

Tầm quan trọng của hệ thống iso 9000.

Tầm quan trọng

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 nhân tố 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 tổ chức.

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 chúng ta rút ngắn dần khoảng cách với khu vực và thế giới.

ISO 9000 ảnh hưởng đến mậu dịch và thương mại quốc tế

Khắp thế giới, hệ thống tiêu chuẩn chất lượng ISO 9000 nhanh chóng trở thành tiêu chuẩn chất lượng quốc tế trong thực tiễn hoạt động của thương mại, công nghiệp, và ngay cả trong lĩnh vực quốc phòng. Các hợp đồng đòi hỏi những công ty cung cấp sản phẩm phải đăng ký và được chứng nhận phù hợp ISO 9000 ngày càng nhiều hơn trong nhiều nước trên thế giới. Đặc biệt đối với những ngành công nghiệp như : sản phẩm y tế, đồ chơi, thiết bị an toàn, viễn thông ...

Sự tiêu chuẩn hóa các tiêu chuẩn chất lượng khắp thế giới cung cấp cơ hội cạnh tranh cho những nhà cung cấp từ mọi quốc gia.

ISO 9000 sẽ làm thuận tiện hơn trong trao đổi thương mại toàn cầu và mở cửa những thị trường mới, làm giảm bớt những khó khăn của rào cản kỹ thuật trong thương mại và những liên minh khu vực.

Chứng nhận phù hợp ISO 9000 sẽ làm giảm hoặc tránh được những chi phí ẩn và những chậm trễ trong việc nghiên cứu, tìm hiểu người cung cấp, thẩm định chất lượng các thủ tục, đánh giá chất lượng người cung cấp, kiểm tra nguồn lực và những giám sát đảm bảo chất lượng khác.

Theo tính chất ISO 9000, nhà sản xuất hoặc cung cấp phải thể hiện trách nhiệm pháp lý trong sản xuất, an toàn, sức khỏe và tương hợp với môi trường, các điều kiện, thủ tục đóng gói, vận chuyển thương mại quốc tế.

Lợi ích đối với các công ty

Ngoại trừ việc thị trường toàn cầu thúc đẩy chứng nhận ISO 9000, các nhà lãnh đạo công nghiệp Mỹ ghi nhận rằng cải tiến hệ thống và hoạt động quản trị chất lượng là yếu tố cần thiết cho cạnh tranh trong nền kinh tế năng động ngày nay, cũng như cần thiết cho yêu cầu chất lượng, giá cả, dịch vụ, môi trường kinh doanh. ISO 9000 là một mô hình rất tốt đảm bảo chất lượng toàn công ty, dù cho khách hàng hay thị trường có đòi hỏi công ty được chứng nhận ISO 9000 hay không.

Một hệ thống quản trị chất lượng đúng đắn và đầy đủ như ISO 9000 là cơ sở cho việc bắt đầu thực hiện TQM và đạt những giải thưởng có uy tín như Malcolm Baldrige. Hệ thống quản trị chất lượng ISO là một mô hình lý tưởng cho một tổ chức đạt hiệu quả cao cũng như liên tục cải tiến và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thế giới.

Ảnh hưởng đến văn hóa và công nhân của công ty.

Việc thực hiện hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 sẽ ảnh hưởng một cách sâu sắc đến tổ chức và cách mà mọi người làm việc trong tất cả các bộ phận. Kỷ luật kết hợp với sự phát triển, ghi chép thành tài liệu các thủ tục cho mỗi một tác động có ảnh hưởng đến chất lượng sẽ làm cho mọi người nhận thức được tầm quan trọng của mỗi công việc và họ biết chính xác phải làm như thế nào để đảm bảo chất lượng.

“Hãy làm đúng ngay từ đầu” áp dụng đối với tất cả qui trình quản trị, chứ không phải chỉ dùng trong sản xuất và tác nghiệp. Khi công nhân của công ty biết rõ qui trình hơn bất cứ ai khác, chấp nhận qui trình, họ sẽ hăng diện thực hiện qui trình một cách kiên định và hiệu quả. Kiểm soát, đo lường và cải tiến liên tục qui trình trở thành một cách sống.

Ảnh hưởng đến khách hàng.

Các khách hàng hiện có thường thích những nhà cung cấp đang thực hiện hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 và có kế hoạch đăng ký, chứng nhận phù hợp ISO 9000 hơn. Chắc chắn một nhà cung cấp được chứng nhận phù hợp ISO 9000 có vị thế cạnh tranh thuận lợi hơn những nhà cung cấp chưa được chứng nhận. Giấy chứng nhận tạo một sự tin cậy đối với khách hàng rằng nhà cung cấp được một đối tác thứ ba chứng nhận hệ thống quản trị chất lượng của họ phù hợp với yêu cầu của một bộ tiêu chuẩn được quốc tế công nhận, được chứng thực bởi những quốc gia, chính phủ, và những ngành công nghiệp trên thế giới.

Ảnh hưởng đến nhà cung cấp và thầu phụ.

Các nhà cung cấp và thầu phụ bị ảnh hưởng rất nhiều bởi khách hàng của họ, nếu người mua hàng đó hướng đến hệ thống ISO 9000. Các yêu cầu của ISO 9000 về điểm này được trình bày trong chương các nhà cung cấp và thầu phụ phải đảm bảo chất lượng của qui trình và sản phẩm như thế nào. Thông thường các nhà cung cấp, thầu phụ được khuyến khích (hoặc bị đòi hỏi) phải có chứng nhận ISO 9000 trong trường hợp phải giữ vững một nguồn cung ứng đạt chất lượng hoặc là người dự thầu hoặc cung ứng sản phẩm mới.

Những thách thức chủ yếu.

Những thách thức chủ yếu của việc thực hiện một hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 và đạt được chứng nhận phù hợp là tính liên kết ISO 9000 với việc tiến hành bất cứ thay đổi tổ chức quan trọng nào. Thông thường có một sự miễn cưỡng trong việc từ bỏ các thủ tục và hoạt động mà họ cho là tốt và phục vụ tốt cho mục đích của họ trong nhiều năm.

Các tiêu chuẩn ISO 9000 hướng tới một sự rõ ràng hơn nữa trong việc quy định một cách chính xác “đảm bảo chất lượng sẽ được thực hiện như thế nào” (các thủ tục, hướng dẫn làm việc, hình thành tài liệu, các biểu mẫu, ghi chép). Yêu cầu tác nghiệp trong tiêu chuẩn ISO 9000 là “sẽ phải”, chỉ dẫn các thủ tục được quy định là yêu cầu phải thực hiện chứ không phải tùy ý.

Sự hoạt động của các công ty dưới những tiêu chuẩn chất lượng thương mại có thể phải tìm một hệ thống quản trị chất lượng của họ, hệ thống quản trị chất lượng đó cần được kiểm tra mức độ hoàn hảo hay phải được thay thế bằng việc yêu cầu thực hiện theo ISO 9000. Mức độ của tài liệu đòi hỏi cao hơn những hệ thống quản trị chất lượng hiện có, cả cấu trúc của một mô hình hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000 thích hợp có thể khác nhau ở những nơi khác nhau. Trong trường hợp như thế này, các công ty không ngoan có thể phát triển toàn bộ hệ thống quản trị chất lượng mới theo ISO 9000 và tiếp theo là thực hiện nó theo từng giai đoạn hay chuyển đổi nhanh chóng. Sự tìm kiếm theo hệ thống quản trị chất lượng được đánh giá tốt sẽ được trợ giúp bởi một đơn vị có năng lực trong lĩnh vực này, giúp xác định công việc chuyển đổi hệ thống chất lượng đang sử dụng sang hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000.

Chìa khóa tiến tới thành công.

Công việc kinh doanh của một tổ chức gồm sự thay đổi trong cách quản lý một tổ chức, hoạt động tác nghiệp thường lệ của nó, cách thức tổ chức, những thủ tục quản trị và cơ cấu công việc sẽ mất thời gian và phải nỗ lực để mà thực hiện cho được. Có nhiều khó khăn và vô số kiểu mẫu trong lúc bắt đầu thực hiện ISO 9000, đặc biệt với các công ty không có thói quen dùng rộng rãi tài liệu chứng minh, huấn luyện đánh giá và lưu trữ. Từ kinh nghiệm thực tế trong việc thực hiện hệ thống quản trị chất lượng ISO 9000, các công ty đưa ra chìa khóa thành công là.

- Cam đoan của lãnh đạo cấp cao.
- Có hành động và hỗ trợ của ban lãnh đạo.
- Những tổ, nhóm thực hiện được huấn luyện một cách đúng đắn.
- Đánh giá nội bộ hiệu quả, hành động sửa chữa, điều chỉnh và cải tiến quá trình.
- Sự tổ chức, nhóm làm việc và thực hiện một cách có hệ thống theo những phương pháp đã được chứng minh cho việc hoàn thành mục tiêu của dự án.