

Trường Đại Học Bách Khoa Tp Hồ Chí Minh
Khoa Quản Lý Công Nghiệp



Môn: Quản Lý Doanh Nghiệp

Chương 8

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

GV: ThS. Nguyễn Thị Hồng Đăng
Email: nthdang@sim.hcmut.edu.vn

Cấu trúc bài học

A. Mục tiêu và tài liệu tham khảo

B. Nội dung

C. Thảo luận

- Thời lượng: 4 tiết



A. Mục tiêu



1. Mục tiêu: Sau khi học chương này, người học hiểu được:

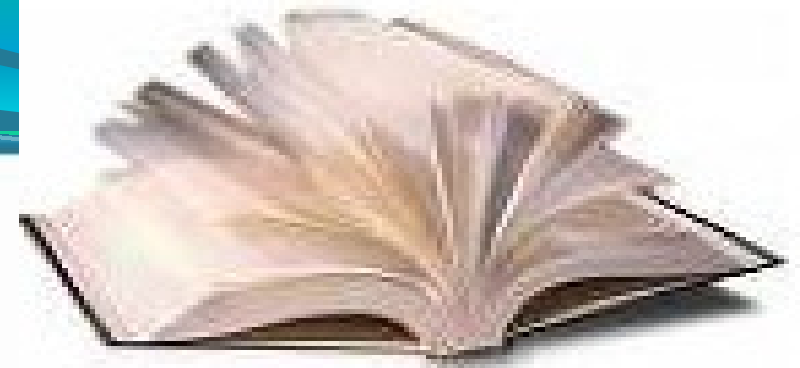
- Khái niệm chất lượng
- Quá trình phát triển của quản lý chất lượng
- Các quan điểm chất lượng
- Tìm hiểu TQM
- Ứng dụng triển khai các chức năng chất lượng
- ISO 9000 và ISO 14000, Trách nhiệm xã hội của DN
- Các giải thưởng chất lượng Việt Nam
- Một số công cụ thống kê cơ bản

A. Tài liệu tham khảo



1. ***Quản Lý Cho Kỹ Sư*** – Khoa Quản Lý Công Nghiệp
2. ***Quản Lý Chất Lượng*** – Bùi Nguyên Hùng, Nguyễn Thúy Quỳnh Loan
3. ***Phòng Ngừa Khuyết tật trong Sản Xuất bằng các công cụ thống kê***, Bùi Nguyên Hùng
4. ***Juran's Quality handbook***, Joseph M. Juran, 5th edition, McGraw-Hill
5. Các sách về ISO
6. <http://translate.google.com.vn/translate?hl=vi&langpair=enlv&i&u=http://curiouscat.com/management/demingb.cfm>
7. <http://www.giaithuong.org.vn/>

B. Nội dung



I/ TỔNG QUAN

1.1 Chất lượng là gì?

1.2 Quan điểm chất lượng của Juran

1.3 Quan điểm chất lượng của Deming

II/ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN

2.1 Khái niệm

2.2 Mục tiêu

2.3 Các nguyên lý

III/ TRIỂN KHAI CHỨC NĂNG CHẤT LƯỢNG

3.1 Ngôi nhà chất lượng

3.2 Xây dựng ngôi nhà chất lượng



B. Nội dung (tt)

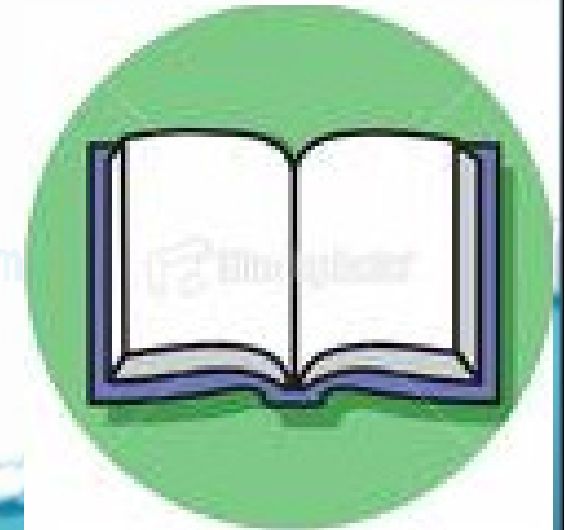
IV/ HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG ISO 9000 & ISO 14000

4.1 Bộ các tiêu chuẩn ISO 9000

4.2 Bộ tiêu chuẩn ISO 14000

V/ CÁC GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG VIỆT NAM (tự đọc)

THẢO LUẬN



Trong môi trường sản xuất vật chất cho thấy tỉ lệ chiếm dụng thời gian của từng loại hoạt động :

- 4% là các hoạt động làm tăng giá trị
- 1% là các hoạt động làm tăng giá trị trong tương lai
- 35% hoạt động hỗ trợ
- 60% là hoạt động lãng phí

Trong môi trường thông tin (văn phòng, kênh phân phối, bán lẻ):

- 1% hoạt động làm tăng giá trị
- 1% các hoạt động làm tăng giá trị trong tương lai
- 49% hoạt động hỗ trợ
- 49% hoạt động lãng phí

I. TỔNG QUAN



1.1 Chất lượng là gì?



- **Dựa trên sản phẩm:** tính để xác định chất lượng
- **Trong sản xuất:** căn cứ vào đặc điểm kỹ thuật đưa trước
- **Dựa theo người sử dụng:** khả năng thỏa mãn nhu cầu mong đợi của khách hàng.
- **Dựa theo giá trị:** cung cấp SP/ dịch vụ với đặc tính nhất định ở mức giá chấp nhận được.

→ **Độ lệch chất lượng**



what
customers
want

→ Xu hướng chất lượng theo:

- **Giá trị**
- **Khách hàng**

→ **Chất lượng là**

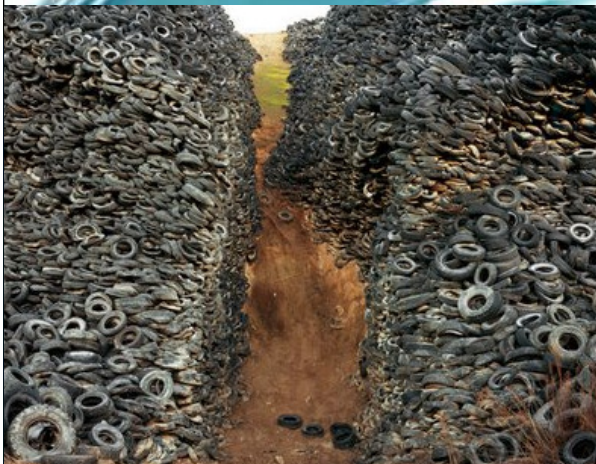
→ **chiến lược kinh doanh cơ bản**



Hai luận điểm cơ bản về chất lượng của Juran:



- Thuộc tính/ đặc tính sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng → thỏa mãn nhu cầu khách hàng
- Không khuyết tật
- VD: Sp của HP



Ý nghĩa của chất lượng

Đặc tính SP đáp ứng nhu cầu khách hàng	Không bị khuyết tật
<i>Chất lượng cao hơn cho phép cty:</i> • Gia tăng thỏa mãn khách hàng • Sản phẩm dễ bán • Tăng khả năng cạnh tranh • Tạo doanh thu cao hơn • Đảm bảo giá cạnh tranh	<i>Chất lượng cao hơn cho phép cty:</i> • Giảm tỉ lệ sai hỏng • Giảm làm lại/phế phẩm • Giảm lỗi/ bảo hành khi sử dụng • Giảm KH không thỏa mãn • Giảm kiểm tra thử nghiệm • Thời gian giới thiệu SP mới ngắn • Cải thiện năng suất
Tác động chủ yếu lên doanh số	Tác động chủ yếu lên chi phí
Chất lượng cao hơn, chi phí cao hơn	Chất lượng cao hơn, chi phí thấp hơn

VD: Mô hình chi phí chất lượng

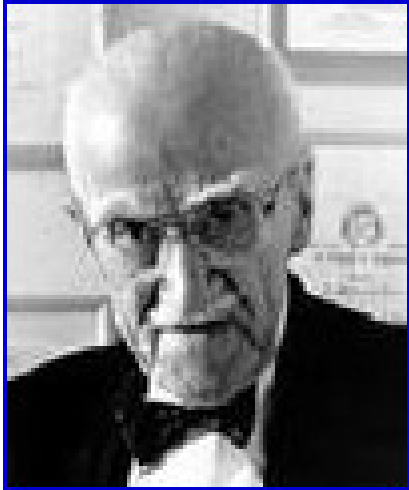
MƯỜI BƯỚC CỦA JURAN



1. Nhận thức sự cần thiết và cơ hội cải tiến.
2. Thiết lập mục tiêu cải tiến
3. Tổ chức thực hiện đạt mục tiêu
4. Đào tạo. VD: Motorola 1992: 120M\$
5. Tiến hành các dự án giải quyết vấn đề
6. Báo cáo tiến độ
7. Công nhận
8. Thông báo và trao đổi kết quả
9. Ghi điểm
10. Duy trì động lực

*(J.M.Juran,
Juran on
Planning
for Quality
The Free
Press, New
York, 1988)*

MƯỜI BƯỚC CỦA JURAN



Joseph M. Juran (1904 - 2007 Braila, Principate of Moldova, Romania).

“Đối với tôi thì không có một cty nào đạt được chất lượng tầm cỡ quốc tế mà không có một cơ cấu lãnh đạo để quản lý ở tầm mức tương ứng.”

“Lý do cơ bản làm cho chất lượng thất bại là do không đặt được mục tiêu cụ thể” (Paul Noakes, Phó chủ tịch Motorola)

“Chất lượng sản phẩm và dịch vụ đòi hỏi phải có những khái niệm về quản lý, công nghệ và thống kê xuyên suốt trong tất cả các chức năng trong tổ chức” J.M. Juran

William Edwards Deming (1900 – 1993, Sioux, Iowa, Mỹ)

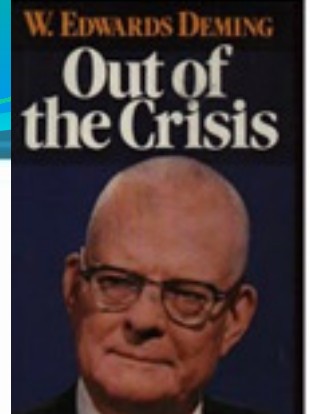
- Không chỉ được tôn vinh là “cha đẻ của quản lý chất lượng”, ông còn nhận là “một cố vấn được cả thế giới thừa trong ngành thống kê học”.



“Nếu tôi phải rút ngắn thông điệp của tôi về quản lý xuống vài từ, tôi có thể nói tất cả những gì cần làm là giảm biến động”

“Nếu bạn luôn làm theo những gì bạn đã từng làm bạn sẽ luôn có những gì bạn đã từng có. Nhưng nếu những gì bạn đang có là chưa đủ (chưa đạt yêu cầu), bạn phải thay đổi những gì bạn từng làm.”

Ý tưởng chất lượng của Deming đòi hỏi lãnh đạo:



Phải tự thay đổi họ nhằm:

- Cải tiến và đổi mới hệ thống cấu trúc tổ chức trong dài hạn → mọi người tham gia và hãnh diện về thành quả
- Tối ưu hệ thống cấu trúc trong dài hạn → mọi người đều thắng lợi
- Cải tiến và đổi mới điều kiện sống của xã hội



14 ĐIỂM CỦA DEMING

1. Tạo mục tiêu hướng đến cải tiến chất lượng SP và dịch vụ. VD: Trung Quốc
2. Chấp nhận triết lý mới là loại bỏ sản phẩm có khuyết tật, tay nghề kém, dịch vụ tồi.
VD: Toyota
3. Chất lượng không đến từ việc kiểm tra, mà đến từ việc cải tiến quá trình
4. Ưu tiên cho nhà cung cấp đáng tin cậy, giá chỉ có ý nghĩa khi được thiết lập trên cơ sở chất lượng. VD Mattel



14 ĐIỂM CỦA DEMING

- 5 Cải tiến liên tục hệ thống sản xuất và dịch vụ
- 6 Thực hiện các phương pháp đào tạo hiện đại
- 7 Thực hiện phương pháp giám sát hiện đại
- 8 Xóa tan nỗi lo sợ
- 9 Phá bỏ rào cản giữa các bộ phận chức năng
- 10 Loại bỏ các mục tiêu định lượng cho lao động, loại bỏ chỉ tiêu và khẩu ngữ



14 ĐIỂM CỦA DEMING

- 11 Loại bỏ các tiêu chuẩn công việc và các chỉ tiêu
- 12 Loại bỏ những rào cản ngăn cản công nhân làm công việc của mình
- 13 Thực hiện những chương trình huấn luyện và đào tạo hấp dẫn. Cần trang bị cho mọi công nhân các công cụ thống kê.
- 14 Tạo ra cơ cấu từ lãnh đạo cấp cao rằng họ phải ủng hộ mạnh mẽ 13 điểm này

Ví dụ: Ruồi Xê-xê



II. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TOÀN DIỆN (Total Quality Management - TQM)

2.1 Khái niệm:

- Phát hiện những điều khách hàng mong muốn
- Thiết kế SP/dịch vụ đáp ứng những điều kiện đó (dễ sử dụng & dễ chế tạo)
- Thiết kế quy trình sản xuất để làm đúng từ đầu
- Theo dõi kết quả đạt được và sử dụng chúng để hướng dẫn cải tiến hệ thống. *Không bao giờ ngưng cải tiến*
- Mở rộng khái niệm này đến nhà cung cấp & phân phối

HỆ THỐNG TQM

MỤC TIÊU

CẢI TIẾN LIÊN TỤC

NGUYÊN LÝ

**Tập trung vào
Khách hàng**

**Tập trung vào
Quá trình**

**Toàn bộ
tham gia**

NHÂN TỐ

**Lãnh đạo
Giáo dục & Huấn luyện Cơ cấu hỗ trợ
Giao tiếp Khen thưởng & Công nhận
Đo lường/ Đánh giá**

2.2 MỤC TIÊU CỦA TQM

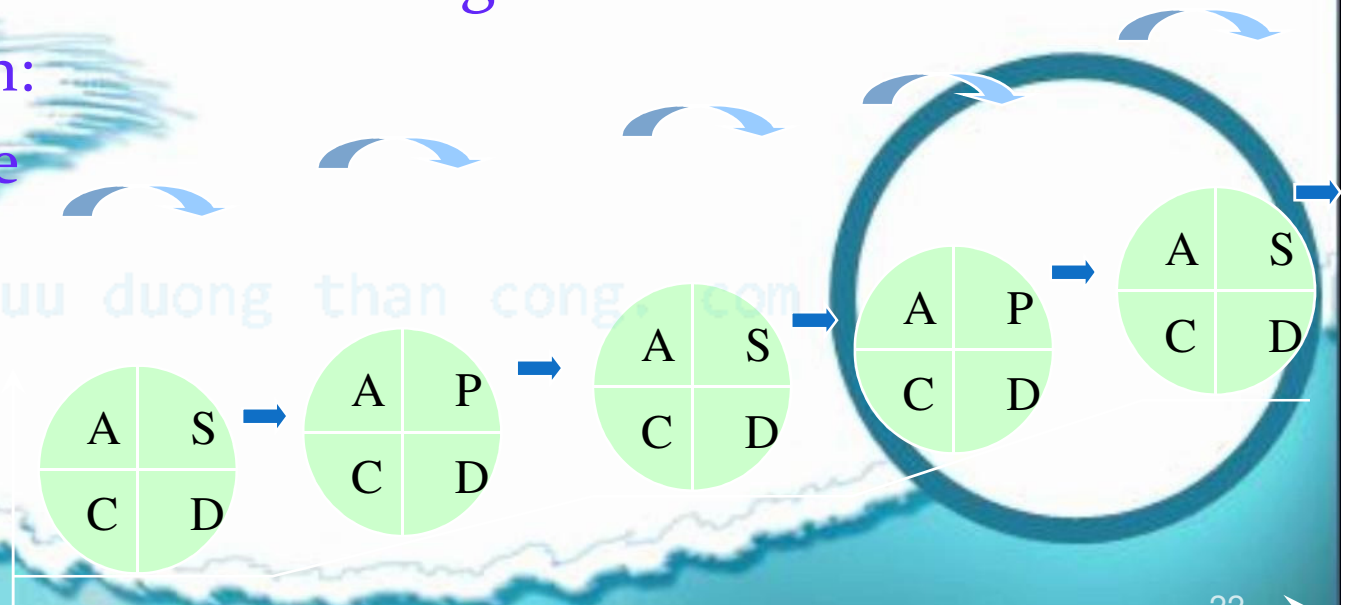
- Cải tiến không ngừng

- Planning
- Do
- Check
- Act



- Mức độ thỏa mãn khách hàng

- Accomplish:
- Standardise
- Check
- Do



- **Planning** : Lập kế hoạch

- Xác định vấn đề cần xử lý. *Video minh họa*
- Nghiên cứu hệ thống vận hành
- Nhận dạng các nguyên nhân có thể

- **Do**: Thực hiện: Lập kế hoạch và thực hiện giải pháp để xử lý vấn đề

- **Check**: Kiểm tra, đánh giá hậu quả

- **Act**: Hành động

- Chuẩn hóa giải pháp
- Review
- Chuẩn hóa và thực hiện trên toàn công ty

- **Accomplish**: Hoàn thiện tiêu chuẩn

- **Standardize**: Quy định việc sử dụng các tiêu chuẩn

- **Check** : Xem xét kết quả công việc

- **Do**: Thực hiện công việc đã chuẩn hóa

2.3 NGUYÊN LÝ TRONG TQM

- Tập trung vào khách hàng

- Khách hàng là ai?
 - Khách hàng bên trong. **Ví dụ**
 - Khách hàng bên ngoài.
- Khách hàng mong muốn gì?
 - Đặc tính SP/ dịch vụ?
 - Mức độ nào của đặc tính thỏa mãn khách hàng?
 - Mức độ quan trọng giữa các đặc tính?
 - Mức độ thỏa mãn hiện tại?
- Xác định những biện pháp tìm hiểu khách hàng

***VD: nhân viên của Ritz – Carlton “Dịch Vụ Linh Hoạt”
phấn đấu cho những “tiêu chuẩn vàng”***

2.3 NGUYÊN LÝ TRONG TQM (tt)

Những biện pháp tìm hiểu khách hàng: **VD: Các cách thức nghiên cứu khách hàng không phù hợp**

Mức độ hiểu biết về KH

Mức 3

Phỏng vấn từng người

Phỏng vấn nhóm đại diện

Điều tra có thiết kế trước

So sánh với hạng chuẩn

Quay Video, người mua hàng bí hiểm

Mức 2

Bàn phục vụ Mạng lưới quan hệ

Đường dây nóng Phân tích dữ liệu bán hàng

Nhân viên phục vụ Điều tra không thiết kế trước

Mức 1

Than phiền của khách hàng

Hiểu thật rõ
Khách hàng

Bị động, phản ứng

Chủ động, tích cực

NGUYÊN LÝ TRONG TQM (tt)

- Tập trung vào quá trình

- Chuỗi liên kết khách hàng, nhà cung ứng
- Cải tiến chất lượng thông qua:
 - Quá trình thông tin liên lạc với khách
 - Quá trình làm việc/ Quá trình con người
- Chất lượng là trách nhiệm của mọi người

→ chất lượng được thiết kế thông qua ngăn ngừa

→ **VD: Công cụ thống kê sơ đồ nhân quả theo quá trình**

Nhà cung ứng



INPUT

Quá trình
Làm việc

OUTPUT

Khách
hàng

INFO

Quá trình
Con người

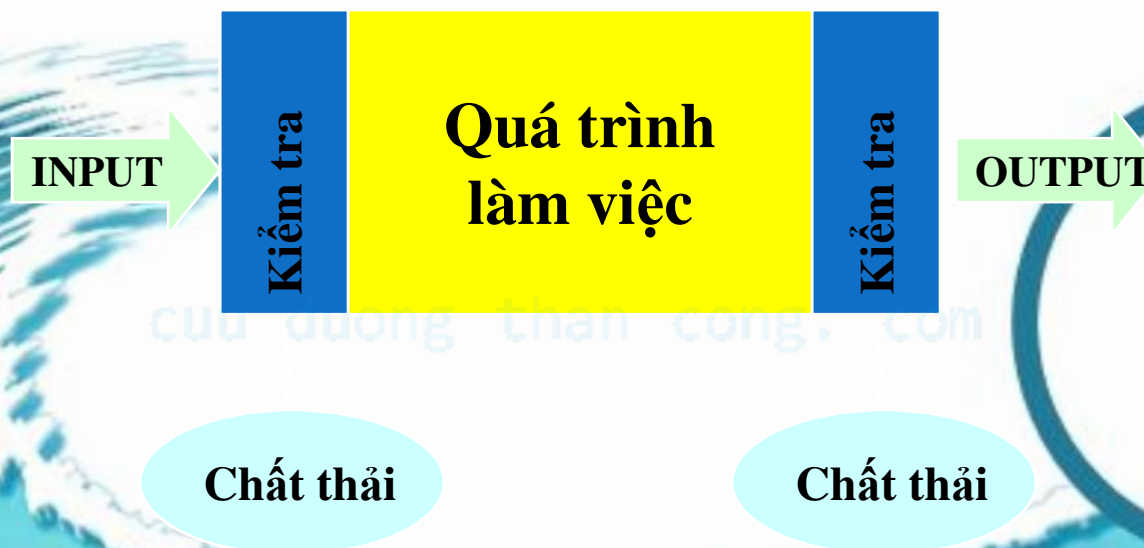
INFO

Phương pháp cổ điển: Quản lý sản xuất

- Kiểm tra sản phẩm làm ra
- Cải tiến chất lượng thông qua kiểm tra chặt chẽ hơn và tăng chi phí
- Chất lượng là trách nhiệm của bộ phận KCS

Nhà cung ứng

Khách hàng



NGUYÊN LÝ TRONG TQM (tt)

- **Quá trình sản xuất:**

- Một sự kết hợp có trình tự giữa con người, NVL, phương pháp, máy móc trong một môi trường để sản xuất ra những SP có giá trị gia tăng cho khách hàng
- Quá trình chuyển đổi các yếu tố đầu vào thành các SP đầu ra thông qua một chuỗi các công đoạn có tổ chức

- **Đầu ra:**

- Sản phẩm/ dịch vụ cụ thể được sản xuất từ một quá trình sản xuất và được chuyển cho người khác

- **Không phải đầu ra?**

- Những thứ giám sát/ thừa nhận
- Mục đích/ thành quả của tổ chức
- Công đoạn trong quá trình xử lý
- Chức năng được mô tả bởi tên công việc/trách nhiệm

2.3 NGUYÊN LÝ TRONG TQM (tt)

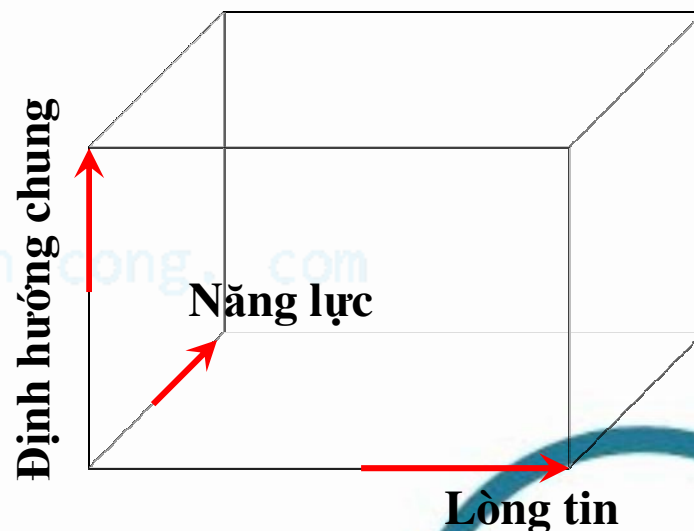
Tập trung vào quá trình (tt): Những yếu tố cơ bản để quản lý quá trình SX

- Phân công trách nhiệm trong quá trình SX
- Lập kế hoạch
- Kiểm tra
- Đo lường/ Đánh giá. ***VD: Các Công cụ thống kê***
- Cải tiến
- Tối ưu hóa.

- Toàn bộ tham gia: Xây dựng đội ngũ nhân viên có quyền lực theo 3 hướng: năng lực, định hướng chung, lòng tin.

*** Xây dựng năng lực:**

- Cá nhân, nhóm /Khả năng
- Sự thạo nghề/ Sự hiểu biết
- Hệ thống/ Phương pháp
- Vật liệu/ Thiết bị



VD: Chính sách 24/72 của Milliken

: VD: Cadillac: Đóng cửa hộp mỗi tuần 0.5 giờ để đối chiếu mục tiêu “Sắp xếp & liên kết các mũi tên”

Toàn bộ tham gia (tt): Xây dựng chất lượng nhà cung ứng

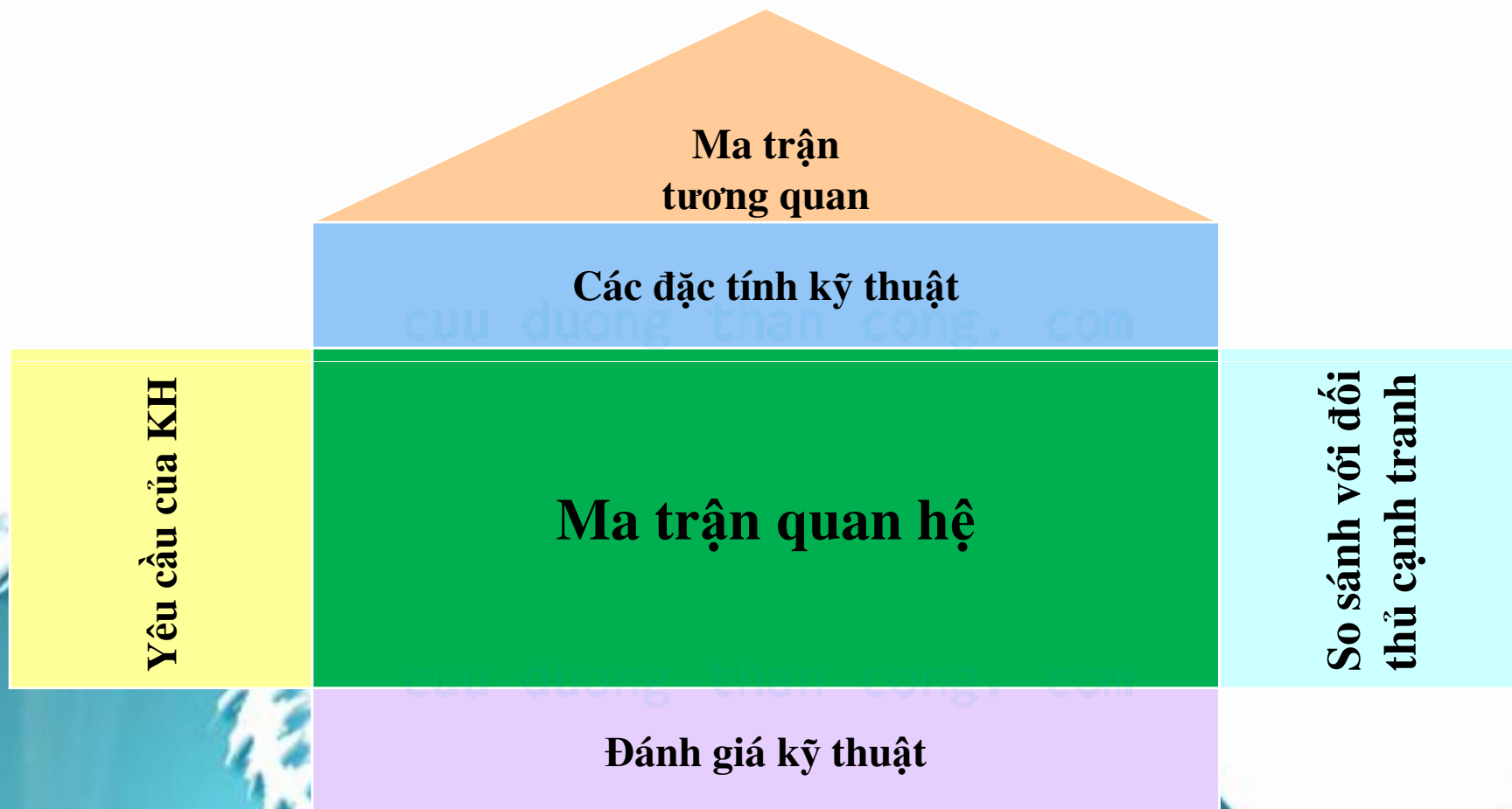
- Chọn nhà cung ứng có khả năng SX ra SP/dịch vụ tốt nhất hoặc khả năng cải tiến nhanh hơn.
 - - Sử dụng chỉ một/ vài nhà cung ứng cho mỗi SP
 - Đầu tư trong huấn luyện nhà cung ứng được lựa chọn, phát triển sự tin cậy lẫn nhau ***VD: Nhà cung cấp của IKEA***
 - Phát triển mối quan hệ cộng tác lâu dài.
 - Phát triển sản phẩm mới thuận lợi hơn do có sự tham gia từ đầu của nhà cung ứng
- Xây dựng cơ sở dữ liệu khách hàng. ***VD: SC Council VN***
- VD: Staples mời khách hàng làm hội viên***
- Thoát được bấy biết khách hàng. ***VD***

III. TRIỂN KHAI CHỨC NĂNG CHẤT LƯỢNG

(Quality Function Deployment (QFD))

- Là một kỹ thuật giải quyết các vấn đề chất lượng. Điểm xuất phát của QFD là *lắng nghe tiếng nói của khách hàng*.
- Liên kết quả giữa “*cái gì*” và “*làm như thế nào*” → chuyển đổi tiếng nói của khách hàng thành ngôn ngữ của nhà kỹ thuật. Tên khác: *Ngôi Nhà Chất Lượng*.
- Hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn ISO9000, ISO14000
- Hệ thống TQM với các module KAIZEN, 5S, QCC...
- Hệ thống chất lượng cơ bản cho xí nghiệp vừa và nhỏ Q – BASE.
- Giải thưởng chất lượng

3.1 Ngôi nhà chất lượng (House of Quality)



Lưu trình mô tả các bước thực hiện HOQ.

Đầu vào của HOQ

- Danh mục thông tin về những yêu cầu của khách hàng cho sản phẩm theo ngôn ngữ của họ (the voice of the customer).
- Những thông tin này được thu thập thông qua quá trình giao tiếp với khách hàng. → Xây dựng cấu trúc biểu đồ quan hệ và biểu đồ hình cây thông qua những thông tin thu thập.

- Các đặc tính kỹ thuật

- Thể hiện các đặc trưng kỹ thuật (tiếng nói của công ty), mô tả đặc tính sản phẩm của công ty (được xác định dựa trên những đặc trưng định lượng được liên quan với yêu cầu của khách hàng).
- Phân tích và lập ra cấu trúc, biểu đồ quan hệ và biểu đồ hình cây để làm rõ hơn các đặc trưng sản phẩm.

Ma trận quan hệ

- Là phần thân của ngôi nhà chất lượng. Mục đích: chuyển những yêu cầu khách hàng vào đặc tính kỹ thuật sản phẩm.
- Cấu trúc: ma trận với 2 kích thước chuẩn gồm những cell để liên kết những yêu cầu riêng lẻ của khách hàng và yêu cầu kỹ thuật. Nhiệm vụ là xác định những mối quan hệ hay tương quan quan trọng nhất → sắp xếp, đánh giá mức độ quan trọng và cho điểm trước khi hoàn tất.

Ma trận quan hệ (tt)

Ma trận tương quan

- Một ma trận tam giác “dạng mái” xác định yêu cầu kỹ thuật và đặc tính sản phẩm, nó hỗ trợ hay ngăn những phần khác. → So sánh từng yêu cầu kỹ thuật với những yêu cầu cũng như đặc tính kỹ thuật bên cạnh → câu hỏi được đặt ra là “ cải thiện yêu cầu này có làm giảm giá trị hay tăng lên yêu cầu kỹ thuật khác?” Nếu câu trả lời là giảm giá trị yêu cầu kỹ thuật khác thì sẽ đánh dấu vào trong cell bằng một ký hiệu (chẳng hạn -) và ngược lại đánh dấu bằng ký hiệu .

So sánh với các đối thủ cạnh tranh

Đánh giá kỹ thuật

- Đây là phần cuối cùng của ngôi nhà chất lượng, nó được hoàn tất và đưa ra những kết luận. Thường gồm 3 phần:
 - Đặc tính kỹ thuật ưu tiên.
 - Đánh giá đối thủ cạnh tranh.
 - Mục tiêu sản phẩm.

IV. HỆ THỐNG TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG

ISO 9000 & 14000

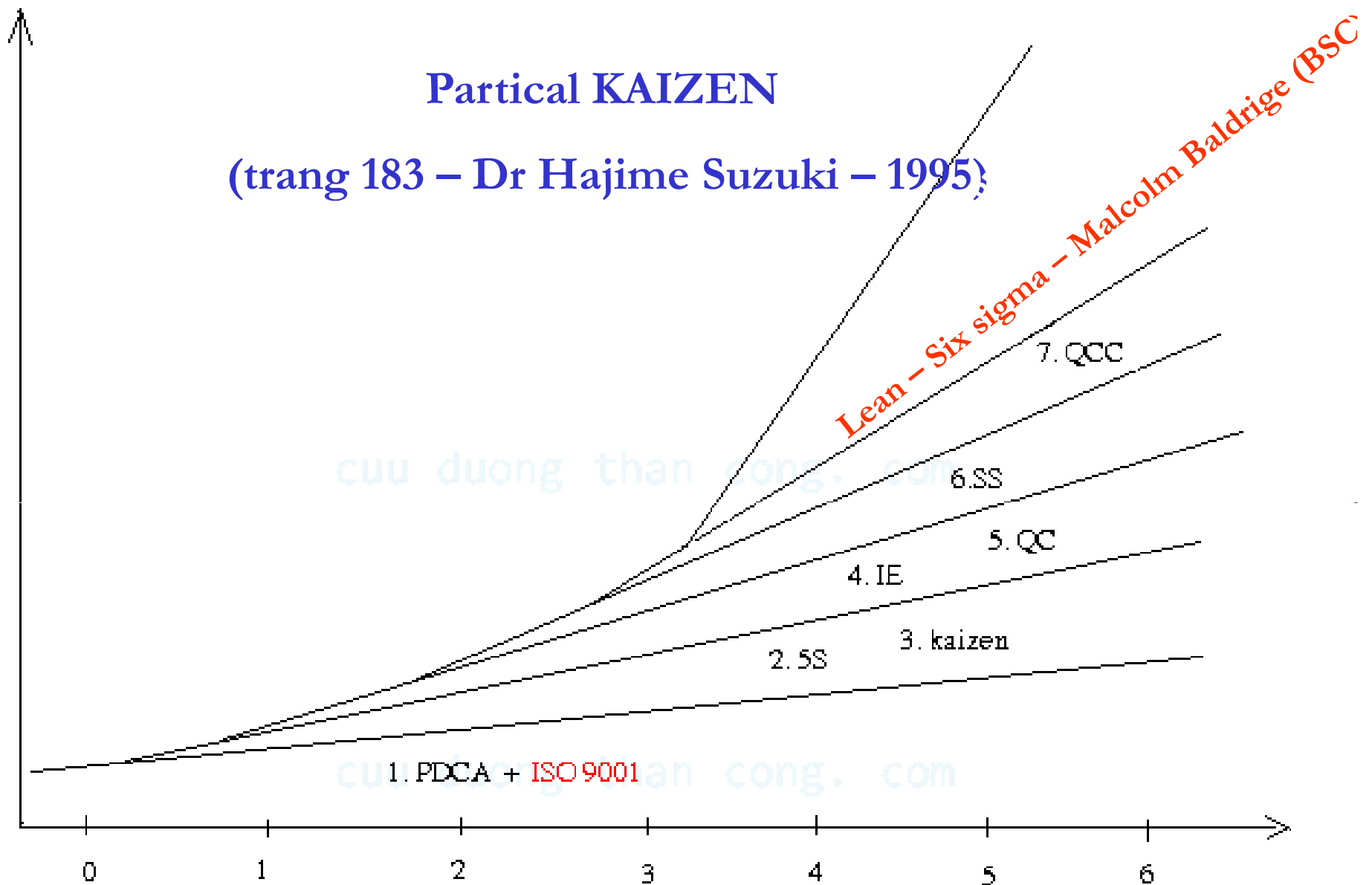
4.1 ISO 9000

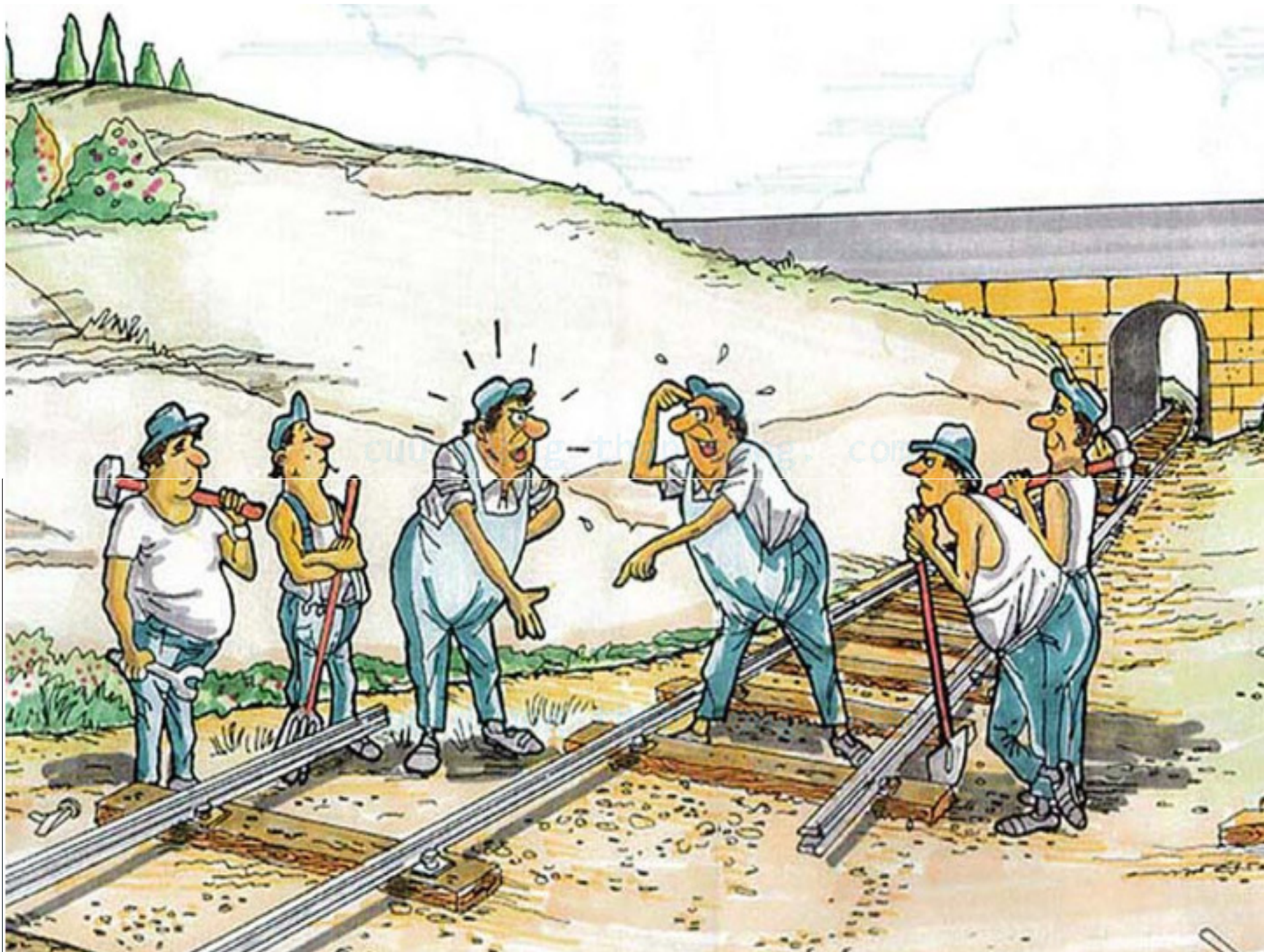
a/ Triết lý cơ bản của ISO 9000

- **Chất lượng sản phẩm do hệ thống quản trị chất lượng quyết định**
- **Để hoạt động hiệu quả nhất thiết phải làm đúng, làm tốt ngay từ đầu**
- **Phương châm “PHÒNG NGỪA”**
- **Quản trị theo quá trình**
- **Thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng**
- **Chú trọng đến xây dựng hệ thống bán & sau bán**
- **Trách nhiệm trước tiên thuộc về người quản lý**
- **Yếu tố con người giữ vai trò quan trọng và xuyên suốt**

Partical KAIZEN

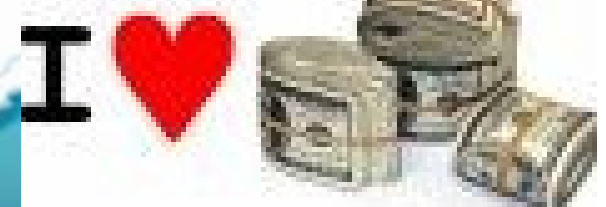
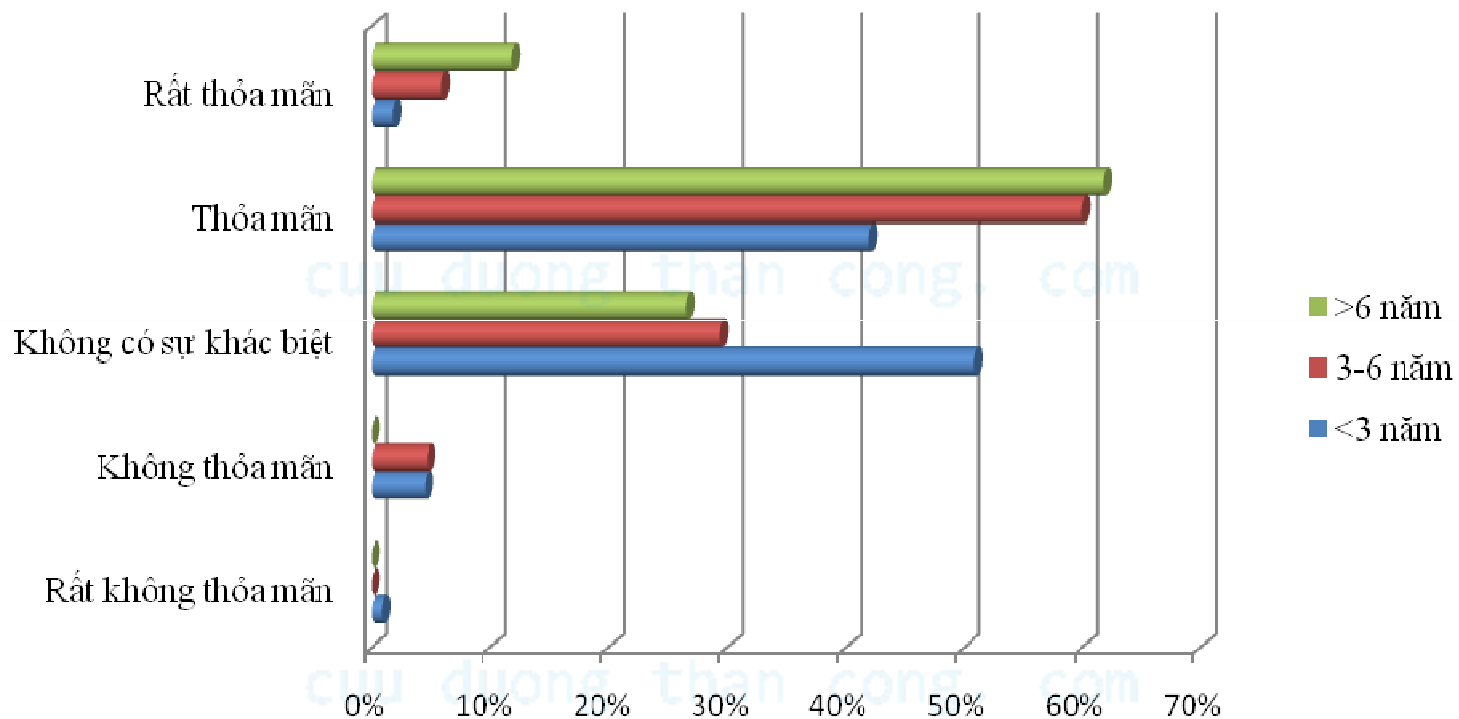
(trang 183 – Dr Hajime Suzuki – 1995)





SỰ THỎA MÃN VỚI ISO 9000

Mức độ thỏa mãn về lợi ích ISO 9000



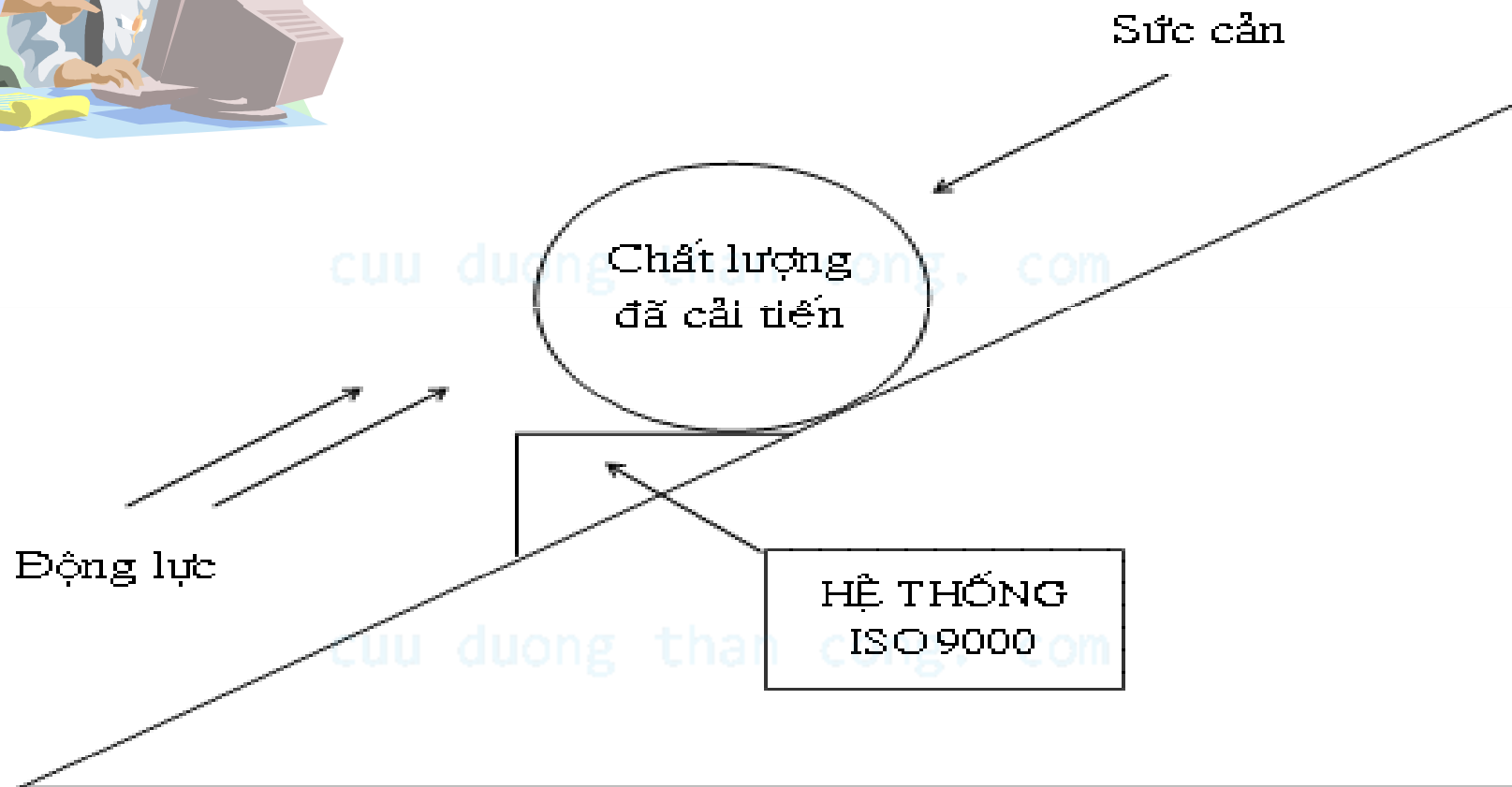


Các chỉ trích đối với hệ thống ISO

- Những phiền phức liên quan đến thủ tục đăng kí
 - Bị phụ thuộc quá nhiều vào tổ chức tư vấn. Trong khi đó những tổ chức tư vấn này không am hiểu điều kiện thực tế của tổ chức đăng kí.
- Nhiều tổ chức tự nguyện thực hiện ISO để cải tiến hệ thống quản lý chất lượng của mình mà không cần phải được chứng nhận, và những tổ chức này đã gặt hái được nhiều hiệu quả, điển hình như HP, Motorola, Microsoft.



ISO 9000 và cải tiến chất lượng

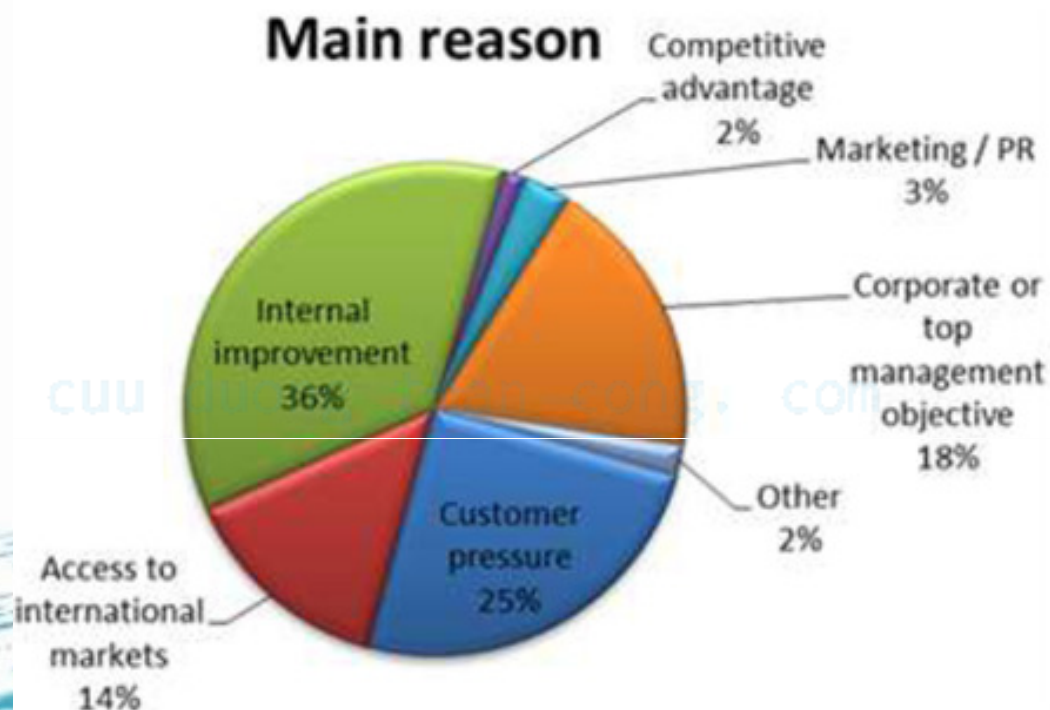


(Nguồn: “Quản lý chất lượng theo ISO 9000” – NXB Khoa học Kỹ thuật – 1999)

Lý do chính của việc thực hiện ISO 9000

**Khảo sát
này được
báo cáo
được Pari,
Thượng Hải
trong tháng**

11/2010.



Nghiên cứu của UNIDO cho thấy DN ở những nước đang phát triển thực hiện ISO 9000 chủ yếu vì lý do tiếp cận thị trường quốc tế và áp lực khách hàng.

CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN LỢI ÍCH VÀ CHI PHÍ CỦA ISO 9000

Thời gian càng lâu kể từ khi nhận giấy chứng nhận thì các DN càng nhận ra được các lợi ích của ISO 9000.

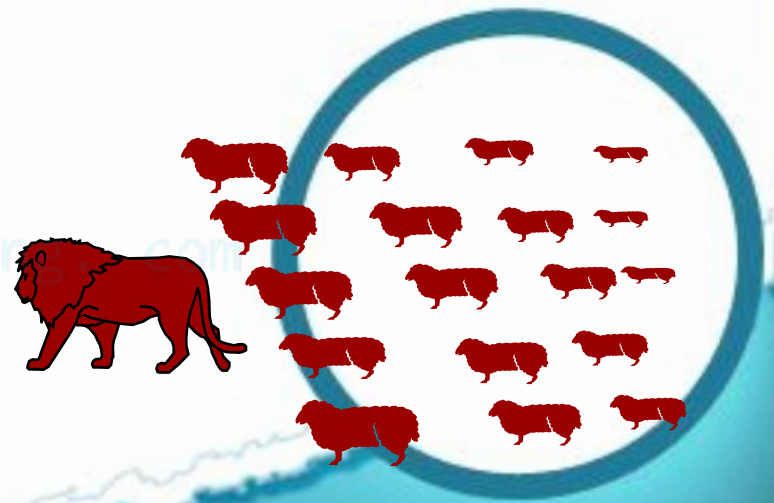
Các DN theo đuổi giấy chứng vì các yêu cầu từ môi trường bên ngoài sẽ nhận được ít lợi ích hơn so với các công ty theo đuổi giấy chứng nhận vì các động cơ bên trong .

Sự khác nhau về loại hình, lĩnh vực và quy mô cũng tác động đến lợi ích và chi phí của ISO 9000.



Các nguyên tắc quản lý chất lượng

“Là quy tắc cơ bản và toàn diện để: lãnh đạo và điều hành tổ chức, nhằm cải tiến liên tục hoạt động của tổ chức trong một thời gian dài bằng cách tập trung vào khách hàng trong khi vẫn chú trọng đến nhu cầu của các bên liên quan”.



Chương 1: Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9000

8 nguyên tắc chất lượng



Số liệu...

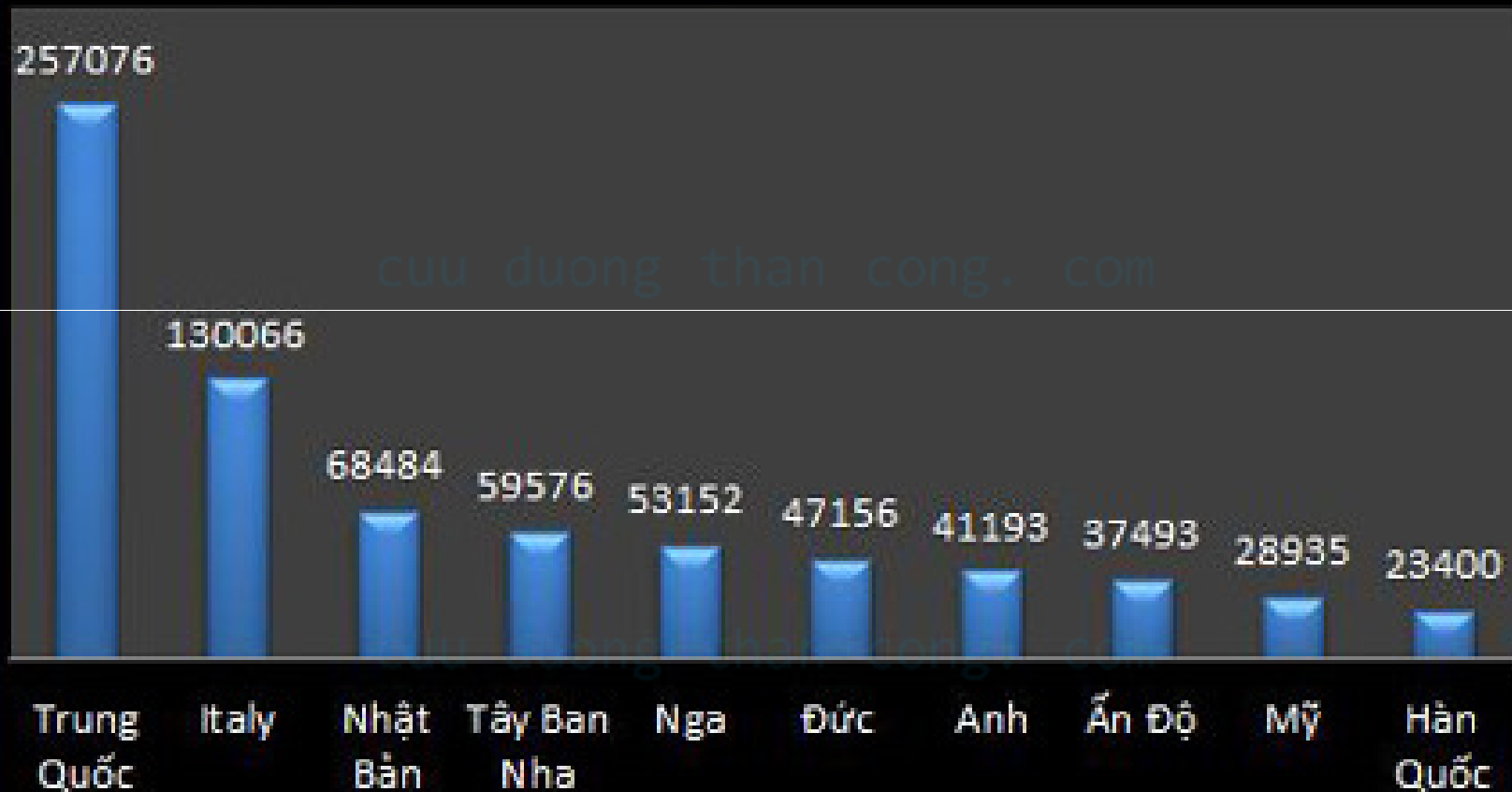
Tính đến cuối tháng 12 năm 2009:

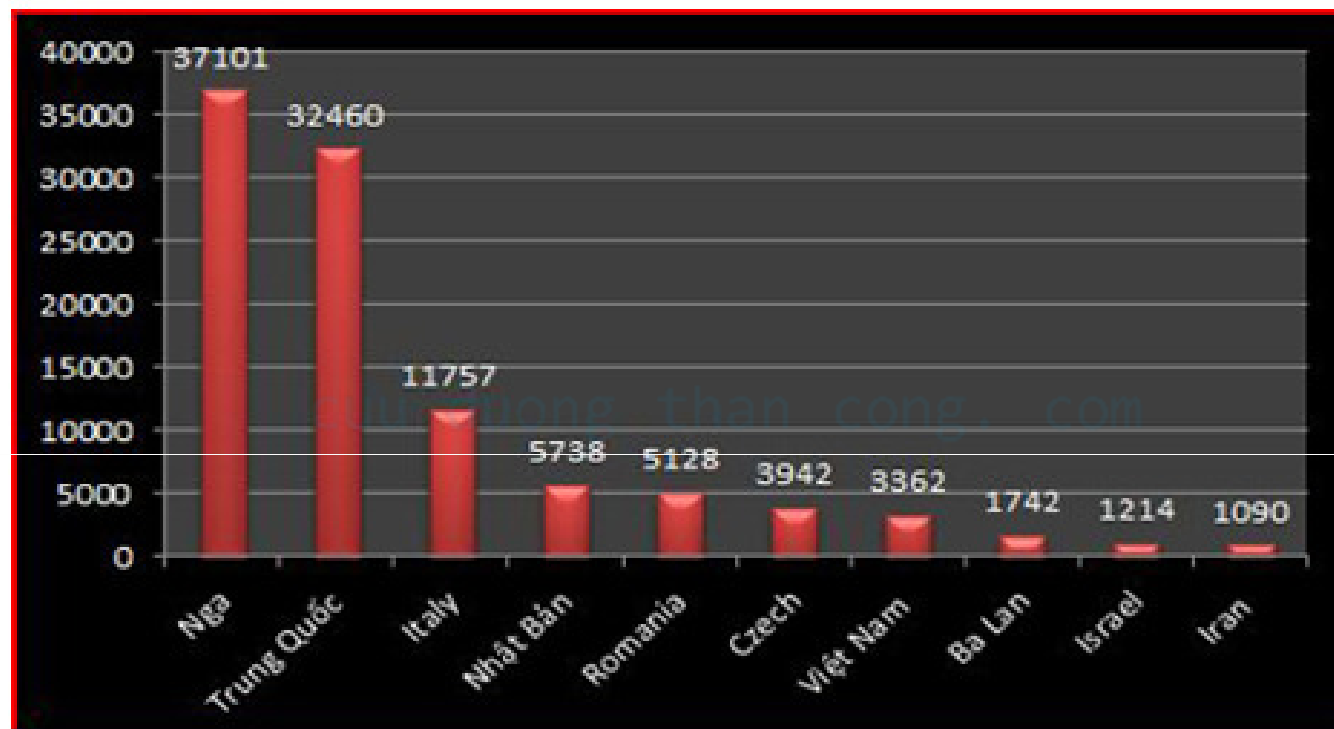
- Có ít nhất 1.064.785 chứng chỉ ISO 9001 (bao gồm cả phiên bản 2000 và 2008) được cấp tại 178 quốc gia và nền kinh tế.

- Năm 2009 tăng thêm 81.953 chứng chỉ, tăng 8 % so với năm 2008 (Năm 2008 có 982.832 chứng chỉ tại 176 quốc gia và nền kinh tế).

Việt Nam xếp thứ 7 trong số 10 quốc gia có số chứng chỉ ISO 9001 được cấp nhiều nhất trong năm 2009 cụ thể là 3.362 chứng chỉ đã được cấp

10 quốc gia có số chứng chỉ ISO 9001 nhiều nhất





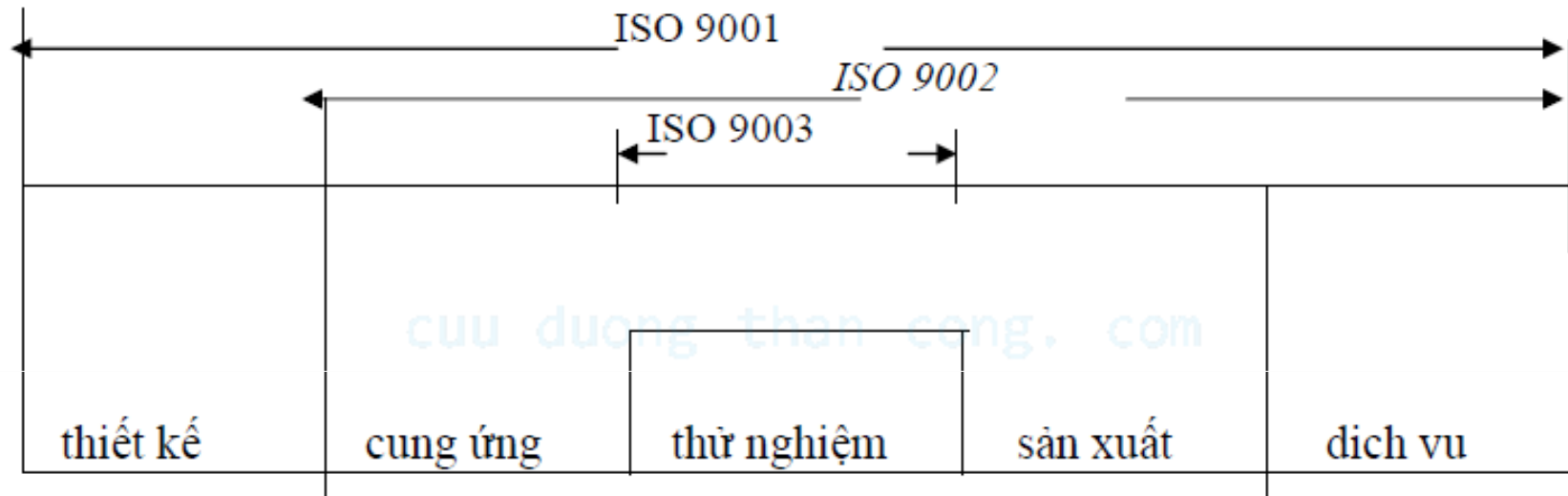
Các nước có sự tăng trưởng chứng chỉ ISO 9001 lớn nhất năm 2009

Số lượng chứng chỉ ISO 9001 được cấp trên thế giới, Châu Phi/ Tây Á và Việt Nam từ 1996 -2009 (Website ISO)

Năm	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Thế giới	162,701	223,299	271,847	343,642	457,834	510,349	561,767
Châu Phi/ Tây Á	6,162	8,668	12,150	17,307	20,183	19,800	23,627
Việt Nam	2	7	15	115	306	576	791

Năm	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Thế giới	497,919	660,132	773,867	896,929	951,486	982,832	1,064,785
Châu Phi/ Tây Á	20,124	31,443	48,327	71,438	78,910	73,104	77,408
Việt Nam	1,237	1,598	2,461	3,167	4,282	3,362	7,333

Phạm vi ứng dụng các tiêu chuẩn ISO



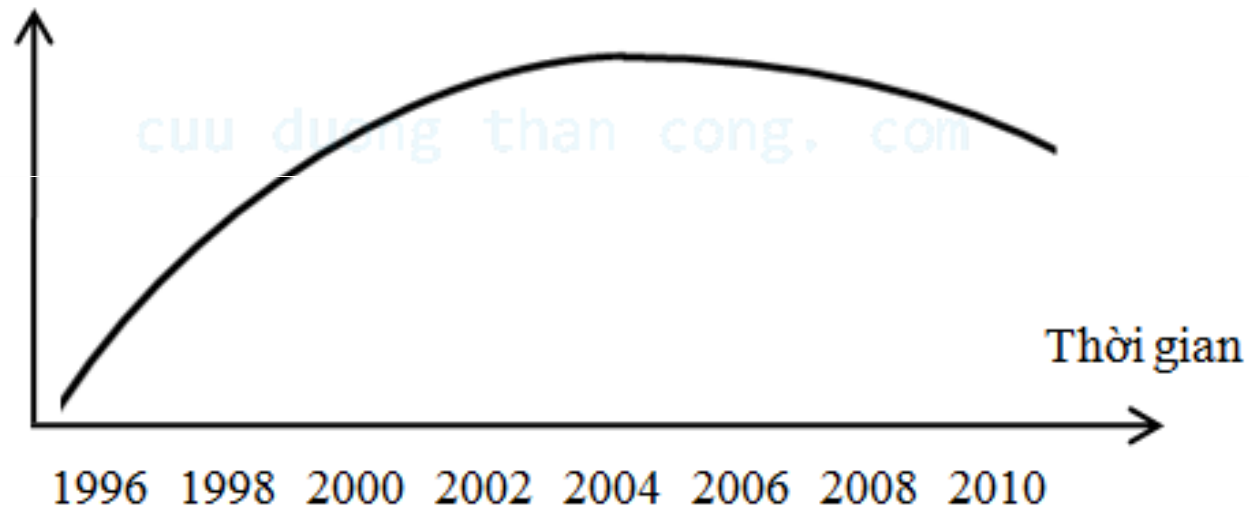
Nguồn: *ISO 9000:2015*
PGS.TS. Nguyễn Văn Hùng

Các tổ chức đã áp dụng HTQLCL theo ISO 9001:2000 có hai tiếp cận để lựa chọn cho chuyển đổi chứng nhận: TUÂN THỦ hay CẢI TIẾN HIỆU QUẢ. Thời hạn để các tổ chức chuyển đổi từ ISO 9001:2000 sang ISO 9001:2008 tối đa là 24 tháng

cuu duong than cong. com

Đánh giá về giá trị ISO

Đánh giá của các chuyên gia về giá trị thật của ISO9000



Đặc điểm của ISO 9000

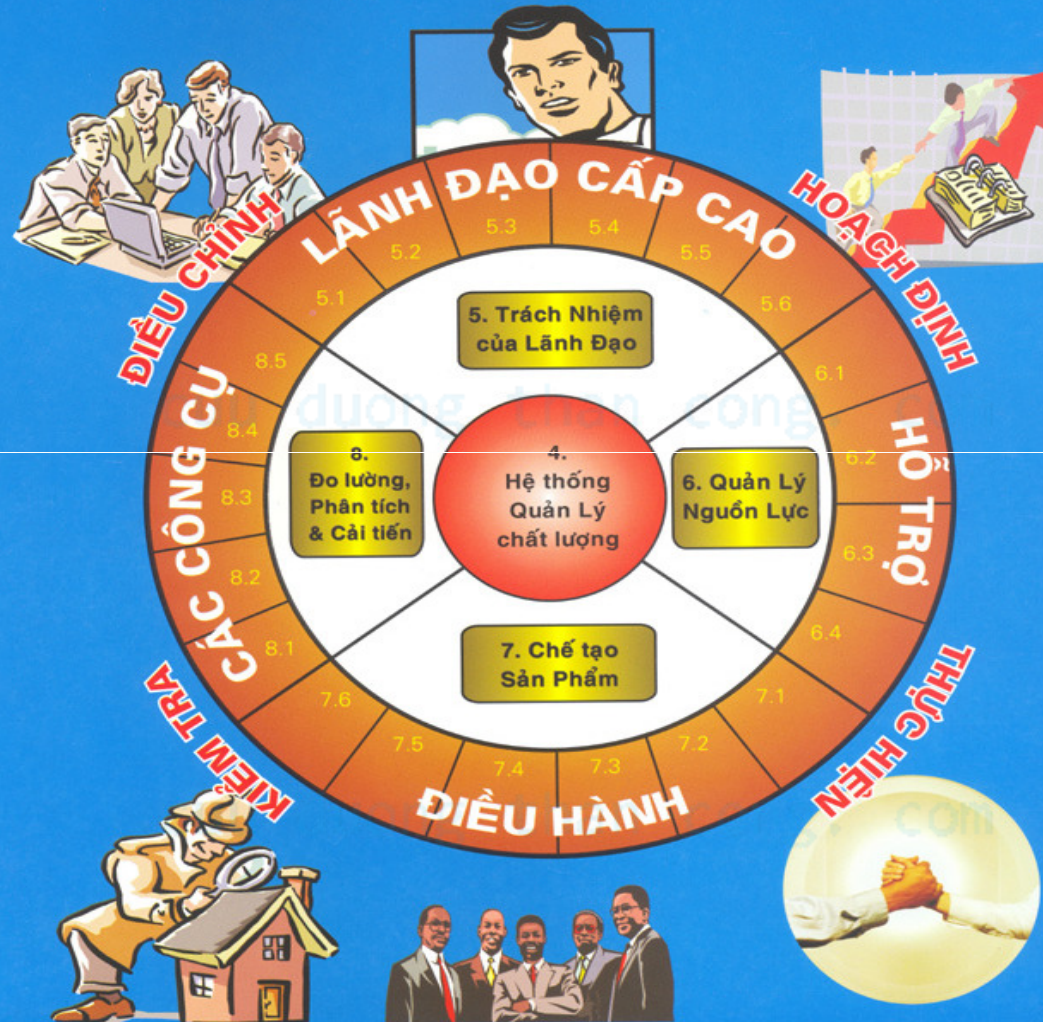
- Chính sách về quản lý CL được hình thành và văn bản hoá
- Trách nhiệm, quyền hạn và quan hệ giữa các nhân viên được xác định và văn bản hoá.
- Công tác quản lý được xác định và đánh giá một cách thường xuyên
- Kế hoạch quản lý CL được hình thành
- Mọi quy trình được văn bản hoá
- Nhân viên tham gia mọi quy trình một cách tích cực
- Hình thành quy chế làm việc

Đặc điểm của ISO 9000

- Có chương trình đào tạo nhân viên
- Có các hoạt động chỉnh lý và phòng ngừa
- Giám sát quy trình từ khâu mua nguyên vật liệu đến đóng gói, chuyên chở, giao nhận, dịch vụ và hậu mãi
- Kiểm toán nội bộ và kiểm toán bên ngoài
- Chứng chỉ do bên thứ ba cung cấp

MÔ HÌNH ISO 9001

- * Thỏa mãn khách hàng
- * Giảm sai hỏng
- * Nâng cao năng suất
- * Cải tiến liên tục



Công Ty TNHH Tư Vấn TRẦN ĐÌNH CỬ

68/1 ĐỒNG ĐEN, P. 13, Q. TÂN BÌNH, TP. HỒ CHÍ MINH

ĐT: (848) 8492631. Fax: (848) 8494638. Handphone: 091 391 8854. Email: trandinhcuu@saigonnet.vn

Cấu trúc của tiêu chuẩn 9001: 2008

4 Hệ thống quản lý chất lượng

4.1 Yêu cầu chung

4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu

5 Trách nhiệm lãnh đạo

5.1 Cam kết của lãnh đạo

5.2 Hướng khách hàng

5.3 Chính sách chất lượng

5.4 Hoạch định

5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và TĐTT

5.6 Xem xét của lãnh đạo

6 Quản lý nguồn lực

6.1 Cung cấp nguồn lực

6.2 Nguồn nhân lực

6.3 Cơ sở hạ tầng

6.4 Môi trường làm việc

7 Tạo sản phẩm

7.1 Hoạch định c/ lượng

7.2 Các quá trình liên quan tới khách hàng

7.3 Thiết kế và phát triển

7.4 Mua hàng

7.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

7.5 Kiểm soát thiết bị và đo lường

8 Đo lường, phân tích và cải tiến

8.1 Khái quát

8.2 Theo dõi và đo lường

8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

8.4 Phân tích dữ liệu

8.5 Cải tiến

Các ngộ nhận

- *ISO9000 là một loại tiêu chuẩn CL của sản phẩm:* ISO9000 là một hệ thống quản lý CL 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 CL sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng.
- *Áp dụng ISO 9000 doanh nghiệp cần phải đổi mới máy móc thiết bị và công nghệ:* ISO9000 tác động vào hệ thống quản trị, có nghĩa là tác động đến con người và thông qua con người → 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 CL đã xác định trong mọi lô hàng.
- *ISO 9000 là cây đũa thần giải quyết được mọi vấn đề trong sản xuất kinh doanh*

Các tiêu chuẩn quản lý CL khác

ISO14001:2004 Hệ thống quản lý môi trường

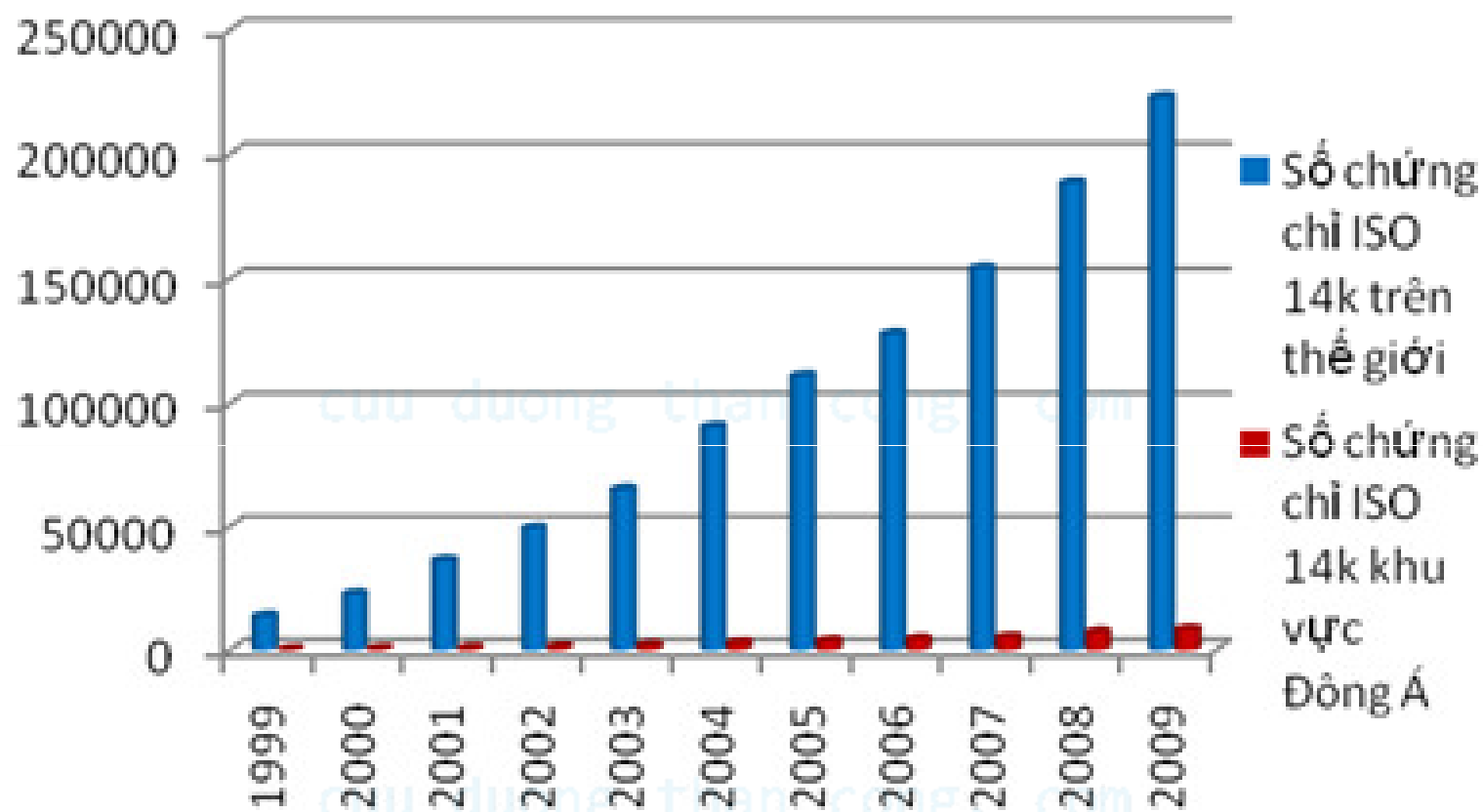
ISO 14000 là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý an toàn môi trường (EMS).

ISO14001 là tiêu chuẩn chính, trong đó định rõ các yêu cầu cho việc thiết lập và duy trì hệ thống quản lý môi trường với 3 cam kết cơ bản:

1. Ngăn ngừa ô nhiễm, thân thiện với môi trường.
2. Phù hợp với pháp luật.
3. Cải tiến liên tục hệ thống EMS.

Lý do áp dụng ISO14000

- Do khách hàng yêu cầu, do xu thế phát triển chung của kinh tế xã hội hoặc do chính phủ bắt buộc; cũng có thể xuất phát từ động lực là lợi ích kinh tế và định hướng của ban lãnh đạo công ty vì lợi ích cộng đồng hay sự khẳng định thương hiệu doanh nghiệp.



<http://png.com.vn/index.php?language=vi&nv=news&op=An-toan-moi-truong-va-trach-nhiem-xa-hoi/Moi-truong-va-ISO-14000-o-cac-doanh-nghiep-Viet-Nam-184>

SA 8000 :2001 Hệ thống quản lý trách nhiệm xã hội

- SA8000, “Trách nhiệm xã hội 8000” (Social Accountability 8000), là tiêu chuẩn quốc tế về các yêu cầu quản lý trách nhiệm xã hội được ban hành lần đầu vào năm 1997 và hiệu chỉnh vào năm 2001.
- Tiêu chuẩn SA 8000 được xây dựng trên các nguyên tắc Công ước của Tổ chức Lao động quốc tế (ILO) và Công ước của Liên hiệp Quốc về Quyền trẻ em và Tuyên bố toàn cầu về Nhân quyền. Công việc chỉ có thể được thực hiện tốt khi có một môi trường thuận lợi, và sự ra đời của tiêu chuẩn quốc tế SA 8000 chính là để tạo ra một môi trường đó.
- đề cập đến điều kiện làm việc và các vấn đề liên quan như: Lao động trẻ em; Lao động cưỡng bức; An toàn sức khỏe; Tự do hội họp và thoả ước lao động tập thể; Kỷ luật; Thời gian làm việc; Thù lao và Hệ thống quản lý.

OHSAS18001:2007 Hệ thống quản lý vệ sinh và an toàn công việc

OHSAS 18001:2007 là tiêu chuẩn hệ thống quản lý an toàn sức khỏe nghề nghiệp được công nhận toàn cầu. Nó được ấn hành vào tháng 7 năm 2007 thay thế cho OHSAS 18001:1999, và được áp dụng để chú trọng đến an toàn sức khỏe nghề nghiệp hơn là an toàn sản phẩm.

Ai cần áp dụng OHSAS?

Tiêu chuẩn này được áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào mong muốn loại bỏ hoặc giảm thiểu rủi ro cho nhân viên hoặc những nhà đầu tư khác mà có thể rơi vào rủi ro an toàn sức khỏe nghề với các hoạt động của họ.

ISO 27001: tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý bảo mật thông tin (ISMS)

ISO 27001 là tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý bảo mật thông tin (ISMS) được dựa trên tiêu chuẩn BS7799 trước đây được sử dụng chung kể từ năm 1995 cho việc quản lý bảo mật thông tin.

Ai áp dụng ISO 27001?

ISO 27001 áp dụng cho bất kỳ tổ chức nào nơi mà việc sử dụng nhầm, sai hoặc mất thông tin của khách hàng hoặc kinh doanh của tổ chức có thể dẫn đến kết quả thiệt hại kinh tế nghiêm trọng.

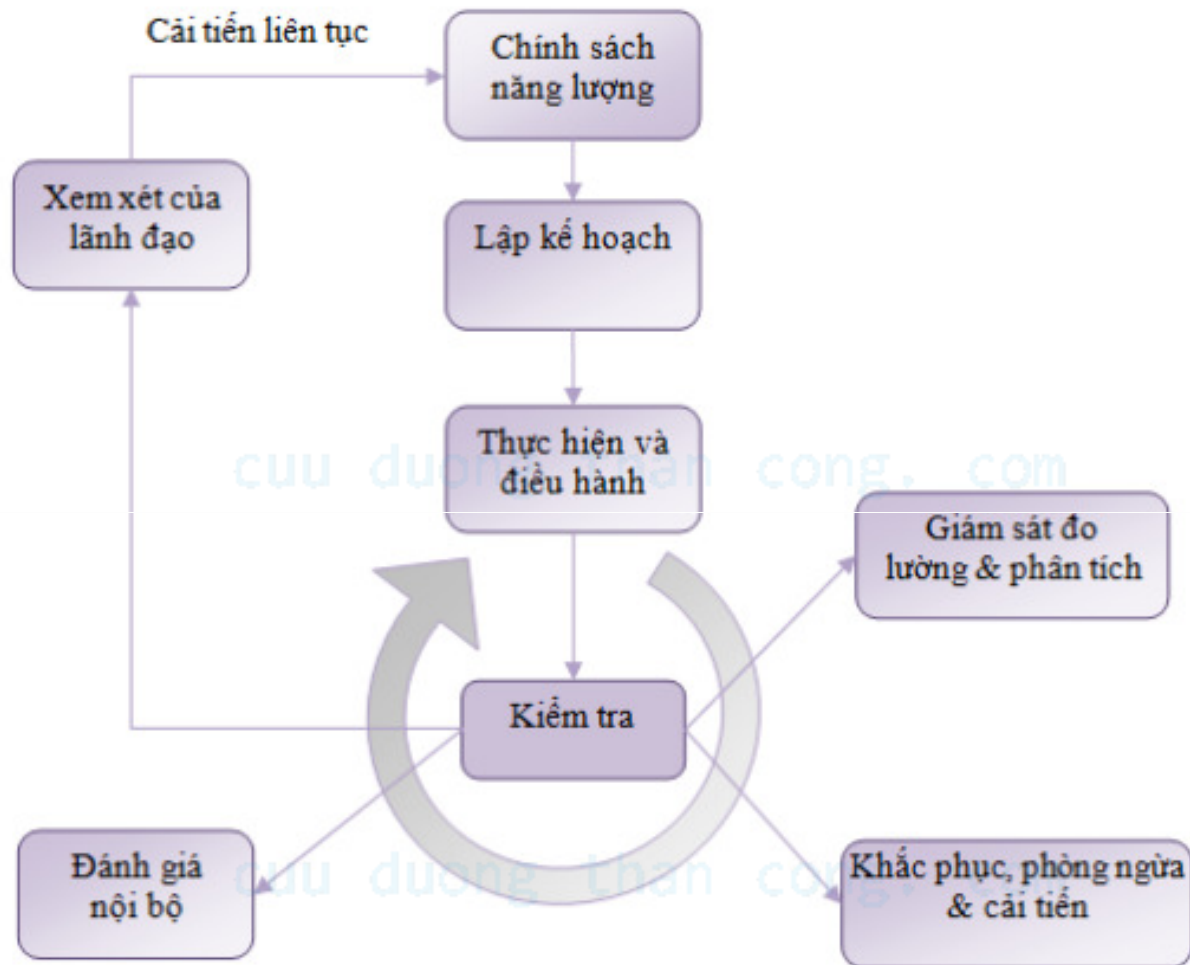
ISO 22000

ISO 22000 là tiêu chuẩn quốc tế kết hợp và bổ sung các yếu tố trọng tâm của ISO 9001 and HACCP để cung cấp khuôn khổ làm việc hiệu quả để triển khai, áp dụng và cải tiến liên tục hệ thống an toàn thực phẩm (FSMS) ISO 22000 có thể được áp dụng ở bất kỳ tổ chức nào được liên quan một cách trực tiếp hoặc gián tiếp trong chuỗi thực phẩm bao gồm:

- Các nông trại, ngư trường và trang trại sữa
- Các nhà chế biến thịt, cá và thức ăn chăn nuôi
- Các nhà sản xuất bánh mì, ngũ cốc, thức uống, thực phẩm đông lạnh, đóng hộp.
- Các nhà cung cấp dịch vụ thực phẩm như nhà hàng, hệ thống cung cấp thức ăn nhanh, các bệnh viện và khách sạn và những nhà bán thực phẩm lưu động.
- Các dịch vụ hỗ trợ (lưu trữ và phân phối thực phẩm và cung cấp thiết bị chế biến thực phẩm, phụ gia, nguyên vật liệu, dịch vụ dọn dẹp và vệ sinh và đóng gói).

→ Tóm lại, một phần hoặc toàn bộ các yêu cầu của ISO 22000 sẽ áp dụng cho bất kỳ sản phẩm nào tiếp xúc với ngành thực phẩm hoặc chuỗi thực phẩm

ISO 50001:2011: Hệ thống Quản lý Năng lượng



Mô hình Hệ thống Quản lý Năng lượng (theo ISO 50001)

Bảng 8: Danh sách một số tổ chức chứng nhận ⁽¹³⁾

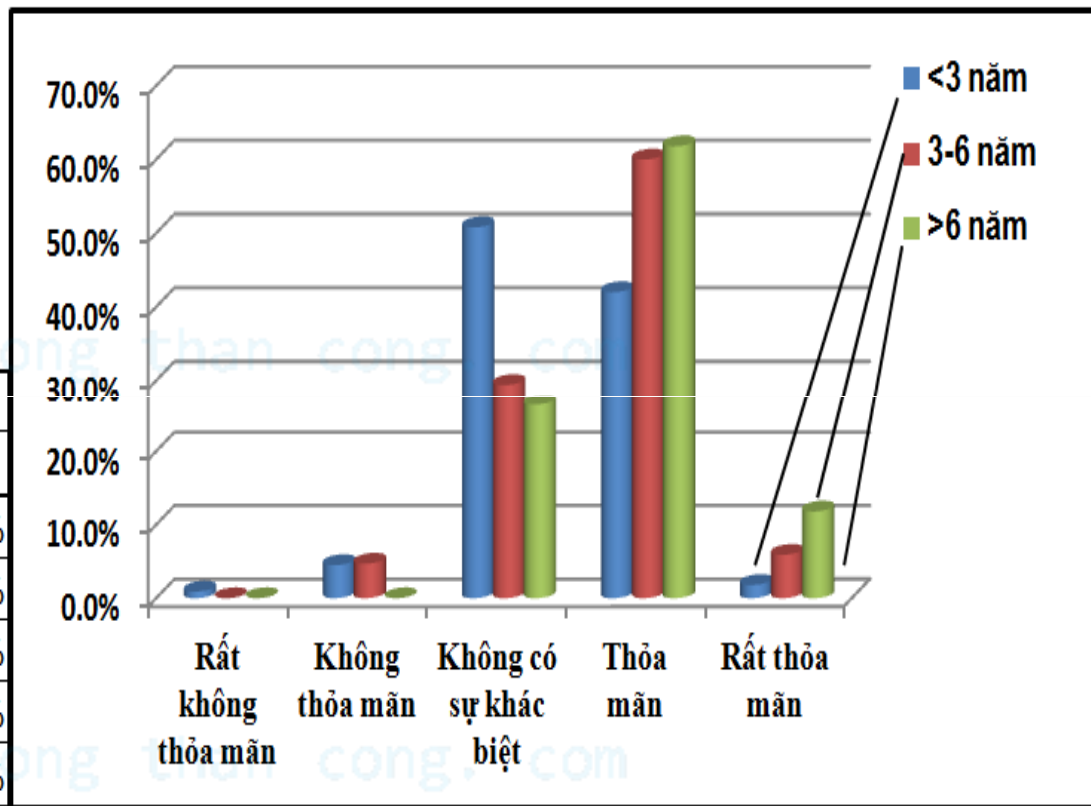
STT	TÊN TỔ CHỨC	QUỐC GIA
1	Trung tâm kỹ thuật tiêu chuẩn đo lường chất lượng 3 (QUATEST 3)	Việt Nam
2	Công ty TNHH Intertek VietNam	Mỹ
3	Trung tâm chứng nhận phù hợp (QUACERT)	Việt Nam
4	Công ty cổ phần chứng khoán VINACERT	Mỹ
5	Trung tâm kỹ thuật tiêu chuẩn đo lường chất lượng 1 (QUATEST 1)	Việt Nam
6	Trung tâm chứng nhận (Cục quản lý chất lượng thông tin công nghệ và truyền thông)	Việt Nam
7	Công ty TNHH Bureau Veritas Certification (Việt Nam)	EU
8	Trung tâm chứng nhận tiêu chuẩn đo lường chất lượng 2 (QUATEST 2)	Việt Nam
9	Công ty TNHH hệ thống quản lý BSI Việt Nam	Anh
10	Văn phòng chứng nhận chất lượng BQC	Việt Nam
11	Công ty TNHH WQA Việt Nam	Anh
12	Công ty cổ phần chứng nhận VINA Contronl	Việt Nam
13	Công ty TNHH D.A.S Việt Nam	Anh
14	Công ty TNHH GIC Việt Nam	Việt Nam
15	Công ty TNHH TQCSI Việt Nam	Australia
16	Công ty TNHH TUV NORD Việt Nam	Đức
17	Công ty TNHH QMS Việt Nam	Australia
18	Công ty TNHH SGS Việt Nam	Thụy Sĩ

Chương trình hỗ trợ của nhà nước ISO 9000

- Năm 1999, Tp HCM có *Chương trình Năng suất Chất lượng* của Sở KH-CN Tp HCM (theo *chỉ thị 04/CT-UB* của UBND Tp HCM)
- *Quyết định 169/2003/QĐ-TTg* về Đề án đổi mới phương thức điều hành và hiện đại hoá công sở của hệ thống hành chính nhà nước giai đoạn I 2003-2005, có một Tiêu đề án về “Thí điểm về triển khai áp dụng HTQLCL vào hoạt động của các ***Cơ quan hành chính nhà nước***”;
- *Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg* ngày 20/6/2006;
- *Quyết định số 118/2009/QĐ-TTg* về sửa đổi, bổ sung một số điều của *Quyết định số 144/2006/QĐ-TTg*.
- *Quyết định 712/QĐ-TTg* ngày 21/05/2010 của Thủ tướng nhằm hỗ trợ triển khai các hệ thống chất lượng quốc tế, các chương trình năng suất, chất lượng vào ***DN*** → mở nhiều cơ hội phát triển mới.

Mức độ thỏa mãn về lợi ích của ISO 9000

Mức độ thỏa mãn	Thời gian nhận chứng chỉ		
	< 3 năm	3-6 năm	> 6 năm
Rất không thỏa mãn	0,9%	0,0%	0,0%
Không thỏa mãn	4,5%	4,7%	0,0%
Không có sự khác biệt	50,8%	29,4%	26,4%
Thỏa mãn	42,0%	60,0%	61,8%
Rất thỏa mãn	1,8%	5,9%	11,8%



Xu hướng mới

- *Thứ nhất: Việc tích hợp của các công cụ quản lý trong hệ thống.*
- *Thứ hai: Sự tích hợp của các hệ thống. Năm 2006, BSI (The British Standards Institution) đã đưa ra tiêu chuẩn PAS 99 nhằm hỗ trợ các DN tích hợp các hệ thống đang áp dụng.*
- *Thứ ba: sự phát triển các ứng dụng công nghệ thông tin hỗ trợ hệ thống.*
- *Thứ tư: thực hiện các hệ thống quản lý rủi ro bên cạnh các hệ thống quản lý chất lượng. BSI đã đưa ra tiêu chuẩn 25999 và tổ chức ISO cũng đã ban hành bộ tiêu chuẩn ISO 31000 về Quản lý Rủi ro (Risk Management) để hỗ trợ DN*

b/ Bộ tiêu chuẩn ISO 9000

Hướng dẫn đánh giá hệ thống chất lượng

ISO 10011 – 1: 1990

ISO 10011 – 2: 1991

ISO 10011 – 3: 1991

Hướng dẫn đảm bảo chất lượng

ISO 9000 – 1: 1994

ISO 9000 – 2: 1994

ISO 9000 – 3: 1997

ISO 9000 – 4: 1993

Các yêu cầu về đảm bảo chất lượng

Hướng dẫn hỗ trợ

ISO 8402: 1990

ISO 10012 – 1: 1992

ISO 10012 – 2: 1997

ISO 10013: 15

Hướng dẫn về quản lý chất lượng

ISO 9004 – 1: 1994

ISO 9004 – 2: 1994

ISO 9004 – 3: 1994

ISO 9004 – 4: 1994

ISO 10005: 1995

ISO 10006: 1990

ISO 10007: 1990

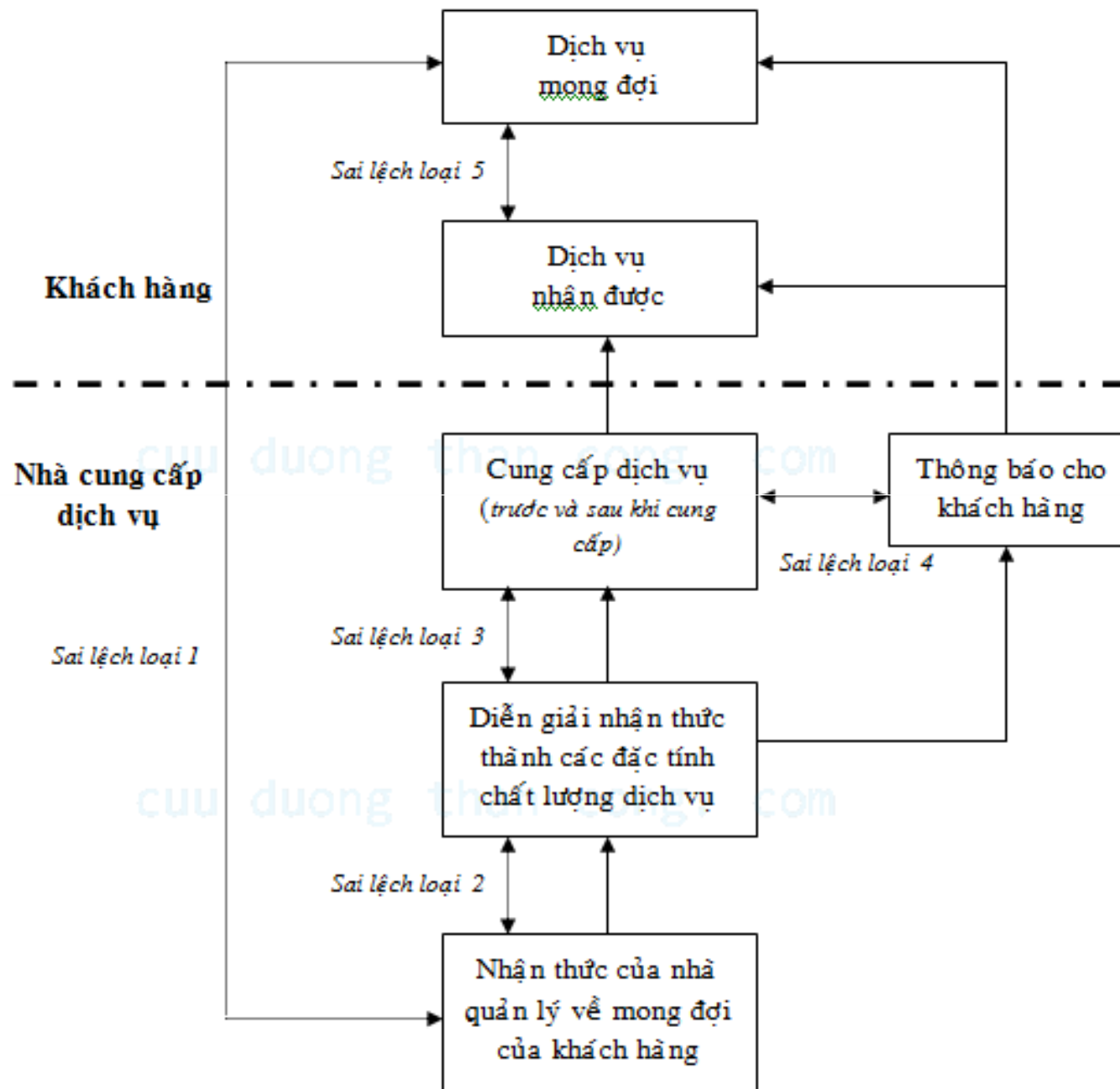
c. Mục đích ISO9000

- Gia tăng lợi nhuận
- Kiểm soát thông tin và liên lạc giữa các phòng ban
- Kiểm soát sự thay đổi
- Đảm bảo việc cải tiến
- Thực hiện các hoạt động đo lường
- Loại bỏ những hành động lãng phí
- Quản lý tốt dữ liệu
- Cải tiến bộ mặt công ty
- Chứng nhận

*** NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN ISO:**

- Viết những gì mình làm
- Làm những gì mình viết
- Chứng minh thông qua hồ sơ chất lượng

Mô hình phân tích các loại sai lệch chất lượng



V. GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG VIỆT NAM

- Xét tặng cho những đơn vị có nhiều thành tích về chất lượng
 - Thúc đẩy mọi tổ chức nâng cao tính cạnh tranh bằng cách so sánh với tiêu chuẩn được công nhận trên phạm vi quốc tế
 - Đặc điểm:
 - Mỗi năm xét 1 lần
 - Giải bạc: phạm vi tỉnh, TP. trực thuộc TW
 - Giải vàng: phạm vi cả nước
 - Giải cho khối sản xuất (3 bạc & 3 vàng)
 - Giải cho khối dịch vụ (2 bạc & 2 vàng)
- Tiêu chuẩn cho điểm và đánh giá (Trang 164 tài liệu 1)



GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG VIỆT NAM

GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ CHÂU Á - THÁI BÌNH DƯƠNG

2008



Các Dn đoạt GTCLVN 2008

- Các DN đạt GTCLVN

Các giải thưởng chất lượng trên thế giới

*** Malcolm Balbrige (1987 – Mang tên Bộ Trưởng bộ Thương Mại Mỹ)**

- *FedEx: “Thỏa mãn khách hàng 100% sau mỗi hoạt động” (quy luật số lớn)*
- *Xerox: “Nếu bạn không hài lòng với sản phẩm của Xerox, chúng tôi sẽ đổi sản phẩm khác theo yêu cầu của bạn mà không phàn nàn gì cả”*
- *Cadillac: “kế hoạch kinh doanh chính là kế hoạch chất lượng”*

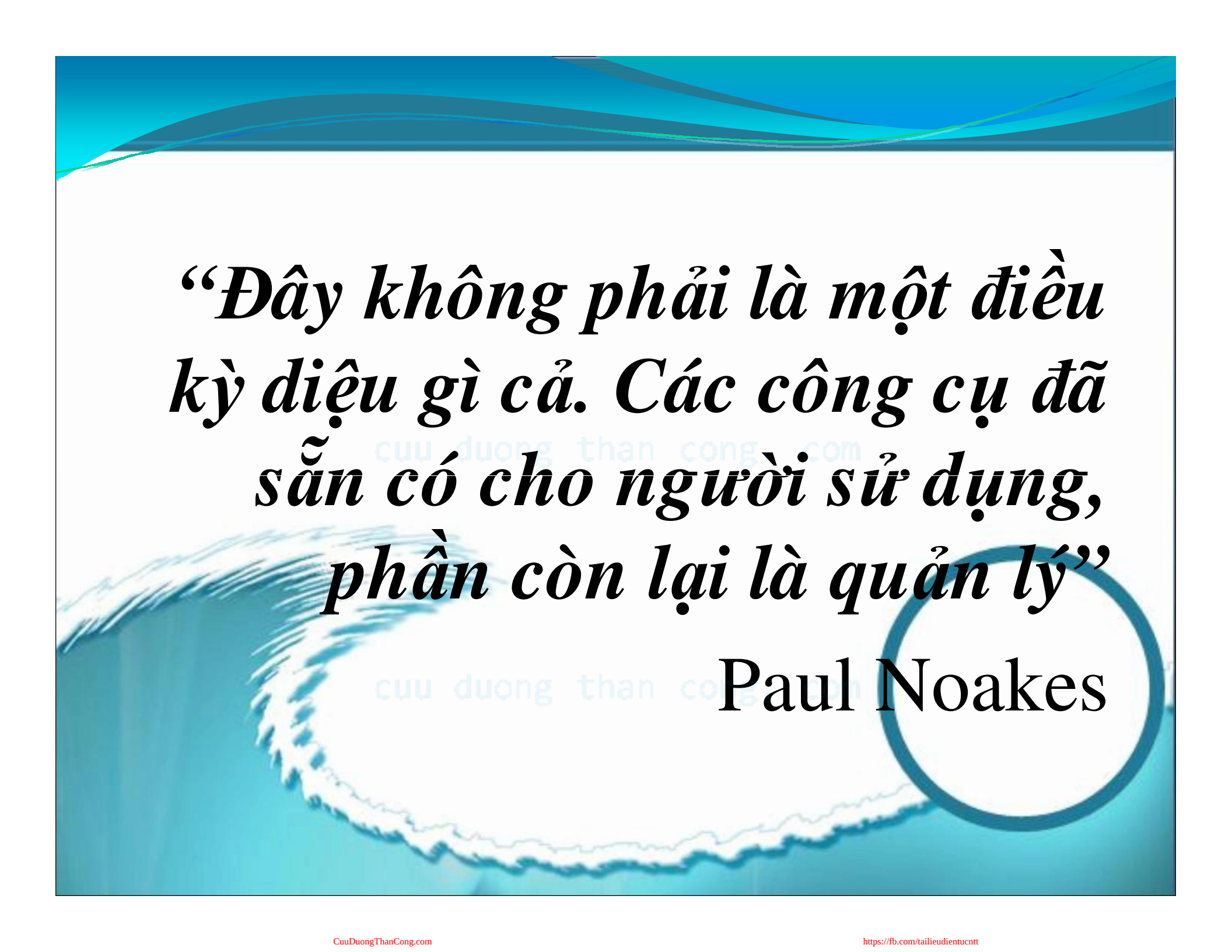
*** Deming (Nhật Bản): 3 loại hình**

*** Giải thưởng chất lượng châu Âu**

Giải thưởng Chất lượng Việt Nam (GTCLVN) do Bộ KH&CN khởi xướng năm 1995 tại Hội nghị Chất lượng Việt Nam lần thứ nhất nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hóa, dịch vụ Việt Nam trên thị trường, giúp các DN hội nhập sâu vào nền kinh tế khu vực và trên thế giới.

- Năm 2008, Bộ KH&CN trao Giải thưởng Chất lượng VN cho 117 DN, trong đó 111 DN được trao GTCL Việt Nam năm 2008; 6 DN được trao Giải Vàng Chất lượng Việt Nam và được Thủ tướng Chính phủ tặng Bằng khen. Cũng trong năm 2008, 2 DN Việt Nam được Tổ chức Chất lượng Châu Á - Thái Bình Dương trao tặng Giải thưởng Chất lượng quốc tế Châu Á - Thái Bình Dương (IAPQA).
- Giải Vàng Chất lượng quốc gia trao tặng cho các tổ chức, DN đạt từ 800 điểm trở lên và được đánh giá là xuất sắc nhất trong số các tổ chức, DN đạt GTCLQG. Giải Bạc Chất lượng quốc gia được trao cho các tổ chức, DN đạt từ 600 điểm trở lên.

<http://dddn.com.vn/2008120701353412cat159/giai-thuong-chat-luong-viet-nam-niem-tu-hao-cua-dn-viet-nam-.htm>



***“Đây không phải là một điều
kỳ diệu gì cả. Các công cụ đã
sẵn có cho người sử dụng,
phần còn lại là quản lý”***

Paul Noakes

Phụ lục: Các công cụ thống kê

1. Lưu đồ
2. Bảng kiểm tra
3. Biểu đồ tần số
4. Biểu đồ Pareto
5. Biểu đồ nhân quả 5M và theo quá trình
 - 5W+ 1H
 - 5WHY

THANK YOU SO MUCH !!!

cuuduongthancong.com