## TỔ CHỨC XÂY DỰNG VÀ ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9000 TRONG CÁC DOANH NGHIỆP

***Bước 1 : Đánh giá hiện tượng***

Đánh giá mức độ phù hợp của hệ thống quản trị chất lượng trong tổ chức đối với những yêu cầu của tiêu chuẩn ISO. Để thiết lập hệ thống quản trị theo một mô hình hay một tiêu chuẩn bất kỳ, trước hết cần phải tổ chức một cuộc đánh giá hệ thống quản trị của tổ chức hiện hành – một hình thức chuẩn đoán ban đầu đối với hệ thống quản trị của tổ chức. Sau đó so sánh, đối chiếu với các mô hình hoặc tiêu chuẩn lựa chọn, từ đó sẽ lập kế hoạch xây dựng hệ thống quản trị như thế nào cho thích hợp nhất.

Ban điều hành kết hợp với tư vấn và các giảng viên , huấn luyện viên

Lập kế haoạch và tổ chức đào tạo

Ban điều hành kết hợp với tư vấn và trưởng bộ phận trong doanh nghiệp

Soạn thảo các tài liệu theo yêu cầu của các tiêu chuẩn

Kiểm soát và phê duyệt TL

Áp dụng các tài liệu

Ban điều hành kết hợp với ban lãnh đạo mới

Ban điều hành kết hợp với các bộ phận, cá nhân liên quan đến hệ thống QLCL

Đánh giá

nội bộ

Ban điều hành kết hợp với các chuyên gia đánh giá nội bộ trong DN

Khắc phục những điểm không phù hợp và kiểm chứng

Ban điều hành và các trưởng bộ phận kết hợp với tư vấn

Chuẩn bị tài liệu, hồ sơ và đăng ký chứng nhận

Ban điều hành kết hợp với ban lãnh đạo, các trưởng bộ phận và tư vấn

Xem xét kết quả khắc phục

Tổ chức chứng nhận độc lập

Đánh giá của tổ chức chứng nhận

Tổ chức chứng nhận độc lập

Khắc phục những điểm không phù hợp và lập hồ sơ

Ban điều hành kết hợp với tư vấn và các trưởng bộ phận

Ban lãnh đạo đạo

*Quá trình xây dựng hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9000*

Để đánh giá tổ chức có thể tự đánh giá hoặc cũng có thể mời chuyên gia từ bên ngoài vào xem xét đánh giá. Thông thường, khi xây dựng hệ thống tích hợp, các tổ chức thường sử dụng dịch vụ tư vấn. Khi đó, chuyên gia ư vấn có trình độ và chuyên nghiệp sẽ phối hợp với các cán bộ chủ chốt của tổ chức, thực hiện việc đánh giá ban đầu này.

***Bước 2 : Lập kế hoạch và tổ chức đào tạo***

Nhiệm vụ này thường được ban lãnh đạo thực hiện. Kế hoạch xây dựng hệ thống quản ý

Các kế hoạch cần phỉa có sự phê duyệt của lãnh đạo tổ chức, và phải thông đạt đến các bộ phận và người có liên quan để phối hợp thực hiện

Bản kế hoạch trên chỉ mang tính chất tổng quát, còn tùy theo tình hình, mục đích và các chiến lược chung của doanh nghiệp, mỗi tổ chức có thể hoạch định một cách cụ thể cho phù hợp.

Lãnh đạo của tổ chức cần nghiên cứu để cử ra một Ban điều hành chương trình, phải bổ nhiệm một người làm đại diện lãnh đạo thay mặt cho Giám đốc chịu trách nhiệm trực tiếp chỉ đạo chương trình.

***Bước 3 : Tổ chức soạn thảo tài liệu***

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, doanh nghiệp phải thiết lập một hệ thống tài liệu quản trị chất lượng. Và theo yêu cầu của tiêu chuẩn, cấu trúc của một hệ thống tài liệu chất lượng được quy định ở điều 4.2 thường có các loại sau :

Mức A : Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, sổ tay chất lượng

Mức B : Các thủ tục , quy trình mô tả các hoạt động cần thiết để thực hiện quản trị chất lượng

Mức C : Các ướng dẫn công việc (Work Instruction) : Mô tả cách thức thực hiện một công việc, một thao tác cụ thể ở từng khâu trong toàn bộ quá trình

Ngoài ra, còn có các loại hồ sơ chất lượng, các quy định, các tiêu chuẩn nội bộ, các tài liệu kỹ thuật

Số lượng và mức độ tài liệu hóa hệ thống quản trị tùy thuộc vào quy mô và loại hình hoạt động của từng tổ chức; tùy thuộc vào sự phức tạp và sự tương tác giữa các quá trình , các hoạt động trong tổ chức; tùy thuộc vào năng lực của người soạn thảo, người quản trị, người thực hiện, sự cam kết của lãnh đạo, và các thành viên trong tổ chức

***Bước 4 : Áp dụng các tài liệu đã soạn thảo***

Sau khi được chính thức phê duyệt, hệ thống tài liệu chất lượng sẽ được phân phối đến tất cả các phòng ban và các cá nhân liên quan để thực hiện

***Bước 5 : Đánh giá nội bộ***

Đánh giá chất lượng là một trong những công việc quan trọng của hoạt động quản trị chất lượng. Hoạt động đó lại càng quan trọng và cũng là nhiệm vụ bắt buộc đối với các tổ chức đang áp dụng tiêu chuẩn ISO 9000 và ISO 14000

***Bước 6 : Khắc phục các điểm không phù hợp***

Theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, sau mỗi lần đánh giá, các điểm không phù hợp cần phải được khắc phục và phòng ngừa. Tùy theo mức độ của sự không phù hợp, tổ chức phải phân tích nguyên nhân của sự không phù hợp để đưa ra các hành động khắc phục và phòng ngừa thích hợp

***Bước 7 : Chuẩn bị tài liệu và đăng ký chứng nhận***

Dù không phải là bắt buộc, nhưng sau khi thiết lập và duy trì một hệ thống quản trị chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001: 2008, cần phải được một cơ quan thứ ba kiểm tra và cấp giấy chứng nhận.

***Bước 8 : Đánh giá của tổ chức chứng nhận***

*Đánh giá sơ bộ* : Đây là cuộc đánh giá nháp trước khi cuộc đánh giá chính thức được thực hiện. Cuộc đánh giá này do bên cơ quan cấp giấy chứng thực hiện, nhằm mục đích nhận xét tổng quan về mức độ đầy đủ và phù hợp của hệ thống quản trị chất lượng của doanh nghiệp so với những yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001: 2008.

***Hồng Nhung***