



TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN
KHOA THƯƠNG MẠI VÀ KINH TẾ QUỐC TẾ

ĐỊNH MỨC KINH TẾ KỸ THUẬT- CƠ SỞ CỦA QUẢN TRỊ KINH DOANH

cuu duong than cong. com

Người biên soạn: PGS.TS. PHAN TẾ UYÊN



Chương IX: Quản lý chất lượng theo ISO - 9000

I. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

Chương IX: Quản lý chất lượng theo ISO - 9000

I. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng

1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng

2. Yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng

I. Khái quát về hệ thống quản lý chất l- ợng

1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất l- ợng

a. Khái niệm

Theo ISO 9000: 2000, thì "Hệ thống quản lý chất l- ợng là hệ thống quản lý để chỉ đạo và quản lý một tổ chức vì mục tiêu chất l- ợng". Hệ thống quản lý chất l- ợng bao gồm nhiều bộ phận hợp thành và giữa các bộ phận hợp thành đó có quan hệ mật thiết với nhau nh- : *cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, quy trình và các nguồn lực để thực hiện quản lý chất l- ợng.*

I. Khái quát về hệ thống quản lý chất lượng

1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng

- ***b. Vai trò của hệ thống quản lý chất lượng***

- Bảo đảm sản phẩm và dịch vụ thoả mãn các yêu cầu của khách hàng
- Duy trì các tiêu chuẩn mà doanh nghiệp đạt được một cách thành công
- Cải tiến tiêu chuẩn trong những lĩnh vực cần thiết;
- Kết hợp hài hoà các chính sách và việc thực hiện của tất cả các bộ phận phòng
- Nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống
- Tập trung quan tâm đến chất lượng SP, DV
- Bảo đảm sản phẩm và dịch vụ được phân phối đúng lúc
- Giảm chi phí hoạt động

1. Khái quát về hệ thống quản lý chất l- ợng

2. Yêu cầu của hệ thống quản lý chất l- ợng

- Xác định rõ SP, DV cùng với quy định kỹ thuật đảm bảo yêu cầu của khách hàng .
- Các yếu tố kỹ thuật, quản trị và con người ảnh hưởng đến chất lượng phải được thực hiện theo kế hoạch
- Xác định trình tự và mối t- ơng tác của các quá trình
- Xác định các chuẩn mực, ph- ơng pháp cần thiết nhằm đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình có hiệu lực.
- Đảm bảo sự sẵn có của các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ hoạt động tác nghiệp và giám sát các quá trình.
- Đo l- ờng, theo dõi và phân tích các quá trình.
- Thực hiện các biện pháp cần thiết để đạt đ- ợc kết quả của dự định và cải tiến liên tục.
- Cần xây dựng và công bố các văn bản của hệ thống quản lý chất l- ợng nh- : chính sách chất l- ợng; các mục tiêu chất l- ợng; sổ tay chất l- ợng; các thủ tục; các hồ sơ và các tài liệu cần thiết khác....

(tt) Một hệ thống quản lý chất lượng trong một doanh nghiệp phải mô tả được các quá trình được áp dụng và kiểm soát phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL

- *HTQLCL được thực hiện nhờ các quá trình, các quá trình tồn tại trong hệ thống*
- *Để hệ thống chất lượng có hiệu lực cần áp dụng các quá trình và trách nhiệm, quyền hạn, thủ tục cùng các nguồn lực kèm theo*
- *Để hệ thống chất lượng có hiệu quả cần đặt ra câu hỏi :*
 - *Các quá trình có các thủ tục văn bản nào để quản lý*
 - *Quá trình có được triển khai như văn bản không ?*
 - *Kết quả có mang lại như mong đợi không ?*

Chương IX: Quản lý chất lượng theo ISO - 9000

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

1. Nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9000

2. Đối tượng và các trường hợp áp dụng ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000

4. Lợi ích của bộ tiêu chuẩn ISO 9000

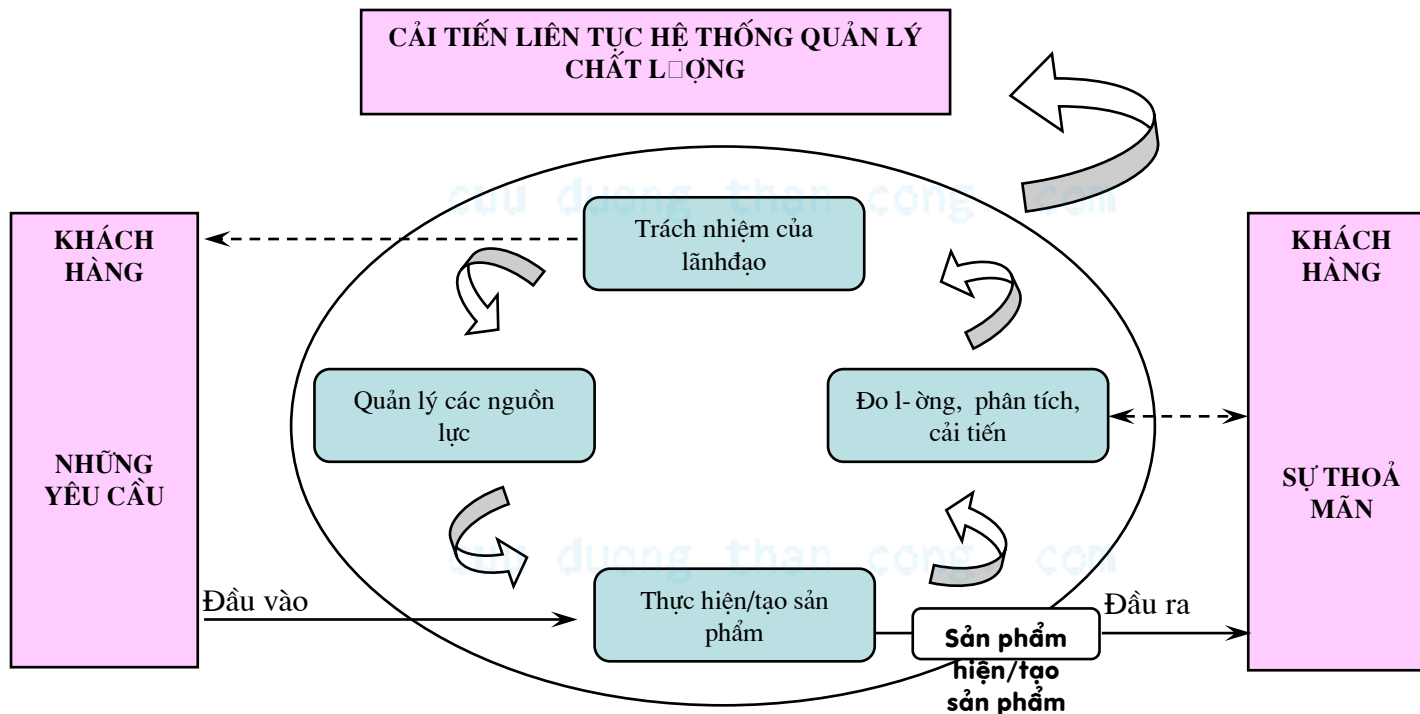
II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

1. Nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9000

- Nguyên tắc thứ nhất là định hướng khách hàng
- Nguyên tắc thứ hai là vai trò của lãnh đạo
- Nguyên tắc thứ ba đặt mọi người tham gia
- Nguyên tắc thứ tư tiếp cận theo quá trình
- Nguyên tắc thứ năm là có quan điểm hệ thống
- Nguyên tắc thứ sáu là cải tiến liên tục
- Nguyên tắc thứ bảy là quyết định phải dựa trên các sự kiện thực tế
- Nguyên tắc thứ tám là phát triển quan hệ hợp tác

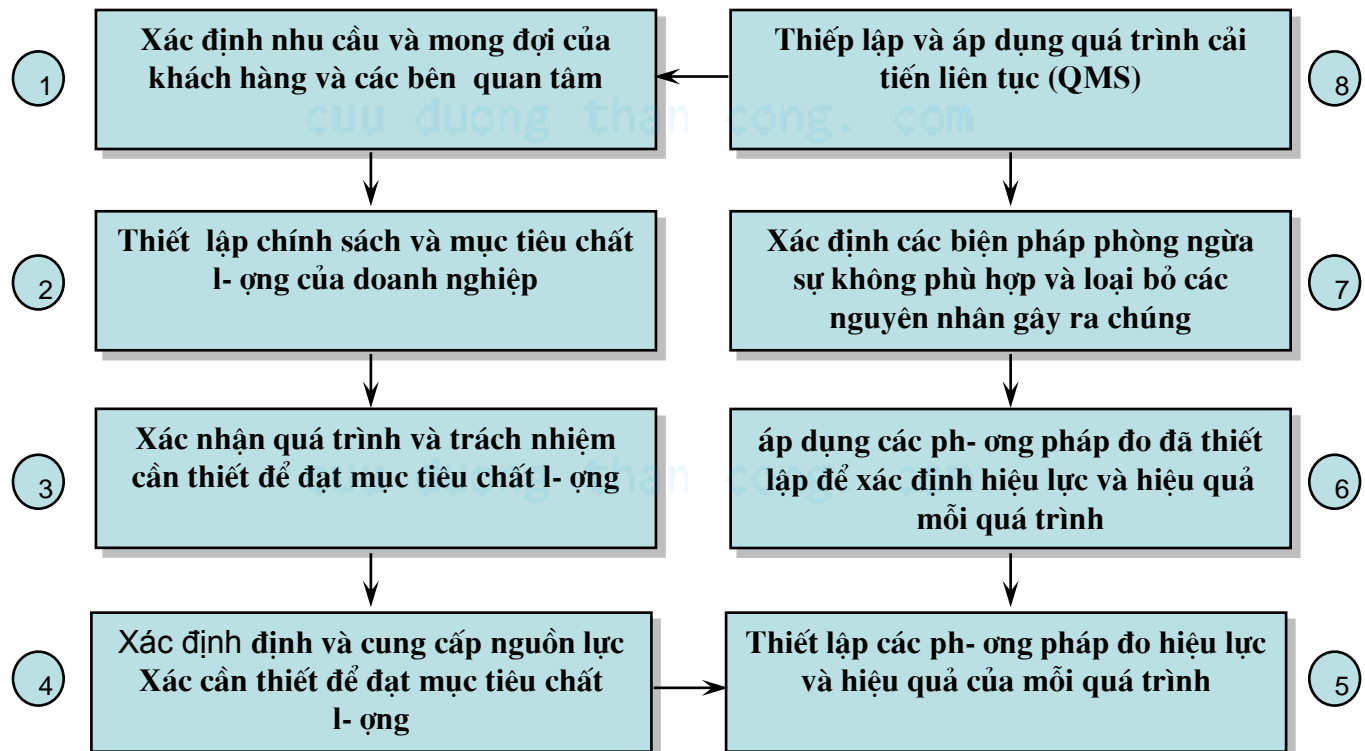
II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

- Mô hình tiếp cận quá trình theo hệ thống đối với quản lý*



II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

- Nguyên tắc thứ năm là có quan điểm hệ thống*



II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

2. Đối tượng và các trường hợp áp dụng ISO 9000

- Các doanh nghiệp, các tổ chức có mong muốn giành được lợi thế nhờ việc thực thi hệ thống quản lý chất lượng này.
- Các doanh nghiệp, các tổ chức mong muốn giành được sự tin tưởng từ các nhà cung cấp của họ.
- Những người sử dụng sản phẩm.
- Các doanh nghiệp đánh giá hoặc kiểm tra hệ thống quản lý chất lượng để xác định mức độ phù hợp của nó đối với bộ tiêu chuẩn ISO 9001
- Các tổ chức cung cấp dịch vụ tư vấn hoặc đào tạo về hệ thống quản lý chất lượng thích hợp cho doanh nghiệp đó

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000

Bộ tiêu chuẩn quốc tế ISO 9000 phiên bản **năm 1987** (viết là ISO 9000:1987) **là hệ thống tiêu chuẩn nhằm đảm bảo chất lượng của một tổ chức** (bao gồm cả các doanh nghiệp). *Chất lượng quản lý của một doanh nghiệp là cơ sở nền tảng để hình thành chất lượng sản phẩm và dịch vụ do doanh nghiệp cung ứng*

Lần sửa đổi thứ nhất của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là vào năm 1994 và phiên bản này có giá trị đến năm 2003 (tồn tại song song với phiên bản mới). Bộ tiêu chuẩn ISO 9000: 1994 đ- ợc phân định thành ba mô hình riêng biệt.

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000 (tiếp)

- *Mô hình 1 (ISO 9001)* áp dụng cho các doanh nghiệp liên quan đến thiết kế, triển khai sản xuất, lắp đặt và dịch vụ
- *Mô hình 2 (ISO 9002)* có thể áp dụng cho các doanh nghiệp liên quan đến sản xuất, lắp đặt và dịch vụ
- *Mô hình 3 (ISO 9003)* là mô hình bảo đảm chất lượng áp dụng cho các doanh nghiệp hoạt động, có liên quan đến kiểm tra, thử nghiệm và cuối cùng là bán sản phẩm

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000 (tiếp)

**-phiên bản mới (ISO 9000: 2000) chỉ còn 3 bộ tiêu
chuẩn**

ISO 9000, hệ thống quản lý chất lượng - cơ sở và thuật ngữ

ISO 9001, hệ thống quản lý chất lượng - các yêu cầu

*ISO 9004, hệ thống quản lý chất lượng - hướng dẫn
cải tiến hiệu quả hoạt động.*

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000 (tiếp)

- *Nh- vậy đối với phiên bản ấn hành năm 2000*
- *Các doanh nghiệp chỉ áp dụng mô hình ISO 9001*
- *ISO 9003. ISO 8402 về thuật ngữ và định nghĩa nay đ- ợc đề cập cùng với các nguyên tắc cơ bản trong ISO 9000: 2000*
- *ISO 9004 cũng đ- ợc điều chỉnh lại và trở thành cặp đồng nhất với ISO 9001*

II. Quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000 (tiếp)

Về cấu trúc, từ 20 yêu cầu theo phiên bản cũ nay đ- ợc tổ chức lại theo cách tiếp cận quá trình và phân nhóm theo các hoạt động của tổ chức thành 5 phần chính:

- Các yêu cầu chung của Hệ thống quản lý chất l- ợng (HTQLCL) gồm cả các yêu cầu về hệ thống văn bản, tài liệu và hồ sơ.
- Trách nhiệm của lãnh đạo - trách nhiệm của lãnh đạo cao cấp đối với HTQLCL, gồm cam kết của lãnh đạo, định h- ớng vào khách hàng, hoạch định chất l- ợng và thông tin nội bộ.
- Quản lý nguồn lực - gồm các yêu cầu về cung cấp nguồn lực cần thiết cho HTQLCL trong đó có các yêu cầu về đào tạo.
- Tạo sản phẩm - gồm các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ, trong đó có việc xem xét hợp đồng, mua hàng, thiết kế, sản xuất, đo l- ờng và hiệu chuẩn.
- Đo l- ờng, phân tích và cải tiến - gồm các yêu cầu cho các hoạt động đo l- ờng, trong đó có việc đo l- ờng sự thoả mãn khách hàng, phân tích dữ liệu và cải tiến liên tục.

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

3. Nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 : 2000 (tiếp)

Bộ tiêu chuẩn ISO 9000: 2000 có một số thay đổi chủ yếu so với ISO 9000: 1994

- *Coi trọng cải tiến liên tục*
- *Đề cao sự thoả mãn khách hàng*
- *Tiếp tục đề cao vai trò lãnh đạo*

II. Quản lý chất lượng theo ISO 9000

4. Lợi ích của bộ tiêu chuẩn ISO 9000

- *Nâng cao sự thoả mãn khách hàng và cung ứng cho xã hội các sản phẩm, dịch vụ có chất lượng tốt*
- *Tăng năng suất và giảm giá thành*
- *Tăng khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp*
- *Tăng uy tín của doanh nghiệp về đảm bảo chất lượng*

Chương IX: Quản lý chất lượng theo ISO - 9000

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

- 1. Nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng**
- 2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000**

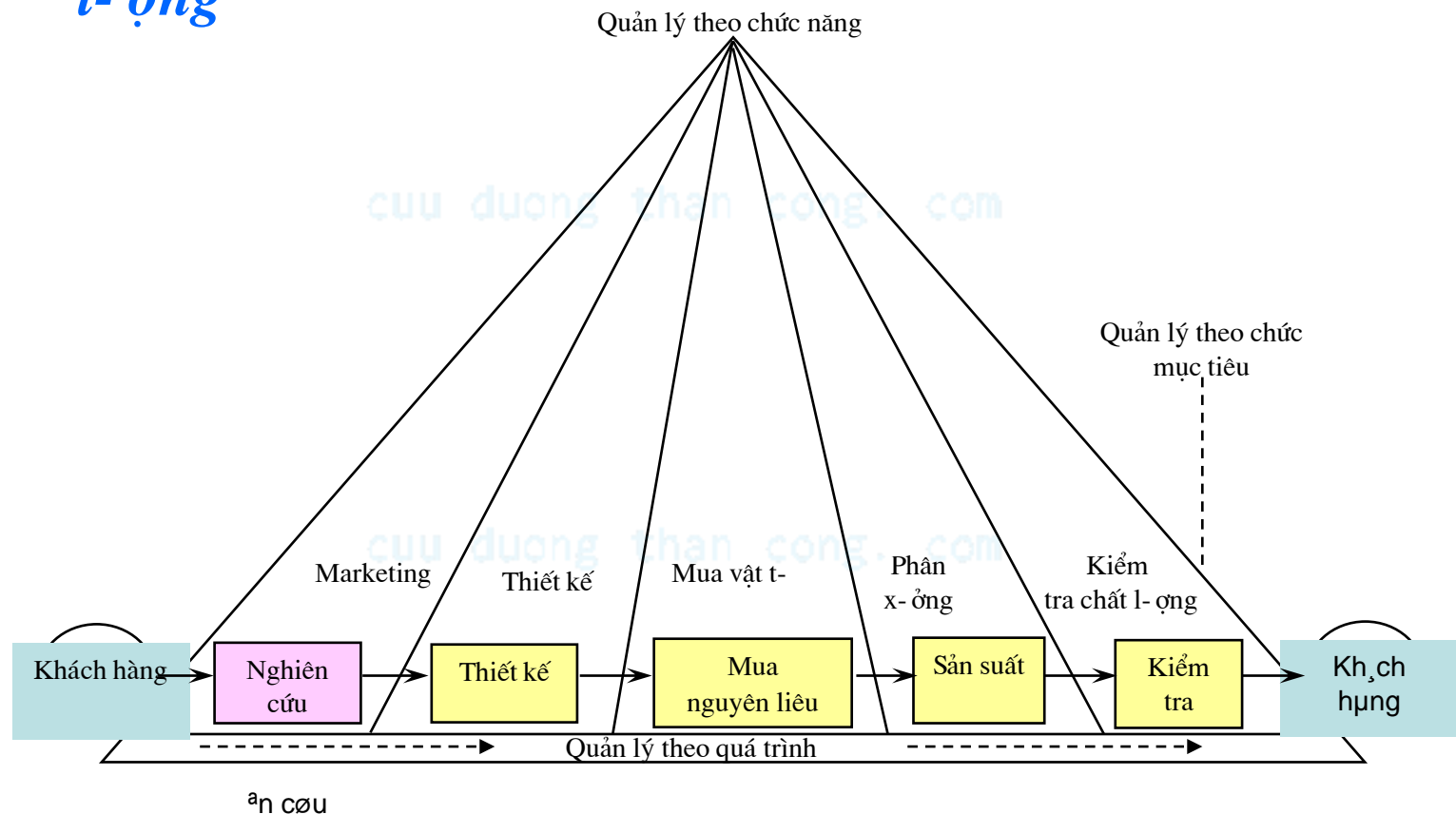
III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

1. Nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất l- ợng

- a. Hệ thống quản lý chất l- ợng quyết định chất l- ợng sản phẩm, dịch vụ: chất l- ợng sản phẩm đ- ợc định hình (thậm chí đ- ợc quyết định) bởi "trình độ" của hệ thống quản lý chất l- ợng.***
- b. Quản lý theo quá trình***
- c. Phòng ngừa hơn khắc phục***
- d. Làm đúng ngay từ đầu: sản phẩm tốt đ- ợc hình thành từ các yếu tố đầu vào không có lỗi.***

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

1. Nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng



m

cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

- a. Hoạch định
- b. Thực hiện hệ thống chất l- ợng
- c. Kiểm soát chất l- ợng
- d. Duy trì và cải tiến chất l- ợng

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

b. Thực hiện hệ thống chất l- ợng

Giai đoạn này bao gồm các nội dung

- 1) Thành lập lực l- ợng triển khai
- 2) Đào tạo về chất l- ợng
- 3) Khảo sát hiện trạng và phân tích những khác biệt
- 4) Xây dựng và áp dụng hệ thống tài liệu chất l- ợng.

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

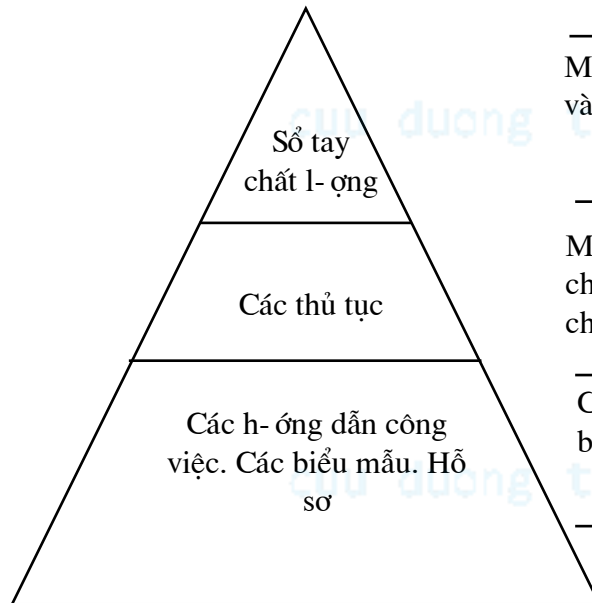
- Xây dựng hệ thống tài liệu chất l- ợng

- *Sổ tay chất l- ợng*
- *Thủ tục quá trình*
- *Bản h- ớng dẫn công việc*
- *Biểu mẫu*
- *Hồ sơ*

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

Hệ thống tài liệu chất lượng của doanh nghiệp

Chính sách chất lượng



Mô tả hệ thống chất lượng theo chính sách và các mục tiêu chất lượng đề ra

Mô tả các hoạt động cần thiết cho từng bộ phận chức năng của hệ thống chất lượng

Các chỉ dẫn công việc, các phương pháp, các bản vẽ, các biểu mẫu, các báo cáo

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất l- ợng theo ISO 9000

c. Kiểm soát chất l- ợng

Doanh nghiệp phải kiểm soát thông qua hoạt động đánh giá chất l- ợng:

- Đánh giá chất l- ợng nội bộ***
- Đánh giá cấp chứng nhận***

III. Nguyên lý xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

2. Quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000

d. Duy trì và cải tiến chất lượng

Thường xuyên xem xét lại chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng

Đảm bảo cam kết của giám đốc; Đo lường mức độ phù hợp của hệ thống so với các tiêu chuẩn để phát hiện ra những khác biệt

Có các hành động khắc phục và phòng ngừa

Duy trì thường xuyên việc đánh giá chất lượng nội bộ; Thực hiện công tác đào tạo v.v...

Câu hỏi thảo luận và ôn tập

1. Khái niệm và vai trò của hệ thống quản lý chất lượng?
2. Trình bày các nguyên tắc quản lý chất lượng của ISO 9000?
3. Đối tượng áp dụng ISO 9000 và nội dung của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000-2000?
4. Lợi ích của Bộ tiêu chuẩn ISO 9000?
5. Cho biết nguyên lý xây dựng và vận hành hệ thống quản lý chất lượng ?
6. Trình bày quá trình áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000?