

VỀ VẤN ĐỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

HOÀNG MẠNH TUẤN

Hiện nay còn khá nhiều ý kiến khác nhau quanh vấn đề chất lượng sản phẩm. Có người cho rằng lúc này ta chưa thể nhấn mạnh hoặc nói nhiều đến vấn đề chất lượng vì ta còn rất nhiều khó khăn trong quản lý kinh tế, trong các khâu nguyên liệu, vật liệu, thiết bị, trình độ..., vì vậy các đồng chí đó cho rằng ta chưa đủ sức để làm chuyện này, nói đến chuyện ổn định và nâng cao chất lượng bây giờ là quá sớm, không thể thực hiện được. Do sự mất cân đối giữa cung và cầu hiện nay trong một số mặt hàng, có người cho rằng vấn đề đặt ra bây giờ chưa phải là vấn đề chất lượng mà là vấn đề số lượng, là vấn đề làm sao cho có đủ hàng để dùng đã. Có một số đồng chí hình dung vấn đề hơi giản đơn, cho rằng để giải quyết vấn đề chất lượng hiện nay, chưa cần phải làm gì nhiều mà chỉ cần một sự nhất trí nào đó giữa bên sản xuất và bên lưu thông phân phối về chất lượng sản phẩm là đủ. Có đồng chí cho chất lượng sản phẩm là vấn đề rất cấp thiết hiện nay, nhưng lại quan niệm đó là việc làm của riêng các nhà khoa học và kỹ thuật. Những khái niệm như « quản lý chất lượng », « chất lượng sản phẩm », « chỉ tiêu chất lượng », « mức chất lượng », v.v... hiện nay cũng đang còn được hiểu và giải thích khác nhau. Đây là những vấn đề khá phức tạp và rộng lớn, cần được thảo luận và trao đổi ý kiến rộng rãi để đi đến thống nhất về những quan niệm cơ bản trong vấn đề chất lượng sản phẩm ở ta hiện nay. Trong phạm vi bài này, chúng tôi xin đề cập đến hai vấn đề:

1 — Chất lượng sản phẩm và chỉ tiêu chất lượng sản phẩm là gì?

2 — Sự cần thiết của chất lượng sản phẩm và mức độ đặt vấn đề này ra ở ta hiện nay như thế nào?

Hiện nay trên sách báo, tài liệu của các nước có hàng trăm định nghĩa khác nhau về chất lượng sản phẩm. Chúng ta vẫn thường nói đến chất lượng sản phẩm, nhưng định nghĩa cho chính xác được khái niệm này thực ra rất khó, nhất là trong giai đoạn hiện nay, khi chất lượng không những là đối tượng để nghiên cứu và xem xét, mà còn là đối tượng để lập kế hoạch, để quản lý ở mọi trình độ sản xuất và sử dụng khác nhau.

Chúng tôi nhất trí với quan niệm cho chất lượng sản phẩm là một tập hợp những tính chất của sản phẩm có khả năng thỏa mãn những nhu cầu nhất định theo công dụng của sản phẩm đó (1). Định nghĩa này xuất phát từ sự công nhận tính khách quan của các phạm trù chất lượng sản phẩm. Bất kỳ một sản phẩm lao động nào do xã hội làm ra để thỏa mãn nhu cầu của cá nhân hay của xã hội đó đều phải có những tính chất có ích nhất định. Mac nói: « Mỗi một vật có ích như sắt, giấy, v.v... đều có thể xét về hai mặt, mặt chất lượng và mặt số lượng. Mỗi một vật là một toàn bộ gồm nhiều thuộc tính, cho nên vật đó có thể có ích về nhiều mặt khác nhau » (2). Những tính chất có ích của sản

1. GOST 15367 — 70. Catsextovo produkcii. Tecminur.

2. Các Mac. Tư bản, quyển I, tập I, Trang 56, Nhà xuất bản Sự thật, Hà-nội, 1959.

phẩm phối hợp với nhau và làm cho sản phẩm này khác biệt với sản phẩm khác. Ví dụ, các loại thực phẩm thường có những tính chất như mùi, vị, độ dinh dưỡng. Còn quần áo, giày dép thì lại có những tính chất khác như dạng bên ngoài, độ bền, tính thích hợp với thời trang v.v... Các sản phẩm có nhiều tính chất khác nhau, nhưng không phải mọi tính chất của sản phẩm đều tạo nên chất lượng sản phẩm, mà chỉ những tính chất nào có khả năng thỏa mãn những nhu cầu nhất định theo công dụng của sản phẩm mới tạo ra chất lượng sản phẩm. Chẳng hạn chất lượng của một chiếc ô tô được xác định bằng các tính chất như: tính cơ động, tính tiện nghi, dung lượng, tải trọng, tính công nghệ của kết cấu, sự thuận tiện khi cần tra dầu mỡ, tính dễ tháo lắp, tính dễ điều khiển, độ bền, thời gian khởi động của động cơ, tốc độ, hình dáng bên ngoài, tính kinh tế của động cơ, độ tin cậy v.v... Nhưng cũng có những tính chất không nằm trong chất lượng của ô tô như: tính dễ cho quang tuyến X xuyên qua vỏ ô tô, tính bền ở nhiệt độ siêu cao v.v...

Tính chất của sản phẩm không phải luôn luôn cố định. Những yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm luôn thay đổi tùy theo cơ cấu xã hội, trình độ phát triển kinh tế, khoa học, kỹ thuật, văn hóa; đời sống v.v... Do nhu cầu thay đổi mà những yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm cũng thay đổi theo. Những tính chất sử dụng nhất định của sản phẩm làm cho nó có ích, tức là nó có khả năng thỏa mãn được những yêu cầu khác nhau của con người. Cùng một loại sản phẩm có thể thỏa mãn những nhu cầu khác nhau, cũng như nhiều loại sản phẩm khác nhau có khi lại phục vụ cho cùng một công dụng. Chẳng hạn, than có thể dùng làm nhiên liệu, nhưng nó cũng có thể dùng để tạo ra những nguyên liệu hóa học quý; còn nhu cầu về mặc của con người thì lại có thể do các sản phẩm may mặc hoặc do các sản phẩm dệt kim cung cấp.

Với quan niệm về chất lượng sản phẩm như trên, người sản xuất phải chú ý đến những yêu cầu của người tiêu thụ sản phẩm để có thể sản xuất ra những sản phẩm có giá trị sử dụng tốt, đáp ứng được yêu cầu của người dùng. Sản phẩm lao động sẽ không có ích lợi gì nếu xã hội không có nhu cầu gì về nó hoặc nếu nó không đáp ứng được nhu cầu đó. Tính có ích của sản phẩm lao động, nếu nó là hàng hóa, sẽ làm cho nó có giá trị sử dụng. Ở đây chúng ta cần lưu ý điểm này: giá trị sử dụng thể hiện tính có ích của sản phẩm nói chung, còn chất lượng thì thể hiện

khả năng nó có thể thỏa mãn một nhu cầu nhất định nào đó. Do đó, chất lượng là một biểu hiện cụ thể của giá trị sử dụng. Khái niệm về chất lượng sản phẩm không phải bao trùm hết mọi tính chất có ích của sản phẩm mà chỉ gồm những tính chất làm cho sản phẩm có thể dùng được để thỏa mãn những nhu cầu nhất định phù hợp với công dụng của nó.

Chất lượng sản phẩm bao gồm những tính chất về kết cấu và công nghệ của sản phẩm, thể hiện mức độ hao tổn công sức để sản xuất ra sản phẩm đó và hiệu quả trong vận hành hoặc trong tiêu thụ sản phẩm đó. Chẳng hạn, chất lượng sản phẩm bao gồm cả những tính chất đặc trưng cho sự thích nghi của sản phẩm trong việc phục vụ kỹ thuật, trong việc sửa chữa, bảo quản và vận chuyển.

Những sản phẩm có công dụng như nhau nhưng có khả năng thỏa mãn nhu cầu của con người một cách khác nhau thì có chất lượng khác nhau. Muốn đánh giá chất lượng sản phẩm, đánh giá mức độ thích ứng của nó với các nhu cầu nhất định, người ta dùng các *chỉ tiêu chất lượng* để thể hiện những đặc trưng định lượng của các tính chất của một sản phẩm nào đó.

Chất lượng sản phẩm tồn tại ngoài sự đánh giá nó và ngoài sự hiểu biết về nó. Sự công nhận tính khách quan của phạm trù chất lượng cho phép ta có cơ sở khoa học để chọn các chỉ tiêu của nó. Vấn đề này hết sức quan trọng, vì nếu các chỉ tiêu chất lượng mà chọn sai thì mọi công sức của các cán bộ nghiên cứu, thiết kế, chế tạo ở các cơ quan, xí nghiệp nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm sẽ đi không đúng hướng và sẽ không mang lại hiệu quả mong muốn. Số lượng các chỉ tiêu chất lượng tùy thuộc vào công dụng của sản phẩm. Nếu sản phẩm có nhiều mục đích khác nhau thì danh mục các chỉ tiêu chất lượng sẽ rất nhiều. Những chỉ tiêu này có thể đo bằng nhiều đơn vị khác nhau.

Một số sản phẩm công nghiệp nhẹ có thể có những chỉ tiêu chất lượng như: thời gian sử dụng, độ bền kéo đứt, tính đàn hồi, độ co, độ bền màu, tính không nhàu, tính bền vững về hình dạng, tính vệ sinh v.v... Chất lượng một số vật liệu như kim loại, chất dẻo, gỗ được thể hiện bằng những khả năng của chúng có thể gia công, chế biến được, do đó những chỉ tiêu cơ, lý, hóa đối với chúng rất quan trọng. Các loại máy móc, thiết bị thì thường có những tính chất phức tạp hơn, do đó mà hệ thống chỉ tiêu chất lượng của chúng cũng phức tạp hơn.

Tùy theo tính chất, chỉ tiêu chất lượng sản phẩm có thể phân thành chỉ tiêu riêng biệt (đặc trưng cho một tính chất của sản phẩm) và chỉ tiêu tổng hợp (đặc trưng đồng thời cho nhiều tính chất của sản phẩm) (1). Mỗi ngành công nghiệp, mỗi nhóm sản phẩm thường có từng nhóm chỉ tiêu chất lượng khác nhau. Việc xây dựng các hệ thống chỉ tiêu này là một công việc hết sức phức tạp, vì mỗi nhóm chỉ tiêu đều thể hiện những đặc trưng khác nhau của sản xuất và tiêu thụ sản phẩm.

Trước hết, phải nói đến các chỉ tiêu *công dụng* hoặc chỉ tiêu *chức năng* của sản phẩm. Những chỉ tiêu này nêu lên lĩnh vực ứng dụng của sản phẩm, ví dụ các thiết bị, dụng cụ làm việc trong điều kiện khí hậu nhiệt đới phải có những chỉ tiêu khác với thiết bị, dụng cụ làm việc trong điều kiện khí hậu ôn đới hoặc hàn đới. Đối với thực phẩm, chỉ tiêu công dụng có thể là hàm lượng muối, đường, chất béo v.v..., nhưng đối với băng chuyền thì các chỉ tiêu công dụng lại là năng suất, chiều dài, chiều cao vận chuyển v.v...

Độ tin cậy và *tuổi thọ* là một trong những chỉ tiêu kỹ thuật cơ bản của nhiều loại sản phẩm. Độ tin cậy nói lên khả năng của sản phẩm khi thực hiện những chức năng cho trước vẫn giữ được những chỉ tiêu vận hành với những giới hạn cho trước trong một khoảng thời gian cần thiết. Tuổi thọ thể hiện tính chất sản phẩm giữ được khả năng làm việc đến trạng thái tới hạn, kể cả những lúc tạm dừng để phục vụ kỹ thuật.

Các chỉ tiêu về *tính công nghệ* của sản phẩm nói lên hiệu quả của các giải pháp thiết kế công nghệ như: tính đơn giản trong lắp ráp sản phẩm, hao phí vật liệu, năng lượng, công sức lao động để chế tạo ra một đơn vị sản phẩm v.v...

Các chỉ tiêu *lao động học* (ecgônômi) đặc trưng cho hình dạng, màu sắc của sản phẩm, sự phân bố tương quan giữa các phần tử kết cấu của sản phẩm v.v..., chúng bao gồm những yếu tố ảnh hưởng tới điều kiện làm việc của con người. Nhóm này chia ra các chỉ tiêu về vệ sinh, nhân trắc học, sinh lý học, tâm sinh lý và sinh lý học.

Các chỉ tiêu về *thẩm mỹ* ngày nay cũng đang được nghiên cứu để đưa vào chỉ tiêu chất lượng sản phẩm, nhất là đối với các hàng dân dụng. Chúng đặc trưng cho những tính chất của sản phẩm như tính cân đối, hài hòa, sự phù hợp với môi trường, phong cách v.v...

Mức độ tiêu chuẩn hóa và thống nhất hóa cũng là những chỉ tiêu quan trọng để đánh

giá chất lượng sản phẩm, chúng thể hiện mức độ sử dụng các sản phẩm, chi tiết, bộ phận tiêu chuẩn hóa và thống nhất hóa trong các sản phẩm.

Nhóm chỉ tiêu kinh tế không đặc trưng cho bản thân chất lượng sản phẩm. Chúng nói lên những chi phí có liên quan tới việc thực hiện và cải tiến những thông số của sản phẩm và đặc trưng cho hiệu quả kinh tế của những chi phí đó. Đó là những chỉ tiêu về giá thành, về lãi, về suất lợi nhuận v.v..., có nghĩa là những chỉ tiêu trực tiếp liên quan tới giá trị chứ không phải tới giá trị sử dụng.

Trong thực tế, có khi người ta đưa tỉ lệ phế phẩm, tỉ lệ trả lại sản phẩm vào chỉ tiêu chất lượng. Đây là một sự nhầm lẫn. Thực ra, phế phẩm không đặc trưng cho chất lượng sản phẩm mà đặc trưng cho chất lượng công việc. Tắt nhiên chất lượng sản phẩm và chất lượng công việc có liên quan mật thiết với nhau và việc đấu tranh để nâng cao chất lượng sản phẩm gắn chặt với việc đấu tranh hạ tỉ lệ phế phẩm, nhưng chúng là hai khái niệm khác nhau.

Về sự cần thiết của chất lượng sản phẩm và mức độ đặt vấn đề này ra ở ta như thế nào cũng còn nhiều i kiến khác nhau.

Tình hình chất lượng sản phẩm sút kém, bấp bênh không ổn định trong những năm qua đã gây nhiều thiệt hại lớn cho quá trình phát triển kinh tế, và không đáp ứng được những yêu cầu tối thiểu của tiêu dùng. Tình hình đó đã nói lên sự cần thiết của vấn đề chất lượng sản phẩm ở ta hiện nay. Tuy vậy, cũng còn có những i kiến cho rằng ta chưa nên đặt vấn đề chất lượng ra lúc này với lí do: ta còn nhiều khó khăn, còn thiếu thốn quá nhiều, và chưa đủ sức v.v... Các đồng chí đó ngại rằng việc nhấn mạnh vấn đề chất lượng sẽ hạn chế việc tăng năng suất lao động và hạn chế việc tăng sản lượng.

Thực ra, giữa năng suất và chất lượng không hề có sự đối kháng, biệt lập. Cả số lượng lẫn chất lượng đều là những yếu tố của năng suất lao động và giữa chúng có một mối quan hệ rất hữu cơ, không nên và không thể tách rời, cô lập chúng với nhau, nhất là lại càng không thể đối lập chúng với nhau. Mac viết: « Nếu năng suất lao động tăng thì nó sẽ sản ra một giá trị sử dụng nhất định trong

(1) Chúng tôi sẽ trở lại vấn đề này trong bài sau, khi nói đến vấn đề tiêu chuẩn hóa các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm.

một khoảng thời gian ngắn hơn. Nếu năng suất lao động giảm thì phải mất nhiều thời gian hơn để sản xuất ra cùng một giá trị sử dụng đó" (1). Như vậy, phạm trù chất lượng có liên quan chặt chẽ với năng suất lao động. Việc tăng năng suất lao động phải trên cơ sở một chất lượng nhất định, có nghĩa là khi ta nói đến khái niệm "năng suất" ta phải hiểu là có một khái niệm "chất lượng" tương ứng đi kèm theo. Câu nói nêu trên của Mac có thể hiểu như sau: trên cơ sở một chất lượng sản phẩm nhất định, việc tăng năng suất có nghĩa là rút ngắn thời gian lao động để sản ra một lượng sản phẩm nhiều hơn trước. Nói cách khác: với một hao phí thời gian lao động nhất định, việc tăng năng suất lao động có nghĩa là làm ra cùng một lượng sản phẩm như trước nhưng có chất lượng cao hơn. Tách yếu tố chất lượng ra khỏi năng suất lao động sẽ làm cho việc tăng năng suất lao động bị mất ý nghĩa, nhiều khi dẫn đến những hậu quả xấu.

Chất lượng gắn chặt với qui luật không ngừng nâng cao năng suất lao động. Chất lượng càng tốt thì số sản phẩm cần thiết để thỏa mãn một khối lượng nhu cầu nhất định sẽ giảm xuống, hoặc nói một cách khác: chất lượng càng cao thì càng có thể thỏa mãn được nhiều hơn nhu cầu về sản phẩm đó. Điều đó có nghĩa là việc nâng cao chất lượng sản phẩm cũng tương ứng như việc đẩy mạnh sản xuất ra sản phẩm đó. Khẩu hiệu do Bác Hồ đề ra: "Phải thi đua làm nhiều, nhanh, tốt, rẻ" (2), chính đã nói lên được sự gắn bó hữu cơ giữa chất lượng và năng suất để mang lại một hiệu quả kinh tế tổng hợp.

Như vậy, lao động có năng suất cao là lao động có thể tạo ra một lượng sản phẩm có chất lượng tốt hơn so với lao động tạo ra cùng một lượng sản phẩm đó nhưng chất lượng xấu hơn. Chẳng hạn có hai công nhân cùng sản xuất ra một số lượng dụng cụ cắt gọt như nhau trong một ca nhưng dụng cụ của công nhân A có tuổi thọ gấp hai lần dụng cụ của công nhân B. Về thực chất, năng suất của A cao hơn B, vì những công nhân khác trong khi phải dùng toàn bộ số dụng cụ cắt gọt của B để thực hiện một khối lượng công việc nhất định thì chỉ cần khoảng một nửa số dụng cụ của A cũng đủ để thực hiện khối lượng công việc đó rồi. Dùng dụng cụ của A, năng suất của họ cũng sẽ cao hơn vì họ mất ít thời gian để thay thế và mài dụng cụ. Vì dụ đó nói lên rằng năng suất lao động xã hội tăng không những trên cơ sở tăng sản lượng trong một đơn vị thời gian mà còn trên cơ sở tăng chất lượng sản phẩm.

Vai trò của chất lượng sản phẩm không những có ý nghĩa ở chỗ chất lượng cao tương đương với sản lượng nhiều mà còn ở chỗ chất lượng cao gắn bó mật thiết với việc tiết kiệm lao động trong qui mô toàn xã hội nữa. Đối với chúng ta, đây là một vấn đề, có tính chất quan trọng cả về mặt chiến thuật lẫn chiến lược. Hiện nay chúng ta còn nhiều khó khăn trong việc khôi phục và phát triển kinh tế. Trong chiến tranh, nhiều cơ sở bị đánh phá, máy móc bị hư hỏng, thiết bị, dụng cụ thiếu thốn khá nhiều. Việc cung cấp nguyên liệu, nhiên liệu, vật liệu không ổn định, không kịp thời, có những lúc không đúng yêu cầu. Nguồn tài nguyên thiên nhiên và lao động của ta phong phú nhưng chưa có điều kiện khai thác, sử dụng được nhiều. Trong tình hình như vậy, vấn đề thông qua chất lượng để tiết kiệm trong sản xuất và sử dụng, cũng như thông qua chất lượng để tăng năng suất lao động là vấn đề hết sức thiết thực và cấp bách đối với chúng ta. Coi nhẹ yếu tố chất lượng, chạy theo xu hướng số lượng đơn thuần sẽ dẫn tới con đường bế tắc, vì nó vừa gây ra lãng phí lớn, vừa không đáp ứng được đúng nhu cầu của xã hội.

Tất nhiên, việc nâng cao chất lượng sản phẩm đòi hỏi phải có những hao phí thêm về lao động sống và lao động vật hóa, nhưng sản phẩm có chất lượng tốt sẽ mang lại nhiều tiết kiệm về hao phí lao động khi sử dụng, tiêu dùng. Chẳng hạn một chiếc máy kéo có chất lượng kém thì dù khi chế tạo có nhanh chóng dễ dàng, nhờ đó mà sản lượng có tăng lên đôi chút, nhưng khi sử dụng trong thực tế, chiếc máy kéo đó lại gây ra vô số những rắc rối, hay trục trặc, hay hư hỏng, tiêu hao nhiều nguyên liệu, gây nhiều khó khăn khi sửa chữa và thay thế phụ tùng v.v.... thì nói cho cùng, hiệu quả tổng cộng của việc sản xuất và sử dụng chiếc máy kéo đó sẽ không những không mang lại kết quả gì, mà còn gây tổn thất, vì hao phí trong vận hành, sử dụng vượt quá nhiều so với giá trị sản xuất ra sản phẩm đó. Ta nói sản phẩm có chất lượng tốt khi nó làm cho tổng hao phí lao động sống, và lao động vật hóa trong cả khâu sản xuất lẫn khâu sử dụng được giảm xuống, điều đó cũng có nghĩa là năng suất lao động được tăng lên. Tiếc rằng hiện nay còn có một số cơ sở sản xuất chỉ nghĩ đến chuyện làm thế nào để sản xuất ra một số lượng nhất định nào đó của

(1) Các Mac. Góp phần phê phán chính trị kinh tế học (bản tiếng Nga, xuất bản năm 1953).

(2) Hồ Chí Minh. Nói chuyện tại Đại hội chiến sĩ thi đua công nghiệp năm 1962.

sản phẩm mà hầu như không đề ý gì đến chất lượng của sản phẩm, không chú ý gì đến yêu cầu của người sử dụng, do đó mà sản phẩm mua về mới dùng để hỏng, thậm chí không dùng được hoàn toàn. Người ta thường nói: «miễn có hàng để dùng lúc này đã, còn chất lượng sẽ bàn sau» để bào chữa cho cách làm ăn này, nhưng thực ra việc «có hàng» như vậy chỉ là một sự lãng phí ghê gớm về tài nguyên, công sức, không những không đáp ứng được nhu cầu tối thiểu của xã hội mà còn làm cho sự mất cân đối thực tế giữa cung và cầu tăng lên với nhịp độ cao hơn trước.

Ở đây cần tránh hai thái cực: hoặc quá coi nhẹ vấn đề chất lượng mà chỉ chạy theo sản lượng đơn thuần, thậm chí đối lập vấn đề số lượng với chất lượng; hoặc tuyệt đối hóa vấn đề chất lượng, cho chất lượng là cái gì tốt nhất, cao nhất, cố định nhất, từ đó dẫn đến chỗ ngại ngùng, không dám làm, cho là không làm được trong thực tế. Như chúng tôi đã trình bày ở trên, chất lượng sản phẩm là vấn đề có tính chất tương đối về không gian và thời gian. Một chiếc máy có thể sử dụng rất tốt ở điều kiện băng giá nhưng cũng có thể hoàn toàn không thích hợp với điều kiện khí hậu nhiệt đới. Trong một nước, một sản phẩm được coi là tốt năm nay nhưng sau đó vài năm có thể bị đánh giá như một sản phẩm có chất lượng kém. Ta nói một sản phẩm nào đó là tốt ở ta trong giai đoạn hiện nay không có nghĩa là sản phẩm đó nhất thiết phải tương đương với trình độ của thế giới, mà phải xuất phát từ đặc điểm kinh tế, kĩ thuật, xã hội, tập quán sử dụng của ta trong giai đoạn hiện nay, trong đó không thể bỏ qua được những khó khăn hiện tại về vật tư, thiết bị, về trình độ, về tổ chức, quản lí v.v... Chính phải trên cơ sở phân tích những khó khăn đó, phân tích những khả năng có thể làm được của những biện pháp sẽ thực hiện, phân tích đầy đủ mọi khả năng của sản xuất và yêu cầu của tiêu dùng mà vấn đề chất lượng được đặt ra để giải quyết, sao cho có được một hiệu quả tổng hợp của các yếu tố chất lượng, năng suất, tiết kiệm trong từng giai đoạn nhất định. Quan niệm như vậy thì với bất kì trình độ kinh tế và kĩ thuật nào, ta cũng có thể làm chất lượng được, khác chăng là ở mức độ.

Với quan điểm của người sử dụng sản phẩm và quan điểm lợi ích chung của nền kinh tế quốc dân, vấn đề hết sức quan trọng ở đây không những ở chỗ sản phẩm phải bảo đảm được những tính chất nhất định về kĩ thuật và sử dụng, vận hành, mà còn phải sao cho tổng số những phương tiện dùng để chế tạo, tiêu thụ, sử dụng sản phẩm đó nằm ở mức

hao phí ít nhất. Điều đó có nghĩa là ta không yêu cầu một chất lượng tốt nhất với bất cứ giá nào, mà là một chất lượng kinh tế nhất, tức là một chất lượng tối ưu, phối hợp được mọi tính chất của sản phẩm nhằm bảo đảm những yêu cầu sử dụng nhất định với những tiêu phí lao động xã hội ít nhất. Do đó chất lượng không phải chỉ là vấn đề kĩ thuật. Đây là phạm trù của kinh tế và kĩ thuật, không thể tách rời chúng được.

Đúng là hiện nay chúng ta đang có nhiều khó khăn trong quản lí kinh tế, nhưng chính trong hoàn cảnh khó khăn đó, vấn đề chất lượng càng cần phải đặt ra với những mức độ và yêu cầu phù hợp với tình hình đó để góp phần giải quyết tốt những khó khăn hiện nay, làm cho sản xuất đi vào nền nếp, bước đầu ổn định được chất lượng sản phẩm, từ đó mà có kế hoạch nâng cao dần chất lượng lên. Chính vì ý nghĩa quan trọng của vấn đề này mà ngày 7-7-1973 Thủ tướng chính phủ đã ra quyết định số 159-TTG về công tác quản lí chất lượng sản phẩm và hàng hóa trong thời gian tới, trong đó nhấn mạnh việc: «*nâng cao chất lượng sản phẩm và hàng hóa là một yêu cầu quan trọng hàng đầu trong công tác quản lí sản xuất*».

Đây là một vấn đề rất cấp thiết nhưng cũng hết sức phức tạp vì nó liên quan đến mọi lĩnh vực: khoa học, kĩ thuật, kinh tế, sản xuất, xã hội v.v..., liên quan đến mọi ngành trong nền kinh tế quốc dân, tới mọi khâu trong quản lí kinh tế, từ khâu nguyên liệu, vật liệu, khâu thiết kế chế tạo đến khâu tiêu dùng. Giải quyết vấn đề này không chỉ thu hẹp trong phạm vi một xí nghiệp, một ngành, một lĩnh vực nào đó, mà đòi hỏi phải có sự kết hợp đồng bộ của nhiều khâu, nhiều ngành. Chỉ thị 159 - TTG đã đặt một cơ sở pháp lí rất quan trọng để mọi ngành, mọi xí nghiệp có kế hoạch phấn đấu trước mắt và lâu dài nhằm ổn định và nâng cao từng bước chất lượng sản phẩm. Có như vậy chúng ta mới thực sự thực hiện được tốt khẩu hiệu: «*nhiều, nhanh, tốt, rẻ*» mà Bác Hồ đã đề ra, mới có cơ sở vững chắc để nâng cao năng suất lao động, để thực hiện tiết kiệm, để phục vụ tốt hơn nữa những yêu cầu của người tiêu dùng. Đặt và giải quyết vấn đề chất lượng một cách thích đáng trong lúc này như tinh thần của chỉ thị 159-TTG đã đề ra, có nghĩa là chúng ta sẽ tạo được tiền đề quan trọng để nâng cao hiệu quả sản xuất của nền kinh tế nước ta lên một bước, chuẩn bị tốt những điều kiện cần thiết cho việc tiến hành cải tiến quản lí kinh tế trong thời gian tới.