

# ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO ISO 9001:2000 CHO MỘT SỐ ĐƠN VỊ TỈNH ĐẮK NÔNG

**Phạm Bá Cứu**

Trung tâm hỗ trợ DN vừa và nhỏ

## I. ĐẶT VẤN ĐỀ

Quy mô GDP của Việt Nam hiện nay chưa vượt quá 100 tỷ USD, nghĩa là chỉ bằng mức doanh thu trung bình khá của một tập đoàn đa quốc gia. Thu nhập bình quân đầu người chưa đến 1000 USD, tính theo sức mua tương đương (PPP) cũng chỉ khoảng 3000 USD, đứng thứ 138 trên thế giới và mới chỉ bằng trên 65% bình quân của khu vực. Tốc độ tăng GDP đạt mức khá cao trong những năm qua đạt mức khá nhưng đang chững lại do suy thoái kinh tế toàn cầu từ năm 2008.

Chúng ta biết tăng trưởng GDP do ba yếu tố đầu vào tác động là vốn, lao động và năng suất các yếu tố tổng hợp (TFP). Nền kinh tế Việt nam đang tăng trưởng theo chiều rộng (vốn và lao động chiếm đến 77,5%) chưa tăng trưởng theo chiều sâu (năng suất chỉ chiếm 22,5%) còn rất thấp so với 35% của Thái Lan, 41% của Philippin, 43% của Indonesia.

Như vậy qua số liệu thực tế và so sánh với một số nước trong khu vực thì để duy trì mức tăng trưởng cao, gia tăng năng lực cạnh tranh quốc gia, ổn định kinh tế vĩ mô và phát triển bền vững. Bên cạnh việc tiếp tục nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường thu hút các kênh vốn đầu tư cho nền kinh tế thì một vấn đề bức bách hiện nay là chú trọng đến vấn đề tăng cường năng suất các yếu tố tổng hợp TFP, mà trong đó quan trọng nhất là năng suất và chất lượng của các ngành kinh tế chủ lực của Việt Nam.

Lợi thế cạnh tranh của Việt Nam hiện nay thì vẫn đang chủ yếu dựa vào nguồn tài nguyên sẵn có và lao động rẻ; nhưng lợi thế này đang và sẽ dần "biến mất" trong quá trình hội nhập kinh tế toàn cầu.

Tuy nhiên thực trạng hiện nay của một số ngành kinh tế mang lại kim ngạch xuất khẩu lớn và cũng là những ngành giải quyết công ăn việc làm cho đông đảo lực lượng lao động Việt Nam. Ngoài những yếu tố bất lợi như gia công, nguyên liệu ngoại nhập, thiết bị lạc hậu...thì vấn đề nổi cộm nhất là năng suất lao động còn quá thấp, chất lượng sản phẩm kém và giá thành sản phẩm bị đẩy lên cao.

Năng suất lao động thấp do nhiều nguyên nhân nhưng chủ yếu là ba nguyên nhân cơ bản là quản lý yếu kém, kỹ năng lao động thấp và trang thiết bị công nghệ lạc hậu. Cần lưu ý là tăng năng suất và chất lượng không cứ nhất thiết là phải đầu tư trang thiết bị hiện đại mà chính vấn đề quản trị, kỹ năng hợp lý hóa

các qui trình và cải tiến thường xuyên mới là yếu tố quan trọng làm tăng năng suất, chất lượng và hiệu quả hoạt động của tổ chức và doanh nghiệp.

Trong ba lý do chính dẫn đến năng suất và chất lượng của Việt Nam yếu kém thì lý do về quản trị doanh nghiệp là quan trọng, có ý nghĩa quyết định. Quá trình thực hiện cải tiến chỉ chính sách, quyết tâm và đào tạo là chủ yếu còn phí tổn và thời gian tương đối thấp. Để nâng cao khả năng quản trị doanh nghiệp bên cạnh các biện pháp khác thì biện pháp hiệu quả là áp dụng các thành tựu, các tiêu chuẩn về quản trị được thế giới công nhận và thừa nhận rộng rãi, trong đó ISO 9000 là tiêu chuẩn về quản lý chất lượng khá phù hợp với trình độ quản lý của các doanh nghiệp và tổ chức Việt Nam hiện nay.

Đắk Nông là một tỉnh mới thành lập còn nhiều khó khăn, sản phẩm chủ lực của tỉnh chủ yếu là nông lâm nghiệp. Khả năng về nhân lực, thiết bị công nghệ và quản lý còn nhiều hạn chế. Nhằm từng bước cải thiện năng lực cạnh tranh của tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đắk Nông phối hợp với SMEDEC 2 – Trung tâm Hỗ trợ Phát triển Doanh nghiệp vừa và nhỏ 2 – Tổng cục TC – ĐL – CL, Bộ Khoa học và Công nghệ triển khai đề tài: *Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2000 cho một số đơn vị tỉnh Đắk Nông.*

## **II. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU**

### **1. Nội dung nghiên cứu.**

- Điều tra khả năng áp dụng và nhận thức về hệ thống quản lý chất lượng (hệ thống QLNN và các doanh nghiệp).
- Nâng cao nhận thức cho các tổ chức, doanh nghiệp về hệ thống quản lý chất lượng.
- Triển khai xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 cho hai đơn vị.
- Đề xuất chính sách hỗ trợ áp dụng hệ thống ISO 9000 trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.

### **2. Phương pháp nghiên cứu.**

- Phương pháp khảo sát, điều tra thống kê.
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp tự đánh giá (đánh giá nội bộ)
- Phương pháp đánh giá của bên thứ ba (đánh giá giám sát)
- Phương pháp đánh giá định kỳ (đánh giá giám sát)
- Phương pháp tổng hợp.

### III. KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU

#### 1. Đánh giá thực trạng và khả năng tiếp cận, áp dụng ISO 9000 cho các doanh nghiệp và tổ chức tỉnh Đắk Nông

##### a. Thực trạng

*Đối với doanh nghiệp:*

- Quy mô SX- KD các doanh nghiệp của tỉnh còn nhỏ và manh mún; chỉ một số doanh nghiệp nhà nước thì tương đối lớn nhưng không nhiều, còn lại đa số là công ty tư nhân và các Cty THHH.
- Lĩnh vực SX – KD chủ yếu là dịch vụ và thương mại, nông lâm nghiệp; còn sản xuất công nghiệp còn khiêm tốn.
- Năng lực cán bộ, công nhân còn hạn chế, trình độ công nghệ trang thiết bị nhìn chung lạc hậu, thiếu đồng bộ.

*Đối với các cơ quan quản lý hành chính nhà nước:*

- Đa số đều chỉ có trụ sở tạm chưa có trụ sở chính thức
- Hầu hết lãnh đạo, viên chức của tỉnh đều vừa mới bổ nhiệm và ở Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.
- Ăn ở đi lại chưa ổn định nên tinh thần của lãnh đạo, công chức còn e ngại khi triển khai áp dụng ISO 9001:2000.

##### b. Khả năng áp dụng ISO 9001:2000

ISO 9000 là tiêu chuẩn phổ quát toàn cầu, có thể áp dụng cho mọi loại hình tổ chức. Quá trình áp dụng ISO 9000 vào một tổ chức không đòi hỏi phải đầu tư về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị mới mà trên nền tảng tổ chức đang có, sắp xếp và văn bản hóa các qui trình, tác nghiệp; chuẩn hóa và kiểm soát các hoạt động của tổ chức, thực hiện cải tiến thường xuyên để đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, việc áp dụng ISO 9000 vào tổ chức phải được xem như một định hướng chiến lược của tổ chức, do đó yêu cầu lãnh đạo tổ chức phải có sự thấu hiểu, cam kết và truyền đạt cho các thành viên của tổ chức về áp dụng, duy trì và cải tiến hiệu quả và hiệu lực của ISO 9000.

Để triển khai áp dụng ISO 9000 vào tổ chức cần có 2 khoản kinh phí là kinh phí đào tạo – tư vấn và kinh phí chứng nhận – duy trì chứng nhận.

Từ yêu cầu của ISO 9000 và thực trạng khảo sát nêu trên, khả năng áp dụng ISO 9001:2000 tại Đắk Nông như sau:

- Tăng cường đào tạo, tập huấn cho doanh nghiệp và cán bộ công chức

về vai trò, ý nghĩa và hiệu quả của tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong SX – KD và cải cách hành chính.

- Khảo sát, sàng lọc và chọn thí điểm triển khai áp dụng cho 2 đơn vị có đủ điều kiện.

- Hỗ trợ một phần kinh phí để khuyến khích, động viên 2 đơn vị.

**c. Điều kiện và đánh giá khả năng áp dụng**

- Tổ chức/doanh nghiệp có pháp nhân, có cơ cấu tổ chức và hoạt động ổn định, hiệu quả ít nhất 2 năm.

- Có cam kết của lãnh đạo đơn vị về nguồn vốn đối ứng

- Hỗ trợ chi phí chứng nhận lần đầu 30 triệu/1 đơn vị

- Tổ chức tư vấn có chức năng, kinh nghiệm và chuyên gia đào tạo - tư vấn có đủ năng lực.

- Phối hợp và hỗ trợ của Sở Khoa học và Công nghệ, Chi cục TC – ĐL – CL tỉnh Đắk Nông.

**2. Tư vấn thành công cho 2 đơn vị áp dụng ISO 9001:2000 được tổ chức chứng nhận quốc tế DNV và QUACERT cấp giấy chứng nhận, thực hiện duy trì, giám sát hằng năm.**

**Nội dung công việc và kết quả cụ thể**

- Trường THDL chuyên nghiệp Kinh tế - Kỹ thuật Phương Nam

stt	Nội dung công việc đã làm
1	Thực hiện đào tạo nhận thức ban đầu: tháng 11/2005
2	Tiến hành khảo sát sơ bộ, thống nhất phạm vi áp dụng ISO 9000: tháng 06/2006 (sau nhiều lần tạm hoãn vì các lý do khách quan của cả hai bên). (Phiếu khảo sát ban đầu)
3	Hướng dẫn soạn thảo hệ thống tài liệu: từ tháng 06/2006 đến tháng 08/2006
4	Hướng dẫn ban hành và áp dụng vào hoạt động cụ thể của đơn vị

5	Thực hiện đào tạo chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ cho đơn vị: tháng 11/2006 (Danh sách cán bộ nhân viên được cấp giấy chứng nhận).
6	Hướng dẫn đánh giá chất lượng nội bộ (2 lần) : từ tháng 11/2006 đến tháng 07/2007
7	Hướng dẫn thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá. Xem xét lại hệ thống và hướng dẫn chuẩn bị trước khi đánh giá chứng nhận (Sổ tay chất lượng)
8	Hoàn tất các thủ tục mời đánh giá chứng nhận. Đánh giá chính thức của Tổ chức chứng nhận. Nhận giấy chứng nhận ISO 9001:2000 vào tháng 12/2007. (Giấy chứng nhận ISO 9001:2000)

- Công ty Cà phê Đắk Nông

stt	Nội dung công việc đã làm
1	Thực hiện đào tạo nhận thức ban đầu: tháng 08/2006
2	Tiến hành khảo sát sơ bộ, thống nhất phạm vi áp dụng ISO 9000: Tháng 10/2006 (chậm do Công ty không sắp xếp được thời gian) (Phiếu khảo sát ban đầu)
3	Hướng dẫn soạn thảo hệ thống tài liệu: từ tháng 10/2006 đến tháng 02/2007
4	Hướng dẫn ban hành và áp dụng vào hoạt động cụ thể của đơn vị từ tháng 12/2006 đến tháng 04/2007
5	Thực hiện đào tạo chuyên gia đánh giá chất lượng nội bộ cho đơn vị: tháng 05/2007 (Danh sách cán bộ nhân viên được cấp giấy chứng nhận).
6	Hướng dẫn đánh giá chất lượng nội bộ (2 lần): từ tháng 06/2007 đến tháng 10/2007

7	Hướng dẫn thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa sau đánh giá. Xem xét lại hệ thống và hướng dẫn chuẩn bị trước khi đánh giá chứng nhận (tháng 11/2007) (Sổ tay chất lượng)
8	Hoàn tất các thủ tục mời đánh giá chứng nhận. Đánh giá chính thức của Tổ chức chứng nhận. Nhận giấy chứng nhận ISO 9001:2000 vào tháng 01/2008. (Giấy chứng nhận ISO 9001:2000)

### **Nhận xét về việc tình hình thực hiện tư vấn ISO 9001:2000**

- Việc lựa chọn triển khai áp dụng ISO 9000 cho hai đơn vị là phù hợp với yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2000 và phù hợp với năng lực của 2 đơn vị và tình hình thực tế của tỉnh Đắk Nông.

- Sự chậm trễ trong quá trình thực hiện do khách quan và yêu cầu cụ thể của 2 đơn vị tuy nhiên, sự thiếu linh hoạt trong phối hợp của ban chủ nhiệm đề tài cũng là một nguyên nhân của việc chậm trễ tiến độ.

- Áp dụng ISO 9000 vào hoạt động của 2 đơn vị đã được chứng nhận và bước đầu có hiệu quả ( theo đánh giá của đại diện hai đơn vị thụ hưởng đề tài)

- Đề ISO 9000 có hiệu quả đề nghị hai đơn vị cần duy trì và thực hiện việc cải tiến thường xuyên hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị thông qua việc thực hiện việc xem xét của lãnh đạo và thực hiện đánh giá nội bộ theo định kỳ.

- Đáp ứng các yêu cầu của tổ chức chứng nhận trong quá trình lập kế hoạch, sắp xếp lịch, bố trí nhân sự trong các lần đánh giá giám sát; nghiêm túc thực hiện hành động khắc phục theo đúng yêu cầu của tổ chức chứng nhận.

- Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2000 đã có phiên bản mới 2008, đề nghị 2 đơn vị thực hiện việc chuyển đổi sang phiên bản 2008 trong lần đánh giá giám sát kế tiếp.

## **IV. KẾT LUẬN**

### **1. Kết luận**

Áp dụng khoa học và công nghệ là cơ sở và động lực quan trọng góp phần quyết định trong việc nâng cao năng suất, chất lượng, tạo giá trị gia tăng cho sản phẩm và dịch vụ. Chỉ có nâng cao năng suất và chất lượng thì mới gia tăng được năng lực cạnh tranh, bảo vệ môi trường và phát triển bền vững.

Áp dụng các thành tựu khoa học và công nghệ không nhất thiết và đồng

nghĩa với phải đầu tư nhiều vốn, trang thiết bị hiện đại. Mà cần phải nhận thức đúng rằng con người và các kỹ năng cũng có ý nghĩa quan trọng không kém để duy trì và phát triển năng lực cạnh tranh.

Nhằm khai thác các lợi thế của địa phương, tạo công ăn việc làm, ổn định kinh tế xã hội, công tác cải cách hành chính và hỗ trợ doanh nghiệp cần được xem là trọng tâm ưu tiên trong các chiến lược phát triển kinh tế xã hội của tỉnh Đắk Nông trong những năm kế tiếp

Để triển khai thành công ISO 9000 cho doanh nghiệp và các đơn vị quản lý hành chính của tỉnh Đắk Nông, cần phải có sự quyết tâm chỉ đạo của lãnh đạo tỉnh, các cấp các ngành cam kết cùng phối hợp là điều kiện cần thiết để ISO 9000 phát huy hiệu quả góp phần tích cực trong quá trình phát triển kinh tế xã hội của tỉnh nhà, đặc biệt là góp phần vào quá trình cải cách hành chính thành công.

Về tài chính, từ kinh nghiệm thực tế triển khai ở các tỉnh thành phố phía Nam, việc khuyến khích hỗ trợ áp dụng ISO 9001:2000 vào Đắk Nông có thể phân thành hai lĩnh vực chính như sau:

- Các đơn vị quản lý hành chính nhà nước, hỗ trợ áp dụng toàn bộ chi phí bao gồm: tư vấn - chứng nhận lần đầu – đánh giá giám sát trong 3 năm của tổ chức chứng nhận. (Thực hiện theo QĐ 144/2006 – TTg của Thủ tướng chính phủ). Nên phê duyệt chương trình áp dụng cho từng năm.

- Doanh nghiệp và các đơn vị sự nghiệp có thu, nên hỗ trợ một phần kinh phí cho cả tư vấn và chứng nhận lần đầu khoảng 30-40% tổng chi phí.

Sở Khoa học và Công nghệ cùng với Chi cục TC – ĐL – CL nên có một chương trình hỗ trợ doanh nghiệp 3-5 năm. Tùy theo khả năng ngân sách và mục tiêu phát triển kinh tế xã hội của tỉnh mà lựa chọn đối tượng và số lượng đơn vị hỗ trợ phù hợp.

Cần phải theo dõi quá trình thực hiện mà quan trọng là trực tiếp hướng dẫn các tổ chức đơn vị lựa chọn tổ chức tư vấn có năng lực, kinh nghiệm và đạo đức. Định kỳ báo cáo tiến độ thực hiện hàng quý và sơ kết hàng năm để bổ sung và điều chỉnh kịp thời các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai thực hiện.

## **2. Khuyến nghị**

Thứ nhất, tỉnh Đắk Nông cần có một chương trình khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp vừa và nhỏ của tỉnh áp dụng các tiêu chuẩn quản trị doanh nghiệp tiên tiến ( ISO, GAP, GMP, 5S, Kaizen, TQM...) nhằm cải tiến và nâng cao hiệu quả hoạt động cho doanh nghiệp nhỏ và vừa của tỉnh. Hoạch định chương trình cần dự phóng để định hướng gắn kết với chương trình

Năng suất quốc gia để tranh thủ nguồn lực chuyên gia và kinh phí của chương trình này. Đắk Nông là tỉnh nghèo nên tính khả thi của việc tranh thủ

chương trình quốc gia về năng suất này là khá cao, đây là cơ hội không nên bỏ qua để hỗ trợ phát triển cho doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa của tỉnh.

*Thứ hai*, cần thiết lập được các lĩnh vực, ngành nghề ưu tiên là thế mạnh cần khai thác trong chiến lược phát triển của tỉnh Đắk Nông để tập trung hỗ trợ có trọng điểm.

*Thứ ba*, để chương trình có hiệu quả cần có sự tham gia tích cực của doanh nghiệp được hỗ trợ. Do đó chương trình chỉ nên hỗ trợ một phần kinh phí, còn lại dưới các hình thức linh hoạt khác (tổ chức tập huấn, hội thảo, đào tạo, học tập kinh nghiệm, hướng dẫn, tư vấn...)

*Thứ tư*, chương trình được hoạch định tốt và sát với điều kiện kinh tế xã hội của tỉnh, có thể phối hợp, hợp tác tranh thủ các chương trình khác của trung ương trên địa bàn Tây nguyên và các tổ chức quốc tế để hỗ trợ, tư vấn về chuyên gia, tài liệu và kinh phí.

*Thứ năm*, năng suất chất lượng là nền tảng để nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp, tuy nhiên bên cạnh nâng cao năng lực quản lý, điều hành cần tiếp tục hỗ trợ đầu tư về tay nghề, kỹ năng của lực lượng lao động, giới thiệu đối tác, định hướng thị trường tiêu thụ, đầu tư trang thiết bị phù hợp và chú trọng đến tạo dựng thương hiệu, tạo giá trị gia tăng cho các sản phẩm dịch vụ.

*Thứ sáu*, cần có sự chỉ đạo và quyết tâm của lãnh đạo tỉnh, lãnh đạo các ngành và cơ chế phối hợp nhanh gọn, hiệu quả; nhất là ở các khâu: tiêu chí tuyển chọn, quyết định hỗ trợ, giải ngân, thanh quyết toán... làm giảm hiệu suất của chương trình và nản lòng doanh nghiệp.

*Thứ bảy*, mời những tổ chức đào tạo, tư vấn, cung ứng có năng lực, tâm huyết và kinh nghiệm để hợp tác triển khai chương trình có chất lượng và hiệu quả.

*Cuối cùng*, cơ quan triển khai, chủ trì phải thường xuyên theo dõi, nắm bắt tình hình thực tế để kịp thời bổ sung những thay đổi cần thiết, định kỳ sơ kết và báo cáo lãnh đạo tỉnh.

*(Trong trường hợp quý bạn đọc có nhu cầu tìm hiểu rõ hơn về đề tài hoặc tham khảo báo cáo đầy đủ của đề tài. Vui lòng liên hệ:*

*Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Đắk Nông. SĐT: 05013.600.333)*