

2.10. Quản lý chất lượng (ISO)

Nhận thấy tầm quan trọng của việc cải tiến chất lượng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, từ năm 2008 SCB đã triển khai xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong toàn bộ hoạt động ngân hàng.

Khởi đầu bằng việc đạt chứng chỉ ISO 9001:2008 trong hoạt động Thanh toán quốc tế do tổ chức chứng nhận quốc tế Bureau Veritas Certification công nhận vào tháng 10 năm 2009, SCB đã tiếp tục triển khai mở rộng xây dựng hệ thống quản lý chất lượng cho các lĩnh vực hoạt động khác.



chủ, sự tham gia của mọi người, nâng cao tinh thần sáng tạo, cải tiến liên tục. Tăng hiệu quả hoạt động thông qua quy trình hóa, cơ cấu hóa hệ thống quản lý, quyết định dựa trên sự kiện, quan hệ hợp tác cùng có lợi với các đối tác hữu quan.

Việc xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc tế ISO 9001:2008 là một minh chứng cho cam kết chất lượng dịch vụ và năng lực của SCB đối với khách hàng, đồng thời giúp SCB hướng đến việc xây dựng hệ thống quản lý tinh gọn, hiệu quả của một ngân hàng hiện đại.

Trong quá trình triển khai thực hiện hệ thống quản lý chất lượng, thông qua việc chuẩn hóa hệ thống tài liệu theo hướng kiểm soát chặt chẽ các quá trình bằng các quy định, quy trình, thủ tục và ban hành các biểu mẫu để hướng dẫn thực hiện thống nhất trong toàn hàng, xác định các mối quan hệ, phân định quyền hạn, trách nhiệm của từng phòng ban, đơn vị, từng chức danh, SCB đã từng bước đổi mới hoạt động hướng đến khách hàng, thấu hiểu và điều chỉnh hoạt động đáp ứng nhu cầu của khách hàng, thị trường. Tiếp cận theo hệ thống, cải tiến trao đổi thông tin nội bộ, phát huy tinh thần làm

Trong những năm tới, SCB sẽ tiếp tục khẳng định đẳng cấp chất lượng dịch vụ ngày càng đặc trưng trong hoạt động Thanh toán quốc tế và các hoạt động dịch vụ khác. Trong năm 2010, SCB sẽ triển khai áp dụng đồng bộ hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cho tất cả các lĩnh vực nghiệp vụ (trong đó đăng ký cấp chứng nhận chính thức cho lĩnh vực Tín dụng và Tiền gửi) góp phần đảm bảo hệ thống quản lý nội bộ được trang bị tốt và luôn đổi mới sẵn sàng đón nhận những cơ hội, thách thức mới trong bối cảnh thị trường cạnh tranh hiện nay.

2.11. Đào tạo – Đầu tư cho tương lai

Nối tiếp thành công triển khai chiến lược đầu tư phát triển nguồn nhân lực - **NGUỒN VỐN** của ngân hàng – đã thực hiện từ nhiều năm qua, trong năm 2009 Trung tâm đào tạo SCB vẫn tiếp tục **"nâng cao trình độ nghiệp vụ chuyên môn, trình độ quản lý để chủ động nguồn nhân lực, chuẩn bị lực lượng kế thừa cho ngân hàng"**.

Trong năm, SCB đã hoàn thiện cơ cấu tổ chức của Trung tâm đào tạo nhằm đưa hoạt động đào tạo của SCB ngày càng chuyên nghiệp và hiệu quả đáp ứng nhu cầu phát triển bền vững của SCB. Phát huy thành quả đó, trong năm, Trung tâm đào tạo đã xây dựng 3 hệ thống chương trình đào tạo mới theo chức danh và đưa vào triển khai khóa đào tạo cơ bản của các chương trình này bên cạnh các hoạt động đào tạo tập huấn nội bộ như những năm trước. Nhờ đó, công tác hoạch định và phát triển sự nghiệp của CBNV SCB không chỉ đáp ứng các mục tiêu của tổ chức mà còn đáp ứng các nhu cầu thăng tiến của mỗi CBNV.

Kết quả hoạt động đào tạo trong năm ghi nhận nỗ lực đầu tư cho công tác đào tạo tại SCB: ngoài hoạt động tổ chức cho **3.418 lượt** CBNV tham gia **38 đợt** đào tạo nội bộ, SCB còn cử các CBNV tham gia **38 chương trình** đào tạo / hội thảo bên ngoài SCB khác.

Bên cạnh đó, nhằm tham khảo kinh nghiệm quản lý từ phía các đơn vị quốc tế, trong năm SCB đã 5 lần mời một số chuyên gia cao cấp từ nước ngoài đến thảo luận và chia sẻ kinh nghiệm với các Lãnh đạo Chi nhánh trong hệ thống.

Ngoài ra, để chuẩn bị lực lượng nhân sự trong tương lai, SCB cũng không quên chăm lo cho thế hệ tương lai của đất nước, đồng thời tạo điều kiện và chú trọng bồi dưỡng cho các đối tượng học sinh, sinh viên qua các chương trình tài trợ học bổng cho sinh viên các trường đại học và đồng hành qua các cuộc thi học thuật như "Dynamic – Sinh viên nhà Doanh nghiệp tương lai năm 2009" do trường ĐHKHT tổ chức, cuộc thi "Chuyên viên tài chính Ngân hàng" liên tục suốt 05 năm do trường ĐHNH tổ chức, tặng báo cho sinh viên các trường Đại học chuyên ngành tài chính, ngân hàng nhằm đem lại nguồn tài liệu bổ ích phục vụ cho việc học tập của các em...

Cũng chính nhờ sự quan tâm và đầu tư cho hoạt động đào tạo, SCB ngày càng thu hút nhiều nhân tài trẻ về làm việc, đáp ứng cho nhu cầu mở rộng mạng lưới và gia tăng quy mô hoạt động của ngân hàng.

