

BỘ LAO ĐỘNG THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI
TRƯỜNG ĐĂNG CÔNG NGHỆ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

GIÁO TRÌNH
MÔN HỌC/MÔ ĐUN: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TRANG PHỤC
NGÀNH/NGHỀ: CÔNG NGHỆ MAY
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-... ngày ...tháng.... năm.....
..... của

TP.HCM, Tháng 03 năm 2022

LỜI GIỚI THIỆU

Quản trị chất lượng trang phục có vai trò rất quan trọng trong toàn bộ quá trình sản xuất của doanh nghiệp may. Vì vậy, cần đào tạo đội ngũ kỹ thuật viên, nhân viên làm công tác quản trị chất lượng sản phẩm có kiến thức cơ bản để thực hiện tốt nhiệm vụ kiểm soát chất lượng.

Nhiệm vụ chủ yếu của khoa Công nghệ dệt may Trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Vinatex Thành phố Hồ Chí Minh là đào tạo nguồn nhân lực có kiến thức, kỹ năng am hiểu về ngành may đáp ứng nhu cầu của doanh nghiệp. Hiện nay tài liệu về quản trị chất lượng trang phục chuyên ngành may còn ít, vì vậy việc biên soạn giáo trình quản trị chất lượng trang phục góp phần hoàn thiện giáo trình giảng dạy và nghiên cứu chuyên ngành may.

Giáo trình môn học **Quản trị chất lượng trang phục** nhằm trang bị cho sinh viên những kiến thức cơ bản, tổng quát và khoa học về chất lượng sản phẩm nói chung và ngành may nói riêng như: Phương pháp kiểm tra chất lượng quá trình sản xuất, kiểm tra chất lượng sản phẩm may, nhận biết lỗi từ nguyên liệu đến sản phẩm thành phẩm.

Giáo trình gồm 3 chương:

Chương I. Lý thuyết chung về quản trị chất lượng, trình bày các khái niệm về chất lượng, định nghĩa về sản phẩm, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, vai trò của người quản lý chất lượng, các hệ thống quản lý chất lượng tại các doanh nghiệp hiện nay.

Chương II. Quản trị chất lượng sản phẩm hàng may công nghiệp, nêu được tầm quan trọng, nhiệm vụ và nguyên tắc việc kiểm tra chất lượng của bộ phận kiểm tra chất lượng từ khâu chuẩn bị sản xuất về nguyên phụ liệu, mẫu rập, sơ đồ, tài liệu kỹ thuật đến khâu triển khai sản xuất: cắt, may, hoàn thành.

Chương III. Hướng dẫn kiểm tra sản phẩm may mặc, trình bày các bước kiểm tra các sản phẩm áo Polo – T shirt, áo sơ mi, quần âu và áo jacket.

Giáo trình được biên soạn nhằm phục vụ cho công tác giảng dạy của giảng viên và học tập của sinh viên. Ngoài ra, giáo trình còn là nguồn tài liệu tham khảo cho cán bộ làm công tác quản lý chất lượng tại các doanh nghiệp may.

Để hoàn thành giáo trình, chúng tôi có tham khảo các tài liệu, quan sát thực tế sản xuất, trao đổi thông tin với các cán bộ quản lý về chất lượng ở doanh nghiệp Tổng công ty may Nhà bè, Việt tiến. Tuy nhiên, do điều kiện và khả năng có hạn, tài liệu không tránh nhiều thiếu sót. Rất mong nhận được ý kiến đóng góp của quý bạn đọc.

Xin chân thành cảm ơn

Tham gia biên soạn

1. KS. Phạm Thị Ánh Nguyệt (chủ biên)

2. ThS. Trương Thị Diệu

MỤC LỤC

Chương I: LÝ THUYẾT CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG	1
I. CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	1
1. Các định nghĩa về chất lượng	1
2. Định nghĩa về sản phẩm.....	3
3. Các thuật ngữ liên quan đến chất lượng sản phẩm	3
II. MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM.....	4
1. Sự hình thành chất lượng sản phẩm.....	4
2. Các loại chất lượng của sản phẩm hàng hóa.....	5
2.1. Chất lượng thiết kế.....	5
2.2. Chất lượng chuẩn.....	5
2.3. Chất lượng thực	5
2.4. Chất lượng cho phép.....	5
2.5. Chất lượng tối ưu	5
3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm	5
3.1. Một số yếu tố ở tầm vi mô (4M).....	5
3.2. Một số yếu tố ở tầm vĩ mô.....	7
4. Sơ đồ hình thành chất lượng sản phẩm.....	7
5. Vai trò của người quản lý trong quản trị chất lượng.....	8
III. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	10
1. Tiêu chuẩn ISO	10
2. Hệ thống TQM.....	16
Chương II. QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM HÀNG MAY CÔNG NGHIỆP.....	18
I. TẦM QUAN TRỌNG, NGUYÊN TẮC, NHIỆM VỤ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	18
1. Tầm quan trọng.....	18
2. Các nguyên tắc kiểm tra chất lượng sản phẩm may	18
3. Nhiệm vụ của phòng quản trị chất lượng.....	18
4. Nhiệm vụ của người KCS.....	19
4.1. Chuẩn bị cho công tác kiểm tra	19
4.2. Tiến hành kiểm tra sản phẩm.....	19
4.3. Đánh giá và thông tin.....	20
5. Các điều kiện kiểm tra chất lượng hiệu quả.....	20
II. HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH CHUẨN BỊ	21

SẢN XUẤT	21
1. Hướng dẫn kiểm tra nguyên phụ liệu	21
1.1. Kiểm tra nguyên liệu	21
1.2. Kiểm tra phụ liệu	28
2. Hướng dẫn kiểm tra bộ phận kỹ thuật	31
2.1. Kiểm tra về công nghệ	31
2.2. Kiểm tra mẫu ráp	32
2.3. Kiểm tra may mẫu chế thử.....	32
2.4. Kiểm tra sơ đồ.....	33
3. Thực hành kiểm tra nguyên phụ liệu	33
4. Thực hành kiểm tra bộ phận kỹ thuật	33
III. HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC KIỂM SOÁT QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI	34
SẢN XUẤT	34
1. Hướng dẫn kiểm tra quá trình cắt	34
1.1. Kiểm tra công việc chuẩn bị quá trình cắt	34
1.2. Kiểm tra trải vải	35
1.3. Kiểm tra chất lượng cắt bán thành phẩm, phối kiện lần 1	35
1.4. Kiểm tra đánh số, phối kiện lần 2	36
1.5. Kiểm tra ép keo, in (thêu), ép nhãn	36
2. Hướng dẫn kiểm tra quá trình may	38
2.1. Kiểm tra công việc chuẩn bị sản xuất.....	39
2.2. Kiểm tra triển khai mẫu đầu chuyên.....	39
2.3. Kiểm tra sản phẩm đầu chuyên.....	39
2.4. Kiểm tra chất lượng thành phẩm	40
2.5. Phân loại lỗi trên sản phẩm.....	41
3. Hướng dẫn kiểm tra quá trình hoàn thành	46
3.1. Kiểm tra nhận phụ liệu	46
3.2. Kiểm tra sản phẩm sau khi ủi	46
3.3. Kiểm tra nhãn	47
3.4. Kiểm tra gấp xếp.....	47
3.5. Kiểm tra ghép hàng, đóng gói, đóng thùng	47
4. Thực hành kiểm tra quá trình cắt.....	48
5. Thực hành kiểm tra quá trình may.....	48
6. Thực hành kiểm tra quá trình hoàn thành.....	48
Chương III. HƯỚNG DẪN KIỂM TRA SẢN PHẨM MAY MẶC.....	50
I. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM ÁO POLO T-SHIRT.....	50
1/ Hình dáng sản phẩm	50
2/ Quy trình kiểm tra sản phẩm	50
II. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM ÁO SƠ MI.....	54
1/ Hình dáng sản phẩm	54

2/ Quy trình kiểm tra sản phẩm	54
III. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM QUẦN ÂU.....	57
1/ Hình dáng sản phẩm	57
2/ Quy trình kiểm tra sản phẩm.....	57
IV. QUY TRÌNH KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM ÁO JACKET	61
1/ Hình dáng sản phẩm :	61
2/ Quy trình kiểm tra sản phẩm	61
TÀI LIỆU THAM KHẢO	69

Tailieu.vn

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC/MÔ ĐUN

Tên môn học/mô đun: QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG TRANG PHỤC

Mã môn học/mô đun: MH 19

Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun:

- Vị trí: Môn học được bố trí vào học kỳ II năm thứ hai sau môn học Kỹ thuật may II.
- Tính chất: Là môn học chuyên môn bắt buộc, kết hợp lý thuyết và bài tập thực hành.
- Ý nghĩa và vai trò của môn học/mô đun: Là môn học chuyên ngành chiếm vị trí quan trọng trong chương trình đào tạo ngành công nghệ may.

Mục tiêu của môn học/mô đun:

- Về kiến thức:
 - + Trình bày được một số khái niệm cơ bản về chất lượng sản phẩm và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.
 - + Trình bày được nội dung kiểm tra chất lượng sản phẩm may từ khâu chuẩn bị sản xuất đến khâu triển khai sản xuất.
 - + Trình bày được quy trình và phương pháp kiểm tra của một sản phẩm cụ thể.
- Về kỹ năng:
 - + Kiểm tra chất lượng khâu chuẩn bị sản xuất của một mã hàng
 - + Kiểm tra chất lượng khâu triển khai sản xuất của một mã hàng
 - + Kiểm tra thành thạo chất lượng của các sản phẩm áo Polo T-shirt, áo sơ mi, quần âu và áo jacket.
- Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:
 - + Nhận thức được ý nghĩa, giá trị khoa học của môn học
 - + Rèn được tính cẩn thận, phương pháp học tư duy, phát huy tính tích cực, chủ động và sáng tạo trong học tập.

Nội dung của môn học/mô đun:

Chương I: LÝ THUYẾT CHUNG VỀ QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG

Học xong chương này, sinh viên trình bày được một số định nghĩa và thuật ngữ liên quan đến chất lượng sản phẩm, vẽ, phân tích được một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, phân tích được sơ đồ hình thành chất lượng sản phẩm, những nguyên nhân ảnh hưởng đến chất lượng, phân tích được vai trò của người quản lý trong quản trị chất lượng. Từ đó, vận dụng vào thực tế quản lý chất lượng một cách hiệu quả.

I. CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ LIÊN QUAN ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

1. Các định nghĩa về chất lượng

Một số định nghĩa chất lượng thường gặp:

Chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật (sự việc)... làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác (Từ điển tiếng Việt phổ thông).

Chất lượng là mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản (Oxford pocket Dictionary).

Chất lượng là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thỏa mãn nhu cầu người sử dụng (Tiêu chuẩn Pháp NFX 50-109).

Chất lượng là mức phù hợp của sản phẩm đối với yêu cầu của người tiêu dùng (European Organization For Quality control).

Chất lượng là tập hợp các đặc tính của một thực thể (đối tượng) tạo cho thực thể (đối tượng) đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc nhu cầu tiềm ẩn (ISO 8402).

Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu. (Philip B. Crosby)

Mức độ của một tập hợp có đặc tính vốn có đáp ứng các yêu cầu. (ISO 9000: 2005)
GS.TS Nguyễn Quang Toàn

Chất lượng sản phẩm được hình thành trong quá trình sản xuất và được khẳng định, đánh giá đầy đủ trong quá trình sử dụng. Vì vậy, khi nghiên cứu chất lượng sản phẩm cần phân biệt tính năng sản xuất, tính năng sử dụng của sản phẩm và mối quan hệ biện chứng giữa chúng với nhau. Tính năng sản xuất của sản phẩm là bao gồm toàn bộ những tính năng của sản phẩm được hình thành trong quá trình thiết kế và được đảm bảo trong quá trình sản xuất, còn được gọi là chất lượng tiềm tàng của sản phẩm. Tính năng sử dụng chỉ thể hiện ở những tính năng của sản phẩm có liên quan đến người sử dụng nhất định, tức là những tính năng nhằm thỏa mãn những nhu cầu xã hội cụ thể và được gọi là chất lượng thực tế của sản phẩm.

Gần đây, chất lượng sản phẩm được bao trùm hơn, chất lượng sản phẩm là mức độ chất lượng lô hàng đáp ứng với thị trường (khách hàng tiêu thụ và người sử dụng). Chất lượng sản phẩm được hiểu khái quát hơn và nhiều khía cạnh hơn, đó là:

Mức độ thỏa mãn nhu cầu đến đâu.

Giá cả là bao nhiêu.

Tiến độ giao hàng như thế nào

Về mặt định lượng, chất lượng cũng có thể được hiển thị, tính toán bằng công thức sau:

$$Q = \frac{L_{nc}}{K_{kh}}$$

Trong đó:

* L_{nc} : Lượng nhu cầu mà sản phẩm, hoặc dịch vụ có thể thỏa mãn cho người tiêu dùng.

* K_{kh} : Kỳ vọng của khách hàng (các yêu cầu cụ thể, các thỏa thuận trong đơn đặt hàng...).

* Khi $Q = 1$, có nghĩa là các kỳ vọng, mong muốn của khách hàng được đáp ứng và thỏa mãn hoàn toàn. Đây là tình huống lý tưởng nhất và lúc đó sản phẩm mới được xem là có chất lượng cao.

Trường hợp $Q < 1$, kỳ vọng, mong muốn của khách hàng không được đáp ứng thỏa mãn.

Trường hợp $Q > 1$, sản phẩm, dịch vụ tốt hơn kỳ vọng của khách hàng.

Từ quan niệm trên có thể thấy rằng: Chất lượng không chỉ là việc thỏa mãn một quy cách kỹ thuật hay một yêu cầu cụ thể nào đó mà nó có ý nghĩa rộng hơn rất nhiều, đó là sự thỏa mãn những mong muốn của khách hàng.

Chất lượng sản phẩm phải thể hiện thông qua các yếu tố sau:

Sự hoàn thiện của sản phẩm: Là yếu tố giúp phân biệt sản phẩm này với sản phẩm khác, thể hiện thông qua các tiêu chuẩn của sản phẩm. Đây cũng chính là điều tối thiểu mà doanh nghiệp phải cung cấp cho khách hàng thông qua sản phẩm của mình;

Giá cả: Thể hiện chi phí sản xuất và chi phí để khai thác và sử dụng sản phẩm, đây là giá để thỏa mãn nhu cầu;

Phù hợp với các điều kiện tiêu dùng cụ thể: Sản phẩm chỉ có thể được coi là chất lượng khi phù hợp với điều kiện tiêu dùng cụ thể. Doanh nghiệp phải đặc biệt chú ý điều này khi đưa sản phẩm vào các thị trường khác nhau để đảm bảo thành công trong kinh doanh.

Trong thực tế sản xuất kinh doanh, nếu không chú ý đầy đủ đến các yếu tố trên sẽ dẫn đến thiệt hại không nhỏ đến doanh nghiệp thậm chí là phá sản.

Vì vậy, theo quan điểm của kinh tế, thị trường: Sản phẩm hoặc dịch vụ có chất lượng nghĩa là phải đáp ứng tốt các nhu cầu trong những điều kiện cho phép với chi phí xã hội thấp nhất. Nói cách khác, một sản phẩm là lời giải đáp của doanh nghiệp cho một nhu cầu tìm thấy trên thị trường, là của cải, dịch vụ mà khách hàng mua để thỏa mãn nhu cầu.

Ví dụ: Sản phẩm quần áo thể thao: Ta không những bán quần áo mà còn bán cho khách hàng sự thoải mái, tính tiện nghi,...

2. Định nghĩa về sản phẩm

Trong sản xuất, kinh doanh, chúng ta nghiên cứu về sản phẩm trong mối quan hệ của nó với khả năng và mức độ thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng, của xã hội với những điều kiện và chi phí nhất định.

Theo Các Mác: Sản phẩm là kết quả của quá trình lao động dùng để phục vụ cho việc thỏa mãn nhu cầu của con người. Trong nền kinh tế thị trường, sản phẩm làm ra có thể đáp ứng nhu cầu thị trường và đem lại lợi nhuận cho doanh nghiệp.

Theo TCVN (Tiêu chuẩn Việt nam) 5814: Sản phẩm là “Kết quả của các hoạt động hoặc các quá trình”

Có nhiều cách phân loại sản phẩm theo những quan điểm khác nhau. Một trong những cách phân loại phổ biến nhất là chia sản phẩm thành hai nhóm lớn:

Nhóm sản phẩm thuần vật chất: Là những vật phẩm mang những đặc tính lý, hóa nhất định.

Nhóm sản phẩm phi vật chất: Dịch vụ, là kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng với khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Theo Tiêu chuẩn ISO 8402: “Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hay các quá trình. Sản phẩm ở dạng thuần vật chất, phi vật chất. Phần cứng (sản phẩm thuần vật chất), phần mềm (dịch vụ) được gọi là sản phẩm làm ra có chủ định”.

Muốn được người tiêu dùng tín nhiệm, không chỉ có sản phẩm tốt, doanh nghiệp còn phải thực hiện một loạt dịch vụ cần thiết khác như: Bảo hành, hướng dẫn sử dụng, bảo dưỡng kỹ thuật định kỳ và các dịch vụ phụ trợ khác. Điều đó có nghĩa là doanh nghiệp không chỉ bán sản phẩm mà còn giúp khách hàng giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình sử dụng.

3. Các thuật ngữ liên quan đến chất lượng sản phẩm

Quá trình (Process): Tập hợp các nguồn lực và hoạt động liên quan với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.

Dịch vụ (Service): Kết quả tạo ra do các hoạt động tiếp xúc giữa người cung ứng với khách hàng và các hoạt động nội bộ của người cung ứng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Kiểm tra (Check, Inspection): Đo, xem xét, thử nghiệm, định cỡ một hay nhiều đặc tính của đối tượng và so sánh với yêu cầu quy định nhằm xác định sự phù hợp.

Chính sách chất lượng: Ý đồ và định hướng chung về chất lượng của một tổ chức do lãnh đạo cao nhất chính thức đề ra.

Quản lý chất lượng: Những hoạt động của các chức năng quản lý, lập kế hoạch chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong hệ thống chất lượng.

Hệ thống chất lượng (Quality System): Cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, quá trình và nguồn lực cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.

Kiểm soát chất lượng - QC (Quality control): Những hoạt động và kỹ thuật có tính tác nghiệp nhằm đáp ứng các yêu cầu chất lượng đề ra.

Hoạch định chất lượng – QP (Quality Planning): Thiết lập mục tiêu, yêu cầu chất lượng, các yêu cầu về việc áp dụng các yếu tố của hệ thống chất lượng.

Đảm bảo chất lượng - QA (Quality Assurance): Những hoạt động có kế hoạch hệ thống và được chứng minh là mức cần thiết để thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

Cải tiến chất lượng - QI (Quality Improvement): Những hoạt động trong toàn bộ tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả và hiệu suất các quá trình để tạo thêm lợi ích cho tổ chức và khách hàng.

Quản trị chất lượng - QM (Quality Management): Những hoạt động của các chức năng quản trị như lập kế hoạch chất lượng, kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong hệ thống.

II. MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

1. Sự hình thành chất lượng sản phẩm

Chất lượng được tạo ra ở tất cả các giai đoạn trong chu trình sản phẩm. Chu trình sản phẩm là tập hợp các quá trình tồn tại của sản phẩm theo thời gian, từ khi nảy sinh nhu cầu và ý đồ sản xuất ra sản phẩm cho đến khi kết thúc sử dụng sản phẩm. Chu trình sản phẩm được chia thành các giai đoạn chính: Thiết kế, sản xuất, lưu thông và sử dụng sản phẩm.

- Giai đoạn nghiên cứu thiết kế là giai đoạn giải quyết về mặt lý thuyết phương án thỏa mãn nhu cầu. Chất lượng thiết kế giữ vai trò quyết định đối với chất lượng sản phẩm, chất lượng của thiết kế phụ thuộc vào kết quả nghiên cứu thị trường, nghiên cứu các nhu cầu của người tiêu dùng.

- Giai đoạn sản xuất là giai đoạn thể hiện các ý đồ, yêu cầu của thiết kế, tiêu chuẩn lên sản phẩm. Chất lượng ở khâu sản xuất kém sẽ ảnh hưởng lớn đến chất lượng sản phẩm. Do đó, cần phải tổ chức kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ khâu sản xuất theo định hướng phòng ngừa sai sót.

- Giai đoạn lưu thông và sử dụng sản phẩm cũng ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm qua:

+ Tổ chức lưu thông tốt sẽ giúp sản phẩm tiêu thụ nhanh chóng, giảm thời gian lưu trữ, giúp cho người tiêu dùng lựa chọn được sản phẩm phù hợp và nhận được các dịch vụ kỹ thuật phục vụ việc khai thác, sử dụng sản phẩm tốt hơn.

+ Sử dụng là giai đoạn đánh giá được một cách đầy đủ, chính xác chất lượng sản phẩm. Để đảm bảo chất lượng một cách thật sự trong tay người tiêu dùng đòi hỏi doanh nghiệp phải có những hoạt động bảo hành, hướng dẫn sử dụng, sửa chữa, cung cấp phụ tùng thay thế. Đồng thời nghiên cứu sản phẩm trong quá trình sử dụng, tích cực thu thập thông tin từ người tiêu dùng trên cơ sở đó điều chỉnh, cải tiến chất lượng sản phẩm của mình.

2. Các loại chất lượng của sản phẩm hàng hóa

2.1. Chất lượng thiết kế

Là giá trị các chỉ tiêu đặc trưng của sản phẩm được phác thảo qua văn bản trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu thị trường, các đặc điểm sản xuất, tiêu dùng. Đồng thời có chỉ tiêu so sánh với chỉ tiêu chất lượng các mặt hàng tương tự cùng loại của nhiều thương hiệu, nhiều công ty trong và ngoài nước.

2.2. Chất lượng chuẩn

Còn gọi là chất lượng phê chuẩn là giá trị các chỉ tiêu đặc trưng được cấp có thẩm quyền phê chuẩn.

2.3. Chất lượng thực

Là giá trị các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm thực tế đạt được do các yếu tố chi phối (nguyên vật liệu, máy móc thiết bị, phương pháp quản lý).

2.4. Chất lượng cho phép

Là mức độ cho phép về độ lệch các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm giữa chất lượng thực và chất lượng chuẩn.

2.5. Chất lượng tối ưu

Là các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng, có khả năng cạnh tranh mạnh mẽ với nhiều thương hiệu trên thị trường, sức tiêu thụ nhanh và đạt hiệu quả cao.

3. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm

3.1. Một số yếu tố ở tầm vi mô (4M)

3.1.1. Nhóm yếu tố nguyên vật liệu (Materials)

Đây là yếu tố cơ bản của đầu vào, nhóm yếu tố nguyên vật liệu ảnh hưởng quyết định đến chất lượng sản phẩm. Muốn có sản phẩm đạt chất lượng cao thì nguyên vật liệu để chế tạo sản phẩm phải đảm bảo những yêu cầu về chất lượng, cung cấp nguyên

vật liệu phải đúng số lượng, đúng chất lượng, đúng thời hạn, có như vậy cơ sở sản xuất mới chủ động trong quá trình sản xuất và thực hiện đúng kế hoạch chất lượng.

3.1.2. Nhóm yếu tố kỹ thuật, công nghệ, thiết bị (Machines)

Trong sản xuất hàng hóa người ta sử dụng và pha trộn nhiều loại nguyên vật liệu khác nhau về thành phần, tính chất, công dụng để sản xuất ra sản phẩm. Vì vậy, phải lựa chọn kỹ thuật cho phù hợp với nguyên vật liệu sản xuất để đảm bảo sản phẩm tạo ra có chất lượng.

Công nghệ là quá trình phức tạp, cải thiện nhiều tính chất ban đầu của nguyên vật liệu sao cho phù hợp với công dụng của sản phẩm. Bằng nhiều hình thức khác nhau vừa tạo dáng, đảm bảo kích thước, hoặc có thể cải thiện tính chất của nguyên vật liệu để đảm bảo chất lượng sản phẩm theo đúng mẫu.

Ngoài ra, còn phải chú ý đến việc lựa chọn trang thiết bị và dụng cụ phù hợp để đảm bảo và nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm.

3.1.3. Nhóm yếu tố phương pháp tổ chức quản lý (Method)

Nhóm yếu tố này gồm tổ chức lao động, tổ chức thực hiện tiêu chuẩn, tổ chức kiểm tra chất lượng sản phẩm, tổ chức tiêu thụ sản phẩm, tổ chức sửa chữa bảo hành. Người quản lý phải biết cách tổ chức hợp lý và phải có phương pháp quản lý tốt mới nâng cao được chất lượng sản phẩm.

3.1.4. Nhóm yếu tố con người (Men)

Đối với cán bộ lãnh đạo cần có nhận thức mới về việc nâng cao chất lượng sản phẩm, từ đó có những chủ trương, những chính sách đúng đắn về chất lượng sản phẩm, thể hiện trong mối quan hệ sản xuất và tiêu dùng.

Đối với công nhân viên phải có nhận thức, có trách nhiệm và nhận thức đây là danh dự của mọi thành viên, là sự sống còn, là quyền lợi đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp.

Ngoài 4M, hiện nay doanh nghiệp còn áp dụng thêm các yếu tố khác như:

+ *Môi trường (Environment – E)*

Môi trường làm việc phải thoáng mát, sạch sẽ, thuận tiện. Quan hệ giữa cấp trên, cấp dưới, giữa các phòng ban phải gắn kết với nhau, hướng đến lợi ích chung giúp nhân viên đáp ứng được các nhu cầu công việc của mình tạo ra giá trị cho xã hội;

Môi trường làm việc không thể tồn tại nếu người lao động luôn trong tình trạng bấp bênh về tương lai của mình. Đây là yếu tố quyết định sự gắn bó lâu dài của nhân viên với một tổ chức và cũng là động lực giúp nhân viên làm việc hiệu quả hơn;

Môi trường làm việc phải đảm bảo được các chế độ phúc lợi cạnh tranh và tương ứng với trình độ, khả năng và các đóng góp của họ cho tổ chức;

Môi trường làm việc bền vững sẽ thu hút, phát huy thế mạnh của các nhân tài, qua đó nâng cao hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của doanh nghiệp.

+ *Thông tin (Information – I)*

Thông tin các quy định từ nhà nước đối với doanh nghiệp sản xuất phải chính xác, trung thực;

Thông tin về tình hình sản xuất hàng ngày;

Thông tin về chế độ, chính sách đối với người lao động...

3.2. Một số yếu tố ở tầm vĩ mô

3.2.1. Nhu cầu của nền kinh tế

Chất lượng sản phẩm chịu sự chi phối bởi các điều kiện cụ thể của nền kinh tế:

Thị trường: Là nơi mà doanh nghiệp hướng tới để tiêu thụ hàng hóa. Vì vậy, doanh nghiệp phải tìm hiểu về văn hóa, phong tục, thói quen để có thể tiêu thụ sản phẩm;

Trình độ khả năng cung ứng của nhà sản xuất: Thể hiện thông qua khả năng đáp ứng nhu cầu đòi hỏi của thị trường mà doanh nghiệp đang hướng tới.

Chính sách kinh tế của nhà nước: Tạo môi trường thuận lợi cho doanh nghiệp hoạt động, các chính sách về thuế, các quy định về xuất nhập khẩu...

3.2.2. Sự phát triển khoa học, kỹ thuật

Thường xuyên theo dõi biến động của thị trường về sự biến đổi của khoa học - kỹ thuật liên quan đến nguyên vật liệu, kỹ thuật, công nghệ, thiết bị để điều chỉnh, bổ sung kịp thời nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm.

3.2.3. Hiệu lực cơ cấu quản lý

Là đòn bẩy quan trọng trong việc quản lý chất lượng sản phẩm, đảm bảo cho sự phát triển ổn định của sản xuất; đảm bảo uy tín và quyền lợi của nhà sản xuất và người tiêu dùng. Ngoài ra, còn đảm bảo sự bình đẳng trong sản xuất kinh doanh đối với các doanh nghiệp trong nước, doanh nghiệp nước ngoài.

3.2.4. Yếu tố về phong tục văn hóa, thói quen tiêu dùng

Các doanh nghiệp cần phải tiến hành khảo sát các nhu cầu, sở thích của từng thị trường cụ thể, nhằm thỏa mãn những nhu cầu về số lượng và chất lượng.

4. Sơ đồ hình thành chất lượng sản phẩm

Chất lượng sản phẩm hình thành phụ thuộc vào hai yếu tố:

1. Chất lượng của bản thiết kế hay của mẫu sản xuất thử.
2. Chất lượng của quá trình sản xuất.

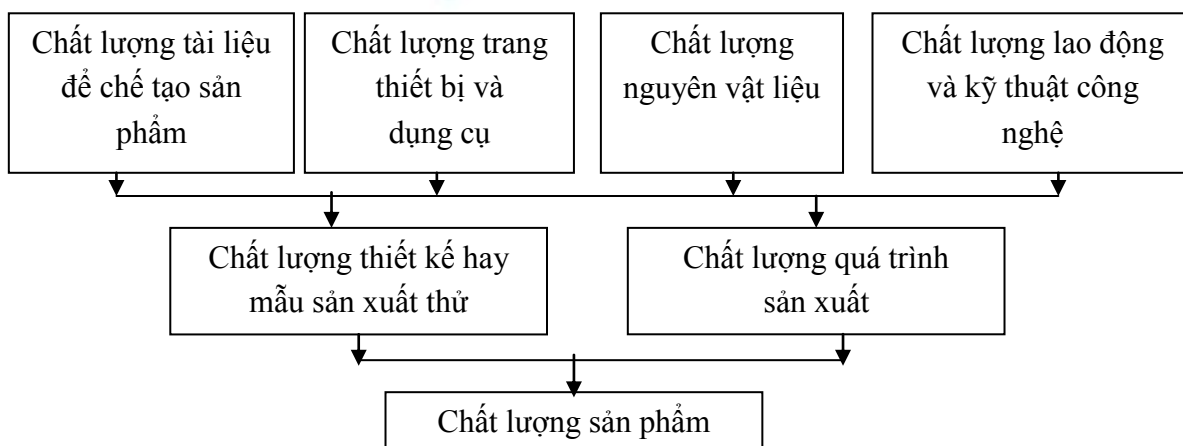
Chất lượng thiết kế hay mẫu sản xuất thử giữ một vai trò quan trọng trong việc hình thành chất lượng sản phẩm. Chất lượng của sản phẩm phụ thuộc vào chất lượng thiết kế hay chất lượng của mẫu sản xuất thử và chất lượng khâu chế tạo. Chất lượng của mẫu sản xuất thử phụ thuộc vào chất lượng của các tài liệu để tạo nên sản phẩm.

Chất lượng khâu chế tạo sản phẩm phụ thuộc vào yếu tố chất lượng của tài liệu chế tạo sản phẩm, chất lượng các loại trang thiết bị và dụng cụ dùng để chế tạo sản

phẩm, chất lượng các loại nguyên vật liệu, chất lượng lao động của những người chế tạo cùng với ý thức chấp hành kỷ luật công nghệ của họ. Chất lượng khâu chế tạo là yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng tới chất lượng sản phẩm. Trong quá trình chế tạo sản phẩm thì chất lượng lao động là yếu tố cực kỳ quan trọng, chất lượng lao động cụ thể được thể hiện rõ trong chất lượng sản phẩm.

Tiếp theo sau giai đoạn nghiên cứu và chế tạo ra sản phẩm là giai đoạn sử dụng, vận hành sản phẩm cũng giữ một vai trò rất quan trọng. Chất lượng của giai đoạn này ảnh hưởng lớn đến mức độ sử dụng các tính chất có ích của sản phẩm, đến việc tận dụng mọi khả năng đã được đưa vào sản phẩm khi thiết kế tạo ra nó.

Trong quá trình sản xuất, phải bảo đảm sản phẩm làm ra phù hợp với các quy định của tiêu chuẩn và tài liệu kỹ thuật. Trong quá trình phân phối, cần đưa những sản phẩm đến được đúng đối tượng cần sử dụng. Bên cạnh đó, người sử dụng cũng cần phải sử dụng sản phẩm đúng những hướng dẫn với các đặc trưng kinh tế, kỹ thuật của sản phẩm. Nếu chỉ một khâu nào đó vi phạm những yêu cầu trên sẽ làm giảm mức chất lượng của sản phẩm và mức độ thỏa mãn nhu cầu sản phẩm.



Hình 1.1. Sơ đồ hình thành chất lượng sản phẩm

5. Vai trò của người quản lý trong quản trị chất lượng

Hầu hết các phương thức quản lý chất lượng của các nước đều coi trọng vai trò của con người trong quản lý chất lượng. Đối với các doanh nghiệp nước ta, trong khi các nguồn lực tối quan trọng như tài chính, công nghệ còn thiếu thốn và nghèo nàn ở phần lớn các doanh nghiệp thì con người chính là nguồn lực cơ bản nhất, quan trọng nhất để cải tiến chất lượng sản phẩm, cải tiến hoạt động quản lý chất lượng và xây dựng hệ thống chất lượng ở nước ta trong thời gian tới. Trên cơ sở khai thác các nguồn lực hiện có và các nguồn lực tiềm năng, yếu tố con người sẽ là động lực cơ bản để kiện toàn gia tăng các nguồn lực quản lý, công nghệ, tài chính và thông tin, nâng cao một

bước đáng kể trình độ chất lượng của hàng hóa, dịch vụ đáp ứng được yêu cầu của người tiêu dùng trong nước và khách hàng nước ngoài, nâng cao sức cạnh tranh của nền kinh tế nước ta trong thời hội nhập.

Một phương thức quản lý có thể giúp các doanh nghiệp giải quyết những khó khăn đó là quản lý theo vòng tròn chất lượng PDCA, mô hình này được Tiến sĩ Deming phổ biến và được áp dụng rộng rãi trong các doanh nghiệp Nhật bản vào những năm 50 của thế kỷ XX. Việc áp dụng vòng tròn Deming có thể giúp các nhà quản lý theo dõi và kiểm soát các công việc, các quá trình trong doanh nghiệp nhằm đảm bảo tạo ra sản phẩm có chất lượng. Người quản lý dành nhiều thời gian cho công việc mang tính chiến lược để nâng cao hiệu quả và cải tiến không ngừng các hoạt động của doanh nghiệp.

Vòng tròn DEMING



Quản lý chất lượng là quá trình quản lý theo 4 bước sau:

Bước 1: Lập kế hoạch (P)

Lập kế hoạch bao gồm:

- *Xác định mục tiêu và nhiệm vụ:* Người lãnh đạo phải có cái nhìn tổng quát về công việc đồng thời phải xác định rõ xuất phát điểm và đảm bảo về thông tin từ đó xác định chiến lược cho công ty. Và từ chiến lược người lãnh đạo sẽ xác định được mục tiêu và nhiệm vụ cụ thể cho kế hoạch chất lượng của công ty.

- *Xác định cách đạt mục tiêu:* Thực chất phương pháp được sử dụng để đạt tới mục tiêu là các biện pháp phòng ngừa. Vì vậy, ta phải tìm ra các yếu tố nguyên nhân, lựa chọn và phân tích những nguyên nhân chính để từ đó ngăn chặn không cho các nguyên nhân đó nảy sinh hoặc lặp lại gây ảnh hưởng đến chất lượng chung của công việc.

Bước 2: Thực hiện kế hoạch (D)

Thực hiện kế hoạch bao gồm:

- *Huấn luyện và đào tạo cán bộ:* Cán bộ lãnh đạo chịu trách nhiệm về việc đào tạo và giáo dục cấp dưới của mình đặc biệt là trong thực tiễn. Sau khi đào tạo có thể trao quyền hạn cho họ và để họ độc lập hành động.

Thực hiện các công việc: Ngay bản thân các tiêu chuẩn và quy chế cũng không phải đã hoàn hảo cho nên việc tuân theo một cách nghiêm ngặt các tiêu chuẩn vẫn có thể xuất hiện các phế phẩm và khuyết tật.

Bước 3: Kiểm tra kết quả thực hiện các công việc (C)

Mục tiêu của kiểm tra là tìm ra những sai lệch và tìm cách khắc phục. Muốn vậy, phải xác định rõ những mục tiêu của công ty, những phương pháp tiêu chuẩn hoá và đào tạo cán bộ, để điều chỉnh cho phù hợp.

Bước 4: Thực hiện những tác động quản lý thích hợp (A).

Điều quan trọng không phải là tìm ra những nguyên nhân sai lệch mà là phải có các tác động thích hợp. Khi thực hiện cần phải tránh lặp lại những sai lệch đó. Vì vậy, ngăn ngừa sự lặp lại sai lệch là mục tiêu quan trọng của quản lý chất lượng.

Vòng tròn Deming được áp dụng một cách liên tục trong việc quản lý chất lượng nhằm từng bước cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm, chất lượng công việc. Bước khởi đầu (P) của vòng tròn mới được dựa trên kết quả của vòng tròn trước nhằm giải quyết tiếp các vấn đề còn tồn tại... và như thế sau nhiều lần áp dụng vòng tròn Deming chất lượng sản phẩm sẽ nâng cao dần.

Tóm lại, người quản lý trong doanh nghiệp cần sử dụng vòng tròn Deming trong việc quản lý chất lượng nhằm mục đích đảm bảo, duy trì và nâng cao chất lượng sản phẩm.

III. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

1. Tiêu chuẩn ISO

ISO là viết tắt của chữ International Organization for Standardization.

Được thành lập từ năm 1946 là một tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa của các nước. Tiêu chuẩn ISO 9000 do ủy ban ISO/TC176 soạn thảo trong 5 năm ấn hành lần 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. Mặt khác, khái niệm đảm bảo chất lượng không giống nhau ở các nước. Vì vậy, ISO ban hành tiêu chuẩn ISO 9000 để đưa ra yêu cầu chung nhất cho các nước.

Mục đích: Là tạo thuận lợi cho giao thương quốc tế và phát triển hợp tác quốc tế trong các lĩnh vực về khoa học, kỹ thuật, kinh tế... Điều quan trọng của tổ chức này là góp phần vào việc trao đổi hàng hóa giữa các nước thành viên trong khu vực và quốc tế.

Trụ sở chính của ISO được đặt ở Genève – Thụy Sĩ, ngôn ngữ chủ yếu là tiếng Anh, Pháp, Tây Ban Nha.

Việt Nam là thành viên chính thức từ năm 1977. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 qui tụ kinh nghiệm của quốc tế trong lĩnh vực quản lý và đảm bảo chất lượng trên cơ sở phân tích quan hệ của người mua và nhà sản xuất.

Các tiêu chuẩn trong bộ ISO 9000 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, ISO 9000 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 khác.

ISO 9000 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... ISO 9000 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 ISO 9000 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 ISO 9000 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 ISO 9000 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 ISO 9000. Tuy nhiên, ISO 9000 không phải là vũ khí dễ dàng trang bị để chiến đấu trên thị trường, cũng không phải là sổ tay các quy định kỹ thuật có thể mua được ở hiệu sách. Đó phải là tài liệu mô tả rõ ràng chính doanh nghiệp đang hoạt động thế nào, có đáng tin nhiệm không, do chính doanh nghiệp viết ra và được bên thứ ba xác nhận. Tài liệu hệ thống 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 không thể kiểm tra hết được mà phải có sự tin cậy, đảm bảo có cơ sở ngay từ đầu bằng các hệ thống quản lý chất lượng. 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 ISO 9000 làm nhẹ công việc quản lý chất lượng để tập trung vào nâng cao chất lượng.

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 ISO 9000:1994 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 ISO 9001, ISO 9002 và ISO 9003.
- Các tiêu chuẩn hướng dẫn về đảm bảo chất lượng ISO 9000-1, ISO 9000-2, ISO 9000-3, ISO 9000-4.
- Các tiêu chuẩn hướng dẫn về quản lý chất lượng ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004 -3, ISO 9004 -4, ISO 9004 -5, ISO 9004 -6, ISO 9004 -7.
- Các tiêu chuẩn đánh giá hệ thống chất lượng ISO 10011-1, ISO 10011-2, ISO 10011-3

Các tiêu chuẩn hỗ trợ ISO 8402, ISO 10012-1, ISO10012-2, ISO 010013, ISO 10014, ISO 10015, ISO 10016. 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.

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 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 xem 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 xem 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 xuống. Chỉ còn 6 qui trình, 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 hai 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 ISO 9000 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 diện);
- 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 ISO 9000 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.

- 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 ISO 9000 là một trong những ngôn ngữ đó. Hiện nay, vẫn còn không ít người ngộ nhận ISO 9000 là một loại tiêu chuẩn chất lượng của sản phẩm. ISO 9000 là một hệ thống quản lý chất lượng áp dụng cho đơn vị để cải tiến