



Đảm bảo chất lượng và các hệ thống đảm bảo chất lượng

Bởi:

truonghoabinh
vothituyet

Đảm bảo chất lượng.

Đảm bảo chất lượng là cốt lõi của quản trị chất lượng, bao gồm một đảm bảo sao cho người mua hàng có thể mua một sản phẩm, dịch vụ với lòng tin và sự thoải mái là có thể sử dụng một thời gian dài. Đảm bảo chất lượng giống như một lời hứa hoặc hợp đồng với khách hàng về chất lượng.

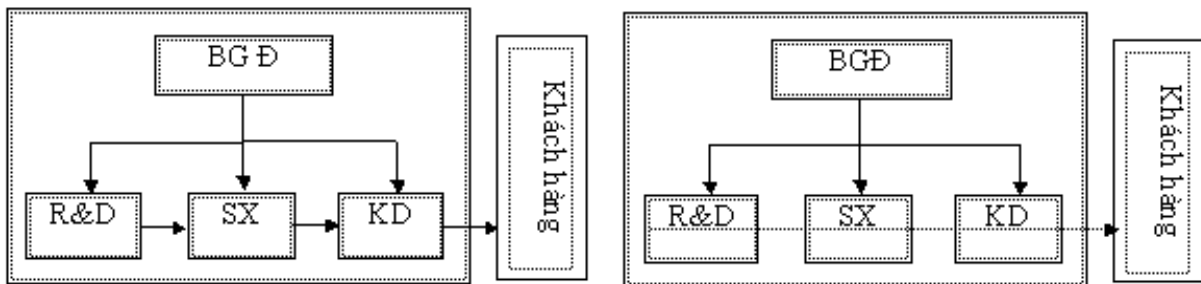
Bất kỳ công ty nào cũng cần áp dụng chính sách đảm bảo chất lượng nhằm đoán chắc với khách hàng rằng trước khi mua, trong khi mua và giai đoạn nào đó sau khi mua, sản phẩm, dịch vụ phải có đủ độ tin cậy làm thỏa mãn khách hàng và chiếm được lòng tin của họ. Các doanh nghiệp cần xây dựng chính sách đảm bảo chất lượng sao cho khách hàng tin vào hàng hóa của công ty mình hoặc xa hơn nữa là tin tưởng vào chất lượng của chính bản thân công ty, như vậy khách hàng sẽ yên tâm khi mua sản phẩm, dịch vụ mới.

Theo ISO9000, "*Đảm bảo chất lượng là toàn bộ hoạt động có kế hoạch và hệ thống được tiến hành trong hệ thống chất lượng được chứng minh là đủ mức cần thiết để tạo tin tưởng thỏa đáng rằng thực thể (đối tượng) sẽ thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu chất lượng. Đảm bảo chất lượng bao gồm cả đảm bảo chất lượng trong nội bộ lẫn đảm bảo chất lượng với bên ngoài*".

Đảm bảo chất lượng bao gồm mọi việc từ lập kế hoạch sản phẩm cho đến khi làm ra nó, bảo dưỡng, sửa chữa và tiêu dùng. Vì thế các hoạt động đảm bảo chất lượng cần được xác định rõ ràng, điều gì cần làm ở mỗi giai đoạn để đảm bảo được chất lượng trong suốt đời sống của sản phẩm.

Đảm bảo chất lượng không những bao gồm mọi hoạt động về kiểm tra chất lượng bên trong các phòng ban, mà còn giữa các phòng ban với nhau. Điều này đòi hỏi các doanh nghiệp phải đổi mới cơ cấu tổ chức từ quản trị theo chức năng sang quản trị theo chức năng chéo nhằm hướng mọi nỗ lực của các thành viên vào việc thực hiện mục tiêu chung

của doanh nghiệp là thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của người tiêu dùng và thu được lợi nhuận.



Sơ đồ 8.3: Hai kênh quản trị, chức năng và chức năng chéo

Hệ thống đảm bảo chất lượng.

Hệ thống ISO 9000

Tiêu chuẩn ISO9000 do ủy ban ISO/TC176 soạn thảo trong 5 năm ấn hành đầu tiên vào năm 1987, chỉnh lý lần 1 vào năm 1994, lần 2 vào tháng 12 năm 2000.

Hệ thống này ra đời xuất phát từ yêu cầu khách quan của thực tiễn kinh doanh trên thế giới. Đảm bảo chất lượng phải thể hiện được những hệ thống quản lý chất lượng đó và chứng tỏ rằng các chứng cứ cụ thể chất lượng đã đạt được của sản phẩm. Mặt khác, khái niệm đảm bảo chất lượng không giống nhau ở các nước, vì vậy ISO ban hành tiêu chuẩn ISO9000 để đưa ra yêu cầu chung nhất cho các nước.

Các tiêu chuẩn trong bộ ISO9000 mô tả là các yếu tố mà một hệ thống chất lượng nên có nhưng không mô tả cách thức mà một tổ chức cụ thể thực hiện các yếu tố này, ISO9000 không nhằm mục tiêu đồng nhất hóa các hệ thống chất lượng, vì mỗi hệ thống quản lý của một tổ chức bị chi phối bởi mục đích, sản phẩm và thực tiễn cụ thể của tổ chức đó. Do vậy, hệ thống chất lượng cũng rất khác nhau giữa tổ chức này với tổ chức kia.

ISO9000 đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản lý chất lượng: chính sách và chỉ đạo về chất lượng, nhu cầu thị trường, thiết kế và triển khai sản phẩm, cung ứng, kiểm soát thị trường, bao gói, phân phối, dịch vụ sau khi bán, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo... ISO9000 là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng tốt nhất đã được thực hiện trong nhiều quốc gia.

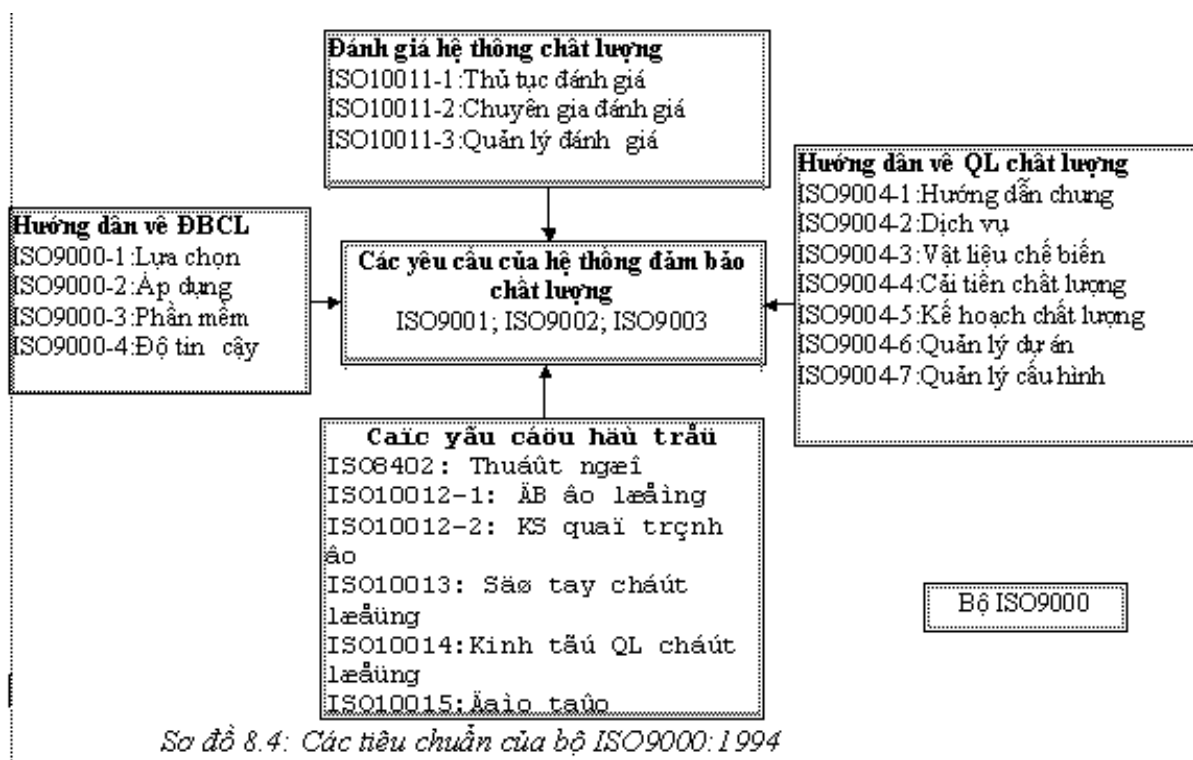
Trong môi trường kinh doanh ngày nay, giấy chứng nhận ISO9000 được xem như là giấy thông hành để xâm nhập vào thị trường thế giới. Tuy rằng việc chấp nhận và áp dụng tiêu chuẩn ISO9000 là tự nguyện song dưới áp lực của thị trường, các doanh

nghiệp nhận thức được rằng việc áp dụng tiêu chuẩn này là lẽ sống còn của mỗi doanh nghiệp.

Có 3 lý do chính mà các doanh nghiệp đưa ra khi chấp nhận tiêu chuẩn ISO9000 như sau:

Thứ nhất: Do yêu cầu khách hàng hay yêu cầu cạnh tranh của thị trường, cần phải thiết lập hệ thống đảm bảo chất lượng theo ISO9000. Tuy nhiên, ISO9000 không phải là vũ khí dễ dàng trang bị để chiến đấu trên thị trường, cũng không phải là sổ tay các qui định kỹ thuật có thể mua được ở hiệu sách. Đó phải là tài liệu mô tả rõ rệt chính doanh nghiệp đang làm ăn ra sao, có đáng tin nhiệm không, mà lại do chính doanh nghiệp viết ra và được người thứ ba xác nhận. Nó phải nêu lên được cách làm, cách kiểm tra, cách giải quyết các vấn đề chất lượng sản phẩm làm ra, những ai cung cấp nguyên vật liệu cho doanh nghiệp, họ làm ăn ra sao, có đáng tin cậy không. Tất cả các điều trên phải được chuyên gia đánh giá kiểm tra xem thực tế có đúng như vậy không, đúng như thế nào?

Thứ hai: Chính doanh nghiệp thấy cần phải làm theo chiến lược chất lượng của mình, vì rằng không thể kiểm tra hết được mà phải có sự tin cậy, đảm bảo có cơ sở ngay từ đầu bằng các hệ thống. Và chính qua việc đảm bảo đó, người quản lý mới tin chắc vào các nhân viên của mình ở các hệ thống. Đảm bảo chất lượng bằng ISO9000 làm nhẹ công việc quản lý chất lượng để tập trung vào nâng cao chất lượng.



Sơ đồ 8.4: Các tiêu chuẩn của bộ ISO9000:1994

Thứ ba: Theo sự bắt buộc của luật lệ mỗi nước, ví dụ luật về an toàn điện, luật an toàn thực phẩm, luật về xây dựng... nếu không theo luật thì không được, mà cách theo tốt

nhất là xây dựng hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo chất lượng theo các luật lệ đó. Bộ tiêu chuẩn ISO9000:1994 gồm 24 tiêu chuẩn khác nhau được chia thành 5 nhóm lớn như sau:

- Các yêu cầu của hệ thống chất lượng: gồm các tiêu chuẩn ISO9001, ISO9002 và ISO9003.

- Các tiêu chuẩn hướng dẫn về đảm bảo chất lượng ISO9000-1, ISO9000-2, ISO9000-3, ISO9000-4.

- Các tiêu chuẩn hướng dẫn về quản lý chất lượng ISO9004-1, ISO9004-2, ISO9004-3, ISO9004-4, ISO9004-5, ISO9004-6, ISO9004-7.

- Các tiêu chuẩn đánh giá hệ thống chất lượng ISO10011-1, ISO10011-2, ISO10011-3

Các tiêu chuẩn hỗ trợ ISO8402, ISO10012-1, ISO10012-2, ISO10013, ISO10014, ISO10015, ISO10016. Quá trình toàn cầu hóa với những thay đổi nhanh chóng về công nghệ và thị trường, đòi hỏi các doanh nghiệp phải có khả năng cạnh tranh quốc tế, ngay cả khi mục tiêu thị trường của họ là nội địa. Sự ra đời của phiên bản 2000 của tiêu chuẩn ISO 9000 không phải là chuyện đặc biệt, bởi lẽ, trên thực tế, tất cả các tiêu chuẩn của ISO đều được xem xét lại sau 5 năm áp dụng để đảm bảo rằng chúng vẫn còn thích hợp với trình độ phát triển hiện tại. Thực tế cho thấy việc đầu tư cho hệ thống quản lý chất lượng đã mang lại hiệu quả thực sự về mặt tổ chức, điều hành, thương mại cũng như nâng cao chất lượng của sản phẩm, dịch vụ. Trong quá trình áp dụng, người ta cũng nhận ra rằng cấu trúc và yêu cầu cụ thể của các tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003:1994 chỉ thuận lợi cho việc quản lý chất lượng của các đơn vị sản xuất, khó áp dụng cho các tổ chức dịch vụ, khó gắn nó với hệ thống quản lý chung, với hệ thống quản lý môi trường, nếu có.

Việc soát xét và ban hành phiên bản *ISO 9000:2000* sẽ đem lại nhiều lợi ích, đồng thời là những thách thức mới cho các doanh nghiệp, tổ chức, các chuyên gia, nhà quản lý.....

Tiêu chuẩn *ISO 9000:2000* bàn về những khái niệm và định nghĩa cơ bản thay thế cho tiêu chuẩn các thuật ngữ và định nghĩa (ISO 8402) và tất cả các tiêu chuẩn ISO hướng dẫn cho từng ngành cụ thể.

Tiêu chuẩn *ISO 9001:2000* sẽ thay thế cho các tiêu chuẩn *ISO 9001*, *ISO 9002*, và *ISO 9003:1994* đưa ra các yêu cầu trong hệ thống quản lý chất lượng. là tiêu chí cho việc xây dựng, áp dụng và đánh giá hệ thống quản lý chất lượng.

Vai trò của ISO 9001:2000 trong các bộ tiêu chuẩn không hề thay đổi nhưng một số nội dung được đưa thêm và đặc biệt cấu trúc của tiêu chuẩn đã thay đổi hoàn toàn. Tiêu

chuẩn cũ gồm 20 điều khoản riêng biệt không thể hiện rõ và dễ hiểu cho người sử dụng chúng. Tiêu chuẩn mới gồm 8 điều khoản với nội dung dễ hiểu và logic hơn. Trong đó 4 điều khoản cuối đưa ra các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng cần được xây dựng, áp dụng và đánh giá.

Tiêu chuẩn *ISO 9004:2000* là một công cụ hướng dẫn cho các doanh nghiệp muốn cải tiến và hoàn thiện hơn nữa hệ thống chất lượng của mình sau khi đã thực hiện *ISO 9001:2000*. Tiêu chuẩn này không phải là các yêu cầu kỹ thuật; do đó, không thể áp dụng để được đăng ký hay đánh giá chứng nhận và đặc biệt không phải là tiêu chuẩn điển giải *ISO 9001:2000*.

Tiêu chuẩn *ISO 19011:2000* nhằm hướng dẫn đánh giá cho hệ thống quản lý chất lượng cũng như hệ thống quản lý môi trường và sẽ thay thế tiêu chuẩn cũ *ISO 10011:1994*.

Trước đây, doanh nghiệp có thể lựa chọn giữa *ISO 9001*; *ISO 9002*; *ISO 9003* tùy thuộc vào đặc điểm sản xuất kinh doanh và nhu cầu quản lý của họ. Nhưng đối với phiên bản mới, doanh nghiệp chỉ có một lựa chọn *ISO 9001:2000*; trong đó doanh nghiệp có thể loại trừ bớt một số điều khoản không áp dụng cho hoạt động của họ. Việc miễn trừ đó phải đảm bảo không ảnh hưởng đến năng lực, trách nhiệm và khả năng cung cấp sản phẩm /dịch vụ thỏa mãn nhu cầu khách hàng cũng như các yêu cầu khác về luật định. Các điểm miễn trừ chỉ được phép nằm trong điều khoản 7 liên quan đến quá trình sản xuất của doanh nghiệp.

So với phiên bản cũ, phiên bản mới có những thay đổi chính sau đây:

- Khái niệm sản phẩm và/hay dịch vụ được định nghĩa rõ ràng. Trong phiên bản cũ khái niệm này chỉ được hiểu ngầm.

- Đưa vào khái niệm tiếp cận quá trình và được coi là một trong những nguyên tắc cơ bản của quản lý chất lượng. Tất cả hoạt động chuyển đổi yếu tố đầu vào thành yếu tố đầu ra được coi là một quá trình. Để hoạt động có hiệu quả, doanh nghiệp phải biết nhận dạng và điều hành nhiều quá trình liên kết nhau.

- Số lượng qui trình yêu cầu giảm còn 6, bao gồm:

- + Năm vững công tác tài liệu
- + Năm vững việc lưu trữ hồ sơ, văn thư.
- + Công tác đánh giá nội bộ.
- + Năm vững những điểm không phù hợp.

+ Hoạt động khắc phục

+ Hoạt động phòng ngừa.

- Chú trọng đến khách hàng. Tiêu chuẩn này hướng hoàn toàn vào khách hàng. Mục tiêu của nó là định hướng hoạt động của doanh nghiệp vào khách hàng và nhắm tới việc thỏa mãn khách hàng.

- Thích ứng tốt hơn với những dịch vụ. Tiêu chuẩn được viết lại để phù hợp hơn với việc áp dụng trong lĩnh vực dịch vụ.

- Thay thế hoàn toàn cho ISO 9001. ISO 9002 và ISO 9003:1994.

Tương thích với ISO 14000. *ISO 9001:2000* đã được dự kiến để tương thích với những hệ thống quản lý chất lượng khác được công nhận trên bình diện quốc tế. Nó cũng phối hợp với ISO 14001 nhằm cải thiện sự tương thích giữa 2 tiêu chuẩn này tạo dễ dàng cho các doanh nghiệp.

- Tính dễ đọc: nội dung của tiêu chuẩn đã được đơn giản hóa, dễ đọc nhằm tạo sự dễ dàng cho người sử dụng.

- Cuối cùng, tiêu chuẩn này nhấn mạnh đến việc không ngừng hoàn thiện.

Tổ chức UNIDO có làm một cuộc điều tra đối với các doanh nghiệp ở châu Âu, Á Phi và Mỹ La Tinh thì thấy các lý do mà doanh nghiệp đưa ra để áp dụng hệ thống ISO9000 theo thứ tự như sau:

- * Đáp ứng được yêu cầu của khách hàng ngoài nước.
- * Xóa bỏ các rào cản trong thương mại.
- * Gia tăng thị phần.
- * Cải thiện hiệu năng nội bộ.
- * Nhiều đối thủ cạnh tranh đã áp dụng.
- * Kết hợp được với TQM (quản lý chất lượng toàn bộ)
- * Đáp ứng được yêu cầu của khách hàng trong nước.
- * Nâng cao tinh thần làm việc và tình cảm của nhân viên đối với công ty.
- * Củng cố uy tín lãnh đạo.

* Chứng tỏ sự tuân thủ pháp luật của doanh nghiệp.

Doanh nghiệp nào được bên thứ 3 công nhận đạt tiêu chuẩn ISO9000 sẽ thu được những lợi ích sau:

- Bên mua hàng hóa dịch vụ hoặc bỏ thầu miễn giảm việc thử nghiệm lại sản phẩm.
- Xuất khẩu và trúng thầu dễ dàng đối với đối tác nước ngoài.
- Có một hệ thống tin cậy trong việc bán hàng giữa các doanh nghiệp cũng như giữa các quốc gia.
- Dễ được các thị trường khó tính chấp nhận, đặc biệt cho các sản phẩm có liên quan đến sức khỏe, an ninh và môi trường.

Tóm lại muốn hội nhập vào thị trường thế giới, các doanh nghiệp phải có ngôn ngữ tương đồng với nhau và ISO9000 là một trong những ngôn ngữ đó. Hiện nay, vẫn còn không ít người ngộ nhận ISO9000 là một loại tiêu chuẩn chất lượng của sản phẩm. Không phải thế, ISO9000 là một hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho đơn vị để cải tiến công tác quản trị cho phù hợp, trên cơ sở đó đảm bảo việc thực hiện cam kết chất lượng sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng.

Một ngộ nhận khác, cũng không nhỏ, là cho rằng áp dụng ISO 9000 doanh nghiệp cần phải đổi mới máy móc thiết bị và công nghệ, thật ra đôi khi cũng cần thiết nhưng không phải tất cả. ISO9000 tác động vào hệ thống quản trị, có nghĩa là tác động đến con người và thông qua con người. Và như thế, một lần nữa cho thấy rằng ISO9000 không phải là vật bảo chứng cho sản phẩm chất lượng cao - mà nó chỉ bảo đảm sản phẩm được sản xuất ra đúng với mức chất lượng đã xác định trong mọi lô hàng.

Một nguyên tắc ngắn gọn của ISO 9000 là "viết ra những công việc mình làm và chỉ làm những gì đã viết", các doanh nghiệp có trình độ công nghệ, máy móc thiết bị khác nhau để có thể áp dụng hệ thống ISO9000, mỗi doanh nghiệp phải rà soát, thiết lập các văn bản ghi rõ chính sách chất lượng, qui trình sản xuất, hướng dẫn công việc... và đảm bảo mọi người thực hiện đúng những điều đã được qui định không được làm tùy tiện, cảm tính, tùy hứng hoặc theo trí nhớ mỗi người.

Việt Nam biết đến ISO 9000 từ những năm 90 song thời gian đầu ít người quan tâm về nội dung ra sao, áp dụng thế nào. kể cả người làm công tác quản lý lẫn các doanh nhân. Dần dần, dưới tác động của quá trình đổi mới kinh tế, sức ép của thị trường đang mở cửa, sự năng động của doanh nghiệp trong điều kiện cạnh tranh và nỗ lực của cơ quan quản lý đã thúc đẩy quá trình xây dựng và áp dụng ISO 9000 trong doanh nghiệp. Thời gian đầu, do lợi thế về nhiều mặt, các doanh nghiệp có vốn nước ngoài đã đi đầu trong hoạt động này. Về sau, các doanh nghiệp khác, do chịu sức ép của thị trường, đồng thời nhận thức được sự cần thiết và lợi ích của ISO 9000 nên đã tích cực vào cuộc. Việc

xây dựng và áp dụng ISO 9000 đã được triển khai ở 12 lĩnh vực sản xuất (thực phẩm đồ uống, dệt sợi may, giấy, than và hóa dầu, hóa chất, dược phẩm, cao su-nhựa, vật liệu xây dựng, kim loại, máy và thiết bị, thiết bị điện và quang học, các sản phẩm chưa được xếp loại khác); 6 lĩnh vực kinh doanh dịch vụ (xây dựng, thương mại, vận tải, thông tin, dịch vụ kỹ thuật và các dịch vụ khác chưa xếp loại) và gần đây đã phát triển sang lĩnh vực quản lý hành chính như là biện pháp quan trọng để thực hiện mục tiêu cải cách hành chính.

Tuy nhiên, cần lưu ý rằng, ISO 9000 không phải là cây đũa thần giải quyết được mọi vấn đề trong sản xuất kinh doanh. Tạo được nề nếp tổ chức hoạt động theo các tiêu chí của ISO 9000 là hết sức cần thiết, song duy trì và phát triển nó mới thực sự quan trọng. Một trong những yêu cầu cơ bản của *ISO 9000:2000* chính là đòi hỏi có sự cải tiến liên tục hệ thống chất lượng của mỗi doanh nghiệp.

Với xu thế hội nhập vào nền kinh tế khu vực và thế giới, các doanh nghiệp đứng trước những cơ hội to lớn và những thách thức gay gắt. Để cạnh tranh thắng lợi, doanh nghiệp không còn cách nào khác là phải nâng cao năng suất và chất lượng sản phẩm. Năng suất và chất lượng là hai mặt của vấn đề cạnh tranh. Cải tiến chất lượng chính là con đường ngắn nhất và bền vững nhất dẫn đến việc nâng cao năng suất. Cùng với việc đầu tư chiều sâu về kỹ thuật, công nghệ; mở rộng sản xuất; việc áp dụng thành công các thành tựu tiên tiến của khoa học quản lý trên cơ sở các tiêu chí của ISO 9000 sẽ giúp các doanh nghiệp Việt Nam rút ngắn dần khoảng cách với khu vực và thế giới.

Hệ thống TQM.

Hệ thống TQM là một hệ thống quản lý chất lượng toàn diện. Xuất phát từ kinh nghiệm thực tiễn, người ta đúc kết thành một kỹ thuật hướng dẫn cách thức làm sao để cải tiến trong công việc hàng ngày và cả trong việc thực hiện kế hoạch trung và dài hạn.

Theo Histoshi Kume: "TQM là một dụng pháp quản trị đưa đến thành công, tạo thuận lợi cho sự tăng trưởng bền vững của một tổ chức (một doanh nghiệp) thông qua việc huy động hết tất cả tâm trí của tất cả các thành viên nhằm tạo ra chất lượng một cách kinh tế theo yêu cầu khách hàng.

Theo *ISO 9000*: "TQM là cách quản trị một tổ chức (một doanh nghiệp) tập trung vào chất lượng, dựa vào sự tham gia của các thành viên của nó nhằm đạt được sự thành công lâu dài nhờ vào việc thỏa mãn khách hàng và đem lại lợi ích cho các thành viên của tổ chức đó và cho xã hội"

Mục tiêu chính của TQM là làm sao cho sản phẩm và dịch vụ được thực hiện với chất lượng tốt đồng thời phải giảm chi phí sản xuất, tăng năng suất lao động rút ngắn thời gian giao hàng, giao hàng đúng lúc... Điều này cũng có nghĩa là TQM hướng tới

đảm bảo 3 chữ P của chất lượng một cách tốt nhất thông qua nỗ lực của tất cả mọi thành viên trong tổ chức.

Nói chung, TQM trình bày một tập hợp các nguyên tắc nhằm nâng cao chất lượng bằng cách động viên toàn bộ các thành viên không phân biệt trực tiếp hay gián tiếp sản xuất, công nhân, cán bộ hay lãnh đạo các cấp trong doanh nghiệp. Các nguyên tắc này có thể tóm lược như sau:

- Chính khách hàng mới là người định ra chất lượng và nhu cầu của khách hàng là tối thượng

- Lãnh đạo cao nhất trong doanh nghiệp phải làm người lãnh đạo thực hiện chất lượng

- Chất lượng là vấn đề chiến lược phải được đặt ưu tiên trên hàng đầu khi lập kế hoạch

- Chất lượng là trách nhiệm của mọi thành viên ở mọi cấp bậc trong doanh nghiệp mọi người phải đồng tâm hiệp lực để giải quyết vấn đề chất lượng.

- Các chức năng trong doanh nghiệp phải tập trung vào việc cải thiện liên tục chất lượng để hoàn thành mục tiêu chiến lược của doanh nghiệp.

Việc giải quyết các trục trặc và nâng cao liên tục chất lượng phải dựa vào việc sử dụng phương pháp kiểm soát chất lượng bằng thống kê (SQC) vào áp dụng vòng tròn Deming

² Giáo dục đào tạo là nền tảng cho việc cải tiến chất lượng liên tục...

Hệ thống chất lượng Q.Base.

Cùng với sự phát triển nhanh chóng của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO9000, một vấn đề nảy sinh là các doanh nghiệp vừa và nhỏ gặp khá nhiều khó khăn trong việc áp dụng tiêu chuẩn này, đặc biệt là về mặt chi phí.

Telare - tổ chức chứng nhận chất lượng hàng đầu của New Zealand, sau khi nghiên cứu thị trường đã đưa ra hệ thống quản lý chất lượng vẫn sử dụng các nguyên tắc cơ bản của tiêu chuẩn ISO9000 (chủ yếu là ISO9002 và ISO9003) nhưng đơn giản và dễ áp dụng hơn. Hệ thống này, bao gồm những yêu cầu cơ bản mà bất kỳ doanh nghiệp nào cũng cần phải có để đảm bảo giữ được lòng tin đối với khách hàng về chất lượng sản phẩm hoặc về dịch vụ, gọi tắt là Q.Base.

Trong một số vấn đề, hệ thống Q.Base không đi sâu như ISO9000, mà đòi hỏi những yêu cầu tối thiểu cần có, từng doanh nghiệp có thể phát triển từ hệ thống Q.Base lên cho phù hợp với yêu cầu của ISO9000. Hệ thống Q.Base rất linh hoạt, từng doanh nghiệp có

thể vận dụng theo điều kiện cụ thể của mình và là công cụ rất cần thiết cho lãnh đạo các doanh nghiệp nhỏ và vừa không chỉ trong công tác quản lý chất lượng.

Hệ thống Q.Base là tập hợp các kinh nghiệm quản lý chất lượng đã được thực thi tại New Zealand và một số quốc gia khác như Đan Mạch, Australia, Canada, Thụy Điển. Q.Base đề cập đến các lĩnh vực chủ yếu trong quản trị chất lượng, chính sách chỉ đạo về chất lượng, xem xét hợp đồng với khách hàng, quá trình cung ứng, kiểm soát nguyên vật liệu, kiểm soát quá trình, kiểm soát thành phẩm, xem xét đánh giá nội bộ, kiểm soát tài liệu, đào tạo, cải tiến chất lượng.

Việt Nam đã được Telare cho phép sử dụng hệ thống Q.Base từ tháng 11/95 và ngày 7/6/96, ban lãnh đạo 2 cơ quan Telara New Zealand và Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng Việt Nam đã chính thức ký văn bản về việc này. Ngoài ra, Telare cũng đang xem xét cho phép Philippines, Indonesia và Brunei sử dụng tiêu chuẩn Q.Base.

Hệ thống Q.Base tuy chưa phải là tiêu chuẩn quốc tế như ISO9000, nhưng đang được thừa nhận rộng rãi làm chuẩn mực để chứng nhận các hệ thống đảm bảo chất lượng. Q.Base sử dụng chính các nguyên tắc của ISO9000 nhưng đơn giản và dễ áp dụng hơn, đặc biệt phù hợp với các doanh nghiệp nhỏ và vừa đang bước đầu hình thành hệ thống quản lý chất lượng.

Q.Base có đầy đủ những yếu tố cơ bản của một hệ thống chất lượng, giúp doanh nghiệp kiểm soát được các lĩnh vực chủ chốt trong hoạt động của mình. Nó tập trung vào việc phân công trách nhiệm và giao quyền hạn, khiến cho mọi thành viên chịu trách nhiệm về hành động của mình.

Sau khi đã thực hiện các yêu cầu của hệ thống Q.Base, doanh nghiệp có thể thêm các qui định mà doanh nghiệp cần thiết và có thể mở rộng dần dần đến thỏa mãn mọi yêu cầu của ISO9000. Hệ thống Q.Base rất linh hoạt và không mâu thuẫn với các hệ thống quản trị chất lượng khác như ISO9000 hay TQM và rất có ích cho những doanh nghiệp cung ứng cho các công ty lớn hơn đã có giấy công nhận ISO9000.

Một cách tổng quát, hệ thống Q.Base được áp dụng trong các trường hợp:

? Hướng dẫn để quản lý chất lượng trong công ty, nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của mình, thực hiện các yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm một cách tiết kiệm nhất.

? Theo hợp đồng giữa công ty và khách hàng (bên thứ nhất và bên thứ hai) khi khách hàng đòi hỏi. Doanh nghiệp phải áp dụng mô hình đảm bảo chất lượng theo Q.Base để có thể cung cấp sản phẩm đáp ứng.

? Chứng nhận của bên thứ 3: Hệ thống đảm bảo chất lượng của công ty được tổ chức chứng nhận đánh giá và cấp chính thức.

Giải thưởng chất lượng của Việt Nam.

Để khuyến khích các tổ chức sản xuất kinh doanh, dịch vụ, các tổ chức nghiên cứu triển khai khoa học công nghệ nâng cao chất lượng hoạt động, tạo ra nhiều sản phẩm có chất lượng cao, bộ khoa học công nghệ và môi trường đã quyết định đặt "giải thưởng chất lượng" để xét tặng hàng năm cho các đơn vị có nhiều thành tích về chất lượng.

Giải thưởng chất lượng Việt Nam được thành lập nhằm thúc đẩy mọi tổ chức nâng cao tính cạnh tranh bằng cách so sánh với những tiêu chuẩn được công nhận trên phạm vi quốc tế.

Giải thưởng chất lượng Việt Nam bao gồm 7 tiêu chuẩn được tham khảo từ các hệ thống chất lượng quốc tế nhằm khuyến khích các tổ chức tăng cường việc áp dụng TQM và tiên tiến được cấp giấy chứng nhận ISO9000.

Bảy tiêu chuẩn về chất lượng Việt Nam gồm:

đạo	1.	Vai	trò	của	lãnh	90 điểm
	2.	Thông tin và phân tích dữ liệu				75 điểm
lược	3.	Định	hướng		chiến	55 điểm
	4.	Phát triển và quản lý nguồn nhân lực				140 điểm
140 điểm	5.	Quản lý chất lượng quá trình				
	6.	Các kết quả về chất lượng và	kinh doanh			250 điểm
	7.	Thỏa mãn yêu cầu của khách hàng				250 điểm
cộng:					Tổng	1.000 điểm

Giải thưởng gồm 2 loại : Giải vàng: xét trong phạm vi cả nước

Giải bạc: xét trong tỉnh, thành phố.

Một số hệ thống khác.

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points).

Đây là tiêu chuẩn kỹ thuật kiểm tra thực phẩm do Viện Hàn Lâm khoa học thực phẩm Mỹ nghiên cứu, cho ra đời năm 1971 và sau 16 năm kiểm nghiệm đã đưa vào sử dụng tại Mỹ. Hiện nay nó đã được nhiều nước và các tổ chức trên thế giới công nhận và áp dụng. Liên Hiệp Quốc chọn HACCP làm tiêu chuẩn thanh tra quốc tế về thực phẩm, EU công nhận HACCP làm tiêu chuẩn thực phẩm của mình. Nội dung của HACCP thực chất là hệ thống kiểm tra chất lượng sản phẩm chặt chẽ, hiệu quả. Gồm 12 đối tượng được coi là điểm nóng để liên tục được kiểm tra theo dõi thường xuyên: nguyên liệu, thành phẩm, phụ liệu, vật liệu bao gói, nhãn mác, các chất tẩy rửa diệt trùng, bôi trơn, nhà xưởng và các trang thiết bị vận hành, vệ sinh công nhân... để phát hiện và ngăn ngừa những điều kiện xấu xảy ra cho sản phẩm, tránh lây lan qua khâu khác.

Khi áp dụng hệ thống HACCP, doanh nghiệp phải xây dựng biểu đồ quá trình, xác lập các điểm kiểm soát tới hạn và những hành động khắc phục. Tất cả phải thể hiện bằng các tài liệu tương ứng và phải được thẩm tra xác nhận.

Hệ thống này có thể áp dụng xuyên suốt dây chuyền sản xuất thực phẩm; đem lại lòng tin cho người tiêu dùng về an toàn thực phẩm. Tiêu chuẩn HACCP đặc biệt có ý nghĩa đối với các doanh nghiệp kinh doanh hàng thủy sản, nhất là khi các doanh nghiệp này muốn bán hàng sang Nhật Bản, Châu Âu và Châu Mỹ.

GMP (Good Manufacturing Practice)

Hướng dẫn thực hành tốt sản xuất thuốc thuộc khối ASEAN (GMP) được triển khai lần đầu năm 1984 và được cuộc họp lần thứ 5 về hợp tác kỹ thuật trong lĩnh vực dược phẩm tổ chức tại Bangkok thông qua, và được sửa chữa lại năm 1988.

Tại cuộc họp lần thứ 13 của nhóm công tác về hợp tác kỹ thuật trong lĩnh vực dược phẩm của khối ASEAN, Indonesia với tư cách là nước điều hành GMP- ASEAN đã thành lập ban sửa đổi cho bản công bố lần 2. Do sự phát triển của khoa học kỹ thuật trong lĩnh vực dược phẩm, ban sửa đổi đã dự thảo sửa chữa và bổ sung cho lần xuất bản mới, bao gồm cả việc chấp nhận qui chế và hướng dẫn sử dụng dược phẩm của MCA 1993, qui chế liên bang FDA, GMP của Australia cho các sản phẩm trị liệu, có tham khảo hệ thống chứng nhận của WHO đối với các dược phẩm trong thị trường quốc tế, cũng như GMP quốc tế và các quốc gia khác.

Nhằm góp phần thúc đẩy việc thực hiện chính sách quốc gia về thuốc của Việt Nam, ngày 9/9/96, Bộ y tế đã quyết định chính thức áp dụng GMP - ASEAN tại Việt Nam.

Mục đích của GMP là để đảm bảo một cách chắc chắn rằng sản phẩm được sản xuất ra một cách ổn định, đạt chất lượng qui định, hợp với mục đích sử dụng đã đề ra. GMP đề cập đến mọi khía cạnh của việc sản xuất và kiểm tra chất lượng thuốc mà doanh nghiệp phải tuân theo.

Các yêu cầu này tương đồng, dù mức độ có khác nhau, với các yêu cầu trong lĩnh vực sản xuất của tiêu chuẩn ISO9000 vì thế doanh nghiệp có thể mở rộng để chuyển từ việc áp dụng GMP sang ISO9000 một cách nhanh chóng.

Tiêu chuẩn GMP gồm 10 chương: qui định chung, nhân sự, nhà xưởng, thiết bị, hệ thống vệ sinh, sản xuất, kiểm tra chất lượng, tự thanh tra, xử lý sản phẩm thu hồi, khiếu nại của các dược phẩm bị trả lại và tài liệu. Ngoài ra còn có các phụ lục về sản xuất sản phẩm sinh học, sản xuất sản phẩm gas, sản xuất bình xịt phân liều áp suất, sản xuất các chế phẩm y học từ máu người hoặc thành phẩm của máu.

Nhiều doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực dược phẩm của Việt Nam đã áp dụng được tiêu chuẩn này và nâng cao chất lượng sản phẩm sản xuất, dịch vụ của họ. Trong số đó, xí nghiệp liên hiệp dược Hậu Giang đã tiến lên đạt được giấy chứng nhận ISO9002

ISO14000

Các tiêu chuẩn ISO14000 được xây dựng dựa trên nguyên tắc đơn giản: việc quản lý môi trường càng được hoàn thiện thì tác động đối với môi trường cũng ngày càng được hoàn thiện, hiệu quả càng cao và thu hồi vốn đầu tư càng nhanh.

Các tiêu chuẩn ISO14000 miêu tả được những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý môi trường hữu hiệu, bao gồm việc xây dựng một chính sách về môi trường, xác định các mục đích và mục tiêu chương trình thực hiện để đạt mục tiêu, giám sát và đánh giá tính hiệu quả của nó, kiểm tra và điều chỉnh hệ thống và cải thiện tác động đối với môi trường.

Việc áp dụng ISO14000 đối với doanh nghiệp ngày càng bức bách hơn khi môi trường đang trở thành vấn đề toàn cầu và mọi người ngày càng quan tâm nhiều hơn đối với vấn đề môi trường.

Ngày nay, nhiều doanh nghiệp có xu hướng áp dụng cùng một lúc ISO9000 và ISO14000 để tận dụng các lợi thế về chi phí cho việc xin cấp giấy chứng nhận.