

Sau khi phát động một “thập niên chất lượng” (từ năm 1995 đến năm 2005), phong trào làm chất lượng, áp dụng các tiêu chuẩn quản lý quốc tế (bắt đầu là tiêu chuẩn về quản lý chất lượng ISO 9000:2000) ở VN có nhiều hoạt động phong phú. Nhiều cơ quan, tổ chức tư vấn, câu lạc bộ ra đời, nhằm quảng bá, hỗ trợ, tư vấn việc áp dụng tiêu chuẩn quốc tế trong các hoạt động sản xuất kinh doanh. Từ chỗ chỉ áp dụng một tiêu chuẩn ISO 9000:2000, giờ đây nhiều tiêu chuẩn khác cũng được áp dụng như: Tiêu chuẩn về quản lý môi trường – Environment Management System - ISO 14000; Tiêu chuẩn quản lý trách nhiệm xã hội – Social Accountability SA 8000; Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe – Occupational Health and Safety Assessment Serie - OHSAS 18001

Kết quả ban đầu

Con số các doanh nghiệp, tổ chức áp dụng các tiêu chuẩn này ngày càng tăng. Nếu tính từ tháng 9.1997 cả nước có mới có 6 doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9002, trong đó có 5 đơn vị là doanh nghiệp nước ngoài hoặc liên doanh, chỉ có 1 của VN là Trung tâm dịch vụ phân tích hoá lý (thuộc sở KH-CN-MT) là đơn vị trong nước, (riêng ở TP.HCM có 5 đơn vị), thì đến nay trên toàn quốc đã có khoảng 3.000 đơn vị, áp dụng thành công và được các tổ chức quốc tế cấp chứng nhận phù hợp với các tiêu chuẩn quốc tế.

Từ chỗ chỉ có các doanh nghiệp hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất kinh doanh áp dụng các tiêu chuẩn quản lý quốc tế, hiện nay ngày càng có nhiều tổ chức, doanh nghiệp, các trường học, khách sạn...cũng áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trong công tác quản lý, nhằm không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ của mình.

Trong lĩnh vực dịch vụ công, thực hiện chủ trương cải cách hành chính từ năm 2000, TP. HCM đã đột phá bằng việc áp dụng tiêu chuẩn ISO

Một số vấn đề về việc áp dụng các tiêu chuẩn quản lý quốc tế tại Việt Nam

TS. NGUYỄN KIM ĐỊNH

9001:2000 tại các đơn vị hành chính trực thuộc. Tính đến tháng 12.2005 toàn thành phố đã có gần 20 đơn vị được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000.

Ngoài ra, theo yêu cầu của xuất khẩu, nhiều doanh nghiệp còn phải áp dụng hai hay nhiều tiêu chuẩn cùng một lúc.

Ví dụ để đảm bảo chất lượng trong ngành chế biến thủy sản xuất khẩu các nhà nhập khẩu yêu cầu doanh nghiệp chế biến phải áp dụng kết hợp tiêu chuẩn HACCP (hiện nay là tiêu chuẩn ISO 22000) và tiêu chuẩn ISO 9000. Đối với các đơn vị xuất khẩu hàng may mặc, giày dép...người ta yêu cầu phải áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000, SA 8000 và OHSAS 18001, một số ngành công nghiệp khác đòi hỏi phải áp dụng ISO 9000 và ISO 14000 ...)

Việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế về quản lý chất lượng và các tiêu chuẩn quản lý khác, đã làm cho tình hình chất lượng hàng hoá của chúng ta đã có những thay đổi đáng kể. Số lượng các mặt hàng xuất khẩu ngày càng tăng. Trên thị trường nội địa, nhiều sản phẩm VN đã thay thế hàng nhập ngoại, nhiều sản phẩm được bình bầu là hàng công nghệ chất lượng cao nhiều năm liền, tạo lòng tin ở khách hàng.

Mặc dù phải đầu tư rất nhiều cho việc triển khai các tiêu chuẩn trên, nhưng thực tế các doanh nghiệp đã thu được những kết quả rất đáng kể, nhất là trong lĩnh vực quản lý điều hành doanh nghiệp. Với những bí quyết về quản lý, công nghệ và những hướng dẫn cụ thể, các doanh nghiệp có thể

thực hiện việc quản lý chất lượng an toàn và môi trường...một cách bài bản.

Với sự gia tăng về số lượng các doanh nghiệp, tổ chức áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế trên, cũng đã làm thay đổi nhiều về quan niệm, phương pháp quản lý và cách thức đánh giá vị thế của doanh nghiệp trong xã hội, trong con mắt người tiêu dùng. Nhiều doanh nghiệp nhờ được chứng nhận phù hợp với yêu cầu của các tiêu chuẩn đã quản lý một cách hiệu quả, làm ăn có lãi, đã khẳng định được vị thế cạnh tranh trên thị trường trong và ngoài nước.

Còn lãng phí

Tuy nhiên, bên cạnh những mặt tích cực trên, trong thực tế, cũng còn có nhiều doanh nghiệp áp dụng các tiêu chuẩn này không hiệu quả. Có nhiều doanh nghiệp còn nhận thức việc chứng nhận đạt tiêu chuẩn ISO chẳng qua là phải chạy theo phong trào, chạy theo “mốt” ... mà thôi. Nhiều doanh nghiệp coi việc phấn đấu đạt được các tiêu chuẩn trên chỉ để quảng cáo, đánh bóng thương hiệu, chứ không duy trì, cải tiến và sử dụng nó như là những công cụ quản lý hữu hiệu. Vì vậy, có những đơn vị sau khi được chứng nhận đã không phát huy được hiệu quả, bị thua lỗ, sai phạm trong quản lý, mất thị trường, khách hàng...

Điều đó gây ra một sự lãng phí lớn về nhiều mặt. Vì nếu tính về mặt kinh tế, có thể thấy rằng để thiết lập được một hệ thống quản lý theo một trong những tiêu chuẩn trên các doanh nghiệp hiện nay phải chi phí cho việc đào tạo hàng chục triệu đồng, chi phí cho dịch vụ tư vấn cũng xấp xỉ từ 50

đến 100 triệu đồng, chi phí cho việc đánh giá cấp chứng nhận khoảng 1.500 USD đến 3.000 USD, chi phí cho việc đánh giá giám sát của cơ quan chứng nhận hàng năm cũng từ 500 đến 1.000 USD.

Ngoài ra còn phải đầu tư rất nhiều để mua sắm thiết bị, văn phòng phẩm, nhân công... và cả những chi phí quản lý nhằm duy trì các hệ thống quản lý đó nữa. Nhiều doanh nghiệp do không áp dụng và duy trì tốt hệ thống quản lý, hàng năm cứ sắp đến kỳ đánh giá giám sát của tổ chức chứng nhận, lại phải mời các chuyên gia tư vấn đến để xem xét, hiệu chỉnh cũng mất khá nhiều kinh phí...

Bên cạnh những lãng phí về mặt kinh tế, việc áp dụng các tiêu chuẩn này không nghiêm túc, hiệu quả còn ảnh hưởng không tốt đến không khí và tinh thần làm việc trong đơn vị. Các nhân viên mất lòng tin ở lãnh đạo, vì họ thấy rằng những chính sách, mục tiêu do ban lãnh đạo đề ra (theo yêu cầu của các tiêu chuẩn) chỉ là hình thức thôi, không ai thực hiện cả.

Thêm vào đó, việc không tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình làm việc đã được ban lãnh đạo phê duyệt, sẽ dẫn đến thiếu sự đồng bộ trong các hoạt động sản xuất kinh doanh, thiếu những hồ sơ quản lý cần thiết.... Điều đó tất yếu là sẽ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, dịch vụ... Vì vậy, hệ thống quản lý không những không phát huy được tác dụng, mà còn trở thành gánh nặng cho chính những người vận hành. Đã có không ít bài báo nói về gánh nặng của "ISO" tại nhiều đơn vị.

Cũng do không duy trì tốt, nên việc làm hồ sơ giả để báo cáo cấp trên, để đối phó với các cơ quan chứng nhận, sẽ tạo thói quen giả dối trong nhân viên... tất cả các công việc đó làm ảnh hưởng rất lớn đến lối làm việc, đến văn hoá của doanh nghiệp. Đặc biệt là nó sẽ tạo ra "chất lượng ảo" đối với người tiêu dùng và xã hội.

Tình trạng này không phải giờ đây mới xuất hiện, mà trong nhiều

cuộc hội thảo, hội nghị về lĩnh vực này cũng đã đề cập đến. Tuy nhiên ở thời điểm đó, số lượng các doanh nghiệp áp dụng các tiêu chuẩn trên chưa nhiều và đa dạng như hiện nay, cho nên mức độ lãng phí và ảnh hưởng của nó chưa nhiều, nên chưa phải là một vấn đề bức xúc. Nhưng hiện nay, với con số trên 3.000 đơn vị đã được chứng nhận và hàng trăm đơn vị sắp được chứng nhận, thì đây lại là một vấn đề không còn là nhỏ nữa.

Nhiều ý kiến cho rằng trong số những doanh nghiệp được chứng nhận phù hợp với các tiêu chuẩn trên ở VN, thì có đến 20% không đạt yêu cầu. Con số này đã làm ảnh hưởng đến danh tiếng của các đơn vị có giấy chứng nhận và nghiêm trọng hơn nữa là nó sẽ ảnh hưởng đến uy tín của các loại giấy chứng nhận được cấp tại VN. Khi ấy việc giảm khả năng cạnh tranh của hàng hoá VN trên trường quốc tế là một điều hoàn toàn có thể xảy ra.

Biện pháp khắc phục

Trước thực trạng trên, nhằm nâng cao hiệu quả của việc áp dụng các tiêu chuẩn quốc tế, tránh lãng phí và tránh tình trạng tạo niềm tin "ảo" đối với người tiêu dùng, chúng ta cần nhận thức đúng đắn và nghiêm túc về vấn đề này. Cần phải nhận thức rằng việc áp dụng các tiêu chuẩn này là một cách đầu tư chiều sâu cho đơn vị, là một trong những công cụ quản lý hữu hiệu. Đây cũng chính là biện pháp mà các doanh nghiệp "Tự bảo hộ" mình một cách hiệu quả, là điều kiện để vượt được hàng rào phi thuế quan trong thương mại quốc tế, khi mà hàng rào thuế quan được dần loại bỏ trong quá trình hội nhập kinh tế.

Để duy trì một cách hiệu quả các hệ thống quản lý theo các tiêu chuẩn quốc tế trên, song song với nhận thức trên, các giám đốc doanh nghiệp cần phải quan tâm và thường xuyên xem xét lại hệ thống quản lý của doanh nghiệp mình. Cần có những chương trình đào tạo để cập nhật và nâng cao kiến thức cho nhân viên, thực hiện tốt

việc định kỳ đánh giá nội bộ, nhằm đo lường tính hiệu lực và tính hiệu quả của hệ thống quản lý đã được xây dựng. Từ đó đưa ra những biện pháp cải tiến thích hợp.

Bên cạnh đó, các tổ chức chứng nhận, các đơn vị tư vấn cũng cần phải có trách nhiệm hơn trong việc tư vấn và đánh giá, đảm bảo nguyên tắc độc lập khách quan và trung thực trong việc tư vấn và cấp giấy chứng nhận. Vì thực tế, nếu giấy chứng nhận của các doanh nghiệp VN không có giá trị trên trường quốc tế, thì bản thân các tổ chức chứng nhận cũng chịu ảnh hưởng và mất uy tín. Vì thế, các tổ chức chứng nhận không nên vì áp lực của sự cạnh tranh và lợi nhuận mà cấp giấy chứng nhận một cách dễ dãi.

Tóm lại, việc triển khai áp dụng các tiêu chuẩn quản lý quốc tế trong các doanh nghiệp VN hiện nay là một đòi hỏi khách quan của quá trình phát triển, hợp tác kinh tế, thương mại quốc tế. Đây cũng chính là con đường ngắn nhất để các doanh nghiệp VN nâng cao được hiệu quả của các hoạt động sản xuất và xuất khẩu, thông qua đó sẽ xác định được vị trí xứng đáng trên thị trường trong và ngoài nước.

Chính vì vậy, việc áp dụng các tiêu chuẩn cần phải được duy trì, không ngừng cải tiến để phát huy tính hiệu lực và hiệu quả của các hệ thống quản lý đã được chứng nhận. Các doanh nghiệp cần coi đây là một dạng đầu tư thực sự, cho nên hãy tính đến hiệu quả kinh tế do các hoạt động này mang lại, không nên chạy theo phong trào. Có như vậy mới tránh được sự lãng phí về nhiều mặt như đã phân tích ở trên, đặc biệt là tránh được sự mất lòng tin nơi khách hàng và xã hội.

Ngoài ra chúng tôi cũng cho rằng các hoạt động chứng nhận, công nhận cần phải được kiểm soát chặt chẽ hơn nữa, để đảm bảo tính trung thực trong việc đánh giá chứng nhận. Việc làm này cũng sẽ nâng cao uy tín của các loại giấy chứng nhận được cấp tại VN, để đạt được sự công nhận và thừa nhận trên trường quốc tế ■