

CÁC HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

(Tiếp theo kỳ trước)

LÊ KHẮC

B. Nội dung hoạt động của các phân hệ

1. Phân hệ pháp chế.

Các văn kiện pháp chế, hoặc có giá trị pháp chế, có liên quan đến chất lượng sản phẩm bao gồm nhiều loại; có thể kể ra một số sau đây:

Điều lệ về tiêu chuẩn hóa

Điều lệ về đo lường

Điều lệ về kiểm tra chất lượng sản phẩm và hàng hóa

Các thể lệ về quản lý chất lượng của Nhà nước và của các ngành sản xuất

Các chỉ tiêu về chất lượng của những sản phẩm

Các thể lệ về quản lý chất lượng của ngành ngoại thương, ngành thương nghiệp, và các ngành dịch vụ khác.

Các điều lệ về thanh tra an toàn lao động

Các quy phạm kỹ thuật

Các văn bản thiết kế sản phẩm

Các quy trình công nghệ và các quy định kỹ thuật khác

Các quy định về giá cả và các biểu giá cả

Các điều lệ về thưởng phạt chất lượng và các chế độ khuyến khích vật chất và tinh thần khác

Các điều lệ về chứng nhận và cấp dấu chất lượng

Các điều lệ về bảo hành, về sử dụng, khai thác, bảo dưỡng, bảo quản các thiết bị, máy móc, v.v...

Trong phân hệ này, các cơ quan quản lý của các cấp, các ngành, các địa phương đều tham gia theo chức năng của mình. Trừ cơ quan lập pháp và quản lý cao nhất của Nhà nước (Quốc hội, Chính phủ), quyết định các vấn đề về chính sách chất lượng, cơ quan có vị trí quan trọng hàng đầu trong phân hệ pháp chế về chất lượng là cơ quan tiêu chuẩn hóa của Nhà nước; nó có nhiệm vụ cụ thể

hóa chính sách chất lượng của Nhà nước bằng các tiêu chuẩn, Nhà nước với giá trị pháp chế cao; tuy nhiên, có những tiêu chuẩn bắt buộc, và những tiêu chuẩn không bắt buộc, chỉ khuyến khích áp dụng. Vì chưa đủ điều kiện thực hiện; nhưng dù là bắt buộc hay chỉ khuyến khích áp dụng, thì việc xây dựng các tiêu chuẩn cũng phải được tiến hành một cách dân chủ, có sự tham gia đầy đủ của các ngành sản xuất, lưu thông, quản lý, cơ quan khoa học, cơ quan đo lường, cơ quan kiểm tra, v.v..., và phải biết kết hợp với công tác tiêu chuẩn hóa quốc tế. Công tác tiêu chuẩn hóa còn được thực hiện ở các ngành, các địa phương, và các xí nghiệp do các cơ quan chuyên trách tiêu chuẩn hóa của các ngành, các địa phương và xí nghiệp làm, có sự liên hệ, chỉ đạo và giúp đỡ của cơ quan tiêu chuẩn hóa trung ương.

Các điều lệ hoặc quy định khác có liên quan đến chất lượng thuộc chức năng và quyền hạn của tổ chức nào thì tổ chức đó làm nhưng đều phải thảo luận nhất trí với những tổ chức có liên quan trên nền tảng chính sách chất lượng Nhà nước đã ban hành.

Khi cần phải hiệu chỉnh một quy định pháp chế (một tiêu chuẩn, một điều lệ, hay một quy chế v.v...) thì cơ quan ban hành quy định sẽ là cơ quan có quyền hiệu chỉnh; thủ tục hiệu chỉnh cũng được tiến hành như khi xây dựng các quy định đó.

2. Phân hệ sản xuất

Gồm các công ty, xí nghiệp khác nhau trong cơ cấu tổ chức sản xuất và kinh doanh của cả nước. Dựa trên các quy định của Nhà nước hay của ngành, của địa phương, các công ty, xí nghiệp trong phân hệ này chịu trách nhiệm đặt kế hoạch sản xuất, tổ chức sản xuất, và quản lý chất lượng sản xuất và sản phẩm.

a - *Tổ chức sản xuất* bao gồm :

- Xây dựng các chỉ tiêu sản xuất (tự mình điều tra thị trường, hoặc do cơ quan kế hoạch Nhà nước giao chỉ tiêu).

- Nghiên cứu triển khai sản phẩm : thiết kế sản phẩm, tiêu chuẩn hóa và cụ thể hóa các chỉ tiêu chất lượng đối với sản phẩm và công nghệ.

- Chuẩn bị công nghệ (thiết bị, công nhân).

- Tổ chức dây chuyền sản xuất.

- Tổ chức các kho.

- Tổ chức mua sắm giao nhận.

- Tổ chức vận chuyển.

- Tổ chức bảo trì.

- Tổ chức đào tạo công nhân theo yêu cầu của chất lượng sản phẩm và công nghệ.

- Tổ chức tuyên truyền giáo dục về bảo đảm chất lượng.

b - *Tổ chức quản lý chất lượng* bao gồm :

- Xây dựng phương pháp và các chế độ quản lý chất lượng trong xí nghiệp.

- Kiểm tra chất lượng thiết bị, máy móc, và công nghệ.

- Kiểm tra nguyên vật liệu, phụ tùng, linh kiện, bán thành phẩm.

- Kiểm tra và đánh giá chất lượng trong quá trình sản xuất và các thành phẩm.

- Quản lý đo lường và các phương tiện đo lường.

- Thống kê, phân tích và báo cáo tình hình chất lượng.

- Kiểm tra giao nhận.

- Phân tích những kiến nghị và khiếu nại của người tiêu thụ.

- Thống kê, phân tích và báo cáo tình hình tổn phí về chất lượng.

- Kiến nghị những biện pháp hiệu chỉnh.

Yêu cầu cơ bản đối với phân hệ này là sản xuất ra những sản phẩm có chất lượng được quy định trước.

3. Phân hệ lưu thông

Phân hệ này nhằm bảo đảm các sản phẩm trước khi đưa ra lưu thông phân phối phải thực hiện đúng những quy định của các cơ quan có thẩm quyền về chất lượng đối với các sản phẩm đó.

Trong phân hệ này :

Cơ quan tiêu chuẩn hóa có nhiệm vụ quy định những điều kiện cho phép lưu thông sản phẩm : ví dụ : các sản phẩm trước khi đưa ra lưu thông phải kèm theo một số giấy tờ cần thiết như : tên gọi và nhãn hiệu sản phẩm, dấu hiệu chất lượng, giấy chứng nhận chất lượng, giấy bảo hành, giấy ghi các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm, cách thức sử dụng, khai thác, sửa chữa, điều kiện

chuyên chở, bảo quản, giữ trong kho, thời hạn có giá trị sử dụng, v.v... ; những quy định trên sẽ giúp cho người tiêu thụ có đủ những thông tin cần thiết và chất lượng trước khi quyết định mua sản phẩm ; đồng thời buộc người sản xuất phải bảo đảm đúng những điều đã được ghi trong các giấy tờ nói trên.

Một số loại sản phẩm chỉ được phép lưu thông nếu có giấy chứng chỉ bảo đảm an toàn, sức khỏe và sinh mạng, tài sản của người tiêu thụ ; tên gọi sản phẩm, nhãn hiệu và dấu chất lượng cũng nhằm bảo đảm chất lượng, và phải được quy định bằng tiêu chuẩn. Các cơ quan thanh tra, kiểm tra của Nhà nước và của các ngành, các cấp, các địa phương, các xí nghiệp sản xuất và kinh doanh có trách nhiệm kiểm tra, xử lý các vụ vi phạm và thi hành những biện pháp hiệu chỉnh cần thiết. Phân hệ còn có chức năng hướng dẫn tiêu dùng cho phù hợp với chính sách chất lượng và chính sách tiêu dùng của Nhà nước, chức năng này thuộc các cơ quan tuyên truyền báo chí và các phương tiện thông tin đại chúng (Đài Phát thanh và Vô tuyến truyền hình).

4. Phân hệ sử dụng, khai thác

Bảo đảm chất lượng trong khâu sử dụng khai thác được tiến hành như sau :

- Đối với các thiết bị, máy móc, và cả các nhà máy đang hoạt động, nếu Nhà nước quy định, phải được kiểm tra định kỳ bằng những đoàn kiểm tra có thẩm quyền về mặt chuyên môn, đặc biệt để xem xét ảnh hưởng của chúng đối với sức khỏe, sự an toàn của nhân dân và đối với vệ sinh chung.

- Đối với những sản phẩm công nghiệp có thời gian sử dụng dài, phải có giấy bảo hành, trong đó cần ghi rõ việc bảo đảm sửa chữa không mất tiền, và một số công tác bảo trì trong thời hạn được ghi trong giấy bảo hành ; mỗi sản phẩm phải kèm theo một bản hướng dẫn cách sử dụng, vận hành, và bảo trì ; bảo đảm cung cấp những phụ tùng và các dịch vụ cần thiết khác trong thời hạn sử dụng được ghi trong giấy bảo hành.

Phân hệ này có liên quan đến các vấn đề như : hiệu quả sử dụng đánh giá chất lượng thực tế, bảo hành, kiến nghị và khiếu nại của người tiêu thụ, tổ chức bảo trì, cung cấp phụ tùng thay thế, thi hành các biện pháp xử lý, hiệu chỉnh, giáo dục tinh thần trách nhiệm và kỹ thuật, ý thức bảo vệ tài sản, ý thức tiết kiệm, v.v... ; các vấn đề trên do các cơ quan quản lý, tổ chức, tuyên truyền giáo dục, thanh tra, kiểm tra phân chia nhau thực hiện theo chức năng và quyền hạn của mình.

HỆ THỐNG BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG Ở CƠ SỞ

Hệ thống tổng hợp quản lý chất lượng.

Trong phạm vi một công ty hay một xí nghiệp, hệ thống này có mục đích phối hợp và điều khiển tất cả các hoạt động có liên quan đến chất lượng sản phẩm, thông qua mọi giai đoạn của quá trình sản xuất ra sản phẩm, nhằm bảo đảm mức chất lượng tối ưu, đối với người sản xuất cũng như người tiêu thụ.

Hệ thống tổng hợp quản lý chất lượng dựa trên các nguyên tắc sau :

- Tất cả mọi hoạt động có liên quan đến chất lượng phải được phối hợp và kiểm soát.
- Chất lượng phải được thiết kế và kế hoạch hóa ngay trong sản phẩm.
- Các phương pháp dùng để kế hoạch hóa chất lượng và quản lý chất lượng phải chính xác, rõ ràng.

- Các khâu kiểm tra - phản hồi phải được khép kín, nghĩa là :

- * Mỗi một hoạt động phải có mục đích hoặc mục tiêu.

- Mỗi kết quả đi chệch với mục đích hoặc mục tiêu phải được hiệu chỉnh ngay.

- Các nguyên nhân sai lệch phải được khử nhanh chóng để tránh tái diễn các sai sót.

- Các kinh nghiệm phải được tổng kết và tích lũy, để sử dụng về sau.

- Phân trách nhiệm về quyền hạn về chất lượng cho từng người ; mỗi người phải chịu trách nhiệm về công việc của mình làm, và tự mình phải kiểm tra lấy chất lượng công việc của mình.

- Các sản phẩm phải được kiểm tra về chất lượng.

Hệ thống tổng hợp quản lý chất lượng có các nhiệm vụ chính sau :

1. Kiểm tra mọi quá trình của chất lượng sản phẩm do bộ phận bảo đảm chất lượng chịu trách nhiệm.

2. Kiểm tra các chức năng của quá trình chất lượng sản phẩm ; phân tích các yêu cầu, triển khai và thiết kế, tiêu chuẩn hóa, chế tạo, v.v... xem có thực hiện được những mục tiêu chất lượng đã được phân công không ; việc này do những người phụ trách các chức năng trên chịu trách nhiệm.

3. Kiểm tra chất lượng mỗi sản phẩm và mỗi dây chuyền sản xuất ; tránh tình trạng chỉ chú ý đến chất lượng công nghệ mà không chú ý đến chất lượng sản phẩm ; kiểm tra chất lượng xuất xưởng, và tiến hành phân loại theo phẩm cấp chất lượng. Các nhiệm vụ trên do tổ chức quản lý chất lượng thực hiện.

4. Giáo dục và động viên mọi người làm ra

sản phẩm có chất lượng do các bộ phận tuyên truyền giáo dục, chế độ chính sách tiến hành.

Về tổ chức, tham gia hệ thống gồm có :

1. Bộ phận quản lý chất lượng, trực thuộc giám đốc công ty hoặc xí nghiệp ; bộ phận này thiết lập và điều khiển hệ thống quản lý chất lượng, có sự phối hợp chặt chẽ với các bộ phận chức năng và các bộ phận sản xuất, và trực tiếp làm nhiệm vụ thứ 3.

2. Các bộ phận chức năng như : nghiên cứu triển khai, tiêu chuẩn hóa, thiết kế, công nghệ, thiết bị, vật tư, đo lường, tài vụ, kế hoạch.

3. Các bộ phận sản xuất, phụ trách các dây chuyền sản xuất, dưới sự lãnh đạo chung của phó giám đốc sản xuất.

- 4 Các cơ quan tuyên truyền, giáo dục, chế độ chính sách, lao động tiền lương, đời sống v.v...

Các tổ chức trên phải được liên kết với nhau thành một hệ thống khép kín.

Hệ thống tổng hợp quản lý chất lượng coi trọng yếu tố « con người », bởi vậy phải rất chú ý đến công tác tư tưởng, công tác giáo dục, đào tạo, bồi dưỡng, kèm theo các chính sách đãi ngộ vật chất và tinh thần, trước hết đối với những người trực tiếp làm ra chất lượng.

Hệ thống bảo đảm sản phẩm

Hệ thống này không chỉ bảo đảm chất lượng đối với sản phẩm khi xuất xưởng, mà còn bảo đảm đề ngay trong quá trình sử dụng, khai thác, sản phẩm vẫn giữ được mức chất lượng đã quy định, bảo đảm độ tin cậy, độ sẵn sàng, độ bảo trì, và độ an toàn, đặc biệt là đối với những thiết bị máy móc hay một hệ thống phức tạp, như trong các lĩnh vực hàng không, nguyên tử, quân sự v.v...

Việc thực hiện một sản phẩm với một mức được xác định trước về chất lượng, độ tin cậy, độ bảo trì, độ sẵn sàng, độ an toàn, chỉ có thể được khi nào trong quá trình nghiên cứu thiết kế và chế tạo sản phẩm, những công việc khác nhau của nhiều bộ phận, được khớp lại một cách hài hòa và chặt chẽ. Những công việc đó được phân công như sau :

Bộ phận bảo đảm chất lượng :

- Kế hoạch hóa về chất lượng.
- Hướng dẫn thiết kế.
- Quản lý tổng thể (bảo đảm lắp ráp).
- Kiểm tra chế tạo.
- Kiểm tra thử nghiệm.
- Đo lường.
- Biện pháp hiệu chỉnh.
- Vận chuyển - tàng kho.

Bộ phận bảo đảm độ tin cậy :

- Kế hoạch hóa về độ tin cậy,
- Hướng dẫn thiết kế,
- Chọn các linh kiện, các bộ phận lẻ,
- Phân tích,
- Xét duyệt thiết kế,
- Thử nghiệm,
- Thu thập tình hình hỏng hóc.

Bộ phận bảo trì :

- Kế hoạch hóa về bảo trì,
- Hướng dẫn thiết kế,
- Phân tích,
- Khái niệm bảo trì,
- Xét duyệt thiết kế,
- Thử nghiệm,
- Thu thập tình hình về sửa chữa.

Bộ phận bảo đảm an toàn :

- Kế hoạch hóa về an toàn,
- Hướng dẫn thiết kế,
- Phân tích,
- Xét duyệt thiết kế,
- Thử nghiệm.

Bộ phận hậu cần :

- Thông tin, tư liệu,
- Đào tạo,
- Kho dự trữ,
- Dịch vụ.

Muốn hệ thống bảo đảm sản phẩm hoạt động có hiệu quả, nghĩa là tối ưu hóa được một cách tổng hợp các yếu tố (chi phí sản xuất, thời hạn giao hàng, chất lượng và khối lượng sản phẩm) cần tuân theo một số nguyên tắc sau đây :

- Tối ưu hóa chất lượng, độ tin cậy, độ sẵn sàng, độ bảo trì, độ an toàn theo phương châm : cần thiết thì làm, chứ không phải làm theo mức cao nhất.

- Hoạt động của hệ thống bảo đảm sản phẩm, phải liên tục, từ khi có ý đồ cho đến khi thực hiện ; tất cả các hoạt động này phải được phối hợp và điều khiển theo một chương trình bảo đảm sản phẩm thống nhất. Việc thảo ra chương trình này dựa theo sự phân công nói trên.

- Phải có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận có liên quan đến chương trình bảo đảm sản phẩm, nghĩa là giữa bộ phận trung tâm quản lý chương trình bảo đảm sản phẩm với các bộ phận chức năng khác, và các dây chuyền sản xuất trong xí nghiệp.

Về tổ chức, nên có :

Một bộ phận trung tâm bảo đảm sản phẩm của công ty hay xí nghiệp chịu trách nhiệm kế hoạch hóa, kiểm soát, và cộng tác chặt chẽ với các bộ phận khác như (kinh doanh, nghiên cứu và triển khai các dây chuyền sản xuất) để giải quyết những vấn đề có liên quan đến bảo đảm sản phẩm.

Có nhiều cách tổ chức khác, nhưng tránh không nên tập trung quá vào một bộ phận trung tâm mà không có sự tham gia hệ thống của các tổ chức khác, nhất là của các dây chuyền sản xuất ; đồng thời cũng tránh quá phân tán, làm cho hệ thống kém hiệu lực.

Ngoài những hệ thống có tính chất bao trùm, người ta còn tổ chức những hệ thống bảo đảm chất lượng từng mặt như : hệ thống bảo đảm chất lượng chuẩn bị sản xuất, hệ thống bảo đảm chất lượng cung ứng vật tư, hệ thống bảo đảm chất lượng công tác nghiên cứu và triển khai v.v...

Các hệ thống bảo đảm chất lượng trình bày trên đang được hình thành và triển khai ở nhiều nước ; trong quá trình phát triển các hệ thống này, có nhiều hình thức tổ chức khác nhau, tùy thuộc vào những điều kiện cụ thể của mỗi nước, và của mỗi xí nghiệp. Nhưng mục đích cơ bản vẫn là xây dựng được một hệ thống có hiệu lực để đem lại hiệu quả cao nhất ; xu thế chung là tập hợp vào một hệ thống tất cả các hoạt động có liên quan đến mục tiêu chất lượng để thống nhất điều khiển các hoạt động đó cho đồng bộ, cùng hướng vào việc thực hiện những mục tiêu nhất định.