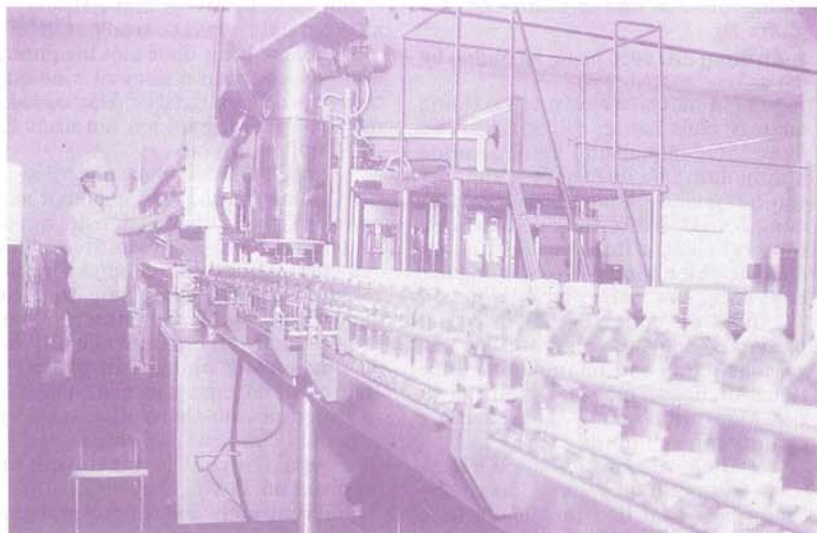
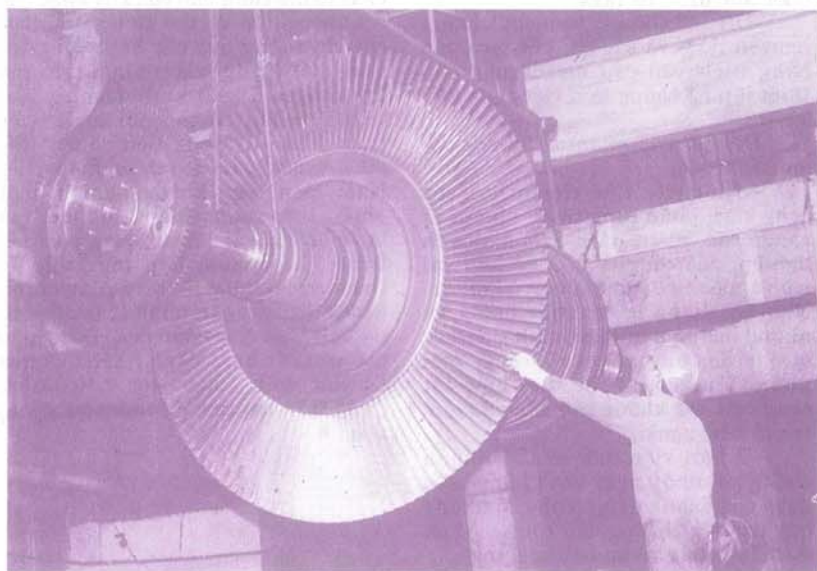




CHỨNG NHẬN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9000 MỘT ĐÒI HỎI KHÁCH QUAN TRONG QUÁ TRÌNH HỢP TÁC KINH TẾ QUỐC TẾ

PTS NGUYỄN KIM ĐỊNH



Thời gian gần đây ở Việt Nam, ISO 9000 không còn là một khái niệm mới mẻ trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc trong các nội dung quảng cáo của một số doanh nghiệp. Nhưng trên thực tế, ngoài một số doanh nghiệp đã áp dụng tiêu chuẩn này, còn nhiều doanh nghiệp và người tiêu dùng nghe nói mà chưa hiểu một cách rõ ràng về nó. Nhiều người cho rằng ISO 9000 là tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm quốc tế, doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9000, đồng nghĩa với việc sản phẩm của họ đạt tiêu chuẩn chất lượng quốc tế. Không ít doanh nghiệp còn nhận thức việc chứng nhận ISO 9000 chẳng qua là chạy theo phong trào, chạy theo "mốt".

Điều đó dẫn đến một thực tế là còn rất nhiều doanh nghiệp không mạnh dạn đầu tư để áp dụng ISO 9000 do sợ tốn tiền để đi theo "phong trào", một số khác lại cho rằng mình không xuất khẩu thì không cần gì phải áp dụng tiêu chuẩn quốc tế và ngay cả nhiều người tiêu dùng, họ cũng không hiểu rằng, mình mua hàng của một doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9000 (ví dụ một hộp dầu nhớt CASTROL, một cái Tivi SAMSUNG, SONY, những cuộn chỉ của PHONG PHÚ, thuốc chữa bệnh từ SANOFI, dây điện hiệu CADIVI hoặc một dịch vụ từ FIDECO) thì họ sẽ được hưởng thêm những lợi ích gì. Chính vì vậy, việc triển khai áp dụng ISO 9000 ở Việt Nam chưa thực sự là được coi trọng và hưởng ứng rộng rãi.

Trong phạm vi bài báo này, chúng tôi muốn nói rõ hơn về ISO 9000, cũng như những lợi ích thực tế mà nó mang lại cho các doanh nghiệp, người tiêu dùng khi tiếp cận với tiêu chuẩn ISO 9000 - Tiêu chuẩn quốc tế về Quản lý chất lượng.

1. ISO 9000 là tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm hay là chất lượng hệ thống?

Như chúng ta đều biết, trước đây khi nói đến chất lượng sản phẩm, người ta thường nghĩ đến mức độ phù hợp của nó đối với những tiêu chuẩn, những yêu cầu kỹ thuật đã đề ra khi thiết kế hoặc khi đặt hàng. Do đó, để quản lý và nâng cao chất lượng sản phẩm, người ta thường tập trung vào việc tăng cường kiểm tra và sau đó là xây dựng các quy định, các tiêu chuẩn chất lượng mới với các yêu cầu cao hơn, rồi trên cơ sở đó lại tiến hành kiểm tra, đối chiếu sau đó chấp nhận hoặc loại bỏ những sản phẩm phù hợp và không phù hợp.

Nhưng ngày nay, người ta nhận thấy trong quá trình sản xuất và cung ứng sản phẩm, ngoài việc xây dựng các tiêu chuẩn, các yêu cầu kỹ thuật cho sản phẩm, dù rằng các tiêu chuẩn này luôn được cải tiến và nâng cao

hơn nhưng qua hoạt động kiểm tra trên sản phẩm sau khi sản xuất, thì vẫn khó có khả năng đảm bảo chất lượng, nếu như có những sai lệch hoặc thiếu sự kiểm soát trong hệ thống sản xuất. Việc kiểm tra như vậy không có tác dụng tích cực và kém hiệu quả.

Chất lượng sản phẩm không phải là một hiện tượng hoặc tình trạng của sản xuất do một người, một bộ phận tạo ra, mà là kết quả của một chuỗi những hoạt động có liên quan đến nhau trong toàn bộ hệ thống sản xuất: từ khâu nghiên cứu thiết kế, cung ứng, sản xuất đến các dịch vụ hậu mãi nhằm để thoả mãn khách hàng bên trong và bên ngoài doanh nghiệp. Muốn có chất lượng sản phẩm cao, luôn ổn định và giá thành thấp nhất, cần phải có các phương pháp quản lý, tổ chức và kiểm soát có tính chất hệ thống, đồng bộ trong doanh nghiệp, để giảm những chi phí do những hậu quả của những sai lỗi trong quá trình hoạt động gây ra.

Mặt khác, trong quá trình hội nhập và giao thương quốc tế, các phương pháp quản lý đó không phải được xây dựng một cách ngẫu hứng, theo ý chủ quan và khả năng của các nhà quản lý, các doanh nghiệp, mà nó phải dựa trên những cơ sở khoa học, được tiêu chuẩn hoá và thống nhất hoá trên phạm vi quốc tế. Đó cũng chính là lý do ra đời những tiêu chuẩn về hệ thống đảm bảo chất lượng, như tiêu chuẩn ISO 9000, tiêu chuẩn GMP, HCCP.

ISO 9000 là một Bộ tiêu chuẩn quốc tế về quản lý chất lượng. Đây là những tiêu chuẩn được đúc kết từ những kinh nghiệm thành công trong quản lý, kiểm soát chất lượng trên thế giới. Sau hơn 10 năm công bố (từ 1987), cho đến nay đã có hơn 110 nước trên thế giới sử dụng ISO 9000 như những tiêu chuẩn quốc gia. Dựa vào những yêu cầu của tiêu chuẩn này, người ta có thể sử dụng nhằm đánh giá, lựa chọn người cung cấp, như một thứ hàng rào trong thương mại quốc tế, khi hàng rào thuế quan dần dần bị loại bỏ.

Về nguyên tắc, ISO 9000 là một hệ thống các tiêu chuẩn, nhằm hướng dẫn xây dựng một hệ thống chất lượng, bổ sung cho các tiêu chuẩn kỹ thuật, nhằm thoả mãn một cách tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Hệ thống hồ sơ, tài liệu theo yêu cầu của ISO 9000, có thể giúp doanh nghiệp thực hành quản lý chất lượng một cách hiệu quả theo các chuẩn mực quốc tế. Chính vì vậy, giấy chứng nhận phù hợp với ISO 9000 là một loại Giấy chứng nhận hệ thống chất lượng (Quality System Certificat) nhằm chứng minh về năng lực quản lý chất lượng của doanh nghiệp, chứ

không phải là chứng nhận cho sản phẩm.

2. Áp dụng ISO 9000 mang lại những lợi ích gì?

Vì là một tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng, cho nên khi áp dụng ISO 9000, doanh nghiệp không những đảm bảo được chất lượng, mà còn nâng cao hiệu quả của các hoạt động SXKD. Nó có thể được áp dụng rộng rãi cho các lĩnh vực sản xuất và dịch vụ, chứ không phải chỉ trong các hoạt động sản xuất công nghiệp.

Nhờ áp dụng ISO 9000, doanh nghiệp có thể thực hiện các yêu cầu về chất lượng sản phẩm và các mục tiêu kinh doanh một cách hiệu quả và tiết kiệm nhất, nâng cao khả năng cạnh tranh của mình. Cụ thể là:

Đối với các hoạt động SXKD:

- Sau khi xây dựng được hệ thống hồ sơ tài liệu chất lượng theo yêu cầu của ISO 9000, DN có thể đưa ra các biện pháp làm việc đúng ngay từ đầu, hoạt động SXKD được kiểm soát một cách chặt chẽ. Do đó giảm được chi phí sản xuất, sản phẩm có giá cạnh tranh hơn.

- Xác định đúng nhiệm vụ của từng người, từng bộ phận và chỉ ra cách thực hiện tốt nhất để đạt kết quả mong muốn. Hệ thống hồ sơ đó có thể cũng làm tài liệu để đào tạo và huấn luyện nội bộ. Nhờ đó các nhà quản lý không cần phải can thiệp thường xuyên vào các tác nghiệp kinh doanh.

- Qua kiểm soát, DN có thể cải tiến hệ thống chất lượng, chủ động hạn chế được các sai sót qua các hoạt động phòng ngừa và khắc phục thích hợp.

- Nâng cao trình độ quản lý của các cán bộ lãnh đạo trong doanh nghiệp. Đặc biệt là vai trò, trách nhiệm của ban lãnh đạo và giám đốc được xác định rõ ràng.

- DN có thể cải tiến chất lượng nguyên liệu và các chi tiết mua vào bằng cách yêu cầu người cung cấp thiết lập hệ thống làm việc theo ISO 9000.

Đối với các nhân viên trong doanh nghiệp

- Nhờ việc tiêu chuẩn hoá các công việc, phân công trách nhiệm rõ ràng, các nhân viên trong doanh nghiệp của công ty hiểu rõ hơn vai trò và mục tiêu, nhiệm vụ của mình. Nhờ hệ thống hồ sơ chất lượng và những hướng dẫn thực hành theo các quy trình, quy phạm rõ ràng, mọi nhân viên đều có thể thực hiện tốt công việc mà không cần đến sự kiểm tra từ bên ngoài.

- Nhân viên mới có thể nhanh chóng hội nhập ngay vào những hoạt động của doanh nghiệp nhờ có những quy trình và hướng dẫn công việc đã được lập thành văn bản rõ ràng.

- Với một hệ thống thông tin

thông suốt, sẽ tạo ra một bầu không khí thoải mái trong doanh nghiệp. Xây dựng được một tác phong làm việc có trách nhiệm và hiệu quả trong toàn thể CB, CNV. Đây có lẽ là một trong những lợi ích lớn nhất do ISO 9000 mang lại.

Lợi ích đối với người tiêu dùng:

Thông thường, khi mua một sản phẩm hoặc một dịch vụ nào đó, người tiêu dùng chỉ có thể cảm nhận được chất lượng qua hình thức bên ngoài và qua các hoạt động tiếp thị, các dịch vụ bán hàng. Tuy nhiên, người ta sẽ thực sự yên tâm hơn nếu như họ biết được rằng những sản phẩm đó chắc chắn đã được sản xuất, chế tạo ra trong một hệ thống được quản lý một cách chặt chẽ tất cả các yếu tố liên quan đến chất lượng và tính an toàn của nó. Vì vậy:

- Trong giao dịch thương mại gần đây, đa số khách hàng thường đòi hỏi người cung cấp phải áp dụng một mô hình đảm bảo chất lượng cụ thể theo ISO 9000. Điều đó tạo cho họ tin chắc chắn rằng sản phẩm sẽ được cung cấp đúng yêu cầu. Khi đó chứng nhận phù hợp với ISO 9000 sẽ trở thành "Giấy thông hành" trên thị trường trong và ngoài nước.

- Qua mục tiêu và chính sách chất lượng của DN, khách hàng có thể thấy được thái độ và trách nhiệm của nhà sản xuất đối với chất lượng sản phẩm và người tiêu dùng.

Việc lựa chọn một nhà cung cấp được chứng nhận hệ thống theo ISO 9000 sẽ giúp cho người tiêu dùng giảm một phần những chi phí để thẩm định, đánh giá người cung cấp và kiểm tra chất lượng sản phẩm...

- Giá thành SP của các doanh nghiệp được chứng nhận ISO 9000 có thể thấp hơn các sản phẩm có mức chất lượng cùng loại của DN khác, do doanh nghiệp có thể tiết giảm được chi phí thông qua các hoạt động cải tiến chất lượng, giảm những chi phí ẩn trong sản xuất kinh doanh.

Tóm lại, có thể nói rằng, việc triển khai áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 trong các doanh nghiệp Việt Nam hiện nay, không phải là một phong trào mang tính hình thức, mà 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 Việt Nam nâng cao được hiệu quả của các hoạt động SXKD và qua đó, xác định được một vị trí xứng đáng trên thị trường trong và ngoài nước. ■