

Ngày 29.2.1996 vừa qua, tại Hà Nội trong Hội nghị lần thứ nhất của Hội Người tiêu dùng VN, nơi gặp gỡ giữa các nhà sản xuất, quản lý và người tiêu dùng có rất nhiều vấn đề được thảo luận.

Giữa những vấn đề được nêu ra trong các tham luận, có một khái niệm hết sức quan trọng, liên quan đến không chỉ đối với người tiêu dùng, nhà sản xuất mà còn liên quan đến rất nhiều lĩnh vực, nhiều hoạt động xã hội khác trong nền kinh tế. Đó là những vấn đề liên quan đến những chi phí chất lượng (*quality costs*).

Trong thực tế VN, những chi phí này chưa được nhìn nhận một cách rõ ràng, vì vậy, nó chưa được tính đúng, tính đủ vào các chi phí của doanh nghiệp và quan trọng hơn cả là do không hiểu, không tính toán được thì lẽ dĩ nhiên người ta khó có thể kiểm soát và tìm kiếm giải pháp giảm thiểu được chúng. Điều đó chính là một trong các yếu tố làm cho giá thành sản phẩm của chúng ta còn cao so với mặt bằng giá của các sản phẩm cùng loại trong khu vực ASEAN. Vì vậy khả năng cạnh tranh của các sản phẩm VN sẽ kém hơn, nhất là trong thời gian tới khi chúng ta đi vào thị trường ASEAN và cắt giảm thuế hàng hóa đối với các sản phẩm của ASEAN.

Chính vì những lý do như vậy, trong bài báo này chúng tôi xin trình bày một cách chung nhất một số vấn đề liên quan đến các chi phí chất lượng (*Quality Costs*), trên cơ sở đó giúp các nhà quản lý có cái nhìn tổng quan về loại chi phí đặc biệt này, từ đó tìm kiếm các biện pháp đầu tư một cách hiệu quả, nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm và giảm được các chi phí trong quá trình sản xuất kinh doanh.

Như chúng ta đều biết, để cạnh tranh, mục tiêu cuối cùng của các nỗ lực, các chương trình hoạt động cải tiến của doanh nghiệp là làm sao thỏa mãn nhu cầu của khách hàng với những

sản phẩm có chất lượng nhưng với chi phí là tối thiểu nhất. Việc tổ chức sản xuất một sản phẩm, dịch vụ có mức chất lượng cao là một thành công, một sự cố gắng của tất cả mọi người trong doanh nghiệp, các kết quả đó vẫn chưa đủ để phản ánh hiệu quả kinh tế của toàn bộ quá trình nếu nó chưa được gắn với việc tính toán những chi phí tổn (tổng chi phí) để đạt được mức chất lượng đó.

Chất lượng sản phẩm, chất lượng công việc cần thiết phải được đo lường, so sánh với toàn bộ những chi phí liên quan đến suốt quá trình thực hiện nó. Một sản phẩm, dịch vụ có sức cạnh tranh cao phải dựa trên căn bản của sự cân bằng giữa hai yếu tố. Chất lượng sản phẩm và toàn bộ những chi phí liên quan đến quá trình nghiên cứu, sản xuất, tiêu dùng, các chi phí xã hội khác nữa (vấn đề xử lý chất thải, ô nhiễm môi trường...). Đó chính là những chi phí chất lượng hoặc chi phí liên quan đến chất lượng (*Quality-related Costs*).

Theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 584 94/ISO 9000 94:

“Chi phí liên quan đến chất lượng là toàn bộ các chi phí nảy sinh để tin chắc và đảm bảo chất lượng được thỏa mãn cũng như những thiệt hại nảy sinh khi chất lượng không thỏa mãn”.

Theo tiêu chuẩn này, các chi phí chất lượng bao gồm:

1. Các chi phí cần thiết: là toàn bộ các chi phí cần thiết phải đầu tư để tạo thành và đảm bảo chất lượng so với các yêu cầu đã đề ra. Các chi phí này được chia thành 2 loại chủ yếu:

+ Chi phí phòng ngừa: bao gồm các chi phí dùng để:

- Tuyên truyền, phổ biến các hoạt động về chất lượng nhằm xây dựng một phong trào, một ý thức về chất lượng trong DN (các hội nghị, hội thảo, các giải thưởng chất lượng...).

- Đào tạo các kỹ năng về quản lý chất lượng, các kỹ thuật kiểm tra chất lượng.

CHI PHÍ CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ?



- Huấn luyện và giáo dục nhân viên về các nhiệm vụ và cách thức hoàn thành nhiệm vụ trong toàn bộ hệ thống, tiêu chuẩn hóa các nhiệm vụ.

NGUYỄN KIM ĐỊNH

- Xây dựng, soạn thảo các yêu cầu đối với các sản phẩm cũng như cách thức kiểm tra.

- Xác định, thử nghiệm các thiết bị kiểm tra.

- Bảo dưỡng các thiết bị kiểm tra, đo lường.

- Hoạch định các qui trình bảo đảm chất lượng, xây dựng các nhóm chất lượng trong DN.

- Tìm hiểu người cung cấp nhằm đảm bảo chất lượng các nguyên vật liệu đầu vào.

- Những hoạt động thanh tra (Audit Activities)

nhằm đánh giá hiệu quả liên tục của hệ thống phòng ngừa.

- Thiết lập, duy trì và cập nhật hệ thống hồ sơ, tài liệu liên quan đến các hoạt động của DN...

- + Chi phí kiểm tra, giám định

Đây là những chi phí thường xuyên cho chất lượng trong quá trình sản xuất, kinh doanh nhằm bảo đảm chất lượng và tính ổn định của hệ thống. Loại chi phí này gồm nhiều khoản tùy theo tính chất của sản phẩm và qui trình, có thể liệt kê như sau:

- Các chi phí dùng để kiểm tra, giám định các yếu tố vật chất (vật tự, bán thành phẩm, sản phẩm...) và các yếu tố của hệ thống sản xuất và quản lý trong doanh nghiệp, duy trì chất lượng sản phẩm và qui trình.

- Các chi phí dùng để đánh giá, lựa chọn đối tác, người cung ứng nhằm đảm bảo chất lượng cung ứng.

- Những chi phí cho việc tìm hiểu khách hàng.

- Các chi phí cho việc theo dõi, phân tích và xử lý những trục trặc, hỏng hóc trong quá trình sản xuất kinh doanh.

2. Những chi phí không chất lượng (*Costs of non - quality hay Quality Losses*). Các chi phí này còn gọi là cái giá phải trả cho các sản phẩm, dịch vụ sản xuất ra không đáp ứng được nhu cầu, mong muốn của khách hàng; các thiệt hại về kinh tế do chất lượng sản phẩm, dịch vụ tồi gây ra.

Theo TCVN 5841 - 1994/ISO 9000 94: Chi phí không chất lượng là các thiệt hại do không sử dụng được các tiềm năng của các nguồn lực trong các quá trình và các hoạt động.

Theo tiêu chuẩn này, những chi phí không chất lượng thực chất là kết quả của công tác quản lý, điều hành, khả năng tổ chức, kiểm soát qui trình, hệ thống hoạt động của doanh nghiệp tồi, kém hiệu quả gây ra. Những thiệt hại này thường biểu hiện dưới hai hình thức:

- + Chi phí hữu hình

(*Visible Costs*): bao gồm các chi phí, thiệt hại về tiền bạc do:

- Một tỷ lệ cao những thứ thải bỏ (phế liệu, phế phẩm...)

- Sản phẩm, dịch vụ kém chất lượng (sửa chữa, phải thu hồi lại, khách hàng không hài lòng...)

- Một kho hàng dự trữ quá lớn

- Hàng ứ đọng, tồn kho do nhiều nguyên nhân

- Hệ số sử dụng nguyên vật liệu thấp, lãng phí

- Các biện pháp quản lý, bảo quản không tốt gây hư hỏng, thất thoát, giảm cấp chất lượng sản phẩm, hàng hóa, nguyên vật liệu...trong quá trình dự trữ, vận chuyển, sản xuất và phân phối.

- + Chi phí vô hình (*In-visible Costs*):

- Sự vắng mặt của công nhân do sự kém hiểu biết lẫn nhau, mâu thuẫn nội bộ dẫn đến bãi công, lãn công, hợp hành, kiện tụng...

- Môi trường làm việc không tốt ảnh hưởng đến sức khỏe, năng suất lao động...

- Thông tin liên lạc kém.

- Tai nạn lao động

- Chi phí để giải quyết các vấn đề pháp lý liên quan đến sự khiếu nại của người tiêu dùng.

- Kém hiểu biết trên thương trường (hớ về giá, chịu các điều kiện hợp đồng không thuận lợi...).

- Mất uy tín do CLSP, định vụ tồi làm ảnh hưởng đến nhãn hiệu của công ty.

- Chỉ đạo kém, không linh hoạt...

- Một bộ máy hành chính không hiệu năng...

Toàn bộ những chi phí, thiệt hại trên làm tổn thất một phần đáng kể lợi nhuận của doanh nghiệp. Hơn thế nữa, nó còn giảm lòng tin và mất uy tín với khách hàng, sản phẩm, dịch vụ kém khả năng cạnh tranh.

Người ta đã thống kê được rằng:

- + Tại Pháp: Chất lượng sản phẩm xấu, lãng phí riêng trong lĩnh vực sản xuất công nghiệp lên

đến 1000 Fr/người/tháng.

- + Tại Mỹ, Hà Lan con số này có thể chiếm tới 30% chi phí của doanh nghiệp.

Riêng ở Mỹ, vào những năm của thập kỷ 80, các chuyên gia đã tính được rằng chi phí sản xuất một chiếc xe ô tô của Mỹ thường tăng khoảng 25% do những chi phí trực tiếp, gián tiếp liên quan đến những vấn đề chất lượng (tồn kho, phế phẩm, kiểm tra lại, sửa chữa bảo hành...).

- + Tại Anh, hàng năm những tổn thất loại này thường chiếm khoảng 10 tỷ bảng Anh.

- + Ở các nước châu Âu con số này có thể lên đến 15 - 25% doanh số.

- + Trong khi đó tại Nhật Bản chỉ chiếm khoảng 5% doanh số và họ đang phấn đấu giảm con số này xuống 2,5% vào năm 2000.

- + Tuy không có con số chính thức nhưng tại các nước đang phát triển người ta ước tính chi phí này còn thể chiếm 40% doanh số

Qua những số liệu trên chúng ta có thể thấy rằng, loại chi phí này là có thực, có thể theo dõi, thống kê và cũng có thể có những biện pháp để giảm thiểu được. Điều đó có một ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong công tác quản lý doanh nghiệp nhằm thực hành tiết kiệm, tránh lãng phí.

Ngoài ra, theo quan điểm của các nhà kinh tế sinh thái học, người ta còn cho rằng: khi xác định chi phí chất lượng toàn bộ, tùy theo các loại hình sản phẩm và mức độ gây ô nhiễm môi trường trong suốt quá trình sản xuất, chế biến, tiêu dùng và thải bỏ sản phẩm, chúng ta cũng cần phải xem xét và tính được các chi phí liên quan đến môi trường nữa. "Chi phí môi trường", theo UNDP, là toàn bộ những chi phí mà xã hội đã, đang và sẽ phải trả về việc: trong quá trình phát triển, sản xuất, tiêu dùng con người đã làm suy thoái, ô nhiễm các hệ sinh thái và cạn kiệt các nguồn tài nguyên thiên nhiên...

Toàn bộ những chi phí, thiệt hại trên làm tổn

thất một phần đáng kể lợi nhuận của doanh nghiệp, hơn thế nữa nó còn giảm lòng tin và mất uy tín với khách hàng. Vì vậy, để bảo đảm và không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh tế mỗi một doanh nghiệp cần có những khả năng để phòng tránh cũng như kiểm soát được mọi chi phí liên quan đến chất lượng sản phẩm.

Chi phí chất lượng cần phải được quan niệm như bất kỳ loại chi phí nào trong doanh nghiệp. Nó cần được theo dõi, phân tích đánh giá và giảm thiểu nhằm giúp cho doanh nghiệp có thể:

- Xác định hiệu quả tổng hợp của các hoạt động trong doanh nghiệp.

- Nhìn thấy được mọi quan hệ chặt chẽ giữa chất lượng và vấn đề tài chính, từ đó thu hút sự quan tâm của lãnh đạo và mọi người vào những cố gắng cải tiến chất lượng, nhằm giảm chi phí chung cho doanh nghiệp.

- Công khai hóa những chi phí chất lượng, đặc biệt là những tổn thất chất lượng sẽ nêu được vai trò làm chủ tịch cực của mọi thành viên trong doanh nghiệp về vấn đề tiết kiệm, tránh lãng phí trong các hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển, sản xuất, tiêu dùng con người đã làm suy thoái, ô nhiễm các hệ sinh thái và cạn kiệt các nguồn tài nguyên thiên nhiên...

Tóm lại, đây là một trong những loại chi phí đặc biệt mà các nhà quản lý, các nhà sản xuất cần phải nắm rõ để có thể làm chủ được những hoạt động của mình. Xác định đúng và đủ các loại chi phí trên vào chi phí của doanh nghiệp sẽ làm cho các nhà quản lý, kinh tế có trách nhiệm hơn đối với xã hội, khi cần lựa chọn một chính sách, một phương án sản xuất của mình. Điều đó sẽ giúp cho các doanh nghiệp và xã hội đảm bảo được tính cạnh tranh của sản phẩm, thực hành tiết kiệm và sự phát triển bền vững trong tương lai.