

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG Ở VIỆT NAM TRONG BỐI CẢNH HỘI NHẬP KINH TẾ QUỐC TẾ

Ths. Lê Quốc Bảo
Văn phòng TBT Việt Nam

Quản lý chất lượng là một khái niệm rộng xét từ khái niệm "quản lý" và "chất lượng". Theo định nghĩa của Tổ chức Tiêu chuẩn hóa Quốc tế (ISO) nêu trong Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000:2000:

- Chất lượng là mức độ đáp ứng yêu cầu của một tập hợp các đặc tính vốn có;
- Quản lý chất lượng được hiểu là các hoạt động nhằm điều chỉnh và kiểm soát một cơ quan, tổ chức về (vấn đề) chất lượng.

Theo các định nghĩa này ta có thể thấy phạm vi quản lý là rất rộng. Tuy nhiên, đứng ở phạm vi quốc gia quản lý chất lượng được thực hiện chủ yếu ở hai cấp độ chính là Nhà nước và Doanh nghiệp. Xét về đối tượng, đối tượng của quản lý chất lượng chính là các sản phẩm của tổ chức, trong đó bao gồm hàng hóa, dịch vụ hoặc quá trình. Dưới đây chúng ta sẽ xem xét vai trò của quản lý chất lượng ở cấp nhà nước và cấp doanh nghiệp đối với hàng hóa, dịch vụ và quá trình trong hành trình Việt Nam hội nhập vào nền kinh tế quốc tế.

1. Quản lý nhà nước về chất lượng:

Trước hết phải thấy rằng quản lý nhà nước về chất lượng là hoạt động tổng hợp mang tính kỹ thuật, kinh tế và xã hội, có mục tiêu, biến đổi theo thời gian và thông qua các cơ chế, chính sách và hệ thống tổ chức.

Mục tiêu quản lý chất lượng của Nhà nước Việt Nam là "để đảm bảo nâng cao chất lượng hàng hóa, hiệu quả sản xuất, kinh doanh, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh và người tiêu dùng, sử dụng hợp lý nguồn tài nguyên thiên nhiên và lao động, bảo vệ môi trường, thúc đẩy tiến bộ khoa học và công nghệ, tăng cường năng lực quản lý nhà nước, tạo điều kiện thuận lợi cho việc hợp tác kỹ thuật, kinh tế và thương mại quốc tế" (Pháp lệnh Chất lượng Hàng hóa 1999).

Để thực hiện những mục tiêu nói trên, các biện pháp sau đây được tiến hành: Ban hành và áp dụng tiêu chuẩn chất lượng hàng hóa; Kiểm tra và chứng nhận chất lượng hàng hóa, áp dụng và chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng; công nhận năng lực kỹ thuật và quản lý của các tổ chức hoạt động trong lĩnh vực chất lượng. thanh tra và xử lý các vi phạm về chất lượng. Những biện pháp quản lý của nhà nước về chất lượng này được thể hiện trong hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về chất lượng. Điều đó phù hợp với xu hướng chung của quản lý nhà nước bằng pháp luật.

Nếu so sánh các quy định pháp luật của Việt Nam đối với chất lượng hàng hóa hiện nay, kể cả Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật (Luật TC & QCKT) mới được ban hành chúng ta thấy rằng phần lớn các nguyên tắc và yêu cầu của Hiệp định Hàng rào kỹ thuật trong thương mại (TBT) và Hiệp định Áp dụng các biện pháp vệ sinh động và thực vật đã được đáp ứng. Tuy nhiên, cũng cần phải chỉ ra một thực tế là đầu đó cũng còn có những sự không đồng bộ trong các quy định có liên quan giữa các cơ quan khác nhau, trong các biện pháp khác nhau được áp dụng mà nguyên nhân không phải từ phía chủ quan các cơ quan muốn áp đặt sự không đồng bộ đó để cản trở thương mại trong nước và với nước ngoài, mà do những yếu tố lịch sử và đặc biệt yếu tố về nguồn lực (nhân lực và vật lực).

Trong số các biện pháp quản lý chất lượng nêu trong Luật TC & QCKT, biện pháp người sản xuất kinh doanh công bố hàng hóa, dịch vụ do mình sản xuất hoặc cung cấp phù hợp với tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật. Đây là

một trong các bài bản quản lý được ISO đưa ra và khuyến khích các quốc gia áp dụng. Có thể nói Việt Nam là một nước tiên phong trong khu vực ASEAN áp dụng một cách rộng rãi. Việc áp dụng phương thức này sẽ làm giảm bớt sự can thiệp không cần thiết của các cơ quan nhà nước vào hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp và như vậy sẽ tiết kiệm được chi phí, thời gian cho doanh nghiệp và sản phẩm sẽ rẻ hơn, nhanh đến với người tiêu dùng hơn. Tuy nhiên, cũng phải thấy rằng để thực hiện phương thức này, Nhà nước đã đặt niềm tin rất lớn vào các doanh nghiệp khi thể hiện trách nhiệm xã hội của mình đối với chất lượng hàng hóa, dịch vụ mình làm ra hay cung cấp, bên cạnh đó đòi hỏi người tiêu dùng phải nâng cao nhận thức để hiểu được các quyền hợp pháp và trách nhiệm công dân của mình đối với vấn đề chất lượng sản phẩm trong quá trình mua và sử dụng chúng.

Biện pháp quản lý chất lượng khác cũng được Luật TC & QCKT đề cập như chứng nhận sự phù hợp của hàng hóa, dịch vụ hoặc quá trình với tiêu chuẩn hoặc quy chuẩn kỹ thuật, công nhận năng lực của các tổ chức hoạt động trong hoạt động kiểm tra, giám định và chứng nhận chất lượng sản phẩm hoặc quá trình/ hệ thống quản lý chất lượng, việc thừa nhận lẫn nhau giữa Việt Nam với các nước về tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm nhằm thuận lợi hóa thương mại. Những biện pháp được hài hòa ở mức độ cao với các tiêu chuẩn hoặc/và khuyến nghị của các tổ chức quốc tế có liên quan như ISO, IEC, ITU, CODEX và cả OIE, IPPC.

2. Quản lý chất lượng trong doanh nghiệp

Hoạt động quản lý chất lượng trong doanh nghiệp về nguyên lý khác với hoạt động quản lý của nhà nước đối với chất lượng. Điều này là do tính chất tổ chức của cơ quan nhà nước và của doanh nghiệp rất khác nhau vì những mục tiêu khác nhau.

Hoạt động quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp hay nói rộng hơn là của các tổ chức không phải là nhà nước cũng hết sức đa dạng do tính chất hoạt động của các tổ chức này.

Bộ Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9000 được thông qua lần đầu tiên vào năm 1987 (ISO 9000:1987), đến năm 2000 bộ tiêu chuẩn này đã được sửa đổi bổ xung lần thứ ba với ký hiệu ISO 9000:2000. Đây là sự thay đổi về chất đối với bộ tiêu chuẩn này, đó chính là sự thay đổi khái niệm "đảm bảo chất lượng" bằng "quản lý chất lượng". Khái niệm "quản lý chất lượng" không chỉ dành cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa và dịch vụ, mà còn cho tất cả các tổ chức khác như tổ chức sự nghiệp: Nhà trường, bệnh viện, viện nghiên cứu...và cả các cơ quan hành chính nhà nước, các tổ chức chính trị. Nghĩa là có thể áp dụng cho tất cả những tổ chức nào muốn nâng cao hiệu quả hoạt động của mình nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng tăng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm của mình. Khái niệm sản phẩm ở đây theo đó cũng hết sức rộng: Kết quả của một quá trình hoạt động của con người. Đây cũng là hệ quả tất yếu quá trình quản lý chất lượng của thế giới trước tác động của quá trình toàn cầu hóa nói chung và tự do hóa thương mại đang ngày càng sâu rộng. Các phương thức và công cụ quản lý chất lượng cơ bản bao gồm:

- Kiểm tra chất lượng (Quality Inspection) với mục tiêu để sàng lọc các sản phẩm không phù hợp, không đáp ứng yêu cầu, có chất lượng kém ra khỏi các sản phẩm phù hợp, đáp ứng yêu cầu, có chất lượng tốt. Mục đích là chỉ có sản phẩm đảm bảo yêu cầu đến tay khách hàng.
- Kiểm soát chất lượng (Quality Control - QC) với mục tiêu ngăn ngừa việc tạo ra, sản xuất ra các sản phẩm khuyết tật. Để làm được điều này, phải kiểm soát các yếu tố như con người, phương pháp sản xuất, tạo ra sản phẩm (như dây truyền công nghệ), các đầu vào (như

nguyên, nhiên vật liệu...), công cụ sản xuất (như trang thiết bị công nghệ) và yếu tố môi trường (như địa điểm sản xuất).

- Kiểm soát chất lượng toàn diện (Total Quality Control - TQC) với mục tiêu kiểm soát tất cả các quá trình tác động đến chất lượng kể cả các quá trình xảy ra trước và sau quá trình sản xuất sản phẩm, như khảo sát thị trường, nghiên cứu, lập kế hoạch, phát triển, thiết kế và mua hàng; và lưu kho, vận chuyển, phân phối, bán hàng và dịch vụ sau khi bán hàng.
- Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management - TQM) với mục tiêu của TQM là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn khách hàng ở mức tốt nhất có thể. Phương pháp này cung cấp một hệ thống toàn diện cho hoạt động quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của tất cả các cấp, của mọi người nhằm đạt được mục tiêu chất lượng đã đặt ra.

Sự liệt kê các phương pháp quản lý chất lượng nêu trên cũng phản ánh sự phát triển của hoạt động quản lý chất lượng trên phạm vi thế giới diễn ra trong hàng thế kỷ qua, thông qua sự thay đổi tư duy của các nhà quản lý chất lượng trong tiến trình phát triển kinh tế, thương mại, khoa học và công nghệ của thế giới.

Ngoài các bộ tiêu chuẩn của ISO về hệ thống quản lý chất lượng (ISO 9001), nhiều các hệ thống khác cũng đang được các doanh nghiệp Việt Nam xem xét áp dụng, như ISO 14001 - hệ thống quản lý môi trường, HACCP - Hệ thống Phân tích các nguy cơ và Kiểm soát các điểm trọng yếu trong lĩnh vực nông sản thực phẩm, GMP - Quy chế thực hành sản xuất tốt trong lĩnh vực dược và thực phẩm, OHSAS 18001 - Hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe nghề nghiệp, SA 8000 Hệ thống trách nhiệm xã hội và các hệ thống quản lý chất lượng tích hợp hoặc đặc thù như ISO 22000 Hệ thống quản lý an toàn thực phẩm (food chain), ISO/TS 29001 Công nghiệp dầu khí và hóa dầu - Hệ thống quản lý chất lượng trong các ngành công nghiệp đặc thù- yêu cầu đối với các tổ chức cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

Ngoài các doanh nghiệp, việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của các tổ chức sự nghiệp và các cơ quan hành chính nhà nước cũng được quan tâm. Mới đây ngày 20 tháng 6 năm 2006, Thủ tướng Chính phủ ban hành Quyết định số 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 với mục đích từng bước nâng cao chất lượng và hiệu quả của công tác quản lý dịch vụ công. Việc ban hành và thực hiện Quyết định này của Thủ Tướng như là một biện pháp của Chính phủ trong nỗ lực cải cách hành chính nhằm đạt được những mục tiêu phát triển kinh tế xã hội giai đoạn 2006-2010 dựa trên những kinh nghiệm của quốc tế trong lĩnh vực quản lý chất lượng. Điều này cho thấy hoạt động quản lý chất lượng ở Việt Nam đã có những bước hội nhập quốc tế mạnh mẽ và có chiều sâu.

Hoạt động quản lý chất lượng ở Việt Nam đã có bề dày hơn nửa thế kỷ. Trong thời gian đó, hoạt động này đã có những đóng góp nhất định cho phát triển kinh tế xã hội. Hoạt động quản lý chất lượng với mức độ hội nhập quốc tế tương đối cao sẽ càng có vai trò và vị trí to lớn hơn trong việc góp phần đạt được mục tiêu phát triển kinh tế xã hội mà Đảng và Nhà nước đề ra. tương đối cao sẽ càng có vai trò và vị trí to lớn hơn trong việc góp phần đạt được mục tiêu phát triển kinh tế xã hội mà Đảng và Nhà nước đề ra.