

NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ ISO 9000

Ngày 20/6/2006, Thủ tướng Chính phủ đã chính thức ký Quyết định 144/2006/QĐ-TTg về việc áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 vào hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước. Theo quyết định này thì các cơ quan Bộ, cơ quan ngang Bộ; UBND các tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/thành phố trực thuộc trung ương phải hoàn thành việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng trong giai đoạn 2006-2010.

Để nghiên cứu áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2000 trong một số hoạt động chủ yếu của cơ quan Tổng cục Thống kê nói chung và các đơn vị của Tổng cục Thống kê nói riêng thì cần phải biết được những vấn đề cơ bản về ISO qua tìm hiểu ISO là gì, được hình thành như thế nào, những nội dung cơ bản của ISO, các nguyên tắc quản lý chất lượng và các bước để áp dụng ISO tại các doanh nghiệp, tổ chức.

ISO là gì?

Năm 1946, 25 quốc gia đã tụ họp tại London để thống nhất sự ra đời của tổ chức nhằm hệ thống hoá tiêu chuẩn trên toàn thế giới và ngày 23-2-1947 tổ chức quốc tế về Tiêu chuẩn hóa được thành lập. ISO có tên đầy đủ là The International Organization for Standardization. Các thành viên của ISO là các tổ chức tiêu chuẩn quốc gia của hơn một trăm nước trên thế giới. Trụ sở chính của ISO đặt tại Geneve (Thụy Sĩ). Ngôn ngữ sử dụng là tiếng Anh, Pháp, Tây Ban Nha.

ISO là một tổ chức phi chính phủ. Nhiệm vụ chính của tổ chức này là nghiên cứu xây dựng, công bố các tiêu chuẩn (không có giá trị pháp lý bắt buộc áp dụng) thuộc nhiều lĩnh vực khác nhau. ISO có trên

157 quốc gia thành viên. Năm 1977, Việt Nam là thành viên chính thức thứ 72 của tổ chức ISO. Cơ quan đại diện là Tổng cục tiêu chuẩn - Đo lường - Chất lượng.

ISO9000 và ISO14000 là hai bộ tiêu chuẩn được áp dụng rộng rãi trên thế giới. *ISO9000* liên quan đến *quản lý chất lượng*. Nhưng ISO9000 không làm tăng chất lượng và thoả mãn sản phẩm như người ta hay lầm tưởng. *ISO14000* liên quan đến *quản lý môi trường* và cũng không phải là làm tăng “chất lượng” môi trường mà là giảm thiểu những tác động đối với môi trường trong quá trình hoạt động.

1. ISO 9000 được hình thành như thế nào?

ISO 9000 là một bộ tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng, được ban hành chính thức từ năm 1987, nhưng thực tế nó đã được hình thành từ sau Đại chiến thế giới lần thứ 2 ở Vương quốc Anh và một số nước châu Âu khác cũng như ở Bắc Mỹ.

- Năm 1955, Hiệp ước Bắc Đại tây Dương đưa ra các tiêu chuẩn về chất lượng cho tàu Apollo của NASA, máy bay Concorde của Anh - Pháp,...

- Năm 1969, Anh và Mỹ thừa nhận lẫn nhau về tiêu chuẩn quốc phòng đối với các hệ thống đảm bảo chất lượng của các nhà thầu phụ thuộc vào các thành viên của NATO.

- Năm 1972, Viện Tiêu chuẩn Anh ban hành tiêu chuẩn BS 4891- Hướng dẫn đảm bảo chất lượng.

- Năm 1979, Viện Tiêu chuẩn Anh ban hành tiêu chuẩn BS 5750, tiền thân của ISO 9000.

- Năm 1987, lần đầu tiên công bố bộ ISO 9000, khuyến cáo áp dụng trong các

nước thành viên của tổ chức và trên toàn thế giới.

- Năm 1994, bộ ISO 9000 được sửa đổi và bổ sung thêm một số tiêu chuẩn mới.

- Năm 2000, bộ ISO 9000 đã sửa đổi nói trên lại được sửa đổi lần nữa và ban hành.

2. ISO 9000 phiên bản 2000

ISO 9000 phiên bản 2000 gồm có 4 bộ tiêu chuẩn chủ yếu như sau:

- Bộ ISO 9000:2000 mô tả cơ sở của hệ thống quản lý chất lượng và giải thích các thuật ngữ.

- Bộ ISO 9001: 2000 quy định những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức (thay cho các bộ ISO 9001/9002/9003:94).

- Bộ ISO 9004:2000 hướng dẫn cải tiến việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

- Bộ ISO 19011:2001 hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và hệ thống quản lý môi trường.

3. ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 là tiêu chuẩn quốc tế mới nhất về hệ thống quản lý chất lượng đã được Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế ban hành vào tháng 12/2000 sau khi sửa đổi các tiêu chuẩn phiên bản 1994. ISO 9001:2000 quy định những yêu cầu cơ bản của hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức, có thể được sử dụng trong nội bộ tổ chức đó, sử dụng cho việc chứng nhận hoặc cho các mục đích hợp đồng. Tiêu chuẩn này tập trung vào hiệu lực và hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng trong việc thỏa mãn yêu cầu khách hàng.

Ngày 23-11-2007, ISO đã chính thức công bố kết quả khảo sát về số chứng chỉ trên toàn cầu tính đến hết tháng 12/2006. Kết quả cho thấy tổng số chứng chỉ ISO 9001 và ISO 14001 đều tăng 16%. Chứng

chỉ ISO 9001 là 897.866 chứng chỉ trên 170 quốc gia và nền kinh tế và ISO 14001 là 129.199 chứng chỉ trên 140 quốc gia và nền kinh tế tính đến cuối 12/2006.

Tính đến cuối năm 2006, có ít nhất 897.866 chứng chỉ ISO 9001:2000 được cấp ở 170 nước và nền kinh tế. So với năm 2005 tăng 123.999 chứng chỉ, tương đương với 16%. Trung Quốc là nước đứng đầu với tổng số chứng chỉ được cấp là 162.259. Nhật Bản là nước có tốc độ tăng về số chứng chỉ được cấp mới nhiều nhất, từ vị trí thứ 9 với 4.782 chứng chỉ được cấp mới năm 2005 lên 26.747 chứng chỉ được cấp mới trong năm 2006 ⁽¹⁾. Theo thống kê không chính thức, đến nay đã có gần 5000 tổ chức của Việt Nam được cấp chứng chỉ ISO 9001:2000 cho hệ thống quản lý chất lượng của mình.

4. Lợi ích của ISO 9001:2000

ISO 9001:2000 có các lợi ích cơ bản cụ thể sau đây:

- Thúc đẩy cả hệ thống làm việc tốt, đặc biệt giải phóng người lãnh đạo khỏi công việc sự vụ lặp đi lặp lại.

- Ngăn chặn được nhiều sai sót nhờ mọi người có tinh thần trách nhiệm cao và tự kiểm soát được công việc của chính mình.

- Tạo điều kiện xác định nhiệm vụ đúng và các cách đạt kết quả đúng.

- Lập văn bản các hoạt động một cách rõ ràng, từ đó làm cơ sở để giáo dục, đào tạo nhân lực và cải tiến công việc có hệ thống.

- Cung cấp cách nhận biết, giải quyết các sai sót và ngăn ngừa việc tái diễn.

- Cung cấp các bằng chứng khách quan để chứng minh chất lượng sản phẩm/dịch vụ của tổ chức và mọi hoạt động đều đã được kiểm soát.

- Cung cấp dữ liệu phục vụ cho hoạt động cải tiến.

5. Nội dung cơ bản của ISO 9001:2000

- Tạo môi trường làm việc.

Môi trường làm việc là tập hợp các điều kiện để thực hiện một công việc. Điều kiện để thực hiện một công việc ở đây bao gồm cả các yếu tố vật chất, xã hội, tâm lý và môi trường.

- Chính sách chất lượng.

Chính sách chất lượng là mục tiêu và định hướng chung của một tổ chức có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.

- Mục tiêu chất lượng.

- Xây dựng kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

- Sổ tay chất lượng.

- Quản lý nguồn nhân lực.

+ Xây dựng chức năng nhiệm vụ.

▪ Cửa đơn vị.

▪ Cửa từng thành viên.

+ Mô tả công việc của từng chức danh (tên chức danh, các yêu cầu về trình độ, hiểu biết, làm được những việc được giao, nhiệm vụ giao, quyền hạn và người thay thế khi vắng mặt).

- Quản lý hệ thống văn bản, tài liệu văn thư lưu trữ.

- Các quy trình làm việc.

6. Các nguyên tắc quản lý chất lượng

Để thỏa mãn yêu cầu của bất kỳ hệ thống quản lý chất lượng nào, hoạt động quản lý chất lượng đều phải tuân thủ một số nguyên tắc quản lý chất lượng. Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 được xây dựng trên cơ sở vận dụng triệt để 8 nguyên tắc quản lý chất lượng dưới đây:

Nguyên tắc 1: Việc quản lý chất lượng phải hướng tới sự thỏa mãn các yêu cầu, mong đợi của khách hàng (*Nguyên tắc định hướng bởi khách hàng*).

Nguyên tắc 2: Việc quản lý chất lượng được đặt dưới sự lãnh đạo thống nhất, đồng bộ về mục đích, đường lối và môi trường nội bộ trong tổ chức. Lôi cuốn mọi người tham gia trong việc đạt được các mục tiêu của tổ chức (*Nguyên tắc lãnh đạo thống nhất*).

Nguyên tắc 3: Việc quản lý chất lượng phải có sự tham gia đồng đủ, tự nguyện của mọi người vì lợi ích chung của tổ chức và của bản thân mình (*Nguyên tắc hợp tác triệt để*).

Nguyên tắc 4: Việc quản lý chất lượng phải được tiếp cận theo quá trình (*Nguyên tắc hoạt động theo quá trình*).

Nguyên tắc 5: Việc quản lý chất lượng phải được tiếp cận một cách hệ thống (*Nguyên tắc hệ thống*).

Nguyên tắc 6: Việc quản lý chất lượng phải được thường xuyên cải tiến (*Nguyên tắc cải tiến liên tục*).

Nguyên tắc 7: Các quyết định phải dựa trên cơ sở phân tích đầy đủ các thông tin và số liệu thực tế (*Nguyên tắc quyết định dựa trên dữ liệu*).

Nguyên tắc 8: Việc quản lý chất lượng phải được tiến hành trên các quan hệ hợp tác chặt chẽ bên trong và bên ngoài (*Nguyên tắc hợp tác bên trong và bên ngoài*).

7. Các bước áp dụng ISO 9000 tại doanh nghiệp/tổ chức

Muốn xây dựng và áp dụng thành công Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 cần thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Phân tích tình hình và hoạch định phương án

- Lãnh đạo phải xác định rõ vai trò của quản lý chất lượng và cam kết xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng cho tổ chức mình.

- Thành lập Ban chỉ đạo xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng.

- Phổ biến, nâng cao nhận thức về ISO 9000 và tiến hành đào tạo cho các thành viên trong Ban chỉ đạo.

- Quyết định phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng.

- Khảo sát Hệ thống kiểm soát chất lượng hiện có; thu thập các chủ trương, chính sách hiện có về chất lượng và các thủ tục hiện hành.

- Lập kế hoạch xây dựng và thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000 và phân công trách nhiệm.

Bước 2: Xây dựng Hệ thống quản lý chất lượng

- Đào tạo cho từng cấp về ISO 9000 và cách xây dựng các văn bản.

- Viết chính sách và mục tiêu chất lượng dựa trên yêu cầu của ISO 9000 và mục tiêu hoạt động của tổ chức.

- Viết các thủ tục và chỉ dẫn công việc theo ISO 9000.

- Viết sổ tay chất lượng.

- Công bố chính sách chất lượng và quyết định của tổ chức về việc thực hiện các yếu tố của Hệ thống quản lý chất lượng. Có thể áp dụng thí điểm rồi sau đó mới mở rộng phạm vi.

- Thử nghiệm Hệ thống quản lý chất lượng trong một thời gian nhất định.

Bước 3: Hoàn chỉnh

- Tổ chức đánh giá nội bộ để khẳng định sự phù hợp và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng.

- Đề xuất và thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót.

- Mời một tổ chức bên ngoài đến đánh giá sơ bộ.

- Đề xuất và thực hiện các biện pháp khắc phục sai sót để hoàn chỉnh Hệ thống quản lý chất lượng.

Bước 4: Xin giấy chứng nhận

- Hoàn chỉnh các hồ sơ và xin chứng nhận của 1 tổ chức chứng nhận ISO 9000.

Giấy chứng nhận chỉ có hiệu lực trong một số năm (thường là 3 năm) với điều kiện tổ chức tuân thủ nghiêm túc các yêu cầu của tổ chức chứng nhận.

Trong thời hạn giấy chứng nhận, ngoài đánh giá giám sát định kỳ, tổ chức chứng nhận có thể đánh giá đột xuất nếu có bằng chứng chứng tỏ rằng hệ thống quản lý chất lượng không còn phù hợp với những yêu cầu của tiêu chuẩn đang áp dụng hoặc không được áp dụng có hiệu quả.

Thường sau chu kỳ 3 năm, tổ chức chứng nhận sẽ tiến hành đánh giá lại toàn bộ hệ thống quản lý chất lượng để cấp lại giấy chứng nhận ■

⁽¹⁾ Điều tra mới nhất của ISO về chứng nhận các hệ thống quản lý ISO 9001 và ISO 14001 (www.iso.org)

Nguyễn Thái Hà (tổng hợp và giới thiệu)

Tài liệu tham khảo

1. ISO 9000 trong dịch vụ hành chính (tài liệu của Ban chỉ đạo Cải cách hành chính Thành phố Hồ Chí Minh).

2. Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng ISO 9000 trong doanh nghiệp và cơ quan quản lý nhà nước.

3. Tài liệu hội thảo: Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2000 trong các cơ quan quản lý nhà nước (tháng 9/2006).

4. Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9000.