kiểm toán là một hoạt động quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Kiểm toán giúp đảm bảo tính trung thực, hợp lý của thông tin tài chính của doanh nghiệp, góp phần bảo vệ quyền lợi của các nhà đầu tư, chủ nợ, khách hàng, cơ quan quản lý nhà nước.

Công ty trách nhiệm hữu hạn (TNHH) Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT (AAT) là một trong những công ty kiểm toán hàng đầu tại Việt Nam. Công ty được thành lập năm 2007 bởi những kiểm toán viên và các chuyên gia tài chính ưu tú đã có thâm niên làm việc nhiều năm tại các công ty kiểm toán và tư vấn hàng đầu Việt Nam, các trường đại học chuyên ngành, các viện nghiên cứu và các doanh nghiệp lớn tại Việt Nam. Sau hơn 15 năm hoạt động, AAT đã cung cấp dịch vụ kiểm toán cho hàng nghìn khách hàng thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau, bao gồm các doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp tư nhân, tổ chức tài chính, doanh nghiệp nước ngoài,... AAT đã được các khách hàng đánh giá cao về chất lượng dịch vụ, góp phần khẳng định vị thế của công ty trên thị trường kiểm toán Việt Nam.

Hiện nay, chất lượng dịch vụ kiểm toán tại AAT đã đạt được các tiêu chuẩn quốc tế. Cụ thể: (1) Đội ngũ kiểm toán viên giàu kinh nghiệm, chuyên môn cao: AAT có đội ngũ kiểm toán viên được đào tạo bài bản, có kinh nghiệm thực tế phong phú, đáp ứng các tiêu chuẩn quốc tế về kiểm toán. Đội ngũ kiểm toán viên của AAT luôn được cập nhật kiến thức mới, nâng cao năng lực chuyên môn để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. (2) Cam kết tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp: AAT cam kết tuân thủ các chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp của VACPA, bao gồm: tính độc lập, tính khách quan, tính chuyên nghiệp, tính bảo mật và tính trách nhiệm. AAT luôn nỗ lực xây dựng và duy trì môi trường làm việc chuyên nghiệp, đạo đức, nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ kiểm toán. (3) Thực hiện kiểm toán một cách khách quan, độc lập: AAT thực hiện kiểm toán một cách khách quan, độc lập, không chịu bất kỳ sự tác động nào từ các bên liên quan. AAT có hệ thống kiểm soát chất lượng chặt chẽ, nhằm đảm bảo tính khách quan, độc lập trong quá trình kiểm toán. (4) Cung cấp dịch vụ kiểm toán một cách hiệu quả: AAT cung cấp dịch vụ kiểm toán một cách hiệu quả, đáp ứng các yêu cầu của khách hàng. AAT luôn nỗ lực cải tiến quy trình làm việc, ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm nâng cao hiệu quả cung cấp dịch vụ kiểm toán.

Tuy nhiên, AAT vẫn còn những điểm yếu trong chất lượng dịch vụ kiểm toán của mình: (1) Hệ thống quản lý chất lượng chưa hoàn thiện: AAT đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, tuy nhiên hệ thống này vẫn còn một số điểm cần hoàn thiện, đặc biệt là trong việc kiểm soát chất lượng công việc của kiểm toán

viên. Điều này có thể dẫn đến những sai sót trong quá trình kiểm toán, ảnh hưởng đến chất lượng báo cáo kiểm toán. (2) Kinh nghiệm kiểm toán trong một số lĩnh vực còn hạn chế: AAT có kinh nghiệm kiểm toán trong nhiều lĩnh vực, tuy nhiên kinh nghiệm trong một số lĩnh vực như công nghệ thông tin, tài chính ngân hàng,... còn hạn chế. Điều này có thể khiến AAT gặp khó khăn trong việc đánh giá tính hợp lý và đáng tin cậy của báo cáo tài chính của các doanh nghiệp thuộc các lĩnh vực này. (3) Thiếu sự đổi mới trong các phương pháp kiểm toán: AAT chủ yếu sử dụng các phương pháp kiểm toán truyền thống, chưa có nhiều sự đổi mới trong các phương pháp kiểm toán. Điều này có thể khiến AAT gặp khó khăn trong việc phát hiện những sai sót phức tạp trong báo cáo tài chính của các doanh nghiệp. (4) Chưa có nhiều kinh nghiệm trong việc kiểm toán các doanh nghiệp có quy mô lớn: AAT chủ yếu kiểm toán các doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ. Kinh nghiệm kiểm toán các doanh nghiệp có quy mô lớn của AAT còn hạn chế. Điều này có thể khiến AAT gặp khó khăn trong việc đáp ứng các yêu cầu cao của các doanh nghiệp này.

Chính vì những lý do đó, học viên đã lựa chọn chủ đề: “**Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT**” làm đối tượng nghiên cứu đề án tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Quản lý kinh tế và chính sách.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Xác định khung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.

- Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT trong giai đoạn 2020- 2023. Từ đó, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu và lý giải nguyên nhân của những điểm yếu trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.

- Đề xuất một số phương hướng và giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT cho giai đoạn 2025- 2030.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- *Đối tượng nghiên cứu:* Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.

- *Phạm vi nghiên cứu:*

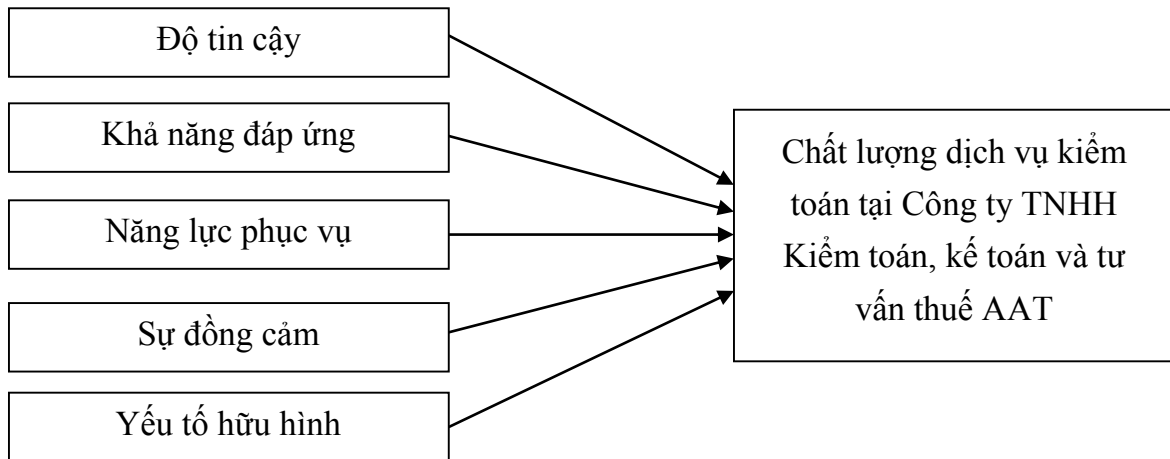
+ Về nội dung: Đề án tập trung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT tiếp cận theo thang đo SERVPERF.

+ Về không gian: Nghiên cứu tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.

+ Về thời gian: Số liệu thứ cấp được thu thập trong giai đoạn từ năm 2020- 2023; Số liệu sơ cấp được thu thập trong các tháng 02, 03/2024; Giải pháp được đề xuất cho giai đoạn 2025- 2030.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Khung nghiên cứu



Khung nghiên cứu đề án

*Nguồn: Dựa trên mô hình Servperf của Cronin và Taylor 1992
(Chi tiết xem tại mục 1.2.3 phía sau)*

Các giả thuyết nghiên cứu:

- H1: Độ tin cậy có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT.

Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H2: Khả năng đáp ứng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H3: Năng lực phục vụ có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H4: Sự đồng cảm có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H5: Yếu tố hữu hình có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

4.2. Quy trình và phương pháp nghiên cứu

- Bước 1: Nghiên cứu tài liệu có liên quan nhằm xây dựng khung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là phương pháp tổng hợp, mô hình hóa.

- Bước 2: Thu thập thông tin, số liệu thứ cấp từ các báo cáo của Công ty AAT về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại công ty trong giai đoạn 2020- 2023. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là phương pháp thống kê, phân tích, so sánh.

- Bước 3: Thu thập thông tin, số liệu sơ cấp thông qua khảo sát bằng phiếu hỏi đối với khách hàng của Công ty AAT.

Tổng thể của điều tra là toàn bộ khách hàng đã, đang sử dụng dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT. Tuy nhiên, do tổng thể rất lớn (trên 400 doanh nghiệp), phức tạp, địa bàn rộng cả nước, nên việc điều tra tổng thể là không khả thi. Do đó, đề án lựa chọn phương pháp điều tra chọn mẫu. Đề án dựa theo nghiên cứu của Hair, Anderson, Tatham và Black (1998) cho tham khảo về kích thước mẫu dự kiến. Theo đó kích thước mẫu tối thiểu là gấp 05 lần tổng số biến quan sát. Trong đề án sử dụng 24 câu hỏi khảo sát (24 biến), do đó, kích thước mẫu tối thiểu cần có là $24 \times 5 = 120$ mẫu.

Trên thực tế, đề án đã điều tra 200 người là đại diện giao dịch của khách hàng tại 45 doanh nghiệp là khách hàng của Công ty AAT. Số phiếu phát ra là 200, số phiếu thu về là 192, trong đó có 192 phiếu trả lời hợp lệ được sử dụng cho nghiên cứu; 08 phiếu còn lại do một vài câu hỏi trả lời thiếu hoặc trả lời nhiều phương án nên bị loại bỏ.

Hình thức phát, thu phiếu là trực tiếp. Thời gian thực hiện khảo sát là tháng 04/2024. Bảng hỏi được thiết kế dưới dạng những câu hỏi đóng, sử dụng thang đo likert 5 bậc gồm Rất đồng ý, Đồng ý, Trung lập, Không đồng ý, Rất không đồng ý. Nội dung khảo sát tập trung vào đánh giá các thành phần của mô hình kinh tế lượng được xây dựng phía trước.

Số liệu khảo sát sau khi thu thập sẽ được xử lý bằng phần mềm SPSS 26.

- Bước 4: Tiến hành phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT trong giai đoạn 2020- 2023. Đánh giá các điểm mạnh, điểm yếu, giải thích nguyên nhân cơ bản dẫn đến những điểm yếu trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Các phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là phương pháp thống kê, phân tích, so sánh.

- Bước 5: Đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH AAT cho giai đoạn 2025- 2030. Phương pháp chủ yếu được sử dụng ở bước này là phương pháp dự báo.

5. Nội dung các chương

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.

Chương 2: Phân tích thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT.

Chương 3: Phương hướng và giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT giai đoạn 2025-2030.

CHƯƠNG 1

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI DOANH NGHIỆP KIỂM TOÁN ĐỘC LẬP

1.1. Dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

1.1.1. Khái niệm dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Theo Luật Kiểm toán độc lập số 67/2011/QH12: Kiểm toán độc lập là việc kiểm toán viên hành nghề, doanh nghiệp kiểm toán, chi nhánh doanh nghiệp kiểm toán nước ngoài tại Việt Nam kiểm tra, đưa ra ý kiến độc lập của mình về báo cáo tài chính và công việc kiểm toán khác theo hợp đồng kiểm toán (Quốc hội, 2011).

Hiện nay, có khá nhiều định nghĩa khác nhau về dịch vụ. Nhưng nhìn chung, các định nghĩa đều thống nhất dịch vụ là sản phẩm của lao động, không tồn tại dưới dạng vật thể, quá trình sản xuất và tiêu thụ xảy ra đồng thời, nhằm đáp ứng nhu cầu của sản xuất và tiêu dùng. Theo Luật Giá số 16/2023/QH15: Dịch vụ là hàng hóa có tính vô hình, quá trình sản xuất và tiêu dùng không thể tách rời nhau (Quốc hội, 2023).

Như vậy áp dụng vào trường hợp nghiên cứu, đề án đưa ra khái niệm: *Dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập là một tập hợp các hoạt động của doanh nghiệp kiểm toán độc lập nhằm kiểm tra, đưa ra ý kiến độc lập của mình về báo cáo tài chính và công việc kiểm toán khác theo hợp đồng kiểm toán với khách hàng của tổ chức.*

1.1.2. Đặc điểm của dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

- Những đặc điểm chung: Tính vô hình; Tính không thể tách rời; Tính không đồng nhất,...

- Những đặc điểm riêng:

+ Tính độc lập: Hoạt động kiểm toán của doanh nghiệp kiểm toán độc lập không chịu sự chi phối từ khách hàng hay bất kỳ bên thứ ba nào. Điều này đảm bảo rằng các báo cáo kiểm toán được đưa ra khách quan và không bị ảnh hưởng bởi lợi ích cá nhân.

+ Tính pháp lý: Kết quả kiểm toán có thể được sử dụng làm bằng chứng pháp lý trong các trường hợp cần thiết, chẳng hạn như tranh chấp thương mại hoặc điều tra tài chính.

+ Tính hệ thống: Hoạt động kiểm toán của doanh nghiệp kiểm toán độc lập được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ, bao gồm các giai đoạn lập kế hoạch, thực hiện kiểm toán, đánh giá và báo cáo kết quả.

1.1.3. Phân loại dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Các doanh nghiệp kiểm toán độc lập thường cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, bao gồm:

- Kiểm toán báo cáo tài chính.

- Kiểm toán hoạt động.
- Kiểm toán tuân thủ.

1.1.4. Quy trình cung cấp dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Điều 45 Luật Kiểm toán độc lập số 67/2011/QH12 quy định về quy trình kiểm toán của doanh nghiệp kiểm toán độc lập gồm các bước sau đây:

- Bước 1: Lập kế hoạch kiểm toán.
- Bước 2: Thực hiện kiểm toán.
- Bước 3: Kết thúc kiểm toán, lập báo cáo kiểm toán và xử lý sau kiểm toán.

1.2. Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

1.2.1. Khái niệm chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Tùy thuộc đối tượng nghiên cứu và môi trường nghiên cứu, có nhiều khái niệm khác nhau về chất lượng dịch vụ. Theo Gronroos (1982), chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng cách so sánh giữa giá trị mà khách hàng mong đợi trước khi sử dụng dịch vụ và giá trị mà khách hàng nhận được khi sử dụng dịch vụ đó. Theo Parasuraman và cộng sự (1985), chất lượng dịch vụ là sự khác biệt giữa kỳ vọng của khách hàng và cảm nhận của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ đó.

Theo đó, đề án cho rằng: *Chất lượng dịch vụ là một khái niệm mô tả mức độ đáp ứng của dịch vụ đối với các nhu cầu, mong đợi và yêu cầu của khách hàng. Nó phản ánh sự hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ mà họ nhận được từ một tổ chức hoặc doanh nghiệp. Chất lượng dịch vụ không đồng nhất với sự hài lòng của khách hàng về dịch vụ đó, mà chất lượng dịch vụ chỉ là yếu tố phản ánh sự hài lòng của khách hàng.*

Căn cứ vào mục đích của kiểm toán độc lập được xác định trong Luật Kiểm toán độc lập năm 2011: “Hoạt động kiểm toán độc lập nhằm góp phần công khai, minh bạch thông tin kinh tế, tài chính của đơn vị được kiểm toán và doanh nghiệp, tổ chức khác; làm lành mạnh môi trường đầu tư; thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, phòng, chống tham nhũng; phát hiện và ngăn chặn vi phạm pháp luật; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành kinh tế, tài chính của Nhà nước và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp”, đề án cho rằng, khi đề cập đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập, cần lưu ý đến việc đạt được mục đích của kiểm toán xét theo 02 đối tượng tiếp nhận kết quả kiểm toán là Nhà nước và doanh nghiệp (khách hàng).

Theo đó: *Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập là mức độ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng sử dụng kết quả kiểm toán về tính khách quan và độ tin cậy vào ý kiến kiểm toán của kiểm toán viên trên cơ sở tuân thủ pháp luật trong quá trình kiểm toán.*

1.2.2. Tiêu chí đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Căn cứ khái niệm chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập nêu trên, có thể xác định một số tiêu chí đánh giá như sau:

- Báo cáo kiểm toán được phát hành theo đúng thời gian đã đề ra trong hợp đồng kiểm toán và chi phí cho dịch vụ kiểm toán phù hợp.

- Mức độ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng sử dụng kết quả dịch vụ kiểm toán. Ở đây, các đối tượng sử dụng kết quả dịch vụ kiểm toán cần tính đến bao gồm khách hàng và các cơ quan quản lý nhà nước.

- Số lượng sai sót, vi phạm pháp luật, quy định về kiểm toán của doanh nghiệp kiểm toán độc lập (thông qua hoạt động kiểm soát nội bộ và hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền).

1.2.3. Lựa chọn mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

Hiện nay, có một số luận văn thạc sĩ, luận án tiến sĩ có đề án về chất lượng dịch vụ kiểm toán, hoặc chất lượng hoạt động kiểm toán, trong đó, các tác giả đã lựa chọn sử dụng mô hình của Gronroos năm 1982 (ví dụ luận án tiến sĩ của Lê Thị Thanh Xuân, 2018, trong đó, loại bỏ thành phần “Hình ảnh công ty”, chỉ nghiên cứu 02 thành phần là “Chất lượng kỹ thuật” và “Chất lượng phục vụ”), hoặc sử dụng mô hình Servperf của Cronin và Taylor năm 1992 (ví dụ luận văn thạc sĩ của Hồ Nam Đông, 2013, trong đó, kết quả nghiên cứu cho thấy, thành phần “Đồng cảm” bị loại ra khỏi mô hình do không phù hợp với dịch vụ kiểm toán độc lập; theo đó trong mô hình chỉ còn lại 04 thành phần là “Tin cậy”, “Đáp ứng”, “Năng lực phục vụ”, “Phương tiện hữu hình”).

Trong nghiên cứu này, đề án lựa chọn mô hình Servperf của Cronin và Taylor năm 1992 để nghiên cứu chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập vì những lý do sau:

- *Thứ nhất*, SERVPERF nhấn mạnh vào việc đo lường hiệu suất thực tế của dịch vụ, thay vì so sánh giữa kỳ vọng và nhận thức như trong mô hình SERVQUAL. Đối với dịch vụ kiểm toán độc lập, nơi mà tính chính xác, tin cậy, và hiệu quả của các dịch vụ cung cấp là vô cùng quan trọng, việc đo lường hiệu suất thực tế sẽ phản ánh chính xác hơn chất lượng của dịch vụ này.

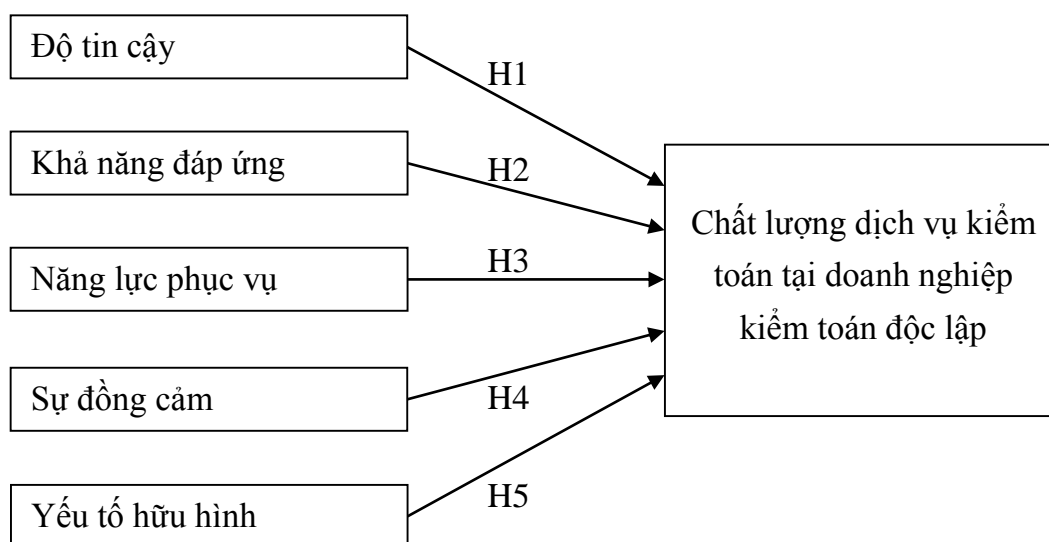
- *Thứ hai*, SERVPERF chỉ đo lường mức độ hiệu suất cảm nhận, do đó đơn giản hóa quá trình thu thập dữ liệu và phân tích so với SERVQUAL, vốn yêu cầu đo lường cả kỳ vọng và cảm nhận thực tế. Điều này rất phù hợp khi nghiên cứu chất lượng dịch vụ kiểm toán độc lập, vì nó giúp tập trung vào kết quả mà khách hàng thực sự nhận được từ dịch vụ kiểm toán.

- *Thứ ba*, trong lĩnh vực kiểm toán, các tiêu chí đánh giá như độ tin cậy, năng lực chuyên môn, và tính minh bạch là rất cụ thể và có thể được đánh giá dựa trên hiệu suất thực tế của dịch vụ. Mô hình SERVPERF cho phép nhà nghiên cứu đo lường các yếu tố này một cách trực tiếp và thực tế, giúp đưa ra những đánh giá khách quan về chất lượng dịch vụ kiểm toán.

- *Thứ tư*, bằng cách tập trung vào hiệu suất thực tế, mô hình SERVPERF giúp phát hiện các điểm yếu cụ thể trong dịch vụ kiểm toán độc lập. Điều này cho phép các công ty kiểm toán nhanh chóng nhận biết và cải thiện những khía cạnh còn yếu kém, nâng cao chất lượng dịch vụ tổng thể.

- *Thứ năm*, dịch vụ kiểm toán độc lập là một loại hình dịch vụ chuyên nghiệp có những yêu cầu rất cụ thể về chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp. Mô hình SERVPERF với sự tập trung vào hiệu suất, rất phù hợp để áp dụng trong bối cảnh này, nơi mà sự thành công của dịch vụ được xác định chủ yếu qua kết quả công việc và sự hài lòng của khách hàng.

Theo đó, mô hình cụ thể như sau:



Hình 1.1. Mô hình nghiên cứu đề xuất

Nguồn: Tác giả xây dựng dựa trên mô hình Servperf của Cronin và Taylor 1992

Các giả thuyết nghiên cứu như sau:

- H1 (Độ tin cậy): Việc doanh nghiệp kiểm toán độc lập thực hiện cung ứng dịch vụ kiểm toán theo đúng cam kết của mình với khách hàng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H2 (Khả năng đáp ứng): Khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H3 (Năng lực phục vụ): Khả năng tạo sự tin tưởng từ phía khách hàng vào dịch vụ kiểm toán có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H4 (Sự đồng cảm): Khả năng hiểu biết và nắm bắt nhu cầu của khách hàng thông qua việc tìm hiểu những đòi hỏi của khách hàng, quan tâm đến khách hàng có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

- H5 (Yếu tố hữu hình): Ngoại hình, trang phục của kiểm toán viên, các trang thiết bị hỗ trợ cho việc cung cấp dịch vụ kiểm toán có ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Mối quan hệ là tỷ lệ thuận (+).

Mỗi thành phần trong mô hình được xây dựng với 04 biến chỉ báo chính thức để tiến hành xây dựng phiếu điều tra khảo sát. Cụ thể như sau:

- *Độ tin cậy (DTC):*

+ Công ty có lịch sử và danh tiếng tốt trong ngành kiểm toán, đã được kiểm chứng qua thời gian.

+ Công ty luôn tuân thủ các chuẩn mực nghề nghiệp, pháp luật và các quy định có liên quan đến hoạt động kiểm toán.

+ Công ty luôn đảm bảo tính độc lập và trung lập trong hoạt động kiểm toán, qua đó đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong quá trình kiểm toán.

+ Công ty luôn đảm bảo khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ cho khách hàng sau quá trình kiểm toán.

- *Khả năng đáp ứng (KNDU):*

+ Công ty luôn có đủ các nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán, có khả năng cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các đối thủ.

+ Công ty luôn đảm bảo khả năng hoàn thành công việc kiểm toán trong thời gian và tiến độ yêu cầu từ phía khách hàng.

+ Công ty có mức phí dịch vụ kiểm toán hợp lý, phù hợp với chất lượng dịch vụ của công ty, có tính cạnh tranh.

+ Báo cáo kiểm toán được công ty phát hành là phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của cuộc kiểm toán.

- *Năng lực phục vụ (NLPV):*

+ Công ty phân công nhóm kiểm toán và các chuyên gia không thuộc nhóm kiểm toán của công ty có năng lực chuyên môn và khả năng phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của mỗi cuộc kiểm toán.

+ Công ty luôn đảm bảo trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán, việc hướng dẫn, giám sát, soát xét, tham khảo ý kiến tư vấn,... được thực hiện đúng nguyên tắc.

+ Công ty luôn đảm bảo nội dung kiểm toán được thực hiện theo đúng hợp đồng kiểm toán được ký kết với khách hàng.

+ Các nhóm kiểm toán của công ty có khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán.

- *Sự đồng cảm (SDC):*

+ Công ty nắm được những yêu cầu, đòi hỏi của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm toán để có những hành động phù hợp trong quá trình kiểm toán.

+ Kiểm toán viên của công ty có khả năng giao tiếp và tương tác tốt với khách hàng, phục vụ đắc lực cho hoạt động kiểm toán.

+ Công ty luôn đảm bảo tính cẩn trọng và tôn trọng đối với quyền riêng tư và quyền lợi của khách hàng, sự tôn trọng và đồng cảm đối với nhu cầu và mục tiêu của khách hàng.

+ Công ty luôn cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót.

- *Yếu tố hữu hình (YTHH):*

+ Báo cáo kiểm toán và các tài liệu khác do công ty cung cấp cho khách hàng được trình bày chuyên nghiệp, dễ hiểu.

+ Trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động kiểm toán của công ty rất chuyên nghiệp, hiện đại.

+ Đội ngũ kiểm toán viên của công ty có trang phục phù hợp, khả năng giao tiếp tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp.

+ Công ty thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán.

- *Chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập (CLDVKT):*

+ Khách hàng và các đối tượng có liên quan đánh giá cao kết quả báo cáo kiểm toán của công ty.

+ Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần công khai, minh bạch thông tin kinh tế, tài chính của đơn vị được kiểm toán và doanh nghiệp, tổ chức khác.

+ Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần vào việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, phòng, chống tham nhũng trong hoạt động kinh doanh của khách hàng.

+ Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần phát hiện và ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành kinh tế, tài chính của Nhà nước và hoạt động kinh doanh của khách hàng.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập

1.3.1. Các nhân tố thuộc về doanh nghiệp kiểm toán độc lập

- *Chiến lược phát triển*: Chiến lược phát triển của một doanh nghiệp kiểm toán độc lập đóng vai trò quan trọng trong việc định hình và nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán. Chiến lược này không chỉ ảnh hưởng đến quy mô và tốc độ tăng trưởng của doanh nghiệp mà còn tác động trực tiếp đến chất lượng dịch vụ mà doanh nghiệp cung cấp thông qua việc đầu tư vào nguồn nhân lực, công nghệ, phạm vi dịch vụ, quan hệ khách hàng, tuân thủ đạo đức nghề nghiệp và quản lý rủi ro.

- *Cơ cấu tổ chức và nhân sự*:

Một cơ cấu tổ chức hợp lý với sự phân cấp rõ ràng giúp đảm bảo các quy trình kiểm toán được thực hiện đúng đắn và hiệu quả. Khi có sự giám sát chặt chẽ từ cấp trên, các sai sót hoặc gian lận trong quá trình kiểm toán có thể được phát hiện và xử lý kịp thời, đảm bảo tính chính xác và minh bạch của dịch vụ. Nếu cơ cấu tổ chức quá phức tạp hoặc không rõ ràng, việc quản lý và điều phối công việc có thể gặp khó khăn, dẫn đến việc thiếu kiểm soát, ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ.

Chất lượng dịch vụ kiểm toán phụ thuộc trực tiếp vào trình độ chuyên môn và kỹ năng của kiểm toán viên. Nhân sự có kiến thức sâu rộng về kế toán, kiểm toán, và các quy định pháp lý sẽ thực hiện công việc kiểm toán với độ chính xác và sự chuyên nghiệp cao, từ đó đảm bảo chất lượng dịch vụ. Nếu doanh nghiệp không đầu tư vào đào tạo và nâng cao kỹ năng cho nhân viên, chất lượng dịch vụ kiểm toán có thể bị ảnh hưởng do nhân sự thiếu hiểu biết hoặc không theo kịp các thay đổi trong quy định và chuẩn mực kiểm toán.

Những kiểm toán viên có kinh nghiệm làm việc lâu năm và cam kết đạo đức nghề nghiệp cao thường sẽ đảm bảo rằng quy trình kiểm toán được thực hiện một cách cẩn thận và tuân thủ các quy chuẩn đạo đức, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngược lại, nếu kiểm toán viên thiếu kinh nghiệm hoặc không tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, điều này có thể dẫn đến sai sót trong công việc kiểm toán và làm giảm uy tín của doanh nghiệp.

Ngoài ra, một môi trường làm việc hợp tác, với văn hóa hỗ trợ và chia sẻ kiến thức, sẽ giúp các kiểm toán viên làm việc hiệu quả hơn, đồng thời học hỏi từ nhau để nâng cao chất lượng dịch vụ. Nếu văn hóa làm việc không tốt, với sự cạnh tranh nội bộ hoặc thiếu hợp tác giữa các nhân viên, điều này có thể dẫn đến xung đột, giảm hiệu quả công việc và ảnh hưởng xấu đến chất lượng kiểm toán.

- *Nguồn lực tài chính*: Nguồn lực tài chính đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ kiểm toán độc lập. Một doanh nghiệp kiểm toán độc lập có nguồn tài chính vững mạnh sẽ có nhiều cơ hội để đầu tư vào các yếu tố cần thiết, từ đó nâng

cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng và tăng cường vị thế trên thị trường, và ngược lại.

- *Yếu tố công nghệ, hệ thống thông tin*: Yếu tố công nghệ và hệ thống thông tin có tác động sâu sắc đến chất lượng dịch vụ kiểm toán độc lập của một doanh nghiệp. Việc đầu tư và ứng dụng công nghệ tiên tiến không chỉ cải thiện hiệu quả và độ chính xác của quy trình kiểm toán mà còn nâng cao khả năng quản lý, bảo mật, đào tạo nhân viên, và đáp ứng yêu cầu khách hàng. Tất cả những yếu tố này kết hợp lại tạo nên dịch vụ kiểm toán chất lượng cao, đáng tin cậy và có giá trị đối với khách hàng.

- *Quy định về đánh giá chấp nhận/duy trì khách hàng và hợp đồng dịch vụ*: Những quy định này tạo ra một khung khổ chặt chẽ, giúp các doanh nghiệp kiểm toán độc lập đưa ra quyết định khách quan, giảm thiểu rủi ro và bảo vệ uy tín của nghề kiểm toán. Việc tuân thủ chặt chẽ các quy định này giúp đảm bảo chất lượng dịch vụ kiểm toán, bảo vệ uy tín của nghề và tăng cường niềm tin của công chúng đối với báo cáo kiểm toán.

- *Hoạt động giám sát hệ thống kiểm soát chất lượng*: Hoạt động này giúp doanh nghiệp kiểm toán độc lập đảm bảo sự tuân thủ các chuẩn mực kiểm toán, nâng cao tính minh bạch và trách nhiệm, liên tục cải tiến quy trình, quản lý rủi ro, duy trì tính độc lập và khách quan, cũng như tăng cường sự hài lòng và tin cậy của khách hàng. Tất cả những yếu tố này giúp cho doanh nghiệp cung cấp dịch vụ kiểm toán với chất lượng cao và đáng tin cậy.

1.3.2. Các nhân tố thuộc về môi trường bên ngoài

- *Quy định pháp luật về kiểm toán độc lập*: Quy định pháp luật đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì và nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán độc lập của các doanh nghiệp kiểm toán. Các quy định pháp luật xác định các tiêu chuẩn và quy trình mà các doanh nghiệp kiểm toán phải tuân thủ. Những quy định này giúp đảm bảo rằng các báo cáo kiểm toán được thực hiện một cách chính xác và khách quan. Ví dụ, luật định các tiêu chuẩn về báo cáo tài chính, các yêu cầu về việc kiểm tra và đánh giá rủi ro, cũng như các yêu cầu về quản lý chất lượng.

- *Quy tắc ứng xử của ngành kiểm toán*: Các quy tắc này không chỉ cung cấp hướng dẫn về cách thực hiện kiểm toán một cách chính xác và khách quan mà còn góp phần xây dựng lòng tin và uy tín của ngành kiểm toán. Việc tuân thủ nghiêm túc các quy tắc này không chỉ là trách nhiệm của từng kiểm toán viên mà còn là trách nhiệm của toàn bộ doanh nghiệp kiểm toán.

- *Ảnh hưởng từ đối thủ cạnh tranh*: Sự cạnh tranh có thể vừa là động lực thúc đẩy cải thiện chất lượng dịch vụ, vừa là thách thức đối với các doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Ví dụ: Sự cạnh tranh thúc đẩy các doanh nghiệp phải cải tiến công nghệ, áp dụng

các tiêu chuẩn cao hơn và cung cấp dịch vụ khách hàng tốt hơn; Hay cạnh tranh có thể dẫn đến áp lực về giá cả, khiến các doanh nghiệp kiểm toán phải cân nhắc việc giảm giá dịch vụ để thu hút khách hàng. Điều này có thể ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ nếu việc giảm giá đi kèm với cắt giảm các yếu tố chất lượng;... Việc duy trì chất lượng dịch vụ trong bối cảnh cạnh tranh đòi hỏi các doanh nghiệp phải nỗ lực liên tục để đổi mới, nâng cao kỹ năng và duy trì sự độc lập và khách quan trong công việc.

- *Ý thức và sự hợp tác của khách hàng*: Sự tham gia tích cực và cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác từ phía khách hàng sẽ giúp kiểm toán viên thực hiện công việc một cách hiệu quả và chính xác hơn. Do đó, việc xây dựng mối quan hệ tốt đẹp và sự hiểu biết lẫn nhau giữa kiểm toán viên và khách hàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng báo cáo kiểm toán và mang lại lợi ích cho cả hai bên.

CHƯƠNG 2

PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT

2.1. Giới thiệu về Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển

Công ty TNHH Kiểm toán, Kế toán và Tư vấn Thuế AAT được thành lập vào ngày 18/11/2002 theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số 0102004440 do Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hà Nội cấp.

AAT được thành lập bởi những kiểm toán viên và các chuyên gia tài chính ưu tú đã có thâm niên làm việc nhiều năm tại các Công ty kiểm toán và tư vấn hàng đầu Việt Nam, các trường đại học chuyên ngành, các viện nghiên cứu và các doanh nghiệp lớn tại Việt Nam.

Công ty AAT cung cấp các dịch vụ chuyên ngành như sau: Dịch vụ kiểm toán; Dịch vụ soát xét; Dịch vụ kế toán; Dịch vụ tư vấn tài chính; Dịch vụ tư vấn thuế; Dịch vụ bồi dưỡng kiến thức tài chính, kế toán và kiểm toán; Tư vấn ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý doanh nghiệp; Hoạt động tư vấn quản lý, quản trị doanh nghiệp; Thẩm định giá; Hỗ trợ tuyển dụng.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức và nhân sự

- *Cơ cấu tổ chức:*

Cơ cấu tổ chức của Công ty AAT được xây dựng theo mô hình trực tuyến chức năng, thể hiện ở hình 2.1. Trong đó:

+ Tổng Giám đốc: là người chịu trách nhiệm quản lý, điều hành chung hoạt động của toàn công ty.

+ Các Phó Tổng giám đốc: là những người chịu trách nhiệm giúp đỡ Tổng Giám đốc quản lý, điều hành các mảng nghiệp vụ cụ thể.

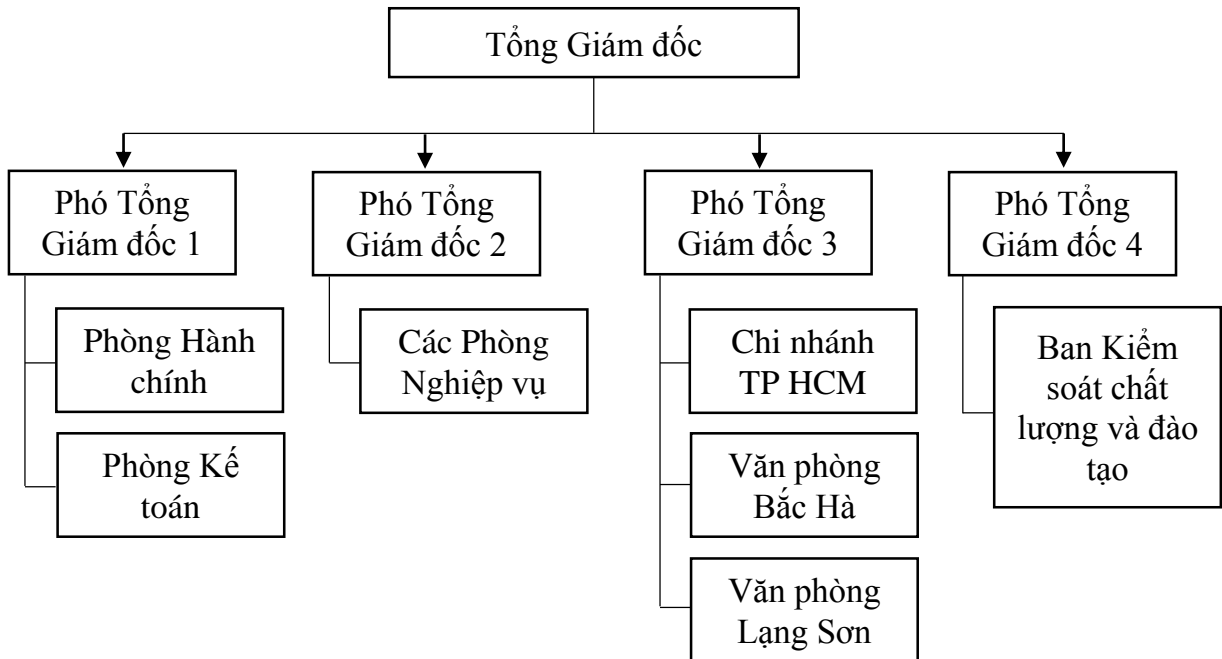
+ Phòng Hành chính thực hiện các nhiệm vụ: Quản lý nhân sự; Quản lý văn phòng; Hỗ trợ hoạt động kiểm toán; Quan hệ đối ngoại.

+ Phòng Kế toán thực hiện các nhiệm vụ: Theo dõi và kiểm soát các chi phí phát sinh trong quá trình hoạt động của công ty; Cung cấp các báo cáo tài chính định kỳ cho ban lãnh đạo.

+ Các phòng nghiệp vụ: là đầu mối thực hiện các hoạt động kiểm toán.

+ Các chi nhánh, văn phòng đại diện thực hiện các nhiệm vụ: Cung cấp dịch vụ kiểm toán trực tiếp cho khách hàng địa phương; Hỗ trợ các hoạt động kiểm toán của công ty mẹ; Phát triển thị trường; Đại diện cho công ty mẹ tại địa phương giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại địa phương.

+ Ban Kiểm soát chất lượng và đào tạo thực hiện các nhiệm vụ: Kiểm soát chất lượng dịch vụ kiểm toán; Phát triển và nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên; Xây dựng và phát triển văn hóa doanh nghiệp; Hỗ trợ các bộ phận khác.



Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức Công ty AAT

Nguồn: Điều lệ Công ty AAT

- *Nhân sự:*

AAT sở hữu một đội ngũ cán bộ nhân viên chính có trình độ cao và có uy tín đối với các khách hàng, hầu hết các cán bộ chủ chốt của AAT đã tốt nghiệp sau đại học, đã làm việc trong ngành kiểm toán từ khi ngành này mới hình thành, năng động, sáng tạo, bền bỉ và có tinh thần say mê nghề nghiệp, không ngừng học hỏi để tích lũy kiến thức, sẵn sàng hợp tác quốc tế trong lĩnh vực hoạt động của mình.

Tất cả các nhân viên chuyên nghiệp của công ty đều tốt nghiệp các trường đại học danh tiếng ở Việt Nam và quốc tế, tham dự nhiều khóa đào tạo ngắn và dài hạn của các hãng kiểm toán và tư vấn hàng đầu thế giới như: PWC, E&Y..., các Hội nghề nghiệp danh tiếng như ACCA, CPA Úc,... Công ty liên tục nghiên cứu để vận dụng các kiến thức và kinh nghiệm quý báu này vào môi trường kinh doanh tại thị trường Việt Nam một cách có hiệu quả. Ngoài ra, đội ngũ cán bộ chủ chốt của công ty đã đạt được các bằng cấp nghề nghiệp cao và có khả năng làm việc cùng với các chuyên gia hàng đầu trên thế giới.

AAT cũng có đội ngũ cộng tác viên đông đảo, có trình độ cao, đầy nhiệt huyết, sẵn sàng làm việc cường độ cao để đáp ứng được các nhu cầu của khách hàng.

Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023

Stt	Phân loại	2020		2021		2022		2023	
		Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)	Số lượng (người)	Tỷ lệ (%)
	Tổng số	46	100,0	46	100,0	46	100,0	47	100,0
1	Trình độ chuyên môn	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Trên đại học	12	26,1	12	26,1	12	26,1	12	25,5
	- Đại học	32	69,6	32	69,6	32	69,6	33	70,2
	- Khác	2	4,3	2	4,3	2	4,3	2	4,3
2	Kinh nghiệm công tác	-	-	-	-	-	-	-	-
	- Từ 15 năm trở lên	22	47,8	22	47,8	22	47,8	23	48,9
	- Từ 10 đến dưới 15 năm	6	13,1	6	13,1	6	13,1	5	10,7
	- Từ 05 đến dưới 10 năm	11	23,9	11	23,9	11	23,9	11	23,4
	- Từ 02 đến dưới 05 năm	7	15,2	7	15,2	7	15,2	8	17,0
	- Từ dưới 02 năm	0	0	0	0	0	0	0	0

Nguồn: Phòng Hành chính- Công ty AAT

Bảng 2.1 cho thấy, chất lượng đội ngũ cán bộ, nhân viên của công ty là khá cao và thường xuyên được cải thiện qua mỗi năm. Một trong những lý chính của điểm mạnh này là do đội ngũ cán bộ, nhân viên của công ty thường xuyên được tham dự các chương trình đào tạo chuyên môn. Đội ngũ cán bộ, nhân viên đã trải qua các chương trình đào tạo có hệ thống về cả chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng quản lý, luôn được cập nhật sự phát triển và thay đổi của các chuẩn mực kế toán và kiểm toán, các văn bản thuế, và các văn bản luật liên quan đến hoạt động kinh doanh của các khách hàng. Công ty thường xuyên cử các cán bộ, nhân viên tham gia các khóa đào tạo, nghiên cứu môi trường kinh doanh chung, các thay đổi về pháp lý cụ thể đối với các ngành kinh tế trọng điểm và các ngành liên quan đến các khách hàng. Ngoài ra, công ty cũng thường xuyên cử cán bộ,

nhân viên tham gia vào các khóa đào tạo của khách hàng về những chuyên ngành đặc thù để có thể hiểu biết nhiều hơn về lĩnh vực hoạt động đặc thù của khách hàng.

Tuy nhiên thực tế cũng cho thấy, đội ngũ cán bộ, nhân viên công ty vẫn còn một số hạn chế như: Một số nhân viên còn thiếu kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế; Công ty còn gặp khó khăn trong việc thu hút và tuyển dụng nhân lực có chuyên môn cao trong các lĩnh vực khác nhau như kiểm toán thuế, kiểm toán nội bộ, kiểm toán hệ thống thông tin,...; Văn hóa doanh nghiệp và tinh thần gắn kết giữa các thành viên trong công ty vẫn còn thấp.

2.1.3. Kết quả hoạt động giai đoạn 2020- 2023

Nhìn chung trong thời gian qua, công ty đã khẳng định uy tín với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và chất lượng dịch vụ tốt. Công ty có nhiều cơ hội phát triển trong tương lai. Tuy nhiên, công ty cũng cần đối mặt với một số thách thức như sự cạnh tranh gay gắt và thay đổi của luật pháp. Do đó, công ty cần có những chiến lược phát triển phù hợp để duy trì vị thế cạnh tranh của mình trên thị trường.

Kết quả hoạt động kinh doanh của công ty trong giai đoạn 2020- 2023 được thể hiện ở bảng 2.2 phía dưới.

Bảng 2.2 cho thấy: Trong giai đoạn nghiên cứu, công ty đã cung cấp cho khách hàng của mình đa dạng các dịch vụ chuyên ngành kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế cho các doanh nghiệp thuộc mọi quy mô và ngành nghề hoạt động. Công ty đã xây dựng được uy tín trong ngành kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế, đã được nhiều khách hàng tin tưởng và đánh giá cao về chất lượng dịch vụ với giá cả cạnh tranh phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng.

Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ của công ty tăng nhanh chóng trong giai đoạn nghiên cứu, từ 84 khách hàng năm 2020 tăng lên 442 khách hàng vào năm 2023 (tương ứng tỷ lệ tăng trưởng 426%). Theo đà tăng trưởng khách hàng đó là sự tăng trưởng của doanh thu, lợi nhuận và thu nhập trung bình của cán bộ, nhân viên trong giai đoạn này. Những điều đó cho thấy, hoạt động kinh doanh của công ty giai đoạn 2020-2023 đã được thực hiện tốt.

Bảng 2.2: Kết quả hoạt động của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023

Stt	Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
		Giá trị	Giá trị	Tăng/ giảm	Giá trị	Tăng/ giảm	Giá trị	Tăng/ giảm
1	Số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ (khách hàng)	84	66	-18	340	274	442	102
	- Dịch vụ kiểm toán	12	8	-4	56	48	146	90
	- Dịch vụ thẩm định giá	59	49	-10	273	224	264	-9
	- Dịch vụ tư vấn thuế, kế toán	8	5	-3	7	2	13	6
	- Tư vấn quản lý doanh nghiệp	5	4	-1	3	-1	8	5
	- Dịch vụ bồi dưỡng kiến thức tài chính kế toán	0	0	0	1	1	11	10
2	Doanh thu (triệu đồng)	1.430	1.066	-384	4.904	3.838	9.347	4.443
	- Dịch vụ kiểm toán	202	126	-76	1.190	1.064	4.888	3.698
	- Dịch vụ thẩm định giá	664	546	-118	3.268	2.722	3.228	-40
	- Dịch vụ tư vấn thuế, kế toán	398	251	-147	295	44	549	254
	- Tư vấn quản lý doanh nghiệp	166	143	-23	127	-16	318	191
	- Dịch vụ bồi dưỡng kiến thức tài chính kế toán	0	0	0	24	24	364	340
3	Tổng lợi nhuận kế toán trước thuế (triệu đồng)	6,2	10,0	3,8	33,8	23,8	58,6	24,8
4	Chi phí thuế thu nhập doanh nghiệp (triệu đồng)	1,7	2,0	0,3	6,8	4,8	10,3	3,5
5	Lợi nhuận sau thuế thu nhập doanh nghiệp (triệu đồng)	4,5	8,0	3,5	27,0	19	48,3	21,3
6	Thu nhập trung bình của cán bộ, nhân viên (triệu đồng/ người/ tháng)	12,9	13,4	0,5	13,9	0,5	14,5	0,6

Nguồn: Phòng Hành chính và Phòng Kế toán- Công ty AAT

Tuy nhiên, ngành kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế tại Việt Nam hiện nay có sự cạnh tranh cao với nhiều công ty cung cấp dịch vụ tương tự. Công ty cần có những chiến lược phát triển phù hợp để duy trì vị thế cạnh tranh của mình trên thị trường. Bên cạnh đó, một số doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp nhỏ và vừa, vẫn chưa có đầy đủ nhận thức về tầm quan trọng của việc sử dụng dịch vụ kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế. Do đó, công ty cần có những hoạt động marketing và truyền thông để nâng cao nhận thức của khách hàng về các dịch vụ của công ty.

2.2. Thực trạng cung cấp dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT giai đoạn 2020- 2023

Trong giai đoạn 2020- 2023, Công ty AAT cung cấp đa dạng dịch vụ kiểm toán, bao gồm: Kiểm toán báo cáo tài chính; Kiểm toán hoạt động; Kiểm toán tuân thủ; Kiểm toán nội bộ; Kiểm toán quyết toán dự án hoàn thành; Kiểm toán báo cáo tài chính vì mục đích thuế; Các công việc kiểm toán khác.

Quy trình thực hiện hoạt động kiểm toán tại công ty thời gian qua về cơ bản đảm bảo tuân theo đúng quy định của Điều 45 Luật Kiểm toán độc lập năm 2011, bao gồm 03 bước cơ bản là: (1) Chấp nhận, duy trì khách hàng và lập kế hoạch kiểm toán; (2) Thực hiện kiểm toán; và (3) Kết thúc kiểm toán, lập báo cáo kiểm toán và xử lý sau kiểm toán.

- Giai đoạn 1: Chấp nhận, duy trì khách hàng và lập kế hoạch kiểm toán.

Giai đoạn lập kế hoạch thường được thực hiện trước khi bắt đầu cuộc kiểm toán 2-3 tháng và thường do cấp chủ nhiệm kiểm toán và trưởng nhóm kiểm toán thực hiện. Ở bước công việc này, bắt đầu từ thư mời kiểm toán, chủ nhiệm kiểm toán sẽ cần xem xét các điều kiện xem có thể chấp nhận khách hàng hay không.

Các nội dung trong giai đoạn này bao gồm: (1) Chấp nhận khách hàng; (2) Đánh giá ban đầu; (3) Thiết lập kế hoạch.

Giai đoạn lập kế hoạch mang ý nghĩa vô cùng quan trọng đối với toàn bộ cuộc kiểm toán bởi việc đánh giá rủi ro và mức trọng yếu trong giai đoạn này sẽ quyết định tới việc thiết kế chiến lược kiểm toán, tổ chức nhóm kiểm toán và thiết kế các thủ tục cho các giai đoạn về sau.

- Giai đoạn 2: Thực hiện kiểm toán.

Trong quá trình thực hiện kiểm toán, có thể chia thành 02 giai đoạn:

+ Thực hiện các thử nghiệm kiểm soát:

Công việc này được thực hiện chủ yếu vào kỳ kiểm toán giữa niên độ. Ở giai đoạn này, các thủ tục kiểm toán được thiết kế nhằm đánh giá tính hữu hiệu của hoạt động kiểm soát nội bộ của khách hàng, cụ thể: Thu thập các tài liệu về hệ thống kiểm soát nội bộ, chu trình hoạt động của các phòng ban; Phỏng vấn các cấp quản lý và cá nhân có

liên quan; Kiểm tra chi tiết các tài liệu được cung cấp,...

Thông thường, mỗi kỳ kiểm toán giữa niên độ sẽ đi sâu vào đánh giá hoạt động kiểm soát của 4- 5 quy trình tùy thuộc quy mô từng doanh nghiệp, phổ biến nhất là các quy trình sau: Mua hàng- thanh toán; Thu- chi tiền; Bán hàng- thu tiền; Tiền lương- nhân sự; Hàng tồn kho- giá vốn.

Ví dụ với quy trình chi tiền, các điểm kiểm soát phổ biến có thể gặp là: Phiếu chi/tạm ứng phải có đủ chữ ký của người yêu cầu và dấu vết phê duyệt của trưởng bộ phận/Giám đốc; Yêu cầu thanh toán hợp lệ phải có đủ các chứng từ đi kèm như hóa đơn, đơn đặt hàng, phiếu giao hàng với đầy đủ chữ ký và xác nhận của cá nhân liên quan; Số liệu chi tiền ghi nhận trên sổ phải được kiểm tra lại bởi kế toán trưởng.

Để rà soát các điểm kiểm soát này, kiểm toán viên cần tiến hành phỏng vấn với kế toán tiền, thủ quỹ, nhân viên bộ phận mua hàng, đồng thời thu thập bộ tài liệu đầy đủ về quy trình chi bắt đầu từ các yêu cầu mua cho đến khi số liệu được đưa lên hệ thống kế toán, sau đó tiến hành kiểm tra chi tiết để xác nhận các điểm kiểm soát có thực sự được thực hiện và có đang vận hành hiệu quả hay không.

Việc đánh giá và phát hiện ra các điểm yếu trong hệ thống kiểm soát nội bộ của khách hàng không chỉ quan trọng trong việc đánh giá rủi ro kiểm soát mà còn vô cùng ý nghĩa trong việc phát hành thư quản lý cho khách hàng về sau.

+ Thực hiện các thử nghiệm cơ bản:

Ở giai đoạn này, kiểm toán viên sẽ tiến hành thu thập các bằng chứng nhằm đảm bảo các số liệu được trình bày trên báo cáo tài chính là trung thực và hợp lý cho từng phần hành cụ thể. Hai thủ tục kiểm toán được sử dụng phổ biến là: thủ tục phân tích và thủ tục kiểm tra chi tiết.

Các kiểm toán viên có thể kết hợp nhiều kỹ thuật khác nhau trong quá trình kiểm toán (phỏng vấn, quan sát, tính toán lại,...) và tiến hành lưu lại các kết quả, bằng chứng trong giấy tờ làm việc.

- Giai đoạn 3: Kết thúc kiểm toán, lập báo cáo kiểm toán và xử lý sau kiểm toán.

Sau thời gian làm việc trực tiếp tại khách hàng, nhóm kiểm toán vẫn cần thực hiện thêm nhiều bước công việc phía sau để có thể phát hành được một ý kiến kiểm toán hoàn chỉnh. Cụ thể:

+ Tổng hợp và đánh giá các bằng chứng thu thập được:

Ở bước này, nhóm kiểm toán đánh giá các vấn đề đã phát hiện trong kỳ, chốt lại các bút toán điều chỉnh với khách hàng và đánh giá tổng thể mức độ ảnh hưởng của toàn bộ các vấn đề phát sinh đối với toàn bộ báo cáo tài chính.

Ví dụ với phần hành tiền, bút toán điều chỉnh được đưa ra là phân loại lại tài khoản tiền gửi có kỳ hạn dưới ba tháng sang tài khoản tương đương tiền và khách hàng đồng

ý điều chỉnh, nhóm kiểm toán sẽ yêu cầu khách hàng điều chỉnh trực tiếp vào số liệu của khoản mục tiền. Nếu khách hàng không đồng ý điều chỉnh, nhóm kiểm toán sẽ đưa vào danh mục “Bút toán không điều chỉnh” và tiến hành đánh giá tổng thể ảnh hưởng của chúng tới toàn bộ báo cáo.

+ Xem xét giả định hoạt động liên tục và các vấn đề phát sinh sau kỳ:

Thông thường, trưởng nhóm kiểm toán sẽ tiến hành phân tích các chỉ số nhằm xem xét về khả năng hoạt động của doanh nghiệp trong tương lai, trong khi việc rà soát các sự kiện phát sinh sau ngày kết thúc năm tài chính sẽ được giao cho các kiểm toán viên.

+ Phát hành ý kiến kiểm toán:

Sau khi xem xét và thống nhất các số liệu với khách hàng, nhóm kiểm toán sẽ tiến hành tổng hợp danh mục các bút toán điều chỉnh, thư giải trình và phát hành ý kiến kiểm toán. Cụ thể, có 04 loại ý kiến kiểm toán, được đưa ra dựa trên khả năng thu thập đầy đủ bằng chứng kiểm toán của kiểm toán viên và mức độ ảnh hưởng của các sai sót trọng yếu đã phát hiện/ chưa được phát hiện đối với báo cáo tài chính, bao gồm: Chấp nhận toàn phần; Ngoại trừ/ chấp nhận từng phần; Trái ngược; Từ chối đưa ra ý kiến.

Trong giai đoạn này, nhóm kiểm toán cần: Tổng hợp thư xác nhận; Kiểm tra lại tính chính xác của số liệu; Kiểm tra lại hình thức trình bày và từ ngữ sử dụng trong ý kiến kiểm toán. Đây là các công việc không thể thiếu ở bước phát hành, đòi hỏi rất nhiều sự tỉ mỉ, cẩn thận, chính xác, nhất là trong mùa bận kiểm toán với khối lượng công việc vô cùng đồ sộ.

Bảng 2.3 cho thấy, số lượng cuộc kiểm toán được công ty thực hiện trong giai đoạn nghiên cứu có sự gia tăng qua mỗi năm, trong đó chủ yếu là các cuộc kiểm toán báo cáo tài chính. Hầu hết các cuộc kiểm toán đều được hoàn thành trong thời gian kế hoạch. Các chỉ tiêu về doanh thu và lợi nhuận thuần từ cung cấp dịch vụ kiểm toán cũng cho thấy sự tăng trưởng qua các năm trong giai đoạn này.

Bảng 2.3: Kết quả cung cấp dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023

Stt	Chỉ tiêu	2020	2021		2022		2023	
		Giá trị	Giá trị	Tăng/ giảm	Giá trị	Tăng/ giảm	Giá trị	Tăng/ giảm
1	Số cuộc kiểm toán (cuộc)	12	8	-4	56	48	146	90
	- Kiểm toán báo cáo tài chính	9	8	-1	38	30	121	83
	- Kiểm toán hoạt động	1	0	-1	2	2	6	4
	- Kiểm toán tuân thủ	0	0	0	2	2	4	2
	- Kiểm toán nội bộ	2	0	-2	10	10	12	2
	- Kiểm toán quyết toán dự án hoàn thành	0	0	0	4	4	3	-1
	- Kiểm toán báo cáo tài chính vì mục đích thuế	0	0	0	0	0	0	0
	- Các công việc kiểm toán khác	0	0	0	0	0	0	0
2	Tỷ lệ cuộc kiểm toán hoàn thành trong thời gian kế hoạch (%)	100,0	100,0	0	100,0	0	100,0	0
3	Doanh thu cung cấp dịch vụ kiểm toán (triệu đồng)	202	126	-76	1.190	1.064	4.888	3.698

Nguồn: Phòng Hành chính và Phòng Kế toán- Công ty AAT

Đối tượng khách hàng sử dụng dịch vụ kiểm toán của AAT khá đa dạng, như các dự án được tài trợ bởi các ngân hàng, tổ chức quốc tế và tổ chức phi chính phủ như Ngân hàng Thế giới (WB), Ngân hàng Phát triển Châu Á (ADB), Ngân hàng Tái thiết Nhật Bản (JBIC), Ngân hàng Tái thiết Đức, PAM, EU,...

2.3. Thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

2.3.1. Đánh giá độ tin cậy của thang đo

2.3.1.1. Sử dụng hệ số Cronbach's Alpha

Đề án sử dụng hệ số Cronbach's Alpha (α) để đánh giá độ tin cậy của thang đo, đây là hệ số tin cậy được sử dụng để kiểm định thang đo lường tương quan giữa các cặp biến quan sát.

Bảng 2.4: Đánh giá độ tin cậy của thang đo bằng hệ số Cronbach's Alpha

Biến quan sát	Tương quan biến tổng	Hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến
Độ tin cậy- Cronbach's Alpha = 0,793		
DTC1	0,674	0,748
DTC2	0,629	0,743
DTC3	0,723	0,694
DTC4	0,703	0,687
Khả năng đáp ứng- Cronbach's Alpha = 0,820		
KNDU1	0,758	0,719
KNDU2	0,793	0,757
KNDU3	0,651	0,788
KNDU4	0,716	0,735
Năng lực phục vụ- Cronbach's Alpha = 0,817		
NLPV1	0,741	0,625
NLPV2	0,680	0,705
NLPV3	0,671	0,760
NLPV4	0,724	0,734
Sự đồng cảm- Cronbach's Alpha = 0,786		
SDC1	0,626	0,740
SDC2	0,675	0,627
SDC3	0,710	0,664
SDC4	0,678	0,707
Yếu tố hữu hình- Cronbach's Alpha = 0,778		
YTHH1	0,729	0,658
YTHH2	0,677	0,739
YTHH3	0,682	0,745
YTHH4	0,718	0,748
Chất lượng dịch vụ kiểm toán - Cronbach's Alpha = 0,805		
CLDVKT1	0,644	0,785
CLDVKT 2	0,696	0,715
CLDVKT3	0,746	0,742
CLDVKT4	0,790	0,784

Nguồn: Xử lý số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS 26

Theo nghiên cứu của Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008) về Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS, những mốc đánh giá hệ số α như sau: (1) $0,8 < \alpha <$

1,0 Thang đo tốt; (2) $0,7 < \alpha < 0,8$ Thang đo sử dụng được; (3) $0,6 < \alpha$ Sử dụng được đối với khái niệm nghiên cứu mới.

Bảng 2.4 cho thấy:

- Tất cả các hệ số Cronbach's Alpha đều $> 0,7$;
- Tất cả các hệ số tương quan biến tổng đều $> 0,4$;
- Tất cả các hệ số Cronbach's Alpha nếu loại biến đều $<$ hệ số Cronbach's Alpha.

Như vậy có căn cứ khẳng định rằng, thang đo đã xây dựng có thể sử dụng để đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT.

2.3.1.2. Sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá

Theo kết quả phân tích hệ số Cronbach's Alpha ở trên, các biến thuộc thang đo đều được chấp nhận trong việc phản ánh 05 thành phần của thang đo. Với việc sử dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, từng biến số phụ sẽ lại một lần nữa được đánh giá xem sự phù hợp của các biến số đó với biến số chung như thế nào và các biến phụ sẽ được hội tụ lại (rút ngắn) thành những biến chung nào.

Để đánh giá xem phương pháp phân tích nhân tố khám phá có thực sự phù hợp để phân tích trong trường hợp này không, cần sử dụng kiểm định KMO và Bartlett's. Trong phân tích nhân tố khám phá, chỉ số KMO (Kaiser- Meyer- Olkin) là chỉ số dùng để xem xét sự thích hợp của phân tích nhân tố. Trị số KMO phải có giá trị trong khoảng từ 0,5 đến 1 thì phân tích này mới thích hợp, còn nếu như trị số này nhỏ hơn 0,5 thì phân tích nhân tố khám phá có khả năng không thích hợp với các dữ liệu.

Bảng 2.5: Kiểm định KMO và Bartlett's

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,784
Bartlett's Test of Sphericity	Approx, Chi-Square	2755,676
	df	192
	Sig,	,000

Nguồn: Kết quả kiểm định từ phần mềm SPSS

Bảng 2.5 cho thấy:

- Trị số KMO bằng $0,784 > 0,5$, điều này có nghĩa là phân tích nhân tố khám phá thích hợp với dữ liệu nghiên cứu;

- Kết quả kiểm định Bartlett's là 2755,676 với mức ý nghĩa sig = $0,000 < 0,05$ điều này chứng tỏ dữ liệu dùng để phân tích nhân tố là thích hợp.

Trị số đặc trưng (Eigenvalue) được sử dụng để xác định số lượng nhân tố. Trị số đặc trưng đại diện cho lượng biến thiên được giải thích bởi nhân tố.

Bảng 2.6: Phân tích trị số đặc trưng

Nhân tố	Eigenvalues khởi tạo			Tổng bình phương của hệ số tải nhân tố được trích		
	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy	Tổng	% của phương sai	Tỷ lệ % tích lũy
1	3,574	12,672	28,311	3,574	12,672	28,311
2	3,133	11,284	39,298	3,133	11,284	39,298
3	2,446	9,502	50,151	2,446	9,502	50,151
4	1.519	7,258	61,342	1.519	7,258	61,342
5	1,297	6,654	74,907	1,297	6,654	74,907
6	,978	5,134	79,124			
7	,901	4,463	83,097			
8	,852	3,557	86,524			
9	,793	3,180	88,947			
10	,714	2,759	89,573			
11	,665	2,439	91,865			
12	,627	2,102	92,340			
13	,578	1,747	93,199			
14	,512	1,438	94,026			
15	,452	1,226	94,930			
16	,379	1,010	95,677			
17	,303	,944	96,206			
18	,276	,850	96,915			
19	,230	,776	97,610			
20	,193	,690	98,223			
21	,137	,541	98,975			
22	,109	,375	99,573			
23	,066	,178	99,780			
24	,038	,112	100,000			

Nguồn: Kết quả kiểm định từ phần mềm SPSS

Bảng 2.6 cho thấy, Tổng phương sai trích (Extraction Sums of Squared Loadings) là 74,907 > 50%, tức là có thể khẳng định rằng, các nhân tố thuộc thang đo giải thích được gần 74,907% sự biến thiên của dữ liệu.

Bảng 2.7: Ma trận xoay các nhân tố

	Nhân tố					
	1	2	3	4	5	6
DTC1	0,762					
DTC2	0,709					
DTC3	0,685					
DTC4	0,720					
KNDU1		0,745				
KNDU2		0,683				
KNDU3		0,691				
KNDU4		0,779				
NLPV1			0,810			
NLPV2			0,834			
NLPV3			0,728			
NLPV4			0,755			
SDC1				0,618		
SDC2				0,662		
SDC3				0,738		
SDC4				0,740		
YTHH1					0,635	
YTHH2					0,626	
YTHH3					0,725	
YTHH4					0,680	
CLDV1						0,711
CLDV2						0,794
CLDV3						0,737
CLDV4						0,743

Nguồn: Kết quả kiểm định từ phần mềm SPSS

Bảng 2.7 cho thấy, không có biến nào phải loại bỏ khỏi mô hình, nói cách khác, có thể sử dụng tất cả 24 biến để phân tích.

2.3.2. Xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính bội

Để xây dựng mô hình hồi quy tuyến tính bội, đề án xây dựng bảng sau:

Bảng 2.8: Kết quả phân tích hồi quy của mô hình

Giá trị R bình phương							0,878
Giá trị R bình phương hiệu chỉnh							0,866
Kiểm định F							179,176
Mức ý nghĩa thống kê Sig.							0,000
Kiểm định tự tương quan Durbin-Watson							1,954
Hệ số chưa chuẩn hóa		(Hằng số)	DTC	KNDU	NLPV	SDC	YTHH
	Hệ số B	2,916	0,197	0,276	0,292	0,120	0,135
	Sai số chuẩn của giá trị trung bình	0,076	0,073	0,082	0,077	0,090	0,065
t		5,781	6,746	5,147	7,368	9,257	6,908
Sig.		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Hệ số phóng đại phương sai			1,847	1,574	1,925	2,102	1,856

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Bảng 2.8 cho thấy:

Ajust R square = 0,878. Điều này có nghĩa là mô hình hồi quy tuyến tính đã xây dựng phù hợp với tập dữ liệu chỉ 87,8%. Hay 87,8% khác biệt của chất lượng dịch vụ kiểm toán quan sát được có thể được giải thích bởi các biến trong mô hình.

Kiểm định F sử dụng trong bảng phân tích phương sai: $F = 179,176$ và $Sig. = 0,000 < 0,05$ cho thấy việc bác bỏ giả thuyết H_0 là an toàn (Giả thuyết H_0 : toàn bộ các hệ số dốc trong mô hình bằng nhau và bằng 0. Nếu chấp nhận giả thuyết H_0 thì mô hình tổng thể không có ý nghĩa. Nếu giả thuyết này bị bác bỏ, có thể kết luận là kết hợp của các biến hiện có trong mô hình có thể giải thích được sự thay đổi của biến phụ thuộc). Mô hình hồi quy tuyến tính tổng thể phù hợp với tập dữ liệu và có thể sử dụng được.

Như vậy, phương trình hồi quy tuyến tính bội được xây dựng như sau: **CLDVKT = 2,916 + 0,197DTC + 0,276KNDU + 0,292NLPV + 0,120SDC + 0,135YTHH + ε**

Phương trình này giải thích được mức độ tác động của 05 thành phần trong mô hình ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT. Theo đó, thành phần “Năng lực phục vụ” có ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp đó lần lượt là các thành phần “Khả năng đáp ứng”, “Độ tin cậy”, “Yếu tố hữu hình” và “Sự đồng cảm” có ảnh hưởng nhỏ nhất đến chất lượng kiểm toán tại Công ty AAT.

2.3.3. Phân tích các thành phần của mô hình

2.3.3.1 Về độ tin cậy

Thành phần độ tin cậy được đánh giá thông qua 04 biến, kết quả điều tra xã hội học cho bởi bảng sau:

Bảng 2.9: Kết quả đánh giá thành phần độ tin cậy

Stt	Nội dung	Mean	Đánh giá
1	DTC1- Công ty có lịch sử và danh tiếng tốt trong ngành kiểm toán, đã được kiểm chứng qua thời gian	4,22	Tốt
2	DTC2- Công ty luôn tuân thủ các chuẩn mực nghề nghiệp, pháp luật và các quy định có liên quan đến hoạt động kiểm toán	4,02	Tốt
3	DTC3- Công ty luôn đảm bảo tính độc lập và trung lập trong hoạt động kiểm toán, qua đó đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong quá trình kiểm toán	3,98	Tốt
4	DTC4- Công ty luôn đảm bảo khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ tốt cho khách hàng sau quá trình kiểm toán	3,65	Tốt

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Bảng 2.9 cho thấy, cả 04 vấn đề đều nhận được phản hồi tốt từ phía 192 đại diện khách hàng của Công ty AAT. Trong đó có 3/4 vấn đề được đánh giá ở mức cao với điểm bình quân từ gần 4,0 trở lên và 1/4 vấn đề mặc dù được đánh giá ở mức tốt, nhưng điểm bình quân đạt được tương đối thấp là “DTC4- Công ty luôn đảm bảo khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ tốt cho khách hàng sau quá trình kiểm toán”. Do đó, DTC4 cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới.

Được thành lập từ năm 2002, AAT đã có hơn 20 năm kinh nghiệm hoạt động trong lĩnh vực kiểm toán, kế toán. Điều này cho thấy sự ổn định và phát triển bền vững của công ty. AAT cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau như kiểm toán, kế toán, tư vấn thuế, cho thấy sự đa dạng và khả năng đáp ứng nhu cầu của nhiều khách hàng. AAT có đội ngũ cán bộ nhân viên giàu kinh nghiệm, có trình độ chuyên môn cao, điều này đảm bảo chất lượng dịch vụ. Trên thực tế, AAT đã thực hiện nhiều cuộc kiểm toán thành công cho các khách hàng lớn, có uy tín, điều này góp phần xây dựng thương hiệu và tạo lòng tin cho khách hàng.

Bảng 2.10: Thực trạng phản hồi và hỗ trợ tốt cho khách hàng sau quá trình kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	2020	2021	2022	2023
1	Số phản hồi của khách hàng sau kiểm toán	Trường hợp	2	3	7	19
2	Số yêu cầu hỗ trợ của khách hàng sau kiểm toán	Trường hợp	2	5	8	23
3	Tỷ lệ phản hồi và yêu cầu hỗ trợ của khách hàng sau kiểm toán được công ty trả lời nhanh chóng, kịp thời, thỏa đáng	%	100,0	75,0	80,0	81,0

Nguồn: Công ty AAT

Bảng 2.10 cho thấy, số lượng phản hồi và yêu cầu hỗ trợ của khách hàng sau kiểm toán thời gian qua là tương đối lớn, trong khi đó, tỷ lệ phản hồi và yêu cầu hỗ trợ của khách hàng sau kiểm toán được công ty trả lời nhanh chóng, kịp thời, thỏa đáng trung bình giai đoạn nghiên cứu chỉ đạt được khoảng 66,55%, khá thấp.

2.3.3.2 Về khả năng đáp ứng

Thành phần khả năng đáp ứng được đánh giá thông qua 04 biến, kết quả điều tra xã hội học cho bởi bảng sau:

Bảng 2.11: Kết quả đánh giá thành phần khả năng đáp ứng

Stt	Nội dung	Mean	Đánh giá
1	KNDU1- Công ty luôn có đủ các nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán, có khả năng cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các đối thủ	3,94	Tốt
2	KNDU2- Công ty luôn đảm bảo khả năng hoàn thành công việc kiểm toán trong thời gian và tiến độ yêu cầu từ phía khách hàng	3,47	Trung bình
3	KNDU3- Công ty có mức phí dịch vụ kiểm toán hợp lý, phù hợp với chất lượng dịch vụ của công ty, có tính cạnh tranh	3,42	Trung bình
4	KNDU4- Báo cáo kiểm toán được công ty phát hành là phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của cuộc kiểm toán	3,97	Tốt

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Bảng 2.11 cho thấy, có 2/4 vấn đề được đánh giá ở mức tốt với điểm bình quân đạt được khá cao (gần 4,0), trong khi đó, 02 vấn đề còn lại chỉ nhận được phản hồi ở mức trung bình gồm KNDU2 và KNDU3.

- Về vấn đề nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán đã được đánh giá ở mức tốt với điểm bình quân khá cao. Lý do là vì: *Một là*, AAT cần phải có một đội ngũ kiểm toán viên được chứng nhận và có kinh nghiệm phong phú trong lĩnh vực kiểm toán. Điều này bao gồm việc sở hữu các chứng chỉ quốc tế như CPA, ACCA, hoặc các chứng chỉ quốc gia như Kiểm toán viên hành nghề tại Việt Nam. Một đội ngũ có chuyên môn sâu rộng sẽ giúp AAT thực hiện các cuộc kiểm toán phức tạp, đồng thời đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng thuộc nhiều ngành nghề khác nhau; *Hai là*, AAT sử dụng các phần mềm kiểm toán tiên tiến như VNSCtax, điều đó giúp AAT nâng cao hiệu quả và độ chính xác của các cuộc kiểm toán. Các công cụ này hỗ trợ phân tích dữ liệu lớn, phát hiện sai sót và gian lận, cũng như tạo ra các báo cáo kiểm toán có tính chuyên nghiệp cao; *Ba là*, AAT đã xây dựng được một hình ảnh thương hiệu mạnh, dựa trên uy tín và chất lượng dịch vụ, để thu hút khách hàng mới và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng hiện tại. Điều này có thể được thực hiện thông qua các kênh tiếp thị trực tuyến và offline, cũng như thông qua việc tham gia các diễn đàn ngành nghề, hội thảo, và các sự kiện chuyên ngành.

- Vấn đề về thời gian, tiến độ và phí dịch vụ được đánh giá chưa tốt, đây chính là những vấn đề cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới. Để tìm hiểu rõ hơn, đề án xây dựng bảng sau:

Bảng 2.12: Thực trạng thời gian, tiến độ và phí dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023

Stt	Chỉ tiêu	Đơn vị	2020	2021	2022	2023
1	Tỷ lệ cuộc kiểm toán hoàn thành trong thời gian, tiến độ kế hoạch	%	87,3	82,9	86,2	88,5
2	Phí dịch vụ kiểm toán so với các đối thủ cạnh tranh trực tiếp	-	-	-	-	-
	- Cao hơn	-	x		x	x
	- Ngang bằng	-		x		
	- Thấp hơn	-				

Nguồn: Công ty AAT

Bảng 2.12 cho thấy, tỷ lệ cuộc kiểm toán hoàn thành trong thời gian, tiến độ kế hoạch trong giai đoạn nghiên cứu của công ty luôn dưới 90%, nguyên nhân là do số lượng các cuộc kiểm toán lớn, trong khi đó nhân sự của công ty tương đối mỏng, một số nhân sự chưa có nhiều kinh nghiệm thực tế, dẫn đến ảnh hưởng tới tiến độ thực hiện cuộc kiểm toán. Yếu tố này có ảnh hưởng lớn đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm toán. Do đó, cần phải có giải pháp cải thiện hơn trong tương lai. Bên cạnh đó, bảng 2.12 cũng cho thấy, phí dịch vụ kiểm toán của AAT so với các đối thủ

cạnh tranh trực tiếp nhìn chung đều được đánh giá ở mức cao hơn, điều đó sẽ ảnh hưởng tới khả năng cạnh tranh của công ty, đặc biệt là đối với những khách hàng có quy mô nhỏ và vừa.

2.3.3.3 Về năng lực phục vụ

- Thành phần năng lực phục vụ được đánh giá thông qua 04 biến, kết quả điều tra xã hội học cho bởi bảng sau:

Bảng 2.13: Kết quả đánh giá thành phần năng lực phục vụ

Stt	Nội dung	Mean	Đánh giá
1	NLPV1- Công ty phân công nhóm kiểm toán và các chuyên gia không thuộc nhóm kiểm toán của công ty có năng lực chuyên môn và khả năng phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của mỗi cuộc kiểm toán	3,93	Tốt
2	NLPV2- Công ty luôn đảm bảo trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán, việc hướng dẫn, giám sát, soát xét, tham khảo ý kiến tư vấn,... được thực hiện đúng nguyên tắc	3,84	Tốt
3	NLPV3- Công ty luôn đảm bảo nội dung kiểm toán được thực hiện theo đúng hợp đồng kiểm toán được ký kết với khách hàng	4,11	Tốt
4	NLPV4- Các nhóm kiểm toán của công ty có khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán	3,45	Trung bình

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Bảng 2.13 cho thấy, có 3/4 vấn đề thuộc thành phần năng lực phục vụ được đánh giá ở mức tốt với điểm bình quân đạt được khá cao (từ 3,8 trở lên), nhìn chung các vấn đề này không có người tham gia khảo sát nào đánh giá ở mức điểm 1 và 2; trong khi đó, có 1/4 vấn đề nhận được phản hồi ở mức trung bình là “NLPV4- Các nhóm kiểm toán của công ty có khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán”.

Đánh giá phía trên cho thấy, nguyên nhân của hạn chế của NLPV4 xuất phát từ năng lực của đội ngũ cán bộ kiểm toán của công ty. Đây là vấn đề cần có giải pháp cải thiện trong thời gian tới.

2.3.3.4. Về sự đồng cảm

- Thành phần sự đồng cảm được đánh giá thông qua 04 biến, kết quả điều tra xã hội học cho bởi bảng sau:

Bảng 2.14 cho thấy, có 3/4 vấn đề thuộc thành phần sự đồng cảm được đánh giá ở mức tốt với điểm bình quân trên 3,80, đó đều là những vấn đề được coi là điểm mạnh của Công ty AAT trong hoạt động cung cấp dịch vụ kiểm toán. Bên cạnh đó, có 1/4 vấn đề được đánh giá ở mức trung bình, tuy nhiên, đây lại là vấn đề khá quan trọng, đó là “SDC4- Công ty luôn cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót”, bởi vì vấn đề này cũng có tác động trực tiếp đến cảm nhận về dịch vụ của của khách hàng.

Bảng 2.14: Kết quả đánh giá thành phần sự đồng cảm

Stt	Nội dung	Mean	Đánh giá
1	SDC1- Công ty nắm được những yêu cầu, đòi hỏi của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm toán để có những hành động phù hợp trong quá trình kiểm toán	3,92	Tốt
2	SDC2- Kiểm toán viên của công ty có khả năng giao tiếp và tương tác tốt với khách hàng, phục vụ đắc lực cho hoạt động kiểm toán	3,84	Tốt
3	SDC3- Công ty luôn đảm bảo tính cẩn trọng và tôn trọng đối với quyền riêng tư và quyền lợi của khách hàng, sự tôn trọng và đồng cảm đối với nhu cầu và mục tiêu của khách hàng	4,03	Tốt
4	SDC4- Công ty luôn cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót	3,47	Trung bình

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Đánh giá phía trên cho thấy, thời gian qua, công ty tập trung vào vào việc xác minh tính đúng đắn và đưa ra ý kiến độc lập của mình về báo cáo tài chính và công việc kiểm toán khác theo hợp đồng kiểm toán với khách hàng, mà chưa thật sự chú trọng vào việc cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót. Điều này ảnh hưởng tới việc đảm bảo tính chính xác của các báo cáo tài chính của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến cảm nhận của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm toán của công ty. Bởi vì, việc công ty cung cấp cho khách hàng các giải pháp để sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ sẽ giúp cho khách hàng có thể dẫn tránh được việc

đưa ra các quyết định sai lầm về hoạt động kinh doanh, đầu tư và tài chính. Điều này giúp khách hàng tránh được những thiệt hại về tài chính trong hoạt động kinh doanh, đầu tư. Qua đó cho thấy, vấn đề này cần có giải pháp cải thiện trong tương lai.

2.3.3.5. Về yếu tố hữu hình

- Thành phần yếu tố hữu hình được đánh giá thông qua 04 biến, kết quả điều tra xã hội học cho bởi bảng sau:

Bảng 2.15: Kết quả đánh giá thành phần yếu tố hữu hình

Stt	Nội dung	Mean	Đánh giá
1	YTHH1- Báo cáo kiểm toán và các tài liệu khác do công ty cung cấp cho khách hàng được trình bày chuyên nghiệp, dễ hiểu	3,92	Tốt
2	YTHH2- Trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động kiểm toán của công ty rất chuyên nghiệp, hiện đại	3,83	Tốt
3	YTHH3- Đội ngũ kiểm toán viên của công ty có trang phục phù hợp, khả năng giao tiếp tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp	3,89	Tốt
4	YTHH4- Công ty thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán	3,39	Trung bình

Nguồn: Kết quả phân tích số liệu sơ cấp bằng phần mềm SPSS

Bảng 2.15 cho thấy, có 3/4 vấn đề được đánh giá ở mức tốt và 1/4 vấn đề được đánh giá ở mức trung bình, đó là “YTHH4- Công ty thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán”, điều này khiến cho khách hàng khó nắm được thông tin về tiến độ kiểm toán, dẫn đến lo lắng và bất an; khách hàng cũng không có kênh thông tin phù hợp để giải đáp thắc mắc về quá trình kiểm toán, dẫn đến hiểu lầm và mâu thuẫn. Do đó, đây là vấn đề cần có giải pháp cải thiện trong tương lai.

2.4. Đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

2.4.1. Đánh giá theo các tiêu chí

Để đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT trong giai đoạn nghiên cứu 2020- 2023, đề án sử dụng số liệu từ báo cáo hoạt động kiểm toán của công ty, trong đó bao gồm số liệu thứ cấp và số liệu sơ cấp với nguồn do chính AAT thực hiện khảo sát hàng năm về mức độ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng sử dụng kết quả dịch vụ kiểm toán của công ty. Kết quả thể hiện ở bảng 2.16 sau:

Bảng 2.16: Đánh giá chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT giai đoạn 2020- 2023 theo các tiêu chí

Đơn vị: %

Stt	Chỉ tiêu	2020	2021	2022	2023
1	Tỷ lệ báo cáo kiểm toán được phát hành theo đúng thời gian đã đề ra trong hợp đồng kiểm toán	100,0	100,0	100,0	100,0
2	Mức độ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng sử dụng kết quả dịch vụ kiểm toán	-	-	-	-
	- Khách hàng	94,4	94,8	95,3	95,5
	- Các cơ quan quản lý nhà nước	91,7	92,1	92,8	94,0
3	Số lượng sai sót, vi phạm pháp luật, quy định về kiểm toán của công ty được phát hiện thông qua hoạt động kiểm soát nội bộ	Trường hợp	5	8	6
	- Mức độ nhẹ	-	5	8	6
	- Mức độ nghiêm trọng	-	0	0	0
4	Số lượng sai sót, vi phạm pháp luật, quy định về kiểm toán của công ty được phát hiện thông qua hoạt động thanh tra, kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền	Trường hợp	4	3	3
	- Mức độ nhẹ	-	5	8	6
	- Mức độ nghiêm trọng	-	0	0	0

Nguồn: Báo cáo hoạt động kiểm toán của Công ty AAT các năm 2020- 2023

Bảng 2.16 cho thấy, với việc 100% hoàn thành các cuộc kiểm toán theo đúng thời gian đã đề ra trong hợp đồng kiểm toán, Công ty AAT đã tạo được sự tin tưởng lớn từ phía khách hàng. Cùng với đó, kết quả khảo sát hàng năm của công ty cho thấy, mức độ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng sử dụng kết quả dịch vụ kiểm toán là cao, tuy nhiên chưa đạt được mức 100%. Do đó, công ty cần cố gắng nhiều hơn nữa để nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán của mình trong tương lai.

Chỉ tiêu về sai sót, vi phạm pháp luật, quy định về kiểm toán của công ty nhìn chung vẫn còn, nhưng số lượng không nhiều và đều là mức độ nhẹ. Mặc dù vậy, công ty vẫn cần có biện pháp hữu hiệu hơn trong việc kiểm soát chất lượng dịch vụ kiểm toán của mình trong tương lai.

2.4.2. Đánh giá theo các thành phần

2.4.2.1. Điểm mạnh trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

- AAT có lịch sử và danh tiếng tốt trong ngành kiểm toán, đã được kiểm chứng qua thời gian. Trong quá trình cung cấp dịch vụ kiểm toán, công ty luôn tuân thủ các chuẩn mực nghề nghiệp, pháp luật và các quy định có liên quan đến hoạt động kiểm toán; đồng thời, công ty luôn đảm bảo tính độc lập và trung lập trong hoạt động kiểm toán, qua đó đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong quá trình kiểm toán.

- Công ty luôn có đủ các nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán, có khả năng cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các đối thủ.

- Công tác chuẩn bị thực hiện kiểm toán được công ty đảm bảo khoa học, chuyên nghiệp thông qua việc phân công nhóm kiểm toán và các chuyên gia không thuộc nhóm kiểm toán của công ty có năng lực chuyên môn và khả năng phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của mỗi cuộc kiểm toán.

- Trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán, AAT luôn đảm bảo việc hướng dẫn, giám sát, soát xét, tham khảo ý kiến tư vấn,... được thực hiện đúng nguyên tắc; Nội dung kiểm toán luôn được đảm bảo thực hiện theo đúng hợp đồng kiểm toán được ký kết với khách hàng.

- Công ty AAT luôn đảm bảo tính cẩn trọng, tôn trọng đối với quyền riêng tư và quyền lợi của khách hàng, sự tôn trọng và đồng cảm đối với nhu cầu và mục tiêu của khách hàng.

- Báo cáo kiểm toán được công ty phát hành luôn đảm bảo sự phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của cuộc kiểm toán; đồng thời được trình bày chuyên nghiệp, dễ hiểu.

- Công ty có hệ thống trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động kiểm toán chuyên nghiệp, hiện đại.

2.4.2.2. Hạn chế trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

- Khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ cho khách hàng sau quá trình kiểm toán của công ty còn hạn chế, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,65 điểm).

- Công ty chưa đảm bảo thời gian và tiến độ thực hiện các cuộc kiểm toán theo kế hoạch đề ra, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,47 điểm).

- Mức phí dịch vụ kiểm toán của công ty chưa có tính cạnh tranh so với các đối thủ cạnh tranh trực tiếp, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,42 điểm).

- Các nhóm kiểm toán của công ty còn hạn chế về khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,45 điểm).

- Việc cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót chưa được quan tâm đúng mực, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,47 điểm).

- Công ty chưa chú trọng đến việc thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán, thể hiện qua tiêu chí đánh giá tương ứng có điểm bình quân tương đối thấp (3,39 điểm).

2.4.2.3. Nguyên nhân của hạn chế trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT

a) Nguyên nhân thuộc về Công ty AAT

- Chiến lược phát triển: của công ty chưa được xây dựng một cách rõ ràng, cụ thể. Trong đó, thiếu đầu tư vào nhân lực, công nghệ, công cụ kiểm toán và kiểm soát nội bộ là những hạn chế trong vấn đề chiến lược của công ty. Những điều đó ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ kiểm toán, làm giảm năng lực cạnh tranh của công ty so với các đối thủ khác.

- Cơ cấu tổ chức và nhân sự: Mặc dù có kế hoạch đào tạo hàng năm đưa ra, tuy nhiên thời lượng công ty thực hiện đào tạo các lớp dành cho các cấp nhân viên còn ngắn, nội dung chưa bao quát, chưa cập nhật hết các nội dung mới phát sinh. Thêm vào đó, nhiều nhân viên chưa tự nghiên cứu để nâng cao trình độ nghiệp vụ, chưa tự giác trong việc cập nhật kiến thức ngoại ngữ. Do vậy, trình độ tư vấn và trình độ ngoại ngữ của một số kiểm toán viên của công ty chưa đạt.

- Nguồn lực tài chính: của công ty còn tương đối hạn chế. Điều này đã gây ra hạn chế trong việc tuyển dụng và duy trì nhân sự chất lượng cao cho công ty; hạn chế việc đầu tư vào công nghệ và công cụ kiểm toán. Những thách thức này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu suất hoạt động hiện tại của công ty mà còn gây cản trở cho sự phát triển và khả năng cạnh tranh trong tương lai. Để khắc phục, AAT cần xem xét các biện pháp tăng cường tài chính, chẳng hạn như tìm kiếm các nguồn vốn đầu tư mới, tối ưu hóa chi phí hoạt động, và cải thiện hiệu quả quản lý tài chính để đảm bảo sự ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh.

- Quy định về đánh giá chấp nhận/duy trì khách hàng và hợp đồng dịch vụ: Hiện nay, quy định này của công ty tập trung vào các yếu tố định lượng như quy mô doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh, lịch sử hoạt động,... mà ít chú trọng đến các yếu tố định

tính như văn hóa doanh nghiệp, hệ thống quản trị rủi ro, tính minh bạch của ban lãnh đạo,... Điều này khiến công ty kiểm toán khó khăn trong việc đánh giá đầy đủ rủi ro liên quan đến khách hàng, dẫn đến việc chấp nhận hoặc duy trì những khách hàng tiềm ẩn rủi ro cao. Bên cạnh đó, quy định áp dụng một cách cứng nhắc cho tất cả các khách hàng, mà không phân biệt theo mức độ rủi ro hoặc đặc thù của từng ngành nghề. Điều này có thể khiến công ty gặp khó khăn trong việc điều chỉnh phương pháp đánh giá cho phù hợp với từng trường hợp cụ thể, dẫn đến việc đánh giá không chính xác hoặc không hiệu quả.

- Hoạt động giám sát hệ thống kiểm soát chất lượng: còn hạn chế do việc còn thiếu đánh giá và phản hồi định kỳ về hoạt động giám sát chất lượng, điều đó khiến cho ban lãnh đạo công ty khó nắm hết được điều gì đang hoạt động tốt và điều gì cần được cải thiện trong việc cung cấp dịch vụ kiểm toán của công ty.

b) Nguyên nhân không thuộc về môi trường bên ngoài

- Quy định pháp luật về kiểm toán độc lập tại Việt Nam tuy đã được hoàn thiện trong những năm gần đây nhưng vẫn còn một số hạn chế nhất định, dẫn đến một số vấn đề trong hoạt động thực thi và ảnh hưởng đến chất lượng kiểm toán. Cụ thể:

+ Còn thiếu sự đồng bộ: Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về kiểm toán độc lập còn thiếu sự đồng bộ, dẫn đến việc chồng chéo, mâu thuẫn giữa các văn bản, gây khó khăn cho việc áp dụng trong thực tế.

+ Chưa đầy đủ: Một số nội dung quan trọng về kiểm toán độc lập chưa được quy định cụ thể, dẫn đến việc khó khăn trong việc thực thi và đánh giá chất lượng kiểm toán. Ví dụ, quy định về trách nhiệm bồi thường thiệt hại của công ty kiểm toán chưa đầy đủ, dẫn đến việc khó khăn trong việc xử lý các trường hợp vi phạm dẫn đến thiệt hại cho khách hàng.

+ Chưa phù hợp với thực tiễn: Một số quy định về kiểm toán độc lập chưa phù hợp với thực tiễn hoạt động của các doanh nghiệp. Luật Kiểm toán độc lập đã được xây dựng từ năm 2011, đến nay đã có nhiều vấn đề không còn phù hợp với thực tiễn cần sửa đổi. Ví dụ, quy định về tỷ lệ kiểm toán viên có kinh nghiệm trên 5 năm chưa phù hợp với thực tế nguồn nhân lực kiểm toán hiện nay, dẫn đến việc thiếu hụt kiểm toán viên có trình độ.

- Ảnh hưởng từ đối thủ cạnh tranh: Sự cạnh tranh gay gắt trong ngành dịch vụ kiểm toán thời gian qua đã gây ra nhiều khó khăn cho Công ty AAT. Các đối thủ cạnh tranh có thể hạ giá dịch vụ để thu hút khách hàng, khiến giá dịch vụ kiểm toán của công ty hiện tại đang ở mức cao, làm giảm tính cạnh tranh. Một số đối thủ cạnh tranh cung cấp mức lương cao hơn và chế độ đãi ngộ tốt hơn để thu hút nhân viên tài năng của AAT.

- Ý thức và sự hợp tác của khách hàng: Tại một số khách hàng xảy ra tình trạng thiếu nhận thức và không đánh giá đúng mục đích của kiểm toán, khiến cho một số kế toán của khách hàng có thái độ bất hợp tác với kiểm toán viên, không cung cấp số liệu, che giấu chứng từ,... khiến cho hoạt động kiểm toán không đem lại kết quả tốt nhất. Bên cạnh đó, một số khách hàng không xác định rõ mục đích kiểm toán của mình là gì nên hay thay đổi yêu cầu, dẫn đến báo cáo kiểm toán bị chậm trễ thời gian.

CHƯƠNG 3

PHƯƠNG HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ KIỂM TOÁN TẠI CÔNG TY TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN KIỂM TOÁN, KẾ TOÁN VÀ TƯ VẤN THUẾ AAT GIAI ĐOẠN 2025- 2030

3.1. Phương hướng phát triển dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030

3.1.1. Phương hướng phát triển dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030

Định hướng chiến lược của AAT là trở thành một trong những nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp hàng đầu tại Việt Nam thông qua uy tín, chuyên môn và vị thế trên thị trường, với phương châm hoạt động: “Đem đến sự tin cậy”. Phục vụ khách hàng ân cần, hỗ trợ khách hàng phát triển vượt bậc, cung cấp các giải pháp quản lý tài chính một cách toàn diện, gắn sự tồn tại và phát triển của mình vào sự thành công của khách hàng.

Dưới đây là một số phương hướng phát triển dịch vụ kiểm toán cho Công ty AAT trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt hiện nay:

- Nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán: Đây là yếu tố then chốt để AAT thu hút và giữ chân khách hàng. AAT cần tập trung vào việc nâng cao trình độ chuyên môn của đội ngũ kiểm toán viên, áp dụng các chuẩn mực kiểm toán quốc tế và cập nhật các văn bản pháp luật liên quan đến kiểm toán một cách thường xuyên. Công ty cũng cần đầu tư vào việc trang bị các công nghệ kiểm toán tiên tiến để nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ kiểm toán.

- Chuyên môn hóa dịch vụ kiểm toán: Thay vì cung cấp dịch vụ kiểm toán chung cho tất cả các khách hàng, AAT có thể tập trung vào việc chuyên môn hóa dịch vụ kiểm toán cho các ngành nghề hoặc lĩnh vực cụ thể. Việc chuyên môn hóa sẽ giúp AAT nâng cao trình độ chuyên môn và cung cấp dịch vụ kiểm toán chất lượng cao hơn cho khách hàng trong các ngành nghề hoặc lĩnh vực đó.

- Phát triển dịch vụ kiểm toán giá trị gia tăng: Ngoài dịch vụ kiểm toán theo yêu cầu pháp luật, AAT có thể phát triển các dịch vụ kiểm toán giá trị gia tăng như kiểm toán nội bộ, kiểm toán quản trị, kiểm toán rủi ro,... Các dịch vụ này sẽ giúp AAT đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng và gia tăng doanh thu cho công ty.

- Mở rộng thị trường: AAT có thể mở rộng thị trường bằng cách tiếp cận các khách hàng tiềm năng mới, chẳng hạn như các doanh nghiệp vừa và nhỏ, các doanh nghiệp

FDI,... Công ty cũng có thể tham gia vào các dự án kiểm toán quốc tế để nâng cao vị thế và uy tín trên thị trường quốc tế.

- Hợp tác chiến lược: AAT có thể hợp tác với các công ty kiểm toán khác hoặc các công ty cung cấp dịch vụ liên quan để mở rộng năng lực và cung cấp dịch vụ toàn diện hơn cho khách hàng. Việc hợp tác chiến lược sẽ giúp AAT chia sẻ nguồn lực, giảm chi phí và tăng khả năng cạnh tranh.

3.1.2. Phương hướng nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT đến năm 2030

Dưới đây là các phương hướng cụ thể để nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty AAT, tập trung vào các vấn đề khác nhau:

- Độ tin cậy: Thúc đẩy tính minh bạch và trung thực trong tất cả các hoạt động kiểm toán; Đảm bảo sự độc lập và khách quan trong quá trình kiểm toán; Xây dựng và duy trì hệ thống kiểm soát chất lượng chặt chẽ để đảm bảo sự tin cậy và chất lượng của kết quả kiểm toán; Nâng cao khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ cho khách hàng sau quá trình kiểm toán.

- Khả năng đáp ứng: Xác định và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng để có thể đáp ứng một cách hiệu quả; Tổ chức và quản lý tài nguyên một cách hiệu quả để đảm bảo sự linh hoạt và khả năng đáp ứng nhanh chóng với yêu cầu của khách hàng; Đảm bảo thời gian và tiến độ thực hiện các cuộc kiểm toán theo kế hoạch; Nghiên cứu thay đổi mức phí kiểm toán cạnh tranh hơn.

- Năng lực phục vụ: Đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên để nâng cao năng lực kiểm toán và kỹ năng giao tiếp; Xây dựng một đội ngũ chuyên gia đa dạng về chuyên môn và kinh nghiệm để có thể cung cấp dịch vụ kiểm toán chất lượng cao trên mọi lĩnh vực; Nâng cao khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán.

- Sự đồng cảm: Xây dựng một môi trường làm việc mà khuyến khích sự đồng cảm và tôn trọng đối với khách hàng và đồng nghiệp; Thúc đẩy việc tạo ra mối quan hệ lâu dài và tương tác tích cực với khách hàng để hiểu và đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của họ; Đẩy mạnh hoạt động cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót.

- Yếu tố hữu hình: Đảm bảo chất lượng và tính chính xác của thông tin bằng cách sử dụng các công cụ và kỹ thuật kiểm toán tiên tiến; Chú trọng đến việc thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán.

Bằng cách thực hiện các phương hướng này, AAT có thể nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán của mình và tạo ra giá trị cao hơn cho khách hàng.

3.2. Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT giai đoạn 2025- 2030

3.2.1. Giải pháp về thành phần độ tin cậy

- *Thúc đẩy tính minh bạch và trung thực trong tất cả các hoạt động kiểm toán:*

+ Xây dựng và duy trì các chính sách và quy trình kiểm toán rõ ràng và minh bạch.

Đảm bảo rằng tất cả các kiểm toán viên đều hiểu và tuân thủ các quy định này.

+ Cung cấp đào tạo định kỳ cho kiểm toán viên về tính minh bạch, trung thực, và các tiêu chuẩn chuyên môn. Điều này có thể bao gồm cả việc giới thiệu các trường phái kiểm toán mới và cập nhật về các quy định pháp lý mới.

+ Thiết lập các cơ chế giám sát hiệu quả để đảm bảo rằng quy trình kiểm toán được thực hiện một cách chính xác và minh bạch. Tiến hành đánh giá định kỳ để xác định các điểm yếu và cải tiến.

+ Bảo đảm rằng các cuộc kiểm toán được thực hiện một cách độc lập và không có ảnh hưởng từ bất kỳ bên nào khác. Các kiểm toán viên nên duy trì tính khách quan và không thiên vị.

+ Báo cáo kết quả kiểm toán một cách trung thực và minh bạch, không giấu diếm thông tin hoặc đưa ra báo cáo không chính xác.

+ Thu thập phản hồi từ các bên liên quan, bao gồm cả khách hàng và các bên liên quan khác, và sử dụng thông tin này để cải thiện quy trình kiểm toán liên tục.

+ Đảm bảo rằng tất cả các hoạt động kiểm toán tuân thủ các quy định pháp luật và tiêu chuẩn chuyên môn, gồm cả các nguyên tắc đạo đức trong ngành kiểm toán.

+ Tạo ra một môi trường làm việc tích cực và động viên các kiểm toán viên để họ luôn hành động với tính minh bạch và trung thực.

- *Đảm bảo sự độc lập và khách quan trong quá trình kiểm toán:*

+ Tạo ra một bộ phận kiểm toán nội bộ độc lập: Điều này giúp đảm bảo rằng không có sự ảnh hưởng nào từ các bên bên ngoài trong quá trình kiểm toán. Bộ phận này có thể được tạo ra từ các nhân viên không có quan hệ trực tiếp với các bộ phận hoặc các dự án cụ thể cần kiểm toán.

+ Thực hiện đánh giá độc lập về rủi ro và hợp lý hóa các quy trình kiểm toán: Việc này đảm bảo rằng các quy trình kiểm toán được thực hiện theo các tiêu chuẩn chuyên môn và không bị chi phối bởi áp lực nội bộ hoặc bên ngoài.

+ Thực hiện kiểm toán phản biện: Điều này bao gồm việc kiểm tra và đánh giá lại các thông tin đã được thu thập trong quá trình kiểm toán để đảm bảo tính khách quan và độ chính xác.

+ Thúc đẩy tính minh bạch và truyền thông: Công ty cần thông báo và minh bạch về quá trình kiểm toán của mình, bao gồm cả việc công bố kết quả kiểm toán và các biện pháp đã được thực hiện để đảm bảo tính độc lập và khách quan.

+ Tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn kiểm toán: Công ty cần tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn kiểm toán quốc tế và địa phương, như ISA (International Standards on Auditing) hoặc PCAOB (Public Company Accounting Oversight Board) để đảm bảo sự độc lập và khách quan trong quá trình kiểm toán.

- *Xây dựng và duy trì hệ thống kiểm soát chất lượng chặt chẽ để đảm bảo sự tin cậy và chất lượng của kết quả kiểm toán:*

+ Hoàn thiện khung pháp lý nội bộ: Ban hành và ban hành đầy đủ các quy trình, chính sách, hướng dẫn nội bộ về kiểm soát chất lượng hoạt động kiểm toán, đảm bảo thống nhất, đồng bộ và phù hợp với thực tiễn hoạt động của công ty. Quy định rõ ràng về trách nhiệm, quyền hạn của các bên liên quan trong việc xây dựng, duy trì và thực hiện hệ thống kiểm soát chất lượng. Cập nhật thường xuyên hệ thống khung pháp lý nội bộ để phù hợp với những thay đổi của môi trường pháp lý và thực tiễn hoạt động kiểm toán.

+ Xây dựng và triển khai hệ thống quản lý chất lượng: Áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về quản lý chất lượng như ISO 9001:2015 vào hệ thống quản lý chất lượng hoạt động kiểm toán của công ty. Xây dựng và thực hiện quy trình quản lý rủi ro nhằm xác định, phân tích, đánh giá và xử lý các rủi ro có thể ảnh hưởng đến chất lượng hoạt động kiểm toán. Thiết lập hệ thống đo lường và giám sát hiệu quả hoạt động của hệ thống kiểm soát chất lượng, bao gồm các chỉ tiêu đánh giá chất lượng đầu vào, chất lượng quá trình và chất lượng đầu ra của hoạt động kiểm toán.

+ Nâng cao năng lực và đạo đức của đội ngũ kiểm toán viên: Tuyển dụng và đào tạo đội ngũ kiểm toán viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao, đạo đức nghề nghiệp tốt và có kinh nghiệm thực tế trong lĩnh vực kiểm toán. Thực hiện đào tạo định kỳ cho kiểm toán viên về các kiến thức mới nhất liên quan đến kiểm toán, các tiêu chuẩn kiểm toán quốc tế và các quy định của pháp luật về kiểm toán. Khuyến khích kiểm toán viên tham gia các khóa học nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ và các hội thảo chuyên ngành về kiểm toán. Đánh giá năng lực và đạo đức của kiểm toán viên định kỳ và có các biện pháp đào tạo, bồi dưỡng hoặc thay thế phù hợp đối với những kiểm toán viên không đáp ứng yêu cầu.

+ Áp dụng các biện pháp kiểm soát chất lượng hoạt động kiểm toán: Thực hiện rà soát chất lượng trước khi thực hiện kiểm toán đối với từng dự án kiểm toán để đảm bảo dự án kiểm toán được thực hiện theo đúng quy trình và đáp ứng các yêu cầu về chất lượng. Thực hiện giám sát chất lượng trong quá trình thực hiện kiểm toán để kịp thời phát hiện và khắc phục các sai sót, thiếu sót. Thực hiện rà soát chất lượng sau khi thực hiện kiểm toán đối với từng dự án kiểm toán để đánh giá chất lượng của hoạt động kiểm toán và rút ra kinh nghiệm cho các dự án kiểm toán sau.

+ Ứng dụng công nghệ thông tin: Sử dụng phần mềm kiểm toán để tự động hóa các quy trình kiểm toán thủ công, giảm thiểu sai sót và nâng cao hiệu quả hoạt động kiểm toán. Áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu để phát hiện rủi ro và sai sót trong quá trình kiểm toán. Sử dụng hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử để đảm bảo tính bảo mật và bảo vệ thông tin kiểm toán.

+ Trao đổi kinh nghiệm và chia sẻ thông tin: Tham gia các hội thảo, hội nghị chuyên ngành về kiểm toán để trao đổi kinh nghiệm và chia sẻ thông tin với các doanh nghiệp kiểm toán khác. Hợp tác với các doanh nghiệp kiểm toán quốc tế để học hỏi kinh nghiệm tiên tiến trong việc xây dựng và duy trì hệ thống kiểm soát chất lượng hoạt động kiểm toán.

- *Nâng cao khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ cho khách hàng sau quá trình kiểm toán:*

+ Giao tiếp rõ ràng và minh bạch: AAT cần đảm bảo giao tiếp rõ ràng và minh bạch với khách hàng trong suốt quá trình kiểm toán. Điều này bao gồm việc giải thích các thủ tục kiểm toán, cung cấp kết quả kiểm toán một cách dễ hiểu và giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng một cách kịp thời và đầy đủ.

+ Cung cấp phản hồi có giá trị: AAT không chỉ đơn thuần cung cấp báo cáo kiểm toán cho khách hàng mà còn đưa ra những phân tích và đánh giá có giá trị về tình hình tài chính và hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp. AAT cũng đề xuất các giải pháp cụ thể để giúp khách hàng khắc phục những sai sót và cải thiện hiệu quả hoạt động.

+ Thái độ tích cực và hỗ trợ: AAT cần thể hiện thái độ tích cực và sẵn sàng hỗ trợ khách hàng trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh sau khi kiểm toán. AAT cam kết đồng hành cùng khách hàng để đảm bảo họ hiểu rõ kết quả kiểm toán và có thể thực hiện các biện pháp cải thiện phù hợp.

+ Cung cấp dịch vụ sau kiểm toán: AAT cần cung cấp các dịch vụ sau kiểm toán đa dạng để hỗ trợ khách hàng thực hiện các khuyến nghị được đưa ra trong báo cáo kiểm toán. Các dịch vụ này gồm đào tạo, tư vấn và hỗ trợ triển khai các giải pháp cải thiện.

+ Theo dõi và đánh giá hiệu quả: AAT cần theo dõi và đánh giá hiệu quả của các giải pháp được đề xuất để đảm bảo khách hàng đạt được mục tiêu cải thiện. AAT cũng cần cung cấp các báo cáo định kỳ cho khách hàng để cập nhật tình hình thực hiện các khuyến nghị.

3.2.2. Giải pháp về thành phần khả năng đáp ứng

- *Xác định và hiểu rõ nhu cầu của khách hàng sử dụng dịch vụ kiểm toán để có thể đáp ứng một cách hiệu quả:*

+ Khảo sát khách hàng: Thực hiện khảo sát trực tiếp hoặc trực tuyến với khách hàng hiện tại và tiềm năng để thu thập thông tin về nhu cầu, mong đợi và yêu cầu của

họ đối với dịch vụ kiểm toán. Sử dụng các câu hỏi khảo sát mở và đóng để có được thông tin chi tiết và cụ thể về nhu cầu của khách hàng. Phân tích kết quả khảo sát để xác định các nhu cầu chung và riêng biệt của từng nhóm khách hàng.

+ **Phòng vấn khách hàng:** Thực hiện phỏng vấn trực tiếp hoặc qua điện thoại với khách hàng hiện tại và tiềm năng để hiểu rõ hơn về nhu cầu, mong đợi và yêu cầu của họ đối với dịch vụ kiểm toán. Sử dụng các câu hỏi phỏng vấn cởi mở để khuyến khích khách hàng chia sẻ suy nghĩ và cảm nhận của họ một cách tự do. Ghi chép đầy đủ nội dung phỏng vấn và phân tích để xác định các chủ đề và xu hướng chung.

+ **Thu thập phản hồi của khách hàng:** Khuyến khích khách hàng cung cấp phản hồi về dịch vụ kiểm toán của công ty thông qua các kênh như email, biểu mẫu phản hồi hoặc đánh giá trực tuyến. Phân tích phản hồi của khách hàng để xác định những điểm mạnh, điểm yếu và cơ hội cải thiện dịch vụ của công ty. Sử dụng phản hồi của khách hàng để phát triển các dịch vụ kiểm toán mới và cải thiện chất lượng các dịch vụ hiện có.

- *Tổ chức và quản lý tài nguyên hiệu quả để đảm bảo sự linh hoạt và khả năng đáp ứng nhanh chóng với yêu cầu của khách hàng sử dụng dịch vụ kiểm toán:*

+ **Lập kế hoạch sử dụng tài nguyên:** Cần xác định rõ mục tiêu và chiến lược phát triển của công ty. Dự báo nhu cầu về tài nguyên trong tương lai, bao gồm nhân lực, tài chính, trang thiết bị và cơ sở vật chất. Lập kế hoạch sử dụng tài nguyên một cách chi tiết và hiệu quả, đảm bảo đáp ứng đủ nhu cầu hoạt động của công ty nhưng không lãng phí tài nguyên.

+ **Quản lý hiệu quả nguồn nhân lực:** Đào tạo và bồi dưỡng nhân viên thường xuyên để nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng mềm. Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo và cởi mở để thu hút và giữ chân nhân tài. Áp dụng các chính sách đãi ngộ phù hợp để khích lệ nhân viên làm việc hiệu quả.

+ **Quản lý hiệu quả nguồn tài chính:** Lập kế hoạch tài chính chi tiết và hiệu quả, đảm bảo cân đối giữa thu và chi. Sử dụng các nguồn tài chính một cách hợp lý và tiết kiệm. Theo dõi và kiểm soát chi phí hoạt động một cách chặt chẽ. Tìm kiếm các nguồn vốn đầu tư mới để phát triển hoạt động của công ty.

+ **Quản lý hiệu quả trang thiết bị và cơ sở vật chất:** Đầu tư vào trang thiết bị và cơ sở vật chất hiện đại, đáp ứng nhu cầu hoạt động của công ty. Bảo dưỡng và sửa chữa trang thiết bị định kỳ để đảm bảo hoạt động hiệu quả. Sử dụng trang thiết bị và cơ sở vật chất một cách hợp lý và tiết kiệm. Thanh lý hoặc xử lý các trang thiết bị và cơ sở vật chất cũ, không còn sử dụng được.

- *Đảm bảo thời gian và tiến độ thực hiện các cuộc kiểm toán theo kế hoạch:*

+ **Lập kế hoạch chi tiết cho từng cuộc kiểm toán.** Xác định các công việc cụ thể cần thực hiện, định rõ thời gian và nguồn lực cần thiết cho mỗi công việc.

+ Phân chia công việc một cách hợp lý giữa các nhóm kiểm toán và cá nhân trong tổ chức. Công ty cần đảm bảo rằng mỗi người đều có trách nhiệm cụ thể và biết rõ thời hạn của mình.

+ Tận dụng các công nghệ và phần mềm quản lý dự án để theo dõi và quản lý tiến độ của cuộc kiểm toán. Công cụ này có thể giúp theo dõi công việc, ghi chú tiến trình, và phân chia nguồn lực một cách hiệu quả.

+ Đánh giá và xác định đúng mức độ khó khăn của từng phần của cuộc kiểm toán để đảm bảo rằng kế hoạch được thiết lập là hợp lý và khả thi.

+ Theo dõi tiến độ của cuộc kiểm toán định kỳ và thường xuyên. Điều này giúp phát hiện sớm các vấn đề và có thể điều chỉnh kế hoạch nếu cần thiết.

+ Đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ và liên kết giữa các bộ phận và cá nhân liên quan đến cuộc kiểm toán. Sự hợp tác giữa các nhóm và cá nhân là rất quan trọng để đảm bảo tiến độ.

+ Dự trữ một phần thời gian cho các tình huống không đoán trước được, như việc phát hiện ra vấn đề không mong muốn trong quá trình kiểm toán.

+ Liên tục tối ưu hóa quy trình kiểm toán để làm cho chúng hiệu quả hơn và tiết kiệm thời gian. Phản hồi từ các cuộc kiểm toán trước đó có thể giúp phát hiện và giải quyết các vấn đề trong quy trình.

- *Nghiên cứu thay đổi mức phí kiểm toán cạnh tranh hơn:*

+ Phân tích thị trường: Nghiên cứu mức phí kiểm toán của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến mức phí kiểm toán như quy mô doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh, độ phức tạp của hoạt động kiểm toán, rủi ro kiểm toán,... Xác định vị trí cạnh tranh của Công ty trên thị trường về mức phí kiểm toán.

+ Phân tích chi phí hoạt động: Xác định các chi phí liên quan đến việc cung cấp dịch vụ kiểm toán như chi phí nhân lực, chi phí trang thiết bị, chi phí cơ sở vật chất, chi phí marketing,...; Phân tích hiệu quả sử dụng tài nguyên của công ty; Xác định mức giá tối thiểu mà công ty cần thu để đảm bảo lợi nhuận.

+ Xác định nhu cầu của khách hàng: Phân tích giá trị mà dịch vụ kiểm toán của Công ty AAT mang lại cho khách hàng; Xác định mức phí kiểm toán mà khách hàng có thể chấp nhận được.

+ Phát triển các gói dịch vụ kiểm toán linh hoạt: Cung cấp các gói dịch vụ kiểm toán với mức giá khác nhau để đáp ứng nhu cầu của các khách hàng khác nhau. Cung cấp các dịch vụ kiểm toán bổ sung có giá trị gia tăng cho khách hàng. Áp dụng các chương trình khuyến mãi và chiết khấu cho khách hàng.

3.2.3. Giải pháp về thành phần năng lực phục vụ

- *Đầu tư vào đào tạo và phát triển nhân viên để nâng cao năng lực kiểm toán và kỹ năng giao tiếp:*

+ Xác định nhu cầu đào tạo: Cần khảo sát nhu cầu đào tạo của nhân viên thông qua các cuộc phỏng vấn, đánh giá năng lực và thu thập phản hồi. Phân tích các yêu cầu về năng lực kiểm toán và kỹ năng giao tiếp cho các vị trí công việc khác nhau trong công ty. Xác định những điểm mạnh, điểm yếu và những kỹ năng cần thiết mà nhân viên cần phát triển.

+ Lập kế hoạch đào tạo: Lập kế hoạch đào tạo chi tiết, bao gồm mục tiêu đào tạo, nội dung đào tạo, phương pháp đào tạo, thời gian đào tạo, ngân sách đào tạo và người chịu trách nhiệm đào tạo. Lựa chọn các chương trình đào tạo phù hợp với nhu cầu và mục tiêu của công ty. Lựa chọn các hình thức đào tạo phù hợp như đào tạo trực tiếp, đào tạo trực tuyến, đào tạo tại chỗ, đào tạo theo nhóm, đào tạo cá nhân, v.v.

+ Triển khai các chương trình đào tạo: Hợp tác với các cơ sở đào tạo uy tín để tổ chức các chương trình đào tạo cho nhân viên. Mời các chuyên gia trong lĩnh vực kiểm toán và kỹ năng giao tiếp đến giảng dạy cho nhân viên. Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các hội thảo, hội nghị và các sự kiện chuyên ngành về kiểm toán và kỹ năng giao tiếp. Khuyến khích nhân viên tự học tập và phát triển bản thân.

+ Đánh giá hiệu quả đào tạo: Sau khi hoàn thành các chương trình đào tạo, cần đánh giá hiệu quả đào tạo thông qua các bài kiểm tra, đánh giá năng lực và thu thập phản hồi của nhân viên. Phân tích kết quả đánh giá để xác định những điểm mạnh, điểm yếu của các chương trình đào tạo và điều chỉnh khi cần thiết. Theo dõi hiệu quả áp dụng các kiến thức và kỹ năng học được vào thực tế công việc của nhân viên.

+ Hỗ trợ nhân viên phát triển: Cung cấp cho nhân viên cơ hội để áp dụng các kiến thức và kỹ năng học được vào thực tế công việc. Khuyến khích nhân viên tham gia các dự án thử thách và phát triển bản thân. Cung cấp cho nhân viên các nguồn lực cần thiết để phát triển nghề nghiệp như sách báo, tài liệu tham khảo, phần mềm hỗ trợ,...; Khen thưởng và ghi nhận những nhân viên có thành tích tốt trong học tập và phát triển.

- *Xây dựng một đội ngũ chuyên gia đa dạng về chuyên môn và kinh nghiệm để có thể cung cấp dịch vụ kiểm toán chất lượng cao trên mọi lĩnh vực:*

+ Phát triển chiến lược tuyển dụng: Xác định rõ nhu cầu về chuyên môn và kinh nghiệm của đội ngũ chuyên gia cho từng lĩnh vực kiểm toán cụ thể. Lập kế hoạch tuyển dụng chi tiết, bao gồm số lượng nhân viên cần tuyển, tiêu chuẩn tuyển dụng, quy trình tuyển dụng và ngân sách tuyển dụng. Phát triển các kênh tuyển dụng hiệu quả như đăng tuyển trên website, mạng xã hội, các trang web tuyển dụng uy tín, tham gia các hội chợ việc làm, v.v.

+ Thu hút ứng viên tiềm năng: Xây dựng thương hiệu nhà tuyển dụng uy tín, thu hút ứng viên tiềm năng bằng môi trường làm việc chuyên nghiệp, chế độ đãi ngộ hấp dẫn và cơ hội phát triển nghề nghiệp tốt. Tham gia các hoạt động xã hội, hội thảo chuyên

ngành để quảng bá hình ảnh công ty và thu hút ứng viên tiềm năng. Hợp tác với các trường đại học, cao đẳng để tuyển dụng sinh viên tốt nghiệp có năng lực.

+ Đánh giá và tuyển chọn ứng viên: Áp dụng quy trình đánh giá và tuyển chọn ứng viên khoa học, khách quan và hiệu quả. Sử dụng đa dạng các phương pháp đánh giá ứng viên như phỏng vấn, bài kiểm tra năng lực, đánh giá kinh nghiệm thực tế,...; Tuyển chọn những ứng viên có đủ năng lực chuyên môn, kinh nghiệm thực tế, đạo đức nghề nghiệp tốt và phù hợp với văn hóa công ty.

+ Phát triển đội ngũ chuyên gia: Cung cấp cho đội ngũ chuyên gia các chương trình đào tạo và phát triển chuyên môn định kỳ để cập nhật kiến thức mới nhất về lĩnh vực kiểm toán. Khuyến khích đội ngũ chuyên gia tham gia các hội thảo, hội nghị chuyên ngành và các khóa học nâng cao năng lực. Tạo điều kiện cho đội ngũ chuyên gia giao lưu, học hỏi kinh nghiệm lẫn nhau và với các chuyên gia trong lĩnh vực kiểm toán từ các công ty khác. Ghi nhận và khen thưởng những chuyên gia có thành tích xuất sắc trong công việc.

+ Duy trì đội ngũ chuyên gia: Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo và cởi mở để thu hút và giữ chân nhân tài. Áp dụng các chính sách đãi ngộ phù hợp để khích lệ nhân viên gắn bó lâu dài với công ty. Cung cấp cho nhân viên cơ hội thăng tiến trong công việc và phát triển nghề nghiệp. Quan tâm đến đời sống tinh thần và sức khỏe của nhân viên.

- *Nâng cao khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán:*

+ Phát triển văn hóa linh hoạt và thích ứng: Khuyến khích nhân viên chủ động, sáng tạo trong việc giải quyết vấn đề và đưa ra các giải pháp hiệu quả. Tạo môi trường làm việc cởi mở, khuyến khích thảo luận và chia sẻ ý tưởng. Trao quyền cho nhân viên để họ có thể tự đưa ra quyết định trong phạm vi trách nhiệm của mình. Khen thưởng và ghi nhận những nhân viên có ý tưởng sáng tạo và giải pháp hiệu quả.

+ Nâng cao kỹ năng mềm cho nhân viên kiểm toán: Đào tạo cho nhân viên các kỹ năng mềm như giao tiếp hiệu quả, đàm phán, giải quyết vấn đề, tư duy phản biện,...; Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học phát triển kỹ năng mềm. Tạo cơ hội cho nhân viên thực hành các kỹ năng mềm trong công việc thực tế.

3.2.4. Giải pháp về thành phần sự đồng cảm

- *Xây dựng một môi trường làm việc mà khuyến khích sự đồng cảm và tôn trọng đối với khách hàng và đồng nghiệp:*

+ Xây dựng văn hóa đề cao giá trị con người: Truyền tải thông điệp rõ ràng về tầm quan trọng của sự đồng cảm và tôn trọng trong văn hóa công ty. Khuyến khích nhân viên đối xử với nhau và với khách hàng một cách tôn trọng, lịch sự và chuyên nghiệp.

Ghi nhận và khen thưởng những nhân viên có hành vi thể hiện sự đồng cảm và tôn trọng.

+ Tạo cơ hội để nhân viên hiểu biết lẫn nhau: Khuyến khích giao tiếp cởi mở và chia sẻ giữa các nhân viên. Tổ chức các hoạt động team building để tăng cường sự gắn kết và hiểu biết giữa các thành viên trong công ty. Đào tạo cho nhân viên về kỹ năng giao tiếp hiệu quả và kỹ năng lắng nghe.

+ Đề cao tinh thần trách nhiệm: Khuyến khích nhân viên đặt mình vào vị trí của khách hàng và đồng nghiệp để thấu hiểu và giải quyết vấn đề một cách hiệu quả. Tạo dựng môi trường làm việc khuyến khích nhân viên chia sẻ trách nhiệm và hỗ trợ lẫn nhau. Ghi nhận và khen thưởng những nhân viên có tinh thần trách nhiệm cao.

+ Xử lý các hành vi thiếu đồng cảm và tôn trọng: Có quy định rõ ràng về các hành vi thiếu đồng cảm và tôn trọng. Xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm quy định. Tạo dựng môi trường làm việc an toàn và tin cậy để nhân viên có thể dễ dàng báo cáo các hành vi thiếu đồng cảm và tôn trọng.

+ Đào tạo về sự đồng cảm và tôn trọng: Đào tạo cho nhân viên về tầm quan trọng của sự đồng cảm và tôn trọng trong môi trường làm việc. Cung cấp cho nhân viên các kỹ năng cần thiết để thể hiện sự đồng cảm và tôn trọng trong giao tiếp và hành động. Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học đào tạo về sự đồng cảm và tôn trọng.

- *Thúc đẩy việc tạo ra mối quan hệ lâu dài và tương tác tích cực với khách hàng để hiểu và đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của họ:*

+ Cải thiện giao tiếp với khách hàng: Giao tiếp thường xuyên với khách hàng để cập nhật tiến độ kiểm toán, giải đáp thắc mắc và thu thập phản hồi của khách hàng. Sử dụng đa dạng các kênh giao tiếp như email, điện thoại, gặp gỡ trực tiếp để tiếp cận khách hàng một cách hiệu quả. Lắng nghe cẩn thận ý kiến và phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

+ Xây dựng lòng tin với khách hàng: Thể hiện sự chuyên nghiệp, trung thực và trách nhiệm trong mọi hoạt động. Giữ bí mật thông tin của khách hàng. Cam kết bảo vệ quyền lợi của khách hàng.

+ Tăng cường tương tác với khách hàng: Tổ chức các hội thảo, hội nghị để chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm về lĩnh vực kiểm toán. Cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng như tư vấn tài chính, quản trị rủi ro,...; Tham gia các hoạt động xã hội và cộng đồng để xây dựng hình ảnh công ty và tăng cường mối quan hệ với khách hàng.

+ Phát triển chương trình khách hàng thân thiết: Tri ân khách hàng bằng các chương trình ưu đãi, khuyến mãi. Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và tận tâm. Thu thập phản hồi của khách hàng để cải thiện chất lượng dịch vụ.

- *Đẩy mạnh hoạt động cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót:*

+ Cung cấp báo cáo kiểm toán chi tiết và dễ hiểu: Báo cáo kiểm toán cần nêu rõ ràng các sai sót được phát hiện, bản chất và mức độ ảnh hưởng của sai sót đối với báo cáo tài chính. Giải thích chi tiết nguyên nhân dẫn đến các sai sót và cung cấp bằng chứng cụ thể. Đồng thời đề xuất các giải pháp sửa chữa sai sót cụ thể, rõ ràng và dễ thực hiện cho khách hàng.

+ Hỗ trợ khách hàng sửa chữa sai sót: Cung cấp hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng trong quá trình sửa chữa sai sót. Giải thích các quy định và chuẩn mực kế toán liên quan đến việc sửa chữa sai sót. Hỗ trợ khách hàng điều chỉnh sổ sách kế toán và lập lại báo cáo tài chính.

+ Tư vấn cho khách hàng các biện pháp khắc phục sai sót: Đề xuất các biện pháp để ngăn ngừa sai sót xảy ra trong tương lai. Khuyến nghị khách hàng cải thiện hệ thống kiểm soát nội bộ của họ để nâng cao tính chính xác và tin cậy của báo cáo tài chính. Cung cấp các dịch vụ đào tạo về kế toán và kiểm soát nội bộ cho đội ngũ nhân viên của khách hàng.

+ Cung cấp dịch vụ hỗ trợ pháp lý: Nếu cần thiết, Công ty AAT có thể giới thiệu khách hàng đến các luật sư để được tư vấn và hỗ trợ pháp lý liên quan đến việc sửa chữa sai sót.

+ Duy trì giao tiếp cởi mở và minh bạch với khách hàng: Trao đổi thường xuyên với khách hàng về tiến độ sửa chữa sai sót và các vấn đề phát sinh. Giải đáp thắc mắc và cung cấp thông tin cập nhật cho khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

3.2.5. Giải pháp về thành phần yếu tố hữu hình

- Đảm bảo chất lượng và tính chính xác của thông tin bằng cách sử dụng các công cụ và kỹ thuật kiểm toán tiên tiến:

+ Sử dụng các phần mềm hỗ trợ kiểm toán (CAATs): Áp dụng các phần mềm CAATs để tự động hóa các quy trình kiểm toán thủ công, giúp tiết kiệm thời gian và nhân lực cho nhân viên kiểm toán. Sử dụng các kỹ thuật lấy mẫu dữ liệu và phân tích dữ liệu tiên tiến để xác định các rủi ro tiềm ẩn và các sai sót trong báo cáo tài chính. Áp dụng các kỹ thuật kiểm tra tính hợp lý dữ liệu để phát hiện các sai sót và gian lận trong dữ liệu kế toán.

+ Sử dụng các kỹ thuật kiểm toán dựa trên rủi ro: Xác định và đánh giá các rủi ro kiểm toán một cách toàn diện và chi tiết. Áp dụng các thủ tục kiểm toán phù hợp với mức độ rủi ro được đánh giá. Tập trung nguồn lực kiểm toán vào những lĩnh vực có rủi ro cao.

+ Sử dụng các kỹ thuật kiểm toán liên tục: Thực hiện các thủ tục kiểm toán liên tục trong suốt cả năm tài chính. Theo dõi và đánh giá các rủi ro kiểm toán một cách

thường xuyên. Cập nhật các thủ tục kiểm toán khi có thay đổi về môi trường kinh doanh hoặc hoạt động của doanh nghiệp.

+ Sử dụng các kỹ thuật kiểm toán chuyên sâu: Áp dụng các kỹ thuật kiểm toán chuyên sâu khi cần thiết để thu thập bằng chứng kiểm toán đầy đủ và thuyết phục. Sử dụng các chuyên gia có trình độ và kinh nghiệm trong lĩnh vực kiểm toán chuyên sâu. Áp dụng các thủ tục kiểm toán phù hợp với các quy định và các chuẩn mực kiểm toán liên quan.

+ Sử dụng các công nghệ mới: Áp dụng các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo, học máy và dữ liệu lớn để nâng cao hiệu quả và chất lượng kiểm toán. Sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu tiên tiến để phát hiện các mẫu hình và xu hướng trong dữ liệu kế toán. Áp dụng các kỹ thuật kiểm toán dựa trên blockchain để đảm bảo tính minh bạch và an toàn của dữ liệu kiểm toán.

- *Chú trọng đến việc thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán:*

+ Xác định nhu cầu thông tin của khách hàng: Khảo sát nhu cầu thông tin của khách hàng thông qua các cuộc phỏng vấn, bảng câu hỏi hoặc các hình thức thu thập thông tin khác. Phân tích các yêu cầu thông tin của khách hàng để xác định loại thông tin, tần suất và phương thức trao đổi thông tin phù hợp.

+ Lựa chọn kênh trao đổi thông tin phù hợp: Cung cấp cho khách hàng đa dạng các kênh trao đổi thông tin như email, điện thoại, gặp gỡ trực tiếp, báo cáo kiểm toán định kỳ, cổng thông tin trực tuyến,... Lựa chọn kênh trao đổi thông tin phù hợp với nhu cầu và sở thích của từng khách hàng. Đảm bảo rằng tất cả các kênh trao đổi thông tin đều dễ dàng tiếp cận và sử dụng cho khách hàng.

+ Thiết lập quy trình trao đổi thông tin hiệu quả: Xác định người phụ trách liên lạc với khách hàng trong mỗi giai đoạn của cuộc kiểm toán. Lập kế hoạch cụ thể cho việc trao đổi thông tin với khách hàng, bao gồm thời gian, nội dung và phương thức trao đổi. Cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và kịp thời cho khách hàng. Lắng nghe cẩn thận ý kiến và phản hồi của khách hàng. Giải đáp thắc mắc và giải quyết các vấn đề của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

+ Sử dụng các công nghệ hỗ trợ trao đổi thông tin: Sử dụng các phần mềm quản lý quan hệ khách hàng (CRM) để lưu trữ và quản lý thông tin khách hàng. Sử dụng các công cụ hội nghị trực tuyến để tổ chức các cuộc họp và trao đổi thông tin với khách hàng từ xa. Sử dụng các cổng thông tin trực tuyến để cung cấp cho khách hàng truy cập vào báo cáo kiểm toán, tài liệu liên quan và các thông tin khác.

+ Duy trì giao tiếp cởi mở và minh bạch với khách hàng: Trao đổi thông tin thường xuyên với khách hàng về tiến độ cuộc kiểm toán, các vấn đề phát sinh và kết quả kiểm

toán. Giải thích rõ ràng các thủ tục kiểm toán và các vấn đề liên quan đến cuộc kiểm toán. Giữ bí mật thông tin của khách hàng và chỉ tiết lộ thông tin khi được sự đồng ý của khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Bộ Tài chính

- Tăng cường quản lý và giám sát: Kiến nghị Bộ Tài chính tăng cường công tác quản lý và giám sát đối với các công ty kiểm toán độc lập bằng cách thiết lập các quy định rõ ràng và nghiêm ngặt, đảm bảo rằng chúng tuân thủ các tiêu chuẩn chuyên môn và đạo đức.

- Tạo điều kiện cho sự cạnh tranh lành mạnh: Kiến nghị Bộ Tài chính thúc đẩy sự cạnh tranh lành mạnh trong ngành kiểm toán bằng cách tạo ra một môi trường làm việc công bằng và đảm bảo rằng các công ty kiểm toán độc lập có cơ hội cạnh tranh dựa trên chất lượng và hiệu suất của họ.

- Nâng cao chuẩn mực kiểm toán: Kiến nghị Bộ Tài chính nâng cao chuẩn mực kiểm toán bằng cách đề xuất và thúc đẩy việc áp dụng các tiêu chuẩn kiểm toán quốc tế và quốc gia cao hơn, đảm bảo rằng quá trình kiểm toán được thực hiện một cách chính xác và đáng tin cậy.

- Tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế: Kiến nghị Bộ Tài chính tăng cường hợp tác với các tổ chức quốc tế như Hiệp hội Kế toán Công cộng (IFAC), Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế (OECD) và Tổ chức Kiểm toán và Kiểm soát Tài chính (IAASB) để chia sẻ thông tin, kinh nghiệm và tiêu chuẩn tốt nhất trong lĩnh vực kiểm toán.

- Tăng cường đào tạo và phát triển chuyên môn: Kiến nghị Bộ Tài chính hỗ trợ các công ty kiểm toán độc lập trong việc tăng cường đào tạo và phát triển chuyên môn cho nhân viên của họ, giúp họ nắm vững các kỹ năng và kiến thức mới nhất trong lĩnh vực kiểm toán.

- Tạo cơ chế khuyến khích thúc đẩy đạo đức trong kiểm toán: Kiến nghị Bộ Tài chính thiết lập các cơ chế khuyến khích để đảm bảo rằng các công ty kiểm toán độc lập tuân thủ các nguyên tắc và chuẩn mực đạo đức trong hoạt động của họ, và trừng phạt những hành vi không đạo đức.

3.3.2. Đối với khách hàng

- Thực hiện tìm kiếm và lựa chọn công ty kiểm toán phù hợp: Khách hàng cần tiến hành quá trình tìm kiếm kỹ lưỡng và lựa chọn một công ty kiểm toán độc lập có uy tín, kinh nghiệm và chuyên môn phù hợp với nhu cầu cụ thể của họ.

- Cung cấp thông tin và hỗ trợ đầy đủ: Để giúp công ty kiểm toán thực hiện công việc một cách hiệu quả, khách hàng cần cung cấp thông tin và hỗ trợ đầy đủ, đồng thời đảm bảo tính chính xác và trung thực của thông tin được cung cấp.

- Thúc đẩy sự hợp tác và giao tiếp: Khách hàng nên thúc đẩy sự hợp tác và giao tiếp tích cực với các nhân viên kiểm toán, cung cấp sự hỗ trợ và giải đáp mọi thắc mắc một cách nhanh chóng và chính xác.

- Đảm bảo tuân thủ chuẩn mực và quy định: Khách hàng cần đảm bảo rằng các hoạt động của họ tuân thủ các chuẩn mực và quy định kiểm toán, và hợp tác một cách tích cực trong quá trình kiểm toán.

- Phản hồi và đánh giá: Sau khi hoàn thành quá trình kiểm toán, khách hàng nên cung cấp phản hồi và đánh giá về hiệu quả của công ty kiểm toán, giúp họ cải thiện quy trình làm việc và nâng cao chất lượng dịch vụ trong tương lai.

- Giữ gìn một mối quan hệ lâu dài: Tạo ra một mối quan hệ đối tác lâu dài với công ty kiểm toán, đồng thời duy trì sự minh bạch và trung thực trong tất cả các giao dịch và hoạt động kinh doanh.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh thị trường ngành kiểm toán ngày càng có sự tham gia và cạnh tranh mạnh mẽ từ các đối thủ trong và ngoài nước với tiềm lực to lớn, việc không ngừng nghiên cứu và nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán là yêu cầu cấp thiết đặt ra đối với Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT để đảm bảo công ty có thể đứng vững và phát triển bền vững.

Qua quá trình nghiên cứu, đề án đã đạt được một số kết quả như sau:

- Đề án đã khái quát thành công khung nghiên cứu về chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập. Trong đó, tập trung vào việc xây dựng mô hình kinh tế lượng đánh giá ảnh hưởng của 05 thành phần: độ tin cậy, khả năng đáp ứng, năng lực phục vụ, sự đồng cảm và yếu tố hữu hình đến chất lượng dịch vụ kiểm toán tại doanh nghiệp kiểm toán độc lập.

- Đề án đã phân tích thành công thực trạng chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT trong giai đoạn 2020- 2023. Từ đó, đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu và lý giải nguyên nhân của những điểm yếu trong chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT. Kết quả nghiên cứu cho thấy, thành phần “Năng lực phục vụ” có ảnh hưởng mạnh nhất, tiếp đó lần lượt là các thành phần “Khả năng đáp ứng”, “Độ tin cậy”, “Yếu tố hữu hình” và “Sự đồng cảm” có ảnh hưởng nhỏ nhất đến chất lượng kiểm toán tại Công ty AAT.

- Đề án đã đề xuất được một số phương hướng, giải pháp và kiến nghị có tác dụng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT cho giai đoạn 2025- 2030.

Do giới hạn về kiến thức, kinh nghiệm nghiên cứu khoa học và thời gian thực hiện đề án, nên đề án khó tránh khỏi những hạn chế. Tác giả mong nhận được những góp ý quý báu của Quý thầy, cô giáo, Quý đồng nghiệp,... để án được hoàn thiện hơn nữa.

Trân trọng cảm ơn!

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cronin Jr, J. J., and Taylor, S. A. (1992), Measuring service quality: A reexamination and extension, *The journal of marketing*, 55-68.
2. Đặng Thị Thoa (2023), Ảnh hưởng của chất lượng dịch vụ kiểm toán đến lòng trung thành của khách hàng tại Công ty TNHH Kiểm toán và tư vấn tài chính Hà Nội, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Lao động- Xã hội, Hà Nội.
3. Gronroos, C. (1982), An applied service marketing theory, *European journal of marketing*, 16(7), 30-41.
4. Gronroos, C. (1988), Service quality: The six criteria of good perceived service, *Review of business*, 9(3), 10.
5. Hair, J., Anderson, R., Tatham, R. and Black, W. (1998) *Multivariate data analysis*. 5th Edition, Prentice Hall, New Jersey.
6. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS Tập 1, Nxb Hồng Đức, Hà Nội.
7. Hoàng Trọng và Chu Nguyễn Mộng Ngọc (2008), Phân tích dữ liệu nghiên cứu với SPSS Tập 2, Nxb Hồng Đức, Hà Nội.
8. Hồ Nam Đông (2013), Giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán DTL, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, Thành phố Hồ Chí Minh.
9. Lê Thị Thanh Xuân (2018), Các yếu tố quyết định chất lượng hoạt động kiểm toán - Theo nhận thức của kiểm toán viên, Luận án tiến sĩ, Trường Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh, thành phố Hồ Chí Minh.
10. Nguyễn Ngọc Tú (2018), Nâng cao chất lượng dịch vụ kiểm toán tại Công ty TNHH Kiểm toán và tư vấn Đất Việt- Chi nhánh Hà Nội, Luận văn thạc sĩ, Trường Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
11. Nguyễn Quang Quỳnh và Ngô Trí Tuệ (2018), Giáo trình Kiểm toán tài chính, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
12. Nguyễn Thị Ngọc Huyền và cộng sự (2019), Giáo trình Quản lý học, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
13. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), A conceptual model of service quality and its implications for future research, *the Journal of Marketing*, 41-50.
14. Phạm Thế Hưng (2020), Kiểm toán độc lập và những kỹ năng chuyên nghiệp để thành công, Nxb Dân trí, Hà Nội.
15. Phan Thanh Hải (2013), Chất lượng kiểm toán và các tiêu chuẩn đánh giá chất

lượng kiểm toán độc lập, Website Đại học Duy Tân ngày 18/05/2013, truy cập ngày 18/04/2024, từ [https://kketoan.duytan.edu.vn/Home/ArticleDetail/vn/132/847/chat-luong-kiem-toan-va-cac-tieu-chuan-danh-gia-chat-luong-kiem-toan-doc-lap-ncs-phan-thanh-hai].

16. Quốc hội (2011), Luật Kiểm toán độc lập số 67/2011/QH12 ngày 29/03/2011, Hà Nội.
17. Trần Đình Tuấn và Đỗ Thị Thúy Phương (2016), Giáo trình Kiểm toán căn bản, Nxb Đại học Thái Nguyên, Thái Nguyên.
18. Trần Mạnh Dũng và Lại Thị Thu Thủy (chủ biên) (2014), Giáo trình Kiểm toán căn bản- Lý thuyết, câu hỏi và bài tập trắc nghiệm, Nxb Đại học Kinh tế Quốc dân, Hà Nội.
19. Trần Quý Liên và Nguyễn Hồng Thúy (2015), Giáo trình Kiểm toán, Nxb Giáo dục Việt Nam, Hà Nội.
20. Trần Văn Tá (2013), Hệ thống chuẩn mực kiểm toán Việt Nam, Nxb Tài chính, Hà Nội.
21. Văn phòng Quốc hội (2015), Văn bản hợp nhất số 11/VBHN-VPQH ngày 31/12/2015 về Luật Kiểm toán độc lập, Hà Nội.
22. Vương Đình Huệ (2004), Giáo trình Kiểm toán, Nxb Tài chính, Hà Nội.
23. Chính phủ (2012), Nghị định số 17/2012/NĐ-CP ngày 13/03/2012 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Kiểm toán độc lập, Hà Nội.
24. Bộ Tài chính (2014), Thông tư số 157/2014/TT-BTC ngày 23/10/2014 quy định về kiểm soát chất lượng dịch vụ kiểm toán, Hà Nội.
25. Bộ Tài chính (2020), Thông tư số 39/2020/TT-BTC ngày 15/05/2020 sửa đổi, bổ sung chế độ báo cáo tại một số Thông tư trong lĩnh vực kế toán, kiểm toán độc lập, Hà Nội.
26. Quốc hội (2023), Luật Giá số 16/2023/QH15 ngày 19/06/2023, Hà Nội.

PHỤ LỤC
MẪU PHIẾU KHẢO SÁT KHÁCH HÀNG CỦA CÔNG TY AAT

Kính thưa Quý Ông/ Bà:

Tôi là Phan Ngọc Thắng- Học viên Cao học của Trường Đại học Kinh tế Quốc dân. Hiện nay tôi đang thực hiện một đề tài khoa học nghiên cứu về chất lượng dịch vụ kiểm toán của Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT trong giai đoạn 2020- 2023. Để cho việc nghiên cứu được khách quan, chính xác, làm cơ sở để đề xuất những kiến nghị phù hợp, trân trọng kính mời Quý Ông/ Bà trả lời các câu hỏi trong phiếu khảo sát này.

Kết quả trả lời chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu.

Tôi cam kết bảo mật thông tin cá nhân, thông tin riêng của Quý Ông/ Bà.

Phần 1: Thông tin về khách hàng

Họ và tên khách hàng:

Tuổi:

Trình độ học vấn:

Điện thoại liên hệ:

Email:

Phần 2: Phần câu hỏi khảo sát

Quý Ông/ Bà trả lời các câu hỏi khảo sát bằng cách đánh dấu (X) vào lựa chọn cho mỗi câu hỏi với quy ước: 1 là *Rất không hài lòng*; 2 là *Không hài lòng*; 3 là *Trung bình*; 4 là *Hài Lòng*; 5 là *Rất Hài lòng*.

Stt	Nội dung đánh giá	Điểm				
		1	2	3	4	5
1	Công ty có lịch sử và danh tiếng tốt trong ngành kiểm toán, đã được kiểm chứng qua thời gian					
2	Công ty luôn tuân thủ các chuẩn mực nghề nghiệp, pháp luật và các quy định có liên quan đến hoạt động kiểm toán					
3	Công ty luôn đảm bảo tính độc lập và trung lập trong hoạt động kiểm toán, qua đó đảm bảo sự minh bạch và công bằng trong quá trình kiểm toán					
4	Công ty luôn đảm bảo khả năng cung cấp phản hồi và hỗ trợ tốt cho khách hàng sau quá trình kiểm toán					

5	Công ty luôn có đủ các nguồn lực phục vụ cho hoạt động kiểm toán, có khả năng cung cấp đa dạng các dịch vụ kiểm toán, đảm bảo khả năng cạnh tranh với các đối thủ					
6	Công ty luôn đảm bảo khả năng hoàn thành công việc kiểm toán trong thời gian và tiến độ yêu cầu từ phía khách hàng					
7	Công ty có mức phí dịch vụ kiểm toán hợp lý, phù hợp với chất lượng dịch vụ của công ty, có tính cạnh tranh					
8	Báo cáo kiểm toán được công ty phát hành là phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của cuộc kiểm toán					
9	Công ty phân công nhóm kiểm toán và các chuyên gia không thuộc nhóm kiểm toán của công ty có năng lực chuyên môn và khả năng phù hợp với hoàn cảnh cụ thể của mỗi cuộc kiểm toán					
10	Công ty luôn đảm bảo trong quá trình thực hiện cuộc kiểm toán, việc hướng dẫn, giám sát, soát xét, tham khảo ý kiến tư vấn,... được thực hiện đúng nguyên tắc					
11	Công ty luôn đảm bảo nội dung kiểm toán được thực hiện theo đúng hợp đồng kiểm toán được ký kết với khách hàng					
12	Các nhóm kiểm toán của công ty có khả năng linh hoạt và sáng tạo trong việc giải quyết các vấn đề phát sinh hoặc đáp ứng các yêu cầu đặc biệt của khách hàng trong quá trình kiểm toán					
13	Công ty nắm được những yêu cầu, đòi hỏi của khách hàng về chất lượng dịch vụ kiểm toán để có những hành động phù hợp trong quá trình kiểm toán					
14	Kiểm toán viên của công ty có khả năng giao tiếp và tương tác tốt với khách hàng, phục vụ đắc lực cho hoạt động kiểm toán					
15	Công ty luôn đảm bảo tính cẩn trọng và tôn trọng đối với quyền riêng tư và quyền lợi của khách hàng, sự tôn trọng và đồng cảm đối với nhu cầu và mục tiêu của khách hàng					
16	Công ty luôn cung cấp các giải pháp hữu hiệu để giúp khách hàng sửa chữa sai sót trong báo cáo tài chính của họ; đồng thời hỗ trợ khách hàng thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót					
17	Báo cáo kiểm toán và các tài liệu khác do công ty cung cấp cho khách hàng được trình bày chuyên nghiệp, dễ hiểu					
18	Trang thiết bị, công cụ, dụng cụ phục vụ hoạt động kiểm toán					

	của công ty rất chuyên nghiệp, hiện đại					
19	Đội ngũ kiểm toán viên của công ty có trang phục phù hợp, khả năng giao tiếp tốt, tác phong làm việc chuyên nghiệp					
20	Công ty thiết lập kênh trao đổi thông tin phù hợp với khách hàng trong quá trình thực hiện kiểm toán					
21	Khách hàng và các đối tượng có liên quan đánh giá cao kết quả báo cáo kiểm toán của công ty					
22	Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần công khai, minh bạch thông tin kinh tế, tài chính của đơn vị được kiểm toán và doanh nghiệp, tổ chức khác					
23	Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần vào việc thực hành tiết kiệm, chống lãng phí, phòng, chống tham nhũng trong hoạt động kinh doanh của khách hàng					
24	Kết quả các cuộc kiểm toán của công ty góp phần phát hiện và ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật; nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý, điều hành kinh tế, tài chính của Nhà nước và hoạt động kinh doanh của khách hàng					

Ông/Bà có góp ý gì đối với dịch vụ kiểm toán của Công ty trách nhiệm hữu hạn Kiểm toán, kế toán và tư vấn thuế AAT?

.....

.....

.....

.....

.....

Xin trân trọng cảm ơn Quý Ông/ Bà!