

# ISO 9001 và cuộc sửa đổi cách mạng

**Thông thường, 5 năm 1 lần, Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế (ISO) lại tiến hành sửa đổi ISO 9001. Qua 4 lần sửa đổi, lần thứ 5 (được soát xét từ 2012) được xem là cuộc sửa đổi mang tính cách mạng. Bởi lẽ, nó là quá trình soát xét của hơn một phần tư thế kỷ nhằm hướng tới “cùng một cái nhìn và cảm nhận”, tạo thuận lợi hơn cho các bên trong quá trình áp dụng và thực thi ISO.**

Hơn một phần tư thế kỷ trước, vào tháng 12.1987, hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001 - mô hình đảm bảo chất lượng trong thiết kế/phát triển, sản xuất, lắp đặt và dịch vụ - đã được ban hành. Đây là khởi đầu của một hiện tượng toàn cầu, và chúng ta đã chứng kiến hàng loạt tiêu chuẩn của hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO được mở rộng từ Hệ thống quản lý môi trường (1996) đến mô hình liên tục kinh doanh (2012)... Gần đây nhất, lần ban hành thứ 4 là vào năm 2008. Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 có tên gọi đầy đủ là “các yêu cầu đối với hệ thống quản lý chất lượng”. Đây cũng là phiên bản mới nhất của tiêu chuẩn ISO 9001.



ISO 9001 là tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng do Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ban hành, có thể áp dụng trong mọi lĩnh vực sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và cho mọi quy mô hoạt động. ISO 9001 đưa ra các chuẩn mực cho hệ thống quản lý chất lượng, **không phải là tiêu chuẩn cho sản phẩm**. Việc áp dụng ISO 9001 vào doanh nghiệp đã xây dựng được cách làm việc khoa học, tạo ra sự nhất quán trong công việc, chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được nhiều thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian và giảm chi phí phát sinh do xảy ra những sai lỗi hoặc

sai sót trong công việc, đồng thời làm cho năng lực trách nhiệm cũng như ý thức của cán bộ công nhân viên nâng lên rõ rệt.

Chính nhờ những tác dụng ấy mà ISO 9001 hiện nay được xem là một trong những giải pháp căn bản nhất, là nền tảng đầu tiên để nâng cao năng lực của bộ máy quản lý doanh nghiệp. Chính vì vậy, hầu hết các doanh nghiệp khi muốn cải tổ bộ máy, nâng cao năng lực cạnh tranh đều chọn áp dụng ISO 9001:2008 cho doanh nghiệp mình, rồi sau đó lần lượt áp dụng các hệ thống tiên tiến hơn như TQM (quản lý chất lượng toàn diện), Lean production (sản xuất tinh gọn), 6 sigma (triết lý cải tiến theo nguyên lý 6 sigma)...

Thông thường, các tiêu chuẩn của ISO được xem xét, sửa đổi 5 năm một lần để đảm bảo phù hợp và cập nhật với tình hình thực tiễn. Gần đây nhất, ISO 9001 chính thức được các nước thành viên ISO xem xét lại từ năm 2012. Kết quả là, các nước thành viên quyết định đặt vấn đề sửa đổi. Như các tiêu chuẩn quốc tế khác, quá trình sửa đổi ISO 9001 được thống nhất bởi các nước thành viên (các nước thành viên cử người tham gia quá trình dự thảo. Bản dự thảo sẽ được thông báo rộng rãi để lấy ý kiến đóng góp và bỏ phiếu theo từng giai đoạn).

## Lý do sửa đổi?

Như trên đã nêu, để đáp ứng với tình hình thực tiễn, ISO 9001 sẽ được xét sửa đổi 5 năm 1 lần. Với ISO 9001:2008, đây là một cuộc sửa đổi mang tính cách mạng, tổng thể. Các lý do được tính toán đến gồm:

*Một là*, trải qua hơn một phần tư thế kỷ vận hành trong thực tế, đã xuất hiện những thách thức toàn cầu mới đối với hệ thống quản lý chất lượng, cụ thể như: sự kỳ vọng ngày càng cao của khách hàng đối với sản phẩm và dịch vụ; việc sử dụng ISO 9001 trong các ngành công nghiệp khác nhau ngày càng rộng rãi; các công cụ quản lý chất lượng ngày càng được ưa chuộng hơn; các tiêu chuẩn hệ thống quản lý, các chương trình... được tích hợp nhiều hơn.

*Hai là*, trong hơn 25 năm qua, rất nhiều tiêu chuẩn quản lý được sử dụng rộng rãi trên phạm vi toàn cầu: các tổ chức sử dụng đồng thời nhiều hệ thống quản lý khác nhau, do vậy cấu trúc và ngôn ngữ của các tiêu chuẩn cần thống nhất để tiện sử dụng. Các nhà tư vấn, tổ chức chứng nhận, kiểm định... tập trung vào việc tạo ra giá trị cho tổ chức/doanh nghiệp hơn là hoàn thiện bộ tài liệu, còn các tổ chức/doanh nghiệp thì lại tập trung vào quản lý rủi ro để đạt được mục tiêu của mình.

Xuất phát từ yêu cầu của thực tiễn, trong tương lai tất cả hệ thống tiêu chuẩn quản lý của ISO phải nhất quán và

tương thích - nói một cách “nôm na” là: *tất cả sẽ có cùng một cái nhìn và cảm nhận*. Điều này có thể coi là khởi đầu của sự kết thúc những xung đột, trùng lặp, nhầm lẫn và hiểu lầm từ các hệ thống tiêu chuẩn quản lý khác nhau.

### Tuân thủ phụ lục SL

Gần đây số lượng các tổ chức tìm cách áp dụng và xin chứng nhận nhiều tiêu chuẩn hệ thống quản lý ngày càng gia tăng. Điều này dẫn đến nhu cầu làm sao để dễ dàng kết hợp hoặc tích hợp các hệ thống quản lý một cách có hiệu lực và hiệu quả. Thực tế là, các tiêu chuẩn hệ thống quản lý khác nhau đều có các yêu cầu và thuật ngữ - định nghĩa chung khác nhau, và chính điều này đã gây ra sự nhầm lẫn, hiểu và áp dụng không phù hợp trong quá trình thực hiện. Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế kết hợp với Hội đồng quản lý kỹ thuật (TMB) đã ban hành phụ lục SL với mục tiêu cung cấp các tiêu chuẩn hệ thống quản lý phù hợp và tương thích. Đây chính là bước sửa đổi có tính đột phá của ISO 9001.

Phụ lục SL mô tả khuôn khổ cho một hệ thống quản lý chung. Ngoài ra, nó sẽ yêu cầu bổ sung các chi tiết cụ thể để thực hiện một cách đầy đủ các nội dung liên quan đến: chất lượng, môi trường, quản lý dịch vụ, an toàn thực phẩm, an ninh thông tin và hệ thống quản lý năng lượng. Tuân theo phụ lục SL cũng có nghĩa là, trong tương lai, tất cả các tiêu chuẩn hệ thống quản lý mới sẽ có cùng một cấu trúc tổng thể. Các tiêu chuẩn hệ thống quản lý hiện tại sẽ chuyển đổi trong quá trình soát xét tiếp theo. Điều này sẽ được hoàn tất trong vòng vài năm tới. Lợi ích của việc áp dụng phụ lục SL chính là ở chỗ: *đối với các nhà soạn thảo*, phụ lục SL sẽ cung cấp một khuôn mẫu cho công việc của họ; *đối với tổ chức/doanh nghiệp áp dụng*, nó sẽ cung cấp một khuôn khổ hệ thống quản lý tổng thể mà trong đó họ có thể lựa chọn những tiêu chuẩn cụ thể nào cần thiết đối với công việc của mình. Sẽ không còn mâu thuẫn và chồng chéo, nhầm lẫn và hiểu lầm từ các tiêu chuẩn hệ thống quản lý khác nhau. Trong tương lai tất cả các tiêu chuẩn hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO phải nhất quán và tương thích; *đối với đánh giá viên hệ thống quản lý*, tất cả các cuộc đánh giá sẽ có một bộ các yêu cầu chung cốt lõi cần phải được xem xét, không cần biết là yêu cầu cụ thể của tiêu chuẩn nào; *đối với các đơn vị hoạt động đào tạo*, có thể định hướng phát triển các khóa đào tạo về bộ các yêu cầu chung cốt lõi, ngoài ra sẽ có đào tạo các yêu cầu bổ sung cho các yêu cầu của kỹ thuật cụ thể.

Phụ lục SL áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn hệ thống quản lý - toàn bộ các tiêu chuẩn ISO, tài liệu kỹ thuật (TS) và các yêu cầu kỹ thuật công khai có sẵn. Ví dụ về các tiêu chuẩn mà phụ lục SL áp dụng được là: *ISO 14001:2004* - Hệ thống quản lý môi trường; *ISO/TS 16949* - Hệ thống quản lý chất lượng 2009 - Yêu cầu cụ thể đối với việc áp dụng các tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cho sản xuất ô tô và các tổ chức dịch vụ, phụ tùng có liên quan.



Các tiêu chuẩn mà phụ lục SL không áp dụng được là: *ISO 19011:2011* - Hướng dẫn về đánh giá hệ thống quản lý; *IWA 2:2007* - Hệ thống quản lý chất lượng: hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong giáo dục.

### ISO 9001:2015 - Những mục tiêu chính

Phiên bản ISO 9001:2015 có mục tiêu là: tạo sự ổn định đối với các yêu cầu cốt lõi cho 10 năm tiếp theo hoặc lâu hơn; duy trì sự tập trung hiện tại vào hiệu quả quản lý quá trình để tạo ra thành quả mong muốn; áp dụng phụ lục SL theo định hướng của ISO để nâng cao tính tương thích với các hệ thống quản lý khác của ISO; và cuối cùng là hỗ trợ hiệu quả các tổ chức áp dụng và quá trình đánh giá sự phù hợp của các bên. Ngoài ra, điểm nổi bật của ISO 9001:2015 là đơn giản hoá ngôn ngữ và cách viết để hiểu nhằm giải thích một cách thống nhất các yêu cầu. Một ví dụ dễ hiểu nhất được thể hiện trong hai phiên bản thể hiện ở lĩnh vực ngôn ngữ là:

| ISO 9001:2008       | ISO 9001:2015                             |
|---------------------|-------------------------------------------|
| Sản phẩm            | Sản phẩm và dịch vụ                       |
| Loại trừ            | Không áp dụng                             |
| Tài liệu, hồ sơ     | Thông tin được văn bản hoá                |
| Môi trường làm việc | Môi trường để vận hành các quá trình      |
| Sản phẩm mua vào    | Sản phẩm và dịch vụ cung cấp từ bên ngoài |
| Nhà cung cấp        | Người cung cấp bên ngoài                  |

Tóm lại, sự thay đổi của ISO 9001 lần này được xem là sự kiện quan trọng đối với mọi tổ chức năng suất, chất lượng trên toàn thế giới. Nó tác động trực tiếp đến các tổ chức, giảng viên, chuyên gia tư vấn, các tổ chức chứng nhận, các cơ quan kiểm định, đánh giá viên... Tất cả các tiêu chuẩn quản lý mới của ISO sẽ tuân theo khuôn khổ của phụ lục SL và tất cả hệ thống tiêu chuẩn quản lý hiện tại sẽ thay đổi ở phiên bản tiếp theo.