**QUY TRÌNH ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG**

Trong sản xuất và tiêu dùng, mỗi một sản phẩm cùng chủng loại nhưng cấp hạng không hoàn toàn giống nhau. Người tiêu dùng tùy theo sở thích và khả năng, họ có thể lựa chọn những sản phẩm có cấp hạng phù hợp. Sản phẩm có các cấp hạng khác nhau là kết quả của các quá trình được tổ chức ở các trình độ chất lượng khác nhau. Do vậy, việc đánh giá chất lượng là một yêu cầu cần thiết và là một khâu quan trọng.

**Đánh giá chất lượng** là một quá trình kiểm tra, đánh giá một [hệ thống chất lượng](https://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=H%E1%BB%87_th%E1%BB%91ng_ch%E1%BA%A5t_l%C6%B0%E1%BB%A3ng&action=edit&redlink=1) để tìm ra các điểm phù hợp hay không phù hợp của một hệ thống chất lượng trong một tổ chức. Kết quả đánh giá là các thông tin, đầu vào quan trọng cho việc cải tiến chất lượng. Việc đánh giá chất lượng có thể tiến hành bởi một đoàn đánh giá nội bộ hoặc một đoàn đánh giá độc lập. Đây là một phần quan trọng của một hệ thống quản lý chất lượng của tổ chức và là yếu tố then chốt trong tiêu chuẩn hệ thống quản lý ISO.

Có ba hình thức đánh giá được phân loại dựa trên quan hệ giữa bên đánh giá và bên được đánh giá như sau:

Đánh giá của Bên thứ nhất: Còn gọi là [đánh giá nội bộ](https://vi.wikipedia.org/w/index.php?title=%C4%90%C3%A1nh_gi%C3%A1_n%E1%BB%99i_b%E1%BB%99&action=edit&redlink=1), được chính tổ chức hoặc bên được tổ chức uỷ quyền tự tiến hành đánh giá với các mục đích nội bộ và có thể tạo cơ sở cho việc tự công bố sự phù hợp.

Đánh giá của bên thứ hai: Là loại hình đánh giá được tiến hành bởi các bên quan tâm đến tổ chức như [khách hàng](https://vi.wikipedia.org/wiki/Kh%C3%A1ch_h%C3%A0ng), hay đại diện của khách hàng….

Đánh giá của bên thứ ba: Do tổ chức độc lập bên ngoài tiến hành. Tổ chức độc lập bên thứ ba được gọi là tổ chức chứng nhận. Tổ chức chứng nhận cấp giấy chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống quản lý môi trường hay sản phẩm của tổ chức phù hợp với các yêu cầu của tiêu chuẩn áp dụng.

Theo ISO 8402: 1994 “ Đánh giá, lượng hóa chất lượng là việc xác định, xem xét một cách có hệ thống mức độ mà một sản phẩm hoặc một **đối tượng** có khả năng thỏa mãn các **yêu cầu quy định**”.

*a/ Đối tượng của việc đánh giá có thể là :*

+ Sản phẩm (bao gồm cả dịch vụ)

+ Một hoạt động hay một quá trình

+ Một tổ chức, một hệ thống hay một con người

+ Tổ hợp của các đối tượng trên

Các yêu cầu quy định có thể theo tiêu chuẩn phê duyệt hoặc theo quy ước thỏa thuận trong các hợp đồng giao nhận, mua bán …hoặc theo nhu cầu của thị trường.

Đánh giá chất lượng là một việc quan trọng và rất có ý nghĩa trong quản trị nói chung và quản trị chất lượng nói riêng. Đánh giá là sự nhìn nhận sản phẩm – dịch vụ cung cấp như thế nào? Có đáp ứng được yêu cầu của khách hàng hay không, cách thức quản trị có đem lại hiệu quả hay không. Rõ ràng muốn duy trì hay thực hiện sự cải tiến, điều đầu tiên cần phải biết là mình như thế nào? Sản phẩm được cung cấp ra sao?. Do vậy đánh giá là hoạt động không thể thiếu được của quản trị chất lượng. Chẳng những chúng ta phải đánh giá doanh nghiệp mình mà còn phải đánh giá chất lượng nguyên vật liệu đầu vào, đánh giá nhà cung ứng, ….Sự đánh giá chính xác những đối tượng này có liên quan trực tiếp đến chất lượng sản phẩm, đến lợi ích của doanh nghiệp. Quản trị chất lượng phải bao gồm các hoạt động đánh giá này.

Tùy theo chủ thể tiến hành việc đánh giá và khẳng định sự phù hợp, có thể phân thành 03 loại đánh giá như sau :

- Đánh giá của bên thứ nhất : Theo hình thức này, người cung cấp (bên thứ nhất) tự đánh giá sản phẩm (quá trình, hệ thống quản trị chất lượng…) của mình. Kết quả của tự đánh giá là bản công bố của bên cung ứng.

- Đánh giá của bên thứ hai : Theo hình thức này, khách hàng (bên thứ hai) tiến hành đánh giá. Kết quả của hoạt động này sẽ là sự thừa nhận của khách hàng

- Đánh giá của bên thứ ba : Theo hình thức này , một tổ chức trung gian (bên thứ ba) tiến hành đánh giá. Tùy theo cách thức và nội dung đánh giá, hoạt động này có các loại hình khác nhau như thử nghiệm, giám định (kiểm tra), chứng nhận, công nhận. Kết quả các các quá trình này là các chứng chỉ cho đối tượng được đánh giá.

*b/Mục đích của đánh giá chất lượng*

Mục đích của việc đo lường và đánh giá chất lượng là nhằm xác định về mặt định lượng các chỉ tiêu chất lượng và tổ hợp chúng theo các nguyên tắc xác định để biểu thị các kết quả của các hoạt động quản trị chất lượng. Dựa trên những kết quả đánh giá đó, nhà quản trị có thể đưa ra những quyết định về chất lượng sản phẩm hoặc để giải quyết các vấn đề như : lập kế hoạch, thẩm định, lựa chọn phương án tối ưu, phê chuẩn và dự báo chất lượng..

*c/Quá trình đánh giá chất lượng*

Quá trình đánh giá chất lượng được thực hiện bắt đầu từ pha thiết kế (thiết kế, thẩm định thiết kế, lựa chọn thiết kế…), đến pha sản xuất (kiểm tra các chỉ tiêu chất lượng ngay trên dây chuyền sản xuất như độ tin cậy, các chỉ tiêu kỹ thuật, tính ổn định của các thiết bị, công nghệ, hệ số phân hạng sản phẩm…) và cuối cùng là trong pha sử dụng (độ tin cậy, độ bền, hệ số sẵn sàng…).

Quá trình đánh giá chất lượng có thể được tóm lược thông qua hình dưới đây

ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG

QUALIMENTRY

MỤC ĐÍCH

-Xác định, định lượng các chỉ tiêu

- Tổ hợp các giá trị đo được để nhận xét, kết luận

- Đưa ra những quyết định điều chỉnh thích hợp

-Đo các chỉ tiêu chất lượng bằng giá trị tuyệt đối với đơn vị đo thích hợp

-So sánh một tiêu chuẩn chất lượng với chỉ tiêu chuẩn tương ứng để tạo ra một giá trị tương đối

CƠ SỞ ĐỂ ĐO VÀ SO SÁNH

-Tiêu chuẩn quốc tế ISO , EN… - Tiêu chuẩn ngành : TCN

-Tiêu chuẩn Việt Nam : TCVN - Tiêu chuẩn xí nghiệp : TCXN

-Tiêu chuẩn ghi trong hợp đồng - Yêu cầu của thị trường

GIAI ĐOẠN THIẾT KẾ

Chất lượng mẫu thiết kế

Các chỉ tiêu công nghệ

Trình độ chất lượng (TC)

THỜI ĐIỂM ĐO VÀ SO SÁNH

GIAI ĐOẠN SẢN XUẤT

Độ tin cậy, các chỉ tiêu kinh tế, kỹ thuật, các chỉ tiêu chất lượng, hệ số CL

GIAI ĐOẠN TIÊU DÙNG

Độ tin cậy, các chỉ tiêu kinh tế, kỹ thuật, hệ số phân hạng, các chỉ số CL

Cơ sở để so sánh, đối chiếu trong đánh giá chất lượng là các tiêu chuẩn quốc tế,

tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn ngành, tiêu chuẩn cơ sở…Trong nhiều trường hợp là các yêu cầu của hợp đồng, sự thỏa mãn giữa người sản xuất và người tiêu dùng. Tuy nhiên, quan trọng hơn cả là căn cứ vào sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, những đòi hỏi của thị trường.

Để thực hiện quá trình đánh giá này, cần phải lưu ý những điểm sau :

-Chỉ có thể đánh giá được chất lượng sản phẩm, quá trình trên cơ sở thực hiện việc so sánh. Do vậy phải chọn mẫu chuẩn có mức chất lượng chuẩn

- Việc đánh giá chất lượng phải dựa vào các chỉ tiêu chất lượng. Mỗi chỉ tiêu chất lượng có một ý nghĩa nào đó đối với chất lượng, không thể bù trừ cho nhau. Sự tăng lên của chỉ tiêu này không thay thế cho sự giảm đi của chỉ tiêu khác được. Sự biến động của một chỉ tiêu vượt quá một giới hạn nào đó sẽ làm cho sản phẩm mất chất lượng hoàn toàn. Do đó, phải xác định được vị trí, vai trò của từng chỉ tiêu riêng lẻ đối với chất lượng sản phẩm, tức là xác định hệ số quan trọng của mỗi chỉ tiêu chất lượng.

- Mỗi chỉ tiêu chất lượng có một đơn vị đo lường khác nhau. Để tính tổng hợp và so sánh được chúng với nhau cần phải chuyển các chỉ tiêu định tính cũng như định lượng về cùng một thang đo, thang đo thường dùng là cho điểm.

- Để đánh giá chất lượng cần phải xây dựng một chỉ tiêu phản ánh toàn diện chất lượng : chỉ tiêu tổng hợp. Tùy theo mục đích đánh giá và loại sản phẩm mà lựa chọn những chỉ tiêu thích hợp.

***Hồng Nhung***

----------------------------//----------------------------------