

CÁC HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

LÊ KHÁC

SỰ CẦN THIẾT PHẢI HÌNH THÀNH MỘT HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG

Chất lượng của một sản phẩm không phải chỉ đơn thuần là vấn đề của người sản xuất và năng lực của họ, mà là kết quả tổng hợp của nhiều yếu tố chỉ đạo nó, chi phối nó, xác định nó, và thực hiện nó; ví dụ như: những luật lệ của nước có sản phẩm xuất khẩu; trình độ sản xuất nội chung của một nước, và chính sách chất lượng của nước đó; các tiêu chuẩn và các quy chế có tính chất quốc gia; các thành tựu về khoa học và kỹ thuật và năng lực của cán bộ chuyên môn; trình độ trang bị, thiết bị và công cụ sản xuất; trình độ quản lý chất lượng sản xuất và sản phẩm; nguyên liệu và khả năng tài chính; điều kiện thị trường tiêu thụ trong nước; trình độ văn hóa, nhu cầu, và sức mua sắm của những người và những tổ chức tiêu thụ; các luật lệ về lưu thông phân phối hàng hóa; các quy chế sử dụng và khai thác sản phẩm, v.v...

Chất lượng cũng phải được bảo đảm thực hiện, được theo dõi thường xuyên, được phát triển và cải tiến, để đáp ứng nhu cầu trong nước cũng như của thị trường quốc tế.

Vấn đề được đặt ra là phải cung cấp cho người tiêu thụ và những tổ chức tiêu thụ, những sản phẩm (và những dịch vụ) đáp ứng được yêu cầu của họ. Do tính chất phức tạp của vấn đề, cần phải có nhiều tổ chức trong xã hội tham gia giải quyết, nên cần thiết phải hình thành một hệ thống bảo đảm chất lượng, và quy định những nguyên tắc hoạt động cho hệ thống đó.

NHỮNG MỤC TIÊU TỔNG QUÁT CỦA HỆ THỐNG

Thỏa mãn những yêu cầu của người tiêu thụ là một vấn đề tương đối; một hệ thống bảo đảm chất lượng không thể thỏa mãn được một cách tuyệt đối tất cả các yêu cầu đó, mà chỉ có thể dựa trên những khả năng thực tế của xã hội mà xem xét và bảo đảm những yêu cầu chính đáng nhất, được giới hạn trong những khả năng đó mà thôi. Bởi vậy, những mục tiêu tổng quát của hệ thống bảo đảm chất lượng trong phạm vi toàn xã hội là:

Xác định một chính sách chất lượng trên cơ sở những nhu cầu và khả năng của xã hội đối với các ngành sản xuất, các nhóm sản phẩm, hoặc từng sản phẩm riêng biệt. Các khả năng của xã hội bao gồm: trình độ văn hóa, trình độ khoa học, kỹ thuật, kiến thức của

cán bộ chuyên môn, tình hình phát triển kinh tế, nguồn cung cấp vật tư, nguyên liệu, trình độ tổ chức quản lý v.v...

Triển khai và thiết kế phương án sản xuất, cũng như tổ chức sản xuất những sản phẩm (và dịch vụ) có chất lượng tối ưu, thỏa mãn những yêu cầu của người tiêu thụ, trong giới hạn những nhu cầu và khả năng của xã hội; đồng thời bảo đảm không ngừng nâng cao hiệu quả sản xuất của xí nghiệp, và không ngừng mở rộng tái sản xuất.

Kiểm tra phòng ngừa các sản phẩm (và dịch vụ) trong các xí nghiệp, kiểm tra trong quá trình sản xuất, và kiểm tra ở giai đoạn thành phẩm, nhằm mục đích giảm đến mức thấp nhất những tổn thất do chất lượng xấu, và nâng cao hiệu quả của các biện pháp hiệu chỉnh.

Kiểm tra và kiểm nghiệm các sản phẩm (và dịch vụ) trong khâu lưu thông, trước khi đưa vào sử dụng hoặc khai thác, nhằm ngăn ngừa việc sử dụng những sản phẩm (và dịch vụ) không đạt chất lượng yêu cầu, đặc biệt là đối với những sản phẩm có ảnh hưởng tới sức khỏe và sinh mạng của nhân dân, môi trường sống của con người, an ninh quốc phòng, lợi ích và tài sản vật chất quan trọng của người tiêu thụ, v.v... Về phương diện này, phải tính đến những phí tổn cần thiết để tiến hành công việc kiểm tra nói trên, cũng như mọi yêu cầu, ràng buộc, và hiệu quả của chúng.

Bảo vệ các quyền lợi của giới tiêu thụ (cá thể và tổ chức) trong khi sử dụng hoặc khai thác sản phẩm.

CÁC PHÂN HỆ BẢO ĐẢM CHẤT LƯỢNG

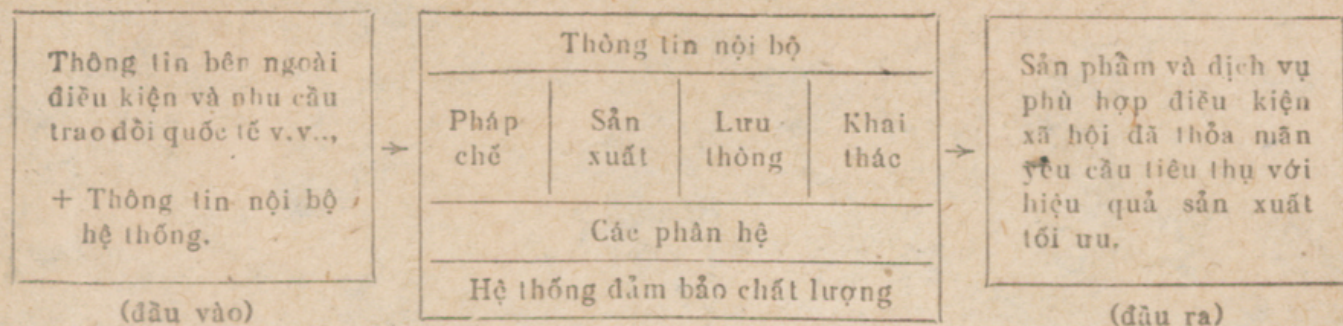
Dựa theo các mục tiêu nêu trên, hệ thống bảo đảm chất lượng được chia thành bốn phân hệ:

Phân hệ pháp chế, phân hệ sản xuất, phân hệ lưu thông và phân hệ khai thác.

Để cho hệ thống bảo đảm chất lượng có thể hoạt động, cần phải dựa vào những thông tin cần thiết. Những thông tin lấy từ bên ngoài hệ thống (nhu cầu và lợi ích của toàn quốc, đường lối chính sách, kế hoạch Nhà nước, thị trường, giá cả, khoa học, kỹ thuật, yêu cầu của các hợp đồng mua bán với nước ngoài, nghĩa vụ quốc tế v.v...), kết hợp với những thông tin lấy từ trong nội bộ hệ thống (tình hình và các số liệu về sản xuất, lưu thông, khai thác v.v...), là cơ sở để kế hoạch hóa và dự kiến những kết quả có thể thực hiện được, rồi thông qua sự hoạt động và các biện pháp của các phân hệ khác nhau trong

hệ thống mà tạo ra những sản phẩm hay dịch vụ có một chất lượng phù hợp với những điều kiện xã hội nhất định, tùy từng thời kỳ,

và ở một mức có thể vừa đủ để thỏa mãn được người tiêu thụ, lại vừa có hiệu quả tối ưu đối với sản xuất (coi sơ đồ).



TỔ CHỨC PHÂN CÔNG TRONG HỆ THỐNG

Trong phạm vi cả nước :

1. Nhà nước quyết định chính sách chất lượng, phù hợp với nhu cầu và khả năng của toàn xã hội, trên cơ sở phân tích tất cả các yếu tố có liên quan: chính trị, xã hội, kinh tế v.v... và những kết quả nghiên cứu khoa học, những nhu cầu trong nước cũng như ngoài nước.

2. Các cơ quan khoa học triển khai nghiên cứu những biện pháp khoa học và kỹ thuật thực hiện chính sách đó.

3. Các cơ quan chế định các cấp (trong đó có các cơ quan tiêu chuẩn hóa) làm chức năng cụ thể hóa chính sách chất lượng của Nhà nước bằng các quy định pháp chế, bao gồm các luật lệ, các quyết định, các điều lệ về quản lý, các chỉ thị, các tiêu chuẩn kỹ thuật, các chỉ tiêu chất lượng, các quy trình, quy phạm, v.v... và các kế hoạch Nhà nước.

4. Các công ty, và xí nghiệp sản xuất, một mặt dựa trên những quy định của Nhà nước và các cấp trên, mặt khác dựa trên những thành tựu về khoa học - kỹ thuật, và những tiến bộ trong công nghệ mà tiến hành kế hoạch hóa sản xuất, tổ chức sản xuất, và kiểm tra chất lượng sản phẩm, theo những chỉ tiêu của kế hoạch Nhà nước đã giao.

5. Các cơ quan thanh tra, kiểm tra và kiểm nghiệm của Nhà nước và các cấp theo dõi tình hình chất lượng của sản xuất, và sản phẩm, qua tất cả các giai đoạn của sản xuất, lưu thông và khai thác sử dụng, trên cơ sở các quy định và luật lệ đã ban hành.

Tất cả các tổ chức nói trên tham gia hệ thống bảo đảm chất lượng, được nối liền với nhau bởi một hệ thống thông tin chính xác và kịp thời, làm cơ sở cho việc thi hành những biện pháp hiệu chỉnh thích hợp, có hiệu lực và có hiệu quả nhất. (Coi bản phân công dưới đây).

Chức năng - nhiệm vụ	Cơ quan thực hiện
Quyết định chính sách quốc gia về chất lượng	Cơ quan Nhà nước cao nhất (Quốc hội, Chính phủ)
- Triển khai chính sách - Chế định	Cơ quan pháp chế, cơ quan tiêu chuẩn hóa, cơ quan khoa học, cơ quan kế hoạch, cơ quan quản lý kinh tế Tổ chức tiêu thụ
- Kế hoạch hóa sản xuất và tổ chức sản xuất - Xác định chất lượng tối ưu - Kiểm tra chất lượng	Các công ty Các xí nghiệp
- Lưu thông, phân phối, bán ra thị trường	Cơ quan thanh tra, kiểm tra và kiểm nghiệm chất lượng của các ngành, các cấp, và các địa phương (kiểm tra trên cơ sở các luật lệ và quy định đã ban hành)
- Khai thác, sử dụng sản phẩm theo chất lượng thực tế	Người tiêu thụ và tổ chức tiêu thụ
Thanh tra, kiểm tra và xử lý	Cơ quan thanh tra và kiểm tra các ngành, các cấp, các địa phương.

Giữa các tổ chức và chức năng nhiệm vụ trên có những liên hệ khác nhau

Ký hiệu các liên hệ đó bằng:

a = Xác định chính sách, xác định các yêu cầu;

b = Quyết định;

c = Theo dõi và thông tin;

d = Thanh tra, kiểm tra;

e = Đề nghị, hoặc trực tiếp thi hành các biện pháp hiệu chỉnh.

Bảng dưới đây chỉ rõ các mối liên hệ trong hệ thống

Tổ chức	Xác định chính sách chất lượng	Thiết kế sản xuất, kế hoạch hóa sản xuất chất lượng tối ưu ở xí nghiệp	Sản xuất chất lượng tối ưu ở xí nghiệp	Kiểm tra sản phẩm ở xí nghiệp	Kiểm tra sản phẩm trong lưu thông	Kiểm tra và khảo nghiệm sản phẩm trong khai thác, sử dụng
Nhà nước (Quốc hội, Chính phủ)	a c d e					
Cơ quan khoa học	a b d e	a b c d e	a b c	a b e	a b c	a b e
Cơ quan pháp chế (chế định)	a c d e	e		a	a b e	a b e
Cơ quan tiêu chuẩn hóa	a b c d e	a b c d e	a b c d e	a b c d e	a b c d e	a b c d e
Công ty xí nghiệp	b c d e	a b c d e	a b c d e	b c d e	c e	b c d e
Cơ quan lưu thông phân phối	c e	c e		d e	a c d e	a c e
Người và tổ chức tiêu thụ	e	c e		d e	a b c d e	a b c d e
Dịch vụ		c e		d e		b c d e
Thanh tra kiểm tra kiểm nghiệm	c d e	c d e	c d e	c d e	c d e	c d e
Cơ quan giáo dục, tuyên truyền và thông tin đại chúng	c		c	c	c	c

Qua bảng trên, chúng ta có thể thấy cơ quan tiêu chuẩn hóa là cơ quan có những mối liên hệ đầy đủ nhất với các chức năng khác trong hệ thống, do đó thường có một vị trí trung tâm trong các hệ thống đảm bảo chất lượng.

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG VÀ NỘI DUNG HOẠT ĐỘNG CỦA CÁC PHẦN HỆ

Xác định chính sách chất lượng

Xác định một chính sách chất lượng cho các sản phẩm và dịch vụ là một vấn đề hết sức cần thiết đối với một nước, và cũng là một

đòi hỏi của nhiều ngành khác nhau: kinh tế, kỹ thuật, khoa học, pháp chế, tổ chức v.v... Khi quyết định chính sách này, phải xem xét và phân tích đầy đủ các nhu cầu của xã hội cũng như những điều kiện và khả năng thực tế của đất nước, đồng thời phải xem xét cả những nhu cầu về giao thương quốc tế.

Không một nước nào trong thời đại hiện nay lại có thể chỉ sản xuất ra để tiêu dùng trong nước mình mà thôi; trái lại việc giao thương quốc tế tạo điều kiện để thỏa mãn được tốt hơn những nhu cầu trong nước. Đối với những sản phẩm bán ra nước ngoài cũng như đối với một số dịch vụ quốc tế, phải có

những quy định rõ ràng về chất lượng, cũng như về phương pháp kiểm tra, đánh giá chất lượng; những quy định này gần đây được thống nhất hóa giữa các nước có giao thương với nhau, đặc biệt là trong lĩnh vực tiêu chuẩn hóa, đo lường, phương pháp kiểm tra đánh giá chất lượng, và các quy ước giao thông khác, như ký mã hiệu, đơn vị, từ ngữ, v.v..., làm cho việc phân công, hợp tác sản xuất, và giao thương quốc tế được thuận lợi hơn nhiều. Trong các lĩnh vực được thống nhất hóa nói trên, phải nói đến những cố gắng của các tổ chức chất lượng quốc tế của công tác tiêu chuẩn hóa quốc tế, của việc thống nhất hóa các đơn vị đo lường thành một hệ thống đơn vị quốc tế, thay thế dần cho các hệ thống đơn vị còn khác biệt của mỗi nước.

Những điều kiện trong nước cần phải xem xét để định ra chính sách chất lượng là: yêu cầu về cải thiện đời sống của nhân dân, trình độ văn hóa và sức tiêu thụ của các tầng lớp nhân dân, năng lực sản xuất (bao gồm: nguồn tài nguyên và vật tư, trang bị kỹ thuật, trình độ khoa học - kỹ thuật, trình độ công nghệ, trình độ của cán bộ chuyên môn, cán bộ quản lý, đội ngũ công nhân, v.v...), những lợi ích chung của toàn thể xã hội nhất

thiết phải bảo đảm hoặc bảo vệ; sức khỏe và sự an ninh xã hội của nhân dân, quốc phòng, an toàn lao động, bảo vệ môi trường sống của con người, bảo vệ và bảo tồn các tài sản vật chất có giá trị, quyền lợi của người tiêu thụ, v.v...

Bởi những lẽ trên, các yêu cầu về chất lượng phải được xem xét để thỏa mãn một cách hợp lý nhất, và được quy định trong chính sách chất lượng ở cấp cao nhất là Nhà nước và được cụ thể hóa bằng các luật lệ, các tiêu chuẩn, các định mức, và được thực hiện thông qua các kế hoạch Nhà nước hàng năm và dài hạn.

Mặt khác, chính sách chất lượng không hạn chế những sáng kiến của các ngành, các cấp, các địa phương, các tổ chức sản xuất và kinh doanh, các cơ quan nghiên cứu khoa học và quản lý kinh tế; phải luôn luôn biết chủ động sáng tạo ra những sản phẩm mới và nâng cao chất lượng sản phẩm trên cơ sở phát huy những tiềm lực của bản thân mình để đáp ứng ngày càng đầy đủ hơn nguyện vọng của người tiêu thụ và không trái với đường lối và chính sách của Nhà nước về chất lượng.

(Kì sau đăng tiếp)

NHẮN TIN BẠN ĐỌC

Bạn đọc thân mến!

Trong năm qua, Tòa soạn tạp chí Hoạt động khoa học đã nhận được thư góp ý của các đồng chí và các bạn: Trần Quang (Tổng cục Khai hoang); Trần Văn Hà (Bộ Nông nghiệp); Lê Ngọc Dương (Vụ Khoa học kỹ thuật Bộ Nông nghiệp); Nguyễn Đình Cống (Tập san Vật tư kỹ thuật); Trần Hiệu (Vụ Kỹ thuật, Tổng cục Hóa chất); Nguyễn Dũng (Viện Thông tin khoa học và kỹ thuật trung ương); Nguyễn Nguyên Oánh (Ủy ban Khoa học và kỹ thuật Nhà nước); Nguyễn Xuân Hải (Vụ Quản lý khoa học kỹ thuật, Bộ Xây dựng); Nguyễn Nguyễn Hi (Viện Nghiên cứu hạt nhân, Ủy ban Khoa học và kỹ thuật Nhà nước); Lương Văn Minh (Viện Nghiên cứu nuôi thủy sản, Hải Phòng); Nguyễn Tấn Kiệt (Trường đại học Kiến trúc, thành phố Hồ Chí Minh); Bùi Công-Ngân (Bệnh viện Đa khoa Đà Nẵng); Nguyễn Gia Vinh (Học viện kỹ thuật Nông nghiệp OLSZYN, KOZLOWO Ba Lan); Hoàng Mật (Hợp tác xã Thắng Lợi Qui Nhơn); Lâm Chon (Huyện hội Chữ thập đỏ Mộc Hóa, tỉnh Long An); Vương Thiện Hùng (Trường Lý luận nghiệp vụ, Bộ Văn hóa); Thái Tuấn (Ty Y tế Bình Trị Thiên); Đậu Quốc Anh (Viện Khoa học kỹ thuật Nông nghiệp Văn Điển, Hà Nội)...

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn sự đóng góp ý kiến của các đồng chí và các bạn. Chúng tôi sẽ nghiên cứu và cố gắng để nâng cao chất lượng tạp chí hơn nữa, đáp ứng yêu cầu của bạn đọc. Chúc sự cộng tác giữa Tòa soạn và các đồng chí, các bạn ngày thêm chặt chẽ.

TÒA SOẠN TẠP CHÍ HOẠT ĐỘNG KHOA HỌC