

LỜI NÓI ĐẦU

Trong quá trình hội nhập quốc tế và khu vực, các Doanh nghiệp Dệt may Việt Nam đang đứng trước sự thách thức cạnh tranh gay gắt của thị trường trong và ngoài nước. Rào cản thuế quan sẽ giảm đi và rào cản kỹ thuật trong thương mại quốc tế - TBT (Technical Barriers to Trade) sẽ tăng lên. Lúc đó sự cạnh tranh không chỉ diễn ra giữa các doanh nghiệp dệt may trong nước với nhau, mà còn với các Doanh nghiệp Dệt may ngoài nước và ngày càng trở nên gay gắt khi hàng rào thuế quan và hàng rào hạn ngạch (Quota) được gỡ bỏ.

Vì vậy, muốn cạnh tranh hữu hiệu trên thị trường trong nước và ngoài nước, các doanh nghiệp dệt may cần phải thành lập hệ thống quản lý chất lượng chặt chẽ trong doanh nghiệp để chất lượng sản phẩm hàng dệt may ngày càng tốt hơn..., đáp ứng được yêu cầu về an toàn và môi trường cho người tiêu dùng và xã hội.

Xuất phát từ nhận thức trên, giáo trình môn học **“Kiểm tra và Quản lý chất lượng trang phục”** được biên soạn nhằm giới thiệu những kiến thức cơ bản nhất về chất lượng của sản phẩm, phương pháp đánh giá và quản lý chất lượng sản phẩm trong công nghiệp dệt may, giáo trình nhằm mục đích phục vụ công tác giảng dạy học tập cho sinh viên các ngành kinh tế, kỹ thuật hệ Cao đẳng – Đại học và có thể làm tài liệu tham khảo có giá trị ứng dụng cho các cán bộ kinh tế, quản lý các doanh nghiệp dệt may.

Giáo trình ra đời với sự đóng góp công sức của tổ bộ môn Công nghệ may và Hội đồng Khoa học Kỹ thuật May thời trang - Trường Cao đẳng Công nghiệp 4

Rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến quý báu của các nhà khoa học, các nhà doanh nghiệp, các sinh viên và quý độc giả để giáo trình ngày càng được hoàn thiện hơn

Mọi ý kiến đóng góp xin gửi về địa chỉ:

Bộ môn Công nghệ may

Khoa Kỹ thuật may Thời trang

Trường Cao đẳng Công nghiệp 4

Số 12 Nguyễn Văn Bảo – F4 - Q.Gò Vấp – TP.Hồ Chí Minh

Tel: 8940390 - 195

TPHCM, ngày 07 tháng 5 năm 2004

Trưởng khoa KT May thời trang

TS. VÕ PHƯỚC TẤN

MỤC LỤC

Lời nói đầu	Trang 1
CHƯƠNG 1: KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	3
1.1 Khái niệm về quản lý chất lượng sản phẩm	3
1.2 Vai trò của QLCL sản phẩm trong nền kinh tế quốc dân	4
1.3 Chức năng của quản lý chất lượng sản phẩm.....	8
CHƯƠNG 2: CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM	8
2.1 Định nghĩa về chất lượng sản phẩm	9
2.2 Sự hình thành chất lượng sản phẩm	11
2.3 Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.....	13
2.4 Một số tính chất đặc trưng- cơ sở xây dựng các chỉ tiêu cơ bản của sản phẩm	16
2.5 Một số chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm	19
2.6 Một số chỉ tiêu chất lượng đặt trưng	23
CHƯƠNG 3: PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM...26	
3.1 Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm.....	26
3.1.1 Lịch sử phát triển của khoa học quản lý chất lượng	26
3.1.2 Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm.....	28
3.1.3 Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm	31
3.2 Khái quát về iso 9000.....	34
3.2.1 Sự hình thành của bộ ISO 9000.....	34
3.2.2 Mục tiêu của ISO 9000	34
3.2.3 Nguyên lý cơ bản của ISO 9000	35
3.2.4 Tóm tắt một số nội dung cơ bản của TCVN – ISO 9000	38
3.2.5 Khái quát về ISO 14000.....	42
3.3 Quản lý chất lượng trong ngành may	46
3.3.1 Giới thiệu	46
3.3.2 Kiểm tra	47
3.3.3 Kiểm tra đến mức độ nào	50
3.3.4 Khái niệm kiểm định chất lượng	51
CHƯƠNG 4: KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM 54	
4.1 Phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm.....	54
4.1.1 Khái niệm	54
4.1.2 Mục đích của công tác kiểm tra chất lượng	54
4.1.3 Nhiệm vụ của phòng KCS	55
4.1.4 Các nguyên tắc kiểm tra trong quá trình chuẩn bị sản xuất.....	56
4.2 Phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm.....	58
4.2.1 Kiểm tra về nguyên phụ liệu	58
4.2.2 Kiểm tra phân xưởng cắt	59
4.2.3 Kiểm tra về in, thêu	59

4.2.4 Kiểm tra về công đoạn may.....	59
4.2.5 Kiểm tra về công đoạn hoàn thành	59
4.2.4 Kiểm tra về thủ tục giấy tờ	60
4.3 Phương pháp đánh giá chất lượng sản phẩm.....	60
4.3.1 Quan niệm về đánh giá chất lượng sản phẩm.....	60
4.3.2 Mục đích của công tác đánh giá chất lượng.....	61
4.4 Phương pháp đánh giá tổng hợp	61
CHƯƠNG 5:QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUA CÁC CÔNG ĐOẠN MAY ..	65
5.1Kiểm tra chất lượng khâu chuẩn bị sản xuất	65
5.1.1 Kiểm tra nguyên phụ liệu	65
5.1.2 Kiểm tra về chuẩn bị thiết kế.....	65
5.1.3 Kiểm tra về công nghệ	66
5.2 Kiểm tra chất lượng ở các công đoạn triển khai sản xuất	67
5.2.1 Giai đoạn cắt	67
5.2.2 Công đoạn may	68
Tài liệu tham khảo	76

thietkerap.com.vn 028 6676 2050

Chương I: KHÁI QUÁT VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

1.1 KHÁI NIỆM VỀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

- A.Faygenbaum - Giáo sư người Mỹ lại nói rằng : “ Quản lý chất lượng sản phẩm - đó là một hệ thống hoạt động thống nhất có hiệu quả nhất của những bộ phận khác nhau trong một đơn vị kinh tế, chịu trách nhiệm triển khai các thông số chất lượng đã đạt được và nâng cao nó để đảm bảo sản xuất và sản xuất một cách kinh tế nhất, thỏa mãn nhu cầu thị trường”.
- K.Ishikawa- Giáo sư người Nhật cho rằng : “ Quản lý chất lượng sản phẩm có nghĩa là nghiên cứu- thiết kế – triển khai sản xuất và bảo dưỡng một sản phẩm có chất lượng, sản phẩm phải kinh tế nhất, có ích nhất và bao giờ cũng thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng ”.
- A.G.Robertson – nhà quản lý người Anh nêu lên khái niệm: “ Quản lý chất lượng sản phẩm là ứng dụng các biện pháp, thủ tục, kiến thức khoa học kỹ thuật đảm bảo cho các sản phẩm đang hoặc sẽ sản xuất phù hợp với thiết kế, với yêu cầu trong hợp đồng kinh tế bằng con đường hiệu quả nhất, kinh tế nhất ”.
- Theo tiêu chuẩn công nghiệp của Nhật (JIS - 84) – “ Quản lý chất lượng là một hệ thống các phương pháp tạo điều kiện sản xuất, tiết kiệm những hàng hóa có chất lượng hoặc đưa ra những dịch vụ có chất lượng thỏa mãn yêu cầu của người tiêu dùng ”.
- Theo TCVN 5814 – 94 “ Quản lý chất lượng là tập hợp những hoạt động của chức năng quản lý chung, xác định chính sách chất lượng, mục đích, trách nhiệm và thực hiện chúng thông qua các biện pháp như : Lập kế hoạch chất lượng, điều khiển kiểm soát chất lượng, đảm bảo chất lượng và cải tiến chất lượng trong khuôn khổ hệ chất lượng”.
- Như vậy, các tác giả có cách lập luận khác nhau, song đều nhìn nhận gần giống như nhau.
- Quản lý chất lượng sản phẩm là hệ thống các biện pháp nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm thỏa mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất, được tiến hành ở tất cả các quá trình hình thành chất lượng sản phẩm (Chu kỳ sống của sản phẩm – nghiên cứu – thiết kế – sản xuất – vận chuyển – bảo quản... tiêu dùng).

- Quản lý chất lượng là trách nhiệm của tất cả các cấp từ cán bộ lãnh đạo, chỉ đạo đến mọi thành viên trong tổ chức kinh tế sản xuất kinh doanh.

1.2 VAI TRÒ CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM TRONG NỀN KINH TẾ QUỐC DÂN:

1.2.1 Quản lý chất lượng sản phẩm là bộ phận hữu cơ của quản lý kinh tế:

1. Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm là sự sống còn của doanh nghiệp:

- Trong toàn bộ nền kinh tế, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa có ý nghĩa vô cùng to lớn.
- Xét trên phạm vi toàn xã hội, việc đảm bảo chất lượng của sản xuất là đảm bảo sử dụng một cách tiết kiệm nhất, hợp lý nhất những tài nguyên, sức lao động, các công cụ lao động... để thỏa mãn một cách hợp lý nhất những nhu cầu của xã hội trong từng thời kỳ nhất định.
- Một tư liệu sản xuất có chất lượng tốt sẽ tạo điều kiện cho người sản xuất tăng năng xuất lao động, giảm tiêu hao nguyên vật liệu, giảm chi phí sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng tích lũy vốn để tái sản xuất mở rộng.
- Hàng tiêu dùng có chất lượng cao tạo điều kiện tiết kiệm được khối lượng hàng hóa cần thiết cho xã hội. Nhờ vậy mà tiết kiệm được nguyên vật liệu, sức lao động, tiền vốn... Để mở rộng sản xuất, đồng thời tiết kiệm quỹ tiêu dùng cho xã hội, góp phần cải thiện đời sống nhân dân.
- Hàng hóa có chất lượng tốt sẽ tạo điều kiện mở rộng xuất khẩu, không ngừng cải tiến mặt hàng, nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa là tiền đề quan trọng để hàng hóa của một nước có khả năng chiếm lĩnh thị trường thế giới, mang lại đà phát triển kinh tế trong nước.
- Sản phẩm hàng hóa có chất lượng tốt còn là niềm tự hào của một dân tộc.
- Nếu một sản phẩm không đạt chất lượng, trước hết gây phiền phức, đôi khi còn gây nguy hiểm cho người sử dụng. Chẳng hạn như những sản phẩm: dược phẩm, thực phẩm...
- Về phương diện sản xuất – kinh doanh sản phẩm không đạt chất lượng phải bồi thường cho khách hàng, hoặc hủy bỏ hợp đồng do kế hoạch về số lượng không hoàn thành đúng thời hạn, gây tổn thất cho xí nghiệp, mất lòng tin của khách hàng và ảnh hưởng tới sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp.

- Do đó, việc đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm có ý nghĩa về chính trị và kinh tế vô cùng to lớn. Hay nói cách khác, đảm bảo và nâng cao chất lượng sản phẩm là con đường quan trọng nhất để phát triển nâng cao năng lực sản xuất của xã hội, đẩy mạnh công cuộc xây dựng phát triển kinh tế, nâng cao thu nhập quốc dân, là biện pháp đảm bảo sự sống còn và phát triển của các doanh nghiệp.

2. Mối quan hệ giữa quản lý chất lượng sản phẩm với quản lý kinh tế:

- Hội nhập vào thị trường kinh tế thế giới là chấp nhận cạnh tranh, chịu sự tác động của qui luật cạnh tranh.
- Qui luật cạnh tranh vừa là đòn bẩy để các doanh nghiệp tiến đến phát triển, hòa nhập vào thị trường khu vực và thế giới, nhưng đồng thời cũng là sức ép rất lớn đối với các doanh nghiệp. Trong kinh doanh nếu không lấy chất lượng làm mục đích phấn đấu, nếu chạy theo lợi nhuận trước mắt thì doanh nghiệp sẽ bị đẩy ra ngoài vòng quay của thị trường dẫn đến doanh nghiệp sẽ bị thua lỗ và cuối cùng là phá sản.
- Do nhu cầu xã hội ngày càng tăng về mặt lượng và chất dẫn đến sự thay đổi lớn về việc phân công lao động. Với chính sách mở cửa, tự do thương mại, các nhà sản xuất kinh doanh muốn tồn tại và phát triển thì họ phải có tính cạnh tranh cao doanh nghiệp phải có khả năng cạnh tranh về nhiều mặt.
- Khi đánh giá khả năng cạnh tranh của một doanh nghiệp thường đánh giá đến khả năng đáp ứng 3 chỉ tiêu hàng đầu.
 - + Chất lượng (Quality)
 - + Giá cả (Price)
 - + Giao hàng (Delivery)
- Chính vì vậy mà cạnh tranh không phải là thực tế đơn giản, nó là kết quả tổng hợp của toàn bộ sự nỗ lực trong quá trình hoạt động của doanh nghiệp.
- Quản lý chất lượng là một trong những phương thức mà doanh nghiệp tiếp cận và tìm cách đạt được những thắng lợi trong sự cạnh tranh gay gắt đó, nhằm duy trì sự phát triển và tồn tại của doanh nghiệp.
- Hiện nay, vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm đã trở thành nhân tố chủ yếu trong chính sách kinh tế, trong hệ thống quản lý kinh tế thống nhất của nhiều quốc gia.
- Quản lý chất lượng là quản lý về mặt chất của qui trình liên quan đến mọi công đoạn trong suốt quá trình hoạt động của hệ thống, liên quan đến con người, đến chất lượng của công việc,

chất lượng của công tác quản lý sẽ quyết định chất lượng của sản phẩm và hiệu quả kinh tế của toàn xã hội.

- Vì vậy, quản lý chất lượng là bộ phận cơ hữu của hệ thống quản lý kinh tế.

1.2.2 Vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng là sự đòi hỏi của toàn xã hội:

1. Nhu cầu của người tiêu dùng:

- Trình độ khoa học kỹ thuật của từng nước cũng như toàn thế giới ngày càng phát triển. Người tiêu dùng ngày càng có thu nhập cao hơn do đó những nhu cầu, những đòi hỏi của họ cũng ngày càng cao hơn, khắt khe hơn.
- Do có chính sách mở cửa, người tiêu dùng có thể lựa chọn nhiều sản phẩm của nhiều hãng, nhiều quốc gia cùng một lúc.
- Buôn bán quốc tế ngày càng được mở rộng, sản phẩm hàng hóa phải tuân thủ những qui định, luật lệ quốc tế thống nhất về yêu cầu chất lượng và đảm bảo chất lượng.
- Để tạo lòng tin với người tiêu dùng, đảm bảo vị trí cạnh tranh, các nhà sản xuất kinh doanh phải có những biện pháp quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ của mình một cách hữu hiệu nhất, phù hợp với luật lệ quốc tế.

2. Yêu cầu về tiết kiệm:

Qua thực tiễn về phát triển nền kinh tế của nhiều nước trên thế giới có thể thấy rằng:

- Hiệu quả kinh tế – sự phồn thịnh của một công ty, một quốc gia không chỉ phụ thuộc vào sự phát triển của nền sản xuất có năng suất cao, mà còn phụ thuộc rất nhiều vào sự tiết kiệm như: Tài nguyên, nguyên vật liệu, thiết bị, lao động... trong quá trình sản xuất và tránh lãng phí trong tiêu dùng. Đối với bất kỳ một nước nào thì lãng phí cũng gây nên hậu quả xấu về mặt kinh tế. Kinh nghiệm của các “Con Rồng” Châu Á đều cho thấy rằng: nguyên nhân thành công của họ cũng một phần nhờ vào sự tiết kiệm.
- Lãng phí và tiết kiệm là hai cực đối nghịch nhau, bởi vậy trước tiên muốn chống lãng phí cần phải giáo dục tinh thần tiết kiệm.
- Tiết kiệm trong kinh tế là tìm các giải pháp sản xuất kinh doanh tối ưu, cho phép tiết kiệm tối đa giá thành sản phẩm mà vẫn đảm bảo chất lượng, đủ sức cạnh tranh chất lượng - giá cả với sản phẩm của các xí nghiệp trong và ngoài nước.

- Mặc khác tiết kiệm là tìm giải pháp tối ưu, sử dụng nguyên vật liệu, sản xuất những mặc hàng có giá trị cao. Ngoài ra để thực hành tiết kiệm cần quan tâm đến các loại chi phí, chính sách đầu tư, áp dụng những biện pháp kiểm tra, thanh tra nhằm chống tham ô, lãng phí.
- Nguyên nhân của những tổn thất là do sự không phù hợp của sản phẩm trong mọi khâu, mọi công đoạn.
- Như vậy, vấn đề quản lý chất lượng từ khâu thiết kế - sản xuất – người tiêu dùng... phải có những biện pháp sao cho có hiệu quả cao trong các hoạt động sản xuất – kinh doanh. Chính vì vậy, phải làm tốt và làm đúng ngay từ đầu đó là con đường ngắn nhất, tiết kiệm nhất và cũng chính là mục tiêu của quản lý chất lượng sản phẩm – quản lý chất lượng của một tổ chức.

3. Sự cân bằng giữa chất lượng sản phẩm và bảo vệ môi trường:

- Trong bất kỳ hoạt động sản xuất kinh doanh nào cũng có mối liên quan giữa qui mô, qui trình sản xuất và vấn đề an toàn môi trường.
- Việc mở rộng sản xuất, lựa chọn qui trình công nghệ và mức chất lượng sản phẩm, cần phải được xem xét, tính toán trước để tránh những ảnh hưởng đến môi trường sinh thái.
- Cầu nối giữa chất lượng sản phẩm và môi trường là một yêu cầu đặt ra đối với toàn bộ hệ thống, từ khâu lập kế hoạch, tổ chức kiểm tra chất lượng cho tới quá trình khai thác và thải bỏ phế phẩm. Quản lý chất lượng phải được xây dựng trên cơ sở sự cân bằng giữa phát triển kinh tế và đảm bảo an toàn cho môi trường con người.

4. Sự phát triển của khoa học kỹ thuật:

- Trước tình hình phát triển của khoa học kỹ thuật, các qui trình công nghệ ngày càng trở nên phức tạp, số lượng sản phẩm có qui mô ngày càng lớn... Điều đó dẫn đến chất lượng của sản phẩm không chỉ phụ thuộc vào vấn đề kỹ thuật mà còn phụ thuộc vào chất lượng của quá trình nghiên cứu, thiết kế và tổ chức thực hiện... Nhằm đảm bảo tính đồng bộ, an toàn về chất lượng đối với thành phẩm cuối cùng.

5. Trình độ của các thành viên trong đơn vị:

- Chất lượng của sản phẩm phụ thuộc rất nhiều vào chất lượng của con người. Khi trình độ của người công nhân, cán bộ được nâng cao hơn trước, vấn đề được đặt ra quản lý chất lượng sản phẩm là trách nhiệm và vinh dự của mọi thành viên trong một đơn vị sản xuất kinh doanh nói riêng và toàn xã hội nói chung.

1.3 CHỨC NĂNG CỦA QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

Quản lý chất lượng sản phẩm hàng hóa được tiến hành theo một trình tự: Nghiên cứu nhu cầu- thiết kế- triển khai- sản xuất... đến lưu thông sử dụng. Quá trình quản lý chất lượng thể hiện tính bao quát toàn diện, không bỏ sót hoặc xem nhẹ một khâu nào, tất cả các khâu đều được tham dự vào công tác quản lý chất lượng. Khái quát quản lý chất lượng có các chức năng sau:

1.3.1 Chức năng qui định chất lượng:

- Chức năng này được thể hiện ở các khâu kiểm tra, nghiên cứu nhu cầu, thiết kế, đề xuất mức chất lượng, những tiêu chuẩn kỹ thuật với yêu cầu của khách hàng về các mặt giá cả, chất lượng và thời gian giao nhận. Chức năng này do phòng kỹ thuật của xí nghiệp hoặc công ty đảm nhận hoặc cố vấn cho ban giám đốc.

1. Chức năng quản lý chất lượng:

- Chức năng quản lý chất lượng là đảm bảo chất lượng theo tiêu chuẩn bao gồm mọi hoạt động của các khâu trong suốt quá trình từ sản xuất đến lưu thông tiêu dùng, từ khâu chuẩn bị nguyên phụ liệu, chế tạo thử, sản xuất hàng loạt... chuyển sang mạng lưới lưu thông – kinh doanh – tiêu dùng.
- Chức năng này phần lớn do các bộ phận sản xuất – kinh doanh kiểm tra chất lượng đảm nhiệm với sự chỉ đạo của người lãnh đạo sản xuất và các cơ quan có liên quan.

2. Chức năng đánh giá chất lượng:

- Chức năng này bao gồm việc đánh giá chất lượng từng phần và chất lượng toàn phần của các sản phẩm.
- Việc đánh giá chất lượng từng phần của sản phẩm như : đánh giá chất lượng sản phẩm do ảnh hưởng của chất lượng thiết kế hoặc do chất lượng của nguyên phụ liệu, chất lượng bán thành phẩm... Để sử dụng tạo ra sản phẩm, chất lượng của qui trình công nghệ, tổ chức sản xuất, kiểm tra chất lượng... đến khâu đóng gói, vận chuyển, bảo quản.
- Chất lượng toàn phần sẽ tạo thành chất lượng toàn phần của sản phẩm.
- Việc đánh giá chất lượng toàn phần của sản phẩm thể hiện cách đánh giá tổng quát chất lượng sản phẩm được dựa vào chỉ tiêu chất lượng chủ yếu quan trọng của sản phẩm so với những qui định về chất lượng mà nhà nước đã ban hành hoặc so với yêu cầu của người sử dụng , hoặc so với tiêu chuẩn quốc tế (ISO).

Chương II: CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

2.1 ĐỊNH NGHĨA VỀ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

- Cũng như mọi thành tựu khoa học khác, vấn đề chất lượng sản phẩm hàng hóa đã được nhiều học giả nghiên cứu, song tùy theo góc độ khảo sát khác nhau mà có những quan niệm khác nhau:
- E Manuel Cantor nhà triết học người Đức cho rằng: “ Chất lượng sản phẩm là hình thức quan tòa của sự việc”.
- Jonh Locke nhà triết học người Anh lại cho rằng: Chất lượng sản phẩm có tính chủ quan và chia làm hai bậc: Ban đầu và thứ cấp. Jonh Locke đã chú ý đến những tính chất quyết định chất lượng tồn tại trong sản phẩm, nhưng những thuộc tính ấy lại phụ thuộc vào nhận thức của thế giới vật chất. Chất lượng là một khái niệm tương đối phụ thuộc vào nhiều yếu tố: Tự nhiên , kỹ thuật, môi trường và những thói quen của từng người. Theo ngôn ngữ kinh doanh đó là những cường độ ý muốn đối với một sản phẩm, từng hoàn cảnh khác nhau.
- Nhờ những tiến bộ về triết học, về khoa học kỹ thuật thì khái niệm về chất lượng ngày càng được nghiên cứu hoàn thiện hơn.
- Dựa vào những công trình nghiên cứu về tư bản và hàng hóa (1867). Karx Marx (1818- 1883) đã bắt đầu nêu rõ hơn khái niệm và chất lượng sản phẩm hàng hóa. Ông viết: “ Người tiêu dùng mua hàng không phải hàng có giá trị mà hàng có giá trị sử dụng và thỏa mãn những mục đích xác định ”. Điều đó nói lên giá trị sử dụng được đánh giá.
- Vậy giá trị sử dụng và chất lượng của sản phẩm không phải là những khái niệm đồng nghĩa, mà chất lượng là thước đo mức độ hữu ích của giá trị sử dụng, biểu thị mức độ giá trị sử dụng của hàng hóa.
- Bên cạnh những quan niệm nêu trên lại có những quan niệm nhấn mạnh đến đặc tính khác nhau của sự vật là do sự khác nhau về thành phần hóa học và cấu tạo khác nhau trong sản vật.
- Khái niệm về chất lượng sản phẩm có nhiều lập luận khác nhau. Giáo sư người Mỹ Philip B.Crosby nhấn mạnh: “Chỉ có thể tiến hành có hiệu quả công tác quản lý chất lượng sản phẩm hàng hóa khi có quan niệm đúng đắn chính xác về chất lượng”.
- Chất lượng của sản phẩm hàng hóa đã trở thành mối quan tâm của nhiều người, nhiều ngành. Có thể tổng hợp ra mấy khuynh hướng:

- + Khuynh hướng quản lý đề xuất: “ Chất lượng của một sản phẩm nào đó là mức độ mà sản phẩm ấy thể hiện được những yêu cầu, những chỉ tiêu thiết kế hay những qui định riêng cho sản phẩm ấy”.
- + Khuynh hướng thỏa mãn nhu cầu theo quan điểm của tổ chức kiểm tra chất lượng Châu Âu (European Organisation Quality Control): “Chất lượng của sản phẩm là năng lực của một sản phẩm hoặc một dịch vụ thỏa mãn những nhu cầu của người sử dụng ”.
- Theo J.Juran(Mỹ): “ Chất lượng là sự thỏa mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất ”.
- Theo ISO 8402- 86 “ Chất lượng sản phẩm là tổng hợp những đặc điểm, những đặc trưng của sản phẩm thể hiện được sự thỏa mãn nhu cầu trong những điều kiện tiêu dùng xác định, phù hợp với công dụng, tên gọi của sản phẩm”.
- Theo tiêu chuẩn VN 5814- 94 “ Chất lượng là tổng hợp các đặc tính của một thực thể, đối tượng tạo cho đối tượng đó khả năng khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã nêu ra hoặc tiềm ẩn”.
- Chất lượng của một sản phẩm là trình độ mà sản phẩm ấy thể hiện được những nhu cầu về chế tạo qui định của nó. Đó là chất lượng trong phạm vi sản xuất, chế tạo ra sản phẩm, tất nhiên đối với người sử dụng, đó là một mặt không thể thiếu được của chất lượng sản phẩm. Đó là mức độ sản phẩm thỏa mãn nhiều hay ít nhu cầu sử dụng của người tiêu dùng, hay nói cách khác, mặt thứ hai này quyết định kết quả của các cơ quan nghiên cứu thiết kế sản xuất ra sản phẩm
- Từ đó, chúng ta có thể định nghĩa về chất lượng sản phẩm hàng hoá:
 - ❖ “ **Chất lượng của sản phẩm là tổng hợp các tính chất, các đặc trưng của sản phẩm tạo nên giá trị sử dụng, thể hiện khả năng, mức độ thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng với hiệu quả cao trong những điều kiện sản xuất, kinh tế và xã hội nhất định** ”.
- Những tính chất, những đặc trưng đó thường được xác định bằng những chỉ tiêu, những thông số về kinh tế, kỹ thuật, thẩm mỹ... có thể cân, đo , đếm và đánh giá được. Như vậy, chất lượng sản phẩm là thước đo của giá trị sử dụng. Cùng một giá trị sử dụng sản phẩm có thể có mức độ hữu ích khác nhau, mức chất lượng khác nhau.
- Một sản phẩm có chất lượng cao là một sản phẩm có độ bền chắc, độ tin cậy cao, dễ gia công, tiện sử dụng, đẹp, có chi phí

- sản xuất thấp, bảo dưỡng hợp lý, tiêu thụ nhanh trên thị trường, đạt hiệu quả cao.
- Như vậy, chất lượng sản phẩm không những chỉ là tập hợp các thuộc tính mà còn là mức độ các thuộc tính ấy thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng trong những điều kiện cụ thể. Hay nói cách khác, chất lượng của sản phẩm, hàng hóa vừa có tính chủ quan, vừa có tính khách quan.
 - Quan niệm chất lượng sản phẩm hàng hóa như vừa nêu trên thể hiện một lập luận khoa học toàn diện về vấn đề khảo sát chất lượng, thể hiện chức năng của sản phẩm trong mối quan hệ: “ Sản phẩm - xã hội - con người ”.

2.2 SỰ HÌNH THÀNH CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

- Ngày nay, với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và đòi hỏi ngày càng cao của nhu cầu sản xuất, đời sống, nhu cầu mở rộng quan hệ quốc tế thì vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm hàng hóa trở thành một chính sách của nhà nước, là phương tiện để nâng cao hiệu quả lao động, đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của xã hội.
- Sự cần thiết phải nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa là vấn đề được nhiều người quan tâm. Trên thị trường có tổ chức và thị trường tự do, tuy có một số tiến bộ như từng bước đổi mới và bổ sung mặt hàng, nhưng nhìn chung vẫn còn mang tính tự phát mà chất lượng là vấn đề đáng lo ngại.
- Chúng ta đều biết rằng mục đích sản xuất hàng hóa là nhằm thỏa mãn nhu cầu của con người. Lịch sử văn hóa của các dân tộc cũng chứng minh rằng: Trong quá trình lao động sáng tạo và hoạt động thực tiễn con người tạo ra những điều kiện tồn tại của bản thân mình. Vật phẩm tự nó không có đời sống riêng nhưng vật phẩm có liên quan đến điều kiện của môi trường, vật phẩm gắn liền với cuộc sống của con người.
- Vì vậy, khi giải quyết vấn đề chất lượng của sản phẩm hàng hóa phải đặt chúng trong mối quan hệ với con người, với sản phẩm hàng hóa khác. Hay nói cách khác, mức độ hữu ích trình độ chất lượng của sản phẩm hàng hóa phải được xem xét trong tương quan với điều kiện kinh tế – xã hội cụ thể.
- Chất lượng của một sản phẩm bất kỳ nào cũng được hình thành trong nhiều quá trình theo một trật tự nhất định. Các học giả đưa ra chu trình hình thành chất lượng sản phẩm với số lượng và trật tự quá trình khác nhau. Song điều mà nhiều học giả thống nhất là quá trình hình thành chất lượng sản phẩm xuất phát từ thị trường và trở về với thị trường trong một chu trình khép kín, vòng sau của

chất lượng sản phẩm sẽ hoàn chỉnh hơn vòng chất lượng sản phẩm trước.

2.2.1 Các loại chất lượng của sản phẩm hàng hóa:

1. Chất lượng thiết kế:

- Chất lượng thiết kế của sản phẩm là giá trị các chỉ tiêu đặc trưng của sản phẩm được phác thảo theo văn bản trên cơ sở nghiên cứu nhu cầu thị trường, các đặc điểm của sản xuất – tiêu dùng. Đồng thời có so sánh với chỉ tiêu chất lượng các mặt hàng tương tự cùng loại của nhiều hãng, nhiều công ty trong và ngoài nước.

a. Chất lượng chuẩn:

- Chất lượng chuẩn hay còn gọi là chất lượng phê chuẩn là chất lượng các chỉ tiêu đặc trưng được cấp có thẩm quyền phê chuẩn.
- Dựa trên cơ sở nghiên cứu chất lượng thiết kế, các cơ quan nhà nước, doanh nghiệp sẽ điều chỉnh, xét duyệt những chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm hàng hóa.

b. Chất lượng thực tế:

- Chất lượng thực tế của sản phẩm là giá trị các chỉ tiêu của chất lượng sản phẩm thực tế đạt được do các yếu tố chi phối, nguyên phụ liệu, máy móc thiết bị, phương pháp quản lý...

c. Chất lượng cho phép:

- Chất lượng cho phép là mức độ cho phép về độ lệch các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm giữa chất lượng thực tế với chất lượng chuẩn.
- Chất lượng cho phép của sản phẩm phụ thuộc vào điều kiện kinh tế – kỹ thuật, trình độ lành nghề của công nhân, phương pháp quản lý của doanh nghiệp ...

d. Chất lượng tối ưu:

- Chất lượng tối ưu là giá trị các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm đạt mức độ hợp lý nhất trong điều kiện kinh tế – xã hội nhất định. Hay nói cách khác, sản phẩm hàng hoá đạt mức chất lượng tối ưu, là các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng, có khả năng cạnh tranh với nhiều hãng trên thị trường, sức tiêu thụ nhanh và đạt hiệu quả cao.
- Phấn đấu đưa chất lượng của sản phẩm hàng hóa đạt mức chất lượng tối ưu là một trong những mục đích quan trọng của quản lý doanh nghiệp nói riêng và quản lý kinh tế nói chung.
- Mức chất lượng tối ưu tùy thuộc vào đặc điểm tiêu dùng cụ thể của từng nước, từng vùng ở những điểm khác nhau. Nâng cao chất lượng sản phẩm, giảm tỷ suất lợi nhuận trên một đơn vị

sản phẩm tạo điều kiện cạnh tranh với nhiều hãng trên thị trường chính là biểu thị khả năng thỏa mãn toàn diện nhu cầu của thị trường trong những điều kiện xác định với chi phí hợp lý.

2.3 MỘT SỐ YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

- Chất lượng của sản phẩm phụ thuộc vào nhiều yếu tố, chỉ trên cơ sở xác định đầy đủ các yếu tố thì mới đề xuất được những biện pháp để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và tổ chức quản lý chặt chẽ quá trình sản xuất kinh doanh.
- Mỗi một ngành sản xuất kinh doanh có những đặc điểm riêng, tuy nhiên có thể phân loại một số yếu tố cơ bản sau:

2.3.1 Một số yếu tố ở tầm vi mô:

1. Nhóm yếu tố nguyên vật liệu: (Materials)

- Đây là yếu tố cơ bản đầu vào, có ảnh hưởng quyết định đến chất lượng sản phẩm. Muốn có sản phẩm đạt chất lượng cao thì điều trước tiên nguyên vật liệu để chế tạo sản phẩm cũng phải đảm bảo những yêu cầu về chất lượng. Phải đảm bảo cung cấp cho cơ sở sản xuất những nguyên vật liệu đúng số lượng, đúng chất lượng, đúng kỳ hạn. Có như vậy, cơ sở sản xuất mới chủ động được quá trình sản xuất và kế hoạch chất lượng.

2. Nhóm yếu tố kỹ thuật - công nghệ - thiết bị - (Machines)

- Nếu yếu tố nguyên vật liệu là yếu tố cơ bản quyết định tính chất và chất lượng của sản phẩm thì yếu tố kỹ thuật công nghệ – thiết bị lại có tầm quan trọng đặt biệt, có tác dụng quyết định việc hình thành chất lượng sản phẩm.
- Trong sản xuất hàng hóa điều cần thiết là phải nắm vững được những đặc tính của nguyên vật liệu. Song trong quá trình chế tạo việc theo dõi, khảo sát chất lượng sản phẩm theo tỉ lệ phối trộn là điều quan trọng để mở rộng mặt hàng, thay thế nguyên vật liệu, xác định đúng đắn các chế độ gia công để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm.
- Nhìn chung các sản phẩm hiện đại phải có kết cấu gọn nhẹ, đơn giản, đảm bảo thỏa mãn toàn diện các yêu cầu sử dụng.
- Công nghệ: Quá trình công nghệ có ảnh hưởng lớn đến quyết định chất lượng sản phẩm. Đây là quá trình phức tạp vừa làm thay đổi, cải thiện nhiều tính chất ban đầu của nguyên vật liệu theo hướng sao cho phù hợp với công dụng của sản phẩm.
- Bằng nhiều dạng gia công khác nhau: Gia công cơ, nhiệt, hóa học, hóa lý... vừa tạo hình dáng kích thước, khối lượng hoặc có

thể cải thiện tính chất của nguyên phụ liệu để đảm bảo chất lượng của sản phẩm theo mẫu thiết kế.

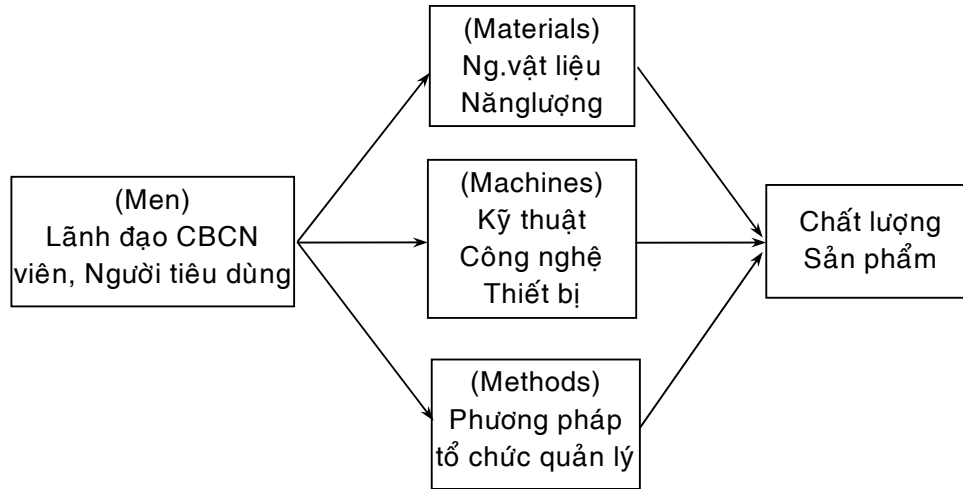
- Ngoài yếu tố công nghệ – kỹ thuật cần phải chú ý đến việc lựa chọn thiết bị . Kinh nghiệm cho thấy rằng kỹ thuật và công nghệ được đổi mới những thiết bị cũ kỹ, lạc hậu thì mới nâng cao được chất lượng sản phẩm. Nói cách khác, nhóm yếu tố kỹ thuật - công nghệ - thiết bị có mối quan hệ tương hỗ chặt chẽ với nhau. Không chỉ góp phần vào việc nâng cao chất lượng sản phẩm, mà còn tăng tính cạnh tranh của sản phẩm trên thương trường, đa dạng hóa chủng loại, nhằm thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng, tạo ra nhiều sản phẩm có chất lượng cao, giá thành hạ.

3. Nhóm yếu tố phương pháp tổ chức quản lý: (Methods)

- Có nguyên vật liệu tốt, có kỹ thuật - công nghệ- thiết bị hiện đại, nhưng không biết tổ chức quản lý lao động, tổ chức sản xuất, tổ chức thực hiện tiêu chuẩn, tổ chức kiểm tra chất lượng sản phẩm, tổ chức tiêu thụ sản phẩm... Hay nói cách khác, không biết tổ chức và quản lý sản xuất kinh doanh thì không thể nâng cao chất lượng sản phẩm.

4. Nhóm yếu tố con người : (Men)

- Nhóm yếu tố con người bao gồm cán bộ lãnh đạo các cấp, cán bộ công nhân viên trong một đơn vị và người tiêu dùng.
- Đối với cán bộ lãnh đạo cần có nhận thức mới về việc nâng cao chất lượng sản phẩm, để có những chủ trương, những chính sách đúng đắn về chất lượng sản phẩm, thể hiện trong mối quan hệ sản xuất và tiêu dùng, các biện pháp khuyến khích tinh thần vật chất, quyền ưu tiên cung cấp nguyên vật liệu, giá cả, tỷ lệ lãi vay vốn...
- Đối với cán bộ công nhân viên trong một đơn vị kinh tế, trong một doanh nghiệp phải có nhận thức rằng việc nâng cao chất lượng sản phẩm là trách nhiệm và là niềm vinh dự của mọi thành viên, là sự sống còn, là quyền lợi cần thiết đối với sự tồn tại và phát triển của doanh nghiệp và cũng là chính bản thân mình.
- Sự phân chia các yếu tố trên chỉ là qui ước. Tất cả bốn nhóm yếu tố trên đều trong một thể thống nhất và trong mối quan hệ hữu cơ với nhau.
- Trong phạm vi một doanh nghiệp việc khảo sát các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm theo sơ đồ: Qui tắc 4M



Hình 1: QUI TẮC 4 M

2.3.2 Một số yếu tố ở tầm vĩ mô:

- Chất lượng sản phẩm hàng hóa là kết quả của quá trình thực hiện một số biện pháp tổng hợp: Kinh tế – kỹ thuật - hành chính - xã hội... những yếu tố vừa nêu trên (Qui tắc 4M) mang tính chất của lực lượng sản xuất. Nếu xét về quan hệ sản xuất thì chất lượng sản phẩm hàng hóa lại còn phụ thuộc chặt chẽ vào các yếu tố sau:

1. Nhu cầu của nền kinh tế:

- Chất lượng của sản phẩm chịu sự chi phối của các điều kiện cụ thể của nền kinh tế, cụ thể ở các mặt : Đòi hỏi của thị trường, trình độ, khả năng cung ứng của sản xuất, chính sách kinh tế của nhà nước...
- Nhu cầu của thị trường rất đa dạng phong phú về số lượng, chủng loại... nhưng khả năng của nền kinh tế thì có hạn: Tài nguyên, vốn đầu tư, trình độ kỹ thuật công nghệ, đổi mới trang thiết bị, kỹ năng, kỹ xảo của cán bộ công nhân viên... Như vậy, chất lượng của sản phẩm còn phụ thuộc vào khả năng hiện thực của toàn bộ nền kinh tế.

2. Sự phát triển của khoa học kỹ thuật:

- Ngày nay, chúng ta đang chứng kiến sự phát triển như vũ bão của khoa học kỹ thuật hiện đại trên qui mô toàn thế giới. Cuộc cách mạng này đang thâm nhập và chi phối hầu hết các lĩnh vực hoạt động của xã hội loài người. Chất lượng bất kỳ một sản phẩm nào cũng gắn liền với sự phát triển của khoa học - kỹ thuật hiện đại, chu kỳ công nghệ của sản phẩm được rút ngắn,

công dụng của sản phẩm ngày càng được phong phú, đa dạng. Nhưng cũng chính vì vậy, không bao giờ thỏa mãn với mức chất lượng hiện tại, mà phải thường xuyên theo dõi biến động của thị trường về đổi mới của khoa học kỹ thuật liên quan đến nguyên vật liệu kỹ thuật, công nghệ, thiết bị... để điều chỉnh kịp thời nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm, phát triển doanh nghiệp.

3. Hiệu lực của cơ chế quản lý:

- Trong nền kinh tế thị trường với sự điều tiết quản lý của nhà nước, sự quản lý ấy thể hiện bằng nhiều biện pháp: Kinh tế- kỹ thuật – hành chính – xã hội... Cụ thể hóa bằng nhiều chính sách nhằm ổn định sản xuất, nâng cao chất lượng sản phẩm, hướng dẫn tiêu dùng, tiết kiệm ngoại tệ như : Chính sách đầu tư vốn, chính sách giá, chính sách về thuế, tài chính, chính sách hỗ trợ, khuyến khích của nhà nước đối với một số doanh nghiệp.
- Hiệu lực của cơ chế quản lý là đòn bẩy trong việc quản lý chất lượng sản phẩm, đảm bảo cho sự phát triển ổn định của sản xuất, đảm bảo uy tín và quyền lợi của nhà sản xuất và người tiêu dùng. Mặt khác, hiệu lực của cơ chế quản lý còn đảm bảo sự bình đẳng trong sản xuất kinh doanh, khu vực tập thể, khu vực tư nhân giữa các doanh nghiệp trong nước và các doanh nghiệp ngoài nước.

4. Các yếu tố về phong tục, văn hóa, thói quen tiêu dùng:

- Ngoài các yếu tố mang tính khách quan như vừa nêu trên: nhu cầu của nền kinh tế, sự phát triển của khoa học- kỹ thuật, hiệu lực của cơ chế quản lý, còn một yếu tố không kém phần quan trọng đó là yếu tố về phong tục, văn hóa, thói quen tiêu dùng của từng vùng lãnh thổ, từng thị trường khác nhau.
- Do đó, các doanh nghiệp phải tiến hành điều tra, nghiên cứu nhu cầu sở thích của từng thị trường cụ thể, nhằm thỏa mãn những yêu cầu về số lượng và chất lượng.

2.4 MỘT SỐ TÍNH CHẤT LƯỢNG ĐẶC TRƯNG – CƠ SỞ XÂY DỰNG CÁC CHỈ TIÊU CƠ BẢN CỦA SẢN PHẨM:

2.4.1 Khái niệm về sản phẩm:

- Nhiều môn học như: Kinh tế học, công nghệ học, vật liệu học... đều lấy sản phẩm làm đối tượng nghiên cứu. Song tùy theo nội dung của từng môn học, mà sản phẩm được nghiên cứu từ nhiều góc độ khác nhau.
- Trong lĩnh vực quản lý kinh doanh, quản trị doanh nghiệp, môn học quản lý chất lượng chú trọng “ Nghiên cứu chất lượng của sản phẩm – hàng hóa trong mối quan hệ của sự

thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng với những điều kiện kinh tế xã hội nhất định, nhằm đạt hiệu quả tối ưu”.

- Theo TCVN 5814 - 94: “ **Sản phẩm là kết quả của các hoạt động hay của các quá trình**”.
- Ngày nay, cùng với sự phát triển ngày càng cao của khoa học- kỹ thuật, của văn hóa – xã hội. Từ thực tế cạnh tranh trên thị trường, người ta quan niệm về sản phẩm khá rộng rãi. Sản phẩm là kết quả hoạt động của các quá trình hoạt động, của tất cả các ngành sản xuất vật chất và dịch vụ trong nền kinh tế quốc dân. Như vậy, sản phẩm không chỉ là những sản vật thuần vật chất mà còn bao gồm các dịch vụ.

2.4.2 Một số tính chất đặc trưng của sản phẩm hàng hóa:

- Nghiên cứu một số tính chất đặc trưng của sản phẩm hàng hóa không những giúp cho chúng ta xác định được trong quá trình gia công, chế tạo thích hợp, mà còn trang bị những kiến thức để khảo sát, qui định các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm, xác định những biện pháp, điều kiện bảo vệ chất lượng của hàng hóa trong quá trình lưu thông tiêu dùng.
- Mỗi một sản phẩm đều có một số giá trị sử dụng nhất định mà giá trị sử dụng của sản phẩm lại được tạo thành từ các tính chất, ở đây chỉ khảo sát một số tính chất đặc trưng.

1. Nhóm tính chất đặc trưng công dụng:

- Đây là nhóm tính chất quyết định giá trị sử dụng của sản phẩm, nhằm thỏa mãn một loại nhu cầu nào đó trong những điều kiện xác định phù hợp với tên gọi: Độ bền của vải, kim loại, công suất của động cơ, giá trị dinh dưỡng, năng lượng của thực phẩm.

2. Nhóm tính chất kỹ thuật - công nghệ:

- Nhóm tính chất này rất đa dạng và phong phú, các đặc tính về kỹ thuật có quan hệ hữu cơ với đặc tính công nghệ của sản phẩm. Đây là nhóm tính chất quan trọng nhất trong việc thẩm định, lựa chọn , nghiên cứu cải tiến, thiết kế sản phẩm mới. Việc nghiên cứu thành phần hóa học của nguyên vật liệu, đến các tính chất cơ, lý, điện, hóa, sinh... giúp chúng ta xây dựng qui trình chế tạo sản phẩm, xác định các phương pháp bảo quản. Mặt khác, các đặc tính của phương pháp công nghệ lại quyết định chất lượng của sản phẩm như: Cấu trúc, kích thước, khối lượng, các thông số kỹ thuật, độ bền, độ tin cậy...

3. Nhóm tính chất sinh thái:

- Sản phẩm phải đảm bảo các yêu cầu về môi sinh, không gây ô nhiễm môi trường khi sử dụng, phải đảm bảo tính an toàn,

thuận tiện trong sử dụng, vận chuyển, bảo quản, bảo dưỡng... Ngoài ra sản phẩm phải thể hiện tính phù hợp giữa với môi trường, với người sử dụng, đảm bảo vệ sinh, tâm lý sử dụng của người sử dụng sản phẩm.

- Các nhóm tính chất vừa nêu trên là những tính chất tạo nên giá trị sử dụng của sản phẩm, xác định phương pháp chế tạo và là những yếu tố quan trọng để qui định các biện pháp đóng gói, vận chuyển bảo quản, sử dụng hàng hóa.

4. Nhóm tính chất thẩm mỹ:

- Thẩm mỹ là tính chất quan trọng, ngày càng được đề cao khi đánh giá chất lượng. Thuật ngữ thẩm mỹ không chỉ dùng đối với văn hoá phẩm, mỹ phẩm... mà nhiều nước trên thế giới đã tiến hành nghiên cứu tính thẩm mỹ đối với sản phẩm.
- Những tính chất thẩm mỹ của sản phẩm phải biểu hiện:
 - + Kiểu cách, kết cấu phù hợp với công dụng của sản phẩm hàng hóa, phù hợp với đối tượng sử dụng và môi trường sử dụng.
 - + Hình thức trang trí phù hợp với từng loại sản phẩm, cái đẹp của sản phẩm thể hiện tính dân tộc, hiện đại, phổ biến, chống mọi kiểu cách bảo thủ hoặc bắt chước lai căng.
 - + Tính thẩm mỹ của sản phẩm phải thể hiện sự kết hợp giữa giá trị sử dụng với giá trị thẩm mỹ.
- Theo L.Sobierai khi đánh giá chất lượng hàng may mặc thì chỉ tiêu thẩm mỹ là chỉ tiêu biểu thị giá trị sử dụng của hàng may mặc.
- Việc lượng hoá chất lượng các chỉ tiêu thẩm mỹ là vấn đề phức tạp, khó khăn, nhưng nhiều học giả đều thống nhất rằng: “ Không thể không xếp các chỉ tiêu thẩm mỹ vào những thuộc tính quan trọng của sản phẩm hàng hóa”.

5. Nhóm tính chất kinh tế – xã hội:

- Hằng ngày, trên thị trường xuất hiện thường xuyên sự đối thoại giữa người sản xuất và người tiêu dùng về chất lượng và giá cả của sản phẩm .
- Để tồn tại và phát triển, các doanh nghiệp không chỉ quan tâm đến chất lượng, mà còn phải xem xét kỹ về giá cả của sản phẩm. Một sản phẩm có khả năng cạnh tranh cao là một sản phẩm đạt chất lượng cao, mà chi phí của chất lượng lại thấp. Chi phí của chất lượng hoặc chi phí liên quan đến chất lượng và toàn bộ các chi phí liên quan đến quá trình sản xuất, tiêu dùng và các chi phí xã hội khác.

- Như vậy, nhóm tính chất kinh tế quyết định mức chất lượng của sản phẩm, phản ánh chi phí lao động xã hội cần thiết để chế tạo sản phẩm, cũng như những chi phí để thỏa mãn nhu cầu. Đây cũng là thuộc tính quan trọng khi thẩm định thiết kế sản phẩm, được thể hiện qua các chỉ tiêu như : Chi phí sản xuất thấp, giá cả hợp lý, chi phí bảo dưỡng, sử dụng vừa phải, phù hợp với nhu cầu, thị hiếu, lợi nhuận cao, khả năng sinh lợi lớn trong sử dụng...

2.5 MỘT SỐ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG CỦA SẢN PHẨM:

2.5.1 Một số yêu cầu tổng quát về chất lượng sản phẩm:

1. Mức độ của yêu cầu chất lượng:

- Để thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng của xã hội, sản phẩm hàng hóa có giá trị sử dụng cao, người ta thường đề ra một số yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm hàng hóa.
- Mức độ yêu cầu chất lượng phải xuất phát từ yêu cầu tiêu dùng, lại phải căn cứ vào khả năng đáp ứng của sản xuất, phản ánh điều kiện tài nguyên của đất nước, trình độ kinh tế kỹ thuật của sản xuất và đời sống vật chất văn hóa của nhân dân.
- Thông thường, luôn luôn có sự mất cân đối giữa yêu cầu tiêu dùng và khả năng đáp ứng của sản xuất, đó chính là động lực thúc đẩy việc cải tiến thường xuyên nâng cao chất lượng sản phẩm. Theo đà phát triển của khoa học – kỹ thuật, yêu cầu tiêu dùng của xã hội ngày càng được nâng cao. Do đó, mà chất lượng sản phẩm hàng hóa phải thay đổi cải tiến không ngừng, theo hướng chất lượng phải ngày càng được hoàn thiện hơn.
- Khi xác định yêu cầu đối với chất lượng sản phẩm hàng hóa thường phân ra: yêu cầu chất lượng trước mắt, yêu cầu chất lượng trong tương lai.
 - + ***Yêu cầu trước mắt:*** Là những yêu cầu được tính toán phù hợp giữa những điều kiện của khả năng sản xuất với mức sống của giai đoạn hiện đại. Những yêu cầu trước mắt thường được thể hiện trong các tiêu chuẩn kinh tế– kỹ thuật hiện hành.
 - + ***Yêu cầu trong tương lai:*** là những yêu cầu đối với sản phẩm trong thời gian tới phải đạt tới mức chất lượng cao.
- Khi xác định các yêu cầu chất lượng của sản phẩm trong tương lai, thường dựa vào xu thế phát triển của sản xuất, sử dụng các nguyên vật liệu mới, các tiến bộ của khoa học kỹ thuật, cũng như xu thế phát triển nhu cầu , nâng cao mức sống của xã hội.

2. Một số yêu cầu tổng quát đối với chất lượng của sản phẩm hàng hóa:

- Ngày nay, với sự phát triển của khoa học kỹ thuật và sự đòi hỏi ngày càng cao của sản phẩm, đời sống, nhu cầu mở rộng giao lưu quốc tế... vấn đề chất lượng sản phẩm đã trở thành một chính sách kinh tế, một phương tiện quan trọng để phát triển sản xuất nâng cao hiệu quả lao động.
- Về phương diện quản lý chất lượng sản phẩm, khi khoa học kỹ thuật phát triển, đổi mới hàng ngày, thì chất lượng của sản phẩm cũng phải thường xuyên xem xét, đối chiếu, cải tiến sao cho phù hợp với nhu cầu tiêu dùng thúc đẩy sản phẩm phát triển.
- Do đó, khi xây dựng các yêu cầu tổng quát đối với chất lượng sản phẩm hàng hóa cần phải chú trọng một số yêu cầu sau:
 - + **Chất lượng của sản phẩm phải phù hợp với công dụng, với mục đích chế tạo, với nhu cầu của thị trường.**
- Công dụng của sản phẩm được hiểu theo nghĩa rộng: Có thể tiêu dùng cho sinh hoạt (sản phẩm sinh hoạt hằng ngày) , có thể phục vụ cho sản xuất (nguyên phụ liệu, thiết bị ...) và cũng có thể công dụng cho thẩm mỹ (văn hóa phẩm).
- Đánh giá sự phù hợp của sản phẩm với công dụng phải chú ý cả hai mặt: Lượng và chất, đánh giá một cách máy móc, chỉ nặng về chỉ tiêu kỹ thuật, mà phải xem xét sản phẩm trong các điều kiện sản xuất cụ thể, có sự so sánh với sản phẩm cùng loại của thị trường trong và ngoài nước.
- Yêu cầu chất lượng sản phẩm phải phù hợp với nhu cầu thị trường, với người tiêu thụ và đây là vấn đề khá phức tạp. Giải quyết vấn đề này cần có sự phân tích nhu cầu của xã hội mà xây dựng một cơ cấu mặt hàng hợp lý, phù hợp với trình độ sản xuất, tiềm lực về tài nguyên của đất nước. Việc hình thành cơ cấu mặt hàng tiêu dùng hợp lý còn phải dựa vào xu thế phát triển của khoa học kỹ thuật và hướng giải quyết các vấn đề ăn, ở, sinh hoạt đời sống...
 - + **Trình độ chất lượng thể hiện mức độ thỏa mãn nhu cầu.**
- Yêu cầu trên, chúng ta mới khảo sát mối quan hệ giữa công dụng của sản phẩm với thị trường tiêu thụ, thể hiện mục đích của sản xuất kinh doanh .
- Yêu cầu thứ hai này chúng ta xét đến trình độ của công dụng so với yêu cầu thiết kế, so với yêu cầu của thị trường trong và ngoài nước. Đây là yêu cầu kỹ thuật đối với các loại sản phẩm hàng hóa.
- Đối với thực phẩm thì trình độ chất lượng thể hiện bằng giá trị dinh dưỡng, hệ số tiêu hóa, đối với các sản phẩm tiêu dùng

khác bao gồm tư liệu sản xuất , trình độ chất lượng được thể hiện bằng các chỉ tiêu độ bền, thời gian sử dụng, độ tin cậy.

- Độ tin cậy không chỉ là yêu cầu đối với dụng cụ đo lường mà là yêu cầu chất lượng đối với các loại máy móc, thiết bị phức tạp, có thể làm việc bình thường trong thời gian qui định với những đặc trưng kỹ thuật ban đầu luôn luôn được duy trì trong những giới hạn cho phép.
- Khái niệm về độ tin cậy gắn liền với khái niệm thời gian sử dụng của sản phẩm. Sản phẩm có độ tin cậy cao thì thời gian sử dụng sẽ bền lâu. Tùy theo tính chất của sản phẩm, có thể qui định bằng thời gian khi bắt đầu sử dụng đến khi sản phẩm không dùng được nữa hoặc đến một trạng thái mà hiệu quả sử dụng quá thấp.

+ **Sản phẩm phải tiện dùng, vệ sinh và an toàn trong sử dụng.**

- Đây là yêu cầu chất lượng quan trọng vì bất kỳ một sản phẩm nào cũng nhằm phục vụ con người. Có thể xem là “ tiện dùng ” và là tổng hợp các tính chất đặc trưng cho mối quan hệ giữa con người và sản phẩm. Yêu cầu tiện dùng gắn liền với các yêu cầu tâm sinh lý làm tăng hiệu quả lao động, đảm bảo sức khỏe con người, tạo nên cảm giác thoải mái trong khi sử dụng. Xét yêu cầu tiện dụng của sản phẩm trong mối quan hệ “ Sản phẩm- môi trường – con người ”.
- Nội dung của tiện dụng bao gồm: Không nguy hiểm trong quá trình sử dụng, có kích thước phù hợp, không kồng kềnh quá cỡ, có sự ăn khớp giữa các hoạt động của con người với hình dáng và sự bố trí của sản phẩm, thỏa mãn những nhu cầu về tâm sinh lý, vệ sinh, không gây ồn ào, không làm ngộ độc và đảm bảo an toàn trong sử dụng.
- Đối với thực phẩm, dược phẩm thì yêu cầu vệ sinh là yêu cầu đặc biệt quan trọng. Không có độc tố, không gây nguy hiểm đến tính mạng.

+ **Yêu cầu về thẩm mỹ:**

- Yêu cầu về thẩm mỹ phải được xem xét cả hai mặt : Thẩm mỹ về nội dung và thẩm mỹ về hình thức. Yêu cầu về thẩm mỹ trở thành phương tiện để tăng năng suất lao động, tiết kiệm nguyên vật liệu, hoàn thiện chức năng của sản phẩm.
- Sản phẩm đẹp là sản phẩm gây cho người sử dụng khoái cảm, không riêng về tác phẩm nghệ thuật, ngay các công cụ lao động có yêu cầu thẩm mỹ cao sẽ gây khoái cảm, tạo điều kiện tăng năng suất lao động.

- Sản phẩm có tính thẩm mỹ cao là sản phẩm có quan hệ nhuần nhuyễn giữa các chức năng, cấu tạo, hình dáng, có kiểu một phù hợp, có chất lượng gia công trang trí tốt, có màu sắc hài hòa, làm tôn tính độc đáo của sản phẩm

+ ***Yêu cầu về kinh tế:***

- Yêu cầu này bao gồm các yêu cầu về chi phí sản xuất, giá cả hợp lý, những chi phí trong quá trình sử dụng, như mức tiêu thụ năng lượng, chi phí bảo dưỡng sửa chữa phải thấp nhưng hiệu quả sử dụng lại cao.
- Độ bền, tính an toàn trong sử dụng là những yêu cầu chất lượng cơ bản trong việc xác định, xây dựng các chỉ tiêu chất lượng của sản phẩm hàng hóa. Song, mức độ các yêu cầu trên, không thể thực hiện với bất kỳ giá cả nào, mà các yêu cầu ấy phải được thực hiện trong điều kiện sản xuất, trình độ khoa học- kỹ thuật, điều kiện tài nguyên đất nước, điều kiện đời sống kinh tế của xã hội ... Hay nói cách khác, khi xem xét các yêu cầu chất lượng sản phẩm không thể chỉ quan tâm đến các yêu cầu kỹ thuật mà xem nhẹ yêu cầu kinh tế.
- Muốn xây dựng mức chất lượng hợp lý thì quá trình nghiên cứu phải tiếp cận đồng thời và kết hợp từ 3 phía.
- Yêu cầu của thị trường – khả năng của sản xuất và điều kiện kinh tế – xã hội.
- Đảm bảo các yêu cầu trên, sẽ làm cho sản phẩm hàng hóa có chất lượng tốt, chất lượng toàn diện.

2.5.2 Quan hệ giữa chất lượng và hiệu quả sử dụng – mức chất lượng hợp lý của sản phẩm.

- Trong thực tế, chất lượng của sản phẩm tùy thuộc vào hiệu quả kinh tế mà người sử dụng muốn đạt được.
- Một sản phẩm mà chất lượng kém, hoặc trung bình, khó tiêu thụ đã đành, nhưng một sản phẩm rất hoàn hảo về phương diện kỹ thuật, thẩm mỹ... cũng không phải dễ dàng tìm được nguồn tiêu thụ nhanh nếu giá quá cao.
- Thông thường khách mua hàng không muốn trả một giá quá cao, tuy sản phẩm ấy rất “hoàn hảo” tùy thuộc vào điều kiện kinh tế, sức mua của từng xã hội. Do đó, sự hoàn hảo của mỗi phương án thiết kế bị giới hạn bởi giá cả của nó.
- Qua kinh nghiệm thực tế với những thiết bị sẵn có, chi phí đạt được sự hoàn hảo của một sản phẩm bao giờ cũng tăng nhanh hơn giá trị hoàn hảo(chất lượng) của sản phẩm ấy. Nên tăng thêm sự hoàn hảo của một sản phẩm phải được

xem xét, nghiên cứu sao cho có hiệu quả cao trong sản xuất – kinh doanh.

- Chất lượng sản phẩm được đảm bảo sự ổn định và nâng cao, là một đặc trưng quan trọng của nền sản xuất lớn, hiện đại.
- Ở một điều kiện nhất định về kinh tế kỹ thuật (mối quan hệ giữa trình độ kỹ thuật và mức chất lượng với chi phí trong sản xuất – sử dụng) , khả năng của sản phẩm đáp ứng yêu cầu tiêu dùng càng cao (phù hợp với phương án thiết kế) thì sản phẩm được xem là có chất lượng càng cao hay không ?
- Mức chất lượng thường biểu thị bằng các thông số kỹ thuật đặc trưng cho tính năng kỹ thuật hay giá trị sử dụng của sản phẩm như : tính chất cơ lý, thành phần hóa học, tính vệ sinh...

2.6 MỘT SỐ CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG ĐẶC TRƯNG:

- Khi đề cập đến chỉ tiêu chất lượng đặt của sản phẩm hàng hóa, người ta thường phân ra hai hệ thống chỉ tiêu chất lượng:
 - + Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng trong chiến lược phát triển kinh tế.
 - + Hệ thống các chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm trong sản xuất kinh doanh.

2.6.1 Hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng trong chiến lược phát triển kinh tế:

- Trong chiến lược phát triển kinh tế của một vùng lãnh thổ, một đất nước, một trong những vấn đề chủ yếu là phải xác định được chiến lược sản phẩm trong một thời gian nhất định, mà nội dung quan trọng là phải nghiên cứu một số chỉ tiêu chất lượng sản phẩm hàng hóa nhằm :
 - Kéo dài chu kỳ sống của sản phẩm (thời gian sử dụng)
 - Kéo dài thời gian cạnh tranh của sản phẩm trên thị trường trong và ngoài nước với những sản phẩm cùng loại của doanh nghiệp khác.
 - Trong hệ thống các chỉ tiêu nghiên cứu xác định chất lượng sản phẩm hàng hóa của chiến lược phát triển kinh tế thường có các nhóm chỉ tiêu sau :
 - + **Chỉ tiêu công dụng:** Đây là nhóm chỉ tiêu đặt trưng cho các thuộc tính sử dụng của sản phẩm hàng hóa như: giá trị dinh dưỡng, thời gian sử dụng...
 - + **Chỉ tiêu công nghệ:** Đây là nhóm chỉ tiêu đặt trưng cho qui trình chế tạo sản phẩm có chất lượng cao, tiết kiệm nguyên phụ liệu, chi phí thấp, giá thành hạ...

- + **Chỉ tiêu thống nhất hóa:** Đặt trưng cho tính lắp ráp của các linh kiện và các phụ tùng. Nhờ tác dụng thống nhất hóa mà các chỉ tiêu, các bộ phận hình thành một cách ngẫu nhiên , xáo trộn để trở thành những dãy thông số kích thước nhất định hợp lý. Điều đó cho phép tổ chức sản xuất hàng loạt những chi tiết trong các sản phẩm khác nhau.
- + **Chỉ tiêu độ tin cậy:** Đặt trưng cho tính chất của sản phẩm đảm bảo các thông số kỹ thuật làm việc trong một khoảng thời gian nhất định.
- + **Chỉ tiêu an toàn: Đảm bảo các thao tác an toàn đối với các công cụ sản xuất cũng như đồ dùng sinh hoạt gia đình.**
- + **Chỉ tiêu kích thước:** Thể hiện tính gọn nhẹ, thuận tiện trong vận chuyển, trong sử dụng.
- + **Chỉ tiêu sinh thái:** Đặt trưng cho các tính chất của sản phẩm có khả năng tạo ra những khí thải không gây độc hại đến vệ sinh môi trường.
- + **Chỉ tiêu lao động:** Trong chỉ tiêu kích thước đã đề cập đến vấn đề thuận tiện trong sử dụng, ở đây muốn đề cập đến quan hệ giữa người sử dụng với sản phẩm: ví dụ như dụng cụ lao động của một vùng phù hợp với tình hình nhân chủng học của vùng đó, không gây ảnh hưởng đến cơ thể con người .
- + **Chỉ tiêu thẩm mỹ:** Đặt trưng cho một sản phẩm đẹp là phải có tính chân thật, mang trong mình yếu tố hiện đại, sáng tạo, đồng thời hình dáng kiểu cách cũng như trang trí , họa tiết phải thể hiện tính cách dân tộc. Bất kỳ sự cường điệu nào đều làm cho hình dáng trở nên kỳ lạ. Không sa vào khuynh thế chủ nghĩa hình thức, không phù hợp với thẩm mỹ học chân chính.
- + **Chỉ tiêu sáng chế phát minh:** Ở nước ta, trong giai đoạn chuyển tiếp từ nền kinh tế pháp lý tập trung sang nền kinh thị trường, vấn đề chuyển đổi cơ cấu và chức năng của hệ thống quản lý là hết sức quan trọng. Trong đó cần phải tôn trọng năng lực trí tuệ, khuyến khích các hoạt động sáng tạo, áp dụng có hiệu quả các thành tựu khoa học kỹ thuật vào sự nghiệp phát triển kinh tế- xã hội của đất nước, góp phần mở rộng quan hệ kinh tế, khoa học kỹ thuật với nước ngoài.

- Chính vì vậy, phải chấp nhận nghiêm túc pháp lệnh bảo hộ quyền sở hữu công nghiệp (11- 02- 1989), quyền sáng chế pháp minh, đây là tính pháp lý của sản phẩm.

2.6.2 Hệ thống các chỉ tiêu kiểm tra, đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa trong sản xuất kinh doanh:

- Khi kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa phải dựa vào tiêu chuẩn nhà nước, tiêu chuẩn ngành... Đây là cơ sở đúng đắn hợp pháp nhất. Đối với hàng hóa xuất nhập khẩu phải căn cứ vào hợp đồng ngoại thương, đối với sản phẩm gia công thì dựa vào các chỉ tiêu trong hợp đồng kinh tế.
- Tùy theo mục đích sử dụng, chất lượng hàng hóa có thể chia thành 4 nhóm cơ bản:
 - + *Nhóm chỉ tiêu sử dụng :*
 - Thời gian sử dụng (tuổi thọ, độ bền)
 - Mức độ an toàn trong sử dụng
 - Khả năng sửa chữa, thay thế các chi tiết.
 - Hiệu quả sử dụng (sinh lợi, tiện lợi)
 - + *Nhóm chỉ tiêu kỹ thuật- công nghệ:*
 - Đây là nhóm chỉ tiêu mà các cơ quan nghiên cứu , thiết kế, sản xuất kinh doanh thường dùng để đánh giá giá trị sử dụng của sản phẩm hàng hóa. Những chỉ tiêu này thường được qui định trong các văn bản tiêu chuẩn, hợp đồng gia công mua bán...
 - Các chỉ tiêu kỹ thuật- công nghệ rất nhiều, nhưng quan trọng hơn cả là những tiêu chuẩn kích thước, chỉ tiêu cơ lý, chỉ tiêu thành phần hóa học...
 - *Những chỉ tiêu về kích thước:* trước đây chỉ tiêu kích thước chỉ áp dụng cho một số mặt hàng như : giày dép, hàng dệt, hàng may sẵn... song ngày nay để hợp lý hoá sản xuất , đóng gói, vận chuyển, bảo quản... thì việc qui định kích thước cho các mặt hàng ngày càng được quan tâm đúng mức. Trong các bảng tiêu chuẩn kỹ thuật thường qui định kích thước tối ưu cho các mặt hàng và cũng là cơ sở để đánh giá tính hợp lý về kích thước của sản phẩm hàng hóa.
 - *Các chỉ tiêu về cơ lý:* như khối lượng, các thông số, các yêu cầu về kỹ thuật như độ bền, độ chính xác , độ tin cậy, độ an toàn trong sử dụng... là những chỉ tiêu chất lượng quan trọng của hầu hết các loại hàng hóa.
 - *Các chỉ tiêu về sinh hóa:* như thành phần hóa học biểu thị giá trị dinh dưỡng của thực phẩm, khả năng sinh nhiệt, hệ số tiêu hóa... là những chỉ tiêu chủ yếu của thực phẩm. Đối

với các mặt hàng vải, sợi kim loại ... sự có mặt của thành phần bổ sung dẫn đến những thay đổi quan trọng về chất lượng. Do đó, khi kiểm tra chất lượng hàng hóa, đặt biệt đối với các mặt hàng gia công thì việc xác định thành phần của nguyên vật liệu, sự có mặt của các chất bổ sung cần được chú trọng đúng mức.

- Việc lựa chọn những chỉ tiêu kỹ thuật công nghệ làm cơ sở để kiểm tra đánh giá một số mặt hàng nào đó, phải xuất phát từ công dụng. Đặc điểm cấu tạo, điều kiện sử dụng cũng như tỷ trọng của các chỉ tiêu ấy trong toàn bộ các chỉ tiêu đặc trưng cho giá trị sử dụng và chất lượng sản phẩm hàng hoá.

+ **Nhóm chỉ tiêu hình dáng trang trí thẩm mỹ:**

- Nhóm này bao gồm các chỉ tiêu về: hình dáng sản phẩm, tính chất của các đường nét, sự phối hợp giữa các yếu tố tạo hình chất lượng trang trí, màu sắc, tính thời trang, tính thẩm mỹ...
- Kiểm tra, đánh giá chất lượng tạo hình, trang trí là công việc phức tạp, phụ thuộc vào kinh nghiệm và trình độ hiểu biết về thẩm mỹ của người làm công tác kiểm tra.
- Một sản phẩm đẹp phải là một sản phẩm mang tính hoàn chỉnh, tính biểu hiện và các yêu cầu :

+ Tính hoàn chỉnh thể hiện sự thống nhất hữu cơ giữa các bộ phận, vừa phản ánh sự tính tế giữa các bộ phận riêng lẻ, vừa nói lên sự hài hoà của các bộ phận.

+ Tính biểu thị của hình dáng thể hiện ở bố cục rõ ràng, từng bộ phận, từng đường nét đều tạo ra hình dáng một cách hiệu quả về thẩm mỹ.

+ Có kiểu mốt phù hợp, sự phong phú về mốt phản ánh sự phong phú của cuộc sống. Bằng những sản phẩm đẹp thực sự, đáp ứng tốt nhu cầu tiêu dùng sẽ góp phần uốn nắn thị hiếu không lành mạnh, hướng nhu cầu theo xu hướng tích cực với phong cách thời đại.

+ Sản phẩm có chất lượng gia công, trang trí và chất lượng nguyên phụ liệu cao thì phải hạn chế những khuyết tật trong gia công và trang trí.

+ Sản phẩm phải đảm bảo sự hài hoà về màu sắc. Sự trang trí về màu sắc phải có tác dụng làm tôn tính độc đáo của sản phẩm.

- Việc kiểm tra, đánh giá có thể được tiến hành bằng phương pháp cảm quan, so sánh với mẫu chuẩn, một số chi tiết màu sắc trang trí có thể xác định bằng phương pháp thí nghiệm.

+ **Nhóm chỉ tiêu kinh tế:**

- Các chỉ tiêu kinh tế bao gồm chi phí sản xuất, giá cả, chi phí cho quá trình sử dụng... Đây là những chỉ tiêu có tính chất tổng hợp khá quan trọng mà trước đây quan điểm “ kỹ thuật thuần túy” thường ít chú ý kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa.
- Muốn đi đến một kết luận đúng đắn về mức độ chất lượng của một sản phẩm nào đó, sau khi kiểm tra các tính năng kỹ thuật, hình dáng trang trí... điều quan trọng không thể thiếu là phải xét đến hiệu quả sử dụng của sản phẩm.
- Trên đây là hệ thống các chỉ tiêu kiểm tra đánh giá chất lượng sản phẩm trong sản xuất kinh doanh. Khi kiểm tra, xác định chất lượng của một sản phẩm cụ thể là căn cứ vào đặc điểm sử dụng và nhiều yếu tố như: Tình hình sản xuất, quan hệ cung cầu, điều kiện xã hội... mà chọn những chỉ tiêu chủ yếu và những chỉ tiêu bổ sung cho thích hợp.

thietkerap.com.vn 028 6676 2050

Chương III : PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

3.1 PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

3.1.1 Lịch sử phát triển của khoa học quản lý chất lượng:

- Lịch sử phát triển của khoa học kỹ thuật gắn liền với khoa học phát triển sản xuất, lịch sử phân công lao động xã hội. Lịch sử phát triển các phương thức sản xuất, do đó mà nội dung và phương pháp khoa học quản lý chất lượng cũng thay đổi theo từng thời kỳ phát triển của xã hội loài người.
- Có thể chia sự phát triển của khoa học quản lý chất lượng thành 3 giai đoạn lớn:

1. Giai đoạn cuối thế kỷ 19 trở về trước:

- Trong suốt thời gian qua bao thế kỷ, kể từ con người biết tạo ra của cải vật chất để tồn tại và phát triển thì những hình thức quản lý sản xuất cũng dần dần hình thành và phát triển.
- Tuy nhiên dưới chế độ chiếm hữu nô lệ và phong kiến, những hình thức ấy chỉ mới ở dạng sơ khai, còn mang tính tự phát, chưa tổ chức cụ thể và chưa có nội dung đầy đủ.
- Cuối cuộc cách mạng công nghiệp lần thứ nhất ở thế kỷ thứ 18 đã tạo điều kiện cho sản xuất phát triển một cách có ý thức, có tổ chức nhưng trong phạm vi hẹp.
- Giai cấp tư sản đã nhận thức thấy rằng: Sự phân công lao động trong xí nghiệp là nguồn gốc không ngừng nâng cao lợi nhuận, do đó họ tiến hành chuyên môn hóa trong xí nghiệp.
- Giữa thế kỷ thứ 19, tình hình sản xuất phát triển nhưng sự phân công lao động chưa hợp lý, trình độ sản xuất chưa cao, cung chưa đủ cầu, mặc dầu nhu cầu của người tiêu dùng chưa cao.
- Việc quản lý sản xuất - quản lý chất lượng đều do chủ xí nghiệp lo liệu và quyết định. Biện pháp quản lý dựa vào hình thức kiểm tra chất lượng nhằm đảm bảo sản phẩm xuất xưởng trong phạm vi từng xí nghiệp.

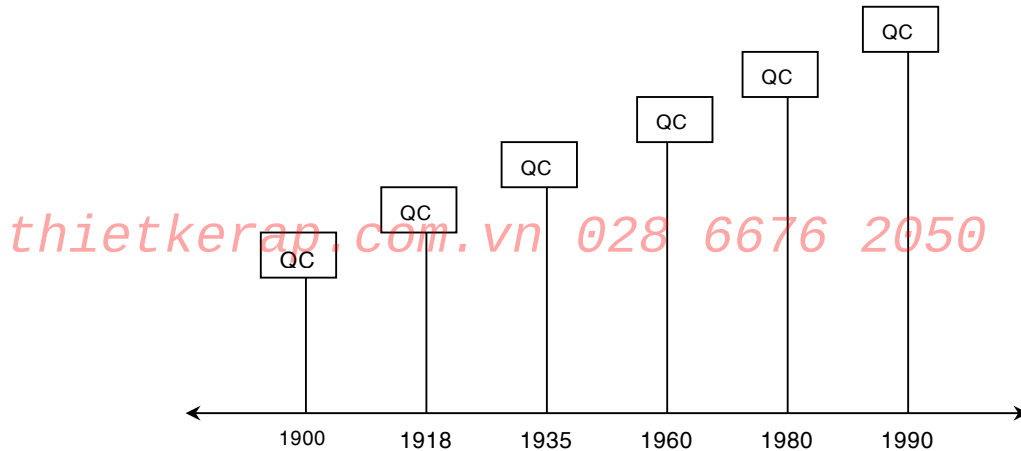
2. Giai đoạn hai:

- Đầu thế kỷ 20 do khoa học kỹ thuật phát triển, nền sản xuất công nghiệp phát triển, việc trao đổi hàng hóa ngày càng mở rộng, nên công tác quản lý sản xuất – kinh doanh, quản lý chất lượng dần dần lan rộng từ phạm vi toàn xí nghiệp, từng công ty sang phạm vi toàn quốc.

- Có thể nói từ đầu thế kỷ thứ 20, những tổ chức quản lý sản xuất kinh doanh, tổ chức tiêu chuẩn hóa bắt đầu được thành lập từ nhiều nước trên thế giới:
 - + 1901 thành lập Viện tiêu chuẩn Anh (BSI)
 - + 1915 thành lập Ủy ban tiêu chuẩn Đức (DNA)
 - + 1918 thành lập Ủy ban tiêu chuẩn, 1926 cải tổ lại thành Hội tiêu chuẩn Pháp (AFNOR)
 - + 1918 thành lập Ủy ban tiêu chuẩn và 1929 đổi thành Hội tiêu chuẩn Mỹ (ASA)
 - + 1919 thành lập Viện tiêu chuẩn Nhật (JIS)...
- Như vậy, tiếp theo Anh quốc, hàng loạt các nước có nền công nghiệp phát triển cũng đã lần lượt được hình thành các tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc gia như: Đức, Pháp, Mỹ, Nhật...
- Kết quả ứng dụng các tiêu chuẩn vào quản lý sản xuất kinh doanh cải tiến được chất lượng và hạ giá thành sản phẩm công nghiệp. Việc quản lý trong các doanh nghiệp theo chế độ đốc công, biện pháp quản lý chủ yếu dựa vào hình thức kiểm tra sự phù hợp của chất lượng.
- Vào những năm 1935 – 1940 , nhất là sau đại chiến thế giới lần thứ hai , trình độ sản xuất cao hơn và sự phân công lao động rõ rệt hơn.
- Giữa thế kỷ 20, trên thế giới diễn ra cuộc cách mạng kỹ thuật lần thứ hai. Thúc đẩy sản xuất phát triển nhảy vọt với những tiến bộ vượt bậc cùng một lúc trên 3 mặt chủ yếu: Máy tự động, năng lượng nguyên tử, vật liệu tổng hợp. Do khoa học – kỹ thuật, văn hóa- xã hội giữa các nước được mở rộng, nên quan hệ thương mại, sự cạnh tranh xuất khẩu trên thị trường quốc tế ngày càng tăng cho nên công tác tiêu chuẩn hóa và quản lý chất lượng từ phạm vi quốc gia lan rộng ra phạm vi quốc tế.
- Từ đó, biện pháp quản lý chất lượng sản xuất – kinh doanh được kiểm tra, giám sát chặt chẽ hơn, từ công cụ quản lý : Kiểm tra chất lượng – sự phù hợp (QC) sang công cụ Thống kê kiểm tra chất lượng (SQC- Statistical Quality Control)
- Từ những năm 1960 – 1980, xuất hiện nhiều công ty lớn đa quốc gia, chất lượng sản phẩm không còn mang tính chất quốc gia mà đã mang màu sắc quốc tế, mang tính chất toàn cầu nên biện pháp quản lý chất lượng phải cải tiến đổi mới tạo cho phù hợp với tình hình. Do đó đã chuyển từ biện pháp: Thống kê kiểm tra chất lượng(SQC) sang biện pháp , kiểm tra chất lượng toàn diện (TQC – Total Quality Control)

3. Giai đoạn ba:

- Nếu như những năm 1990, việc quản lý chất lượng được sử dụng các biện pháp QC – SQC – TQC chỉ nặng về kiểm tra, kiểm soát, xác định tỷ lệ phế phẩm để điều chỉnh quá trình công nghệ và quá trình quản lý. Từ những năm 1990 đến nay xuất hiện biện pháp: Quản lý chất lượng đồng bộ (Total Quality Management – TQM).
- Theo Giáo sư Mỹ Faygenbaum : TQM là một hệ thống hữu hiệu nhằm hội nhập những nội lực để duy trì, cải tiến và phát triển chất lượng công tác của các nhóm, các tổ chức... Trong doanh nghiệp để có thể áp dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến, hiện đại vào sản xuất – kinh doanh nhằm thỏa mãn hoàn toàn nhu cầu của khách hàng một cách kinh tế nhất.
- Các nội dung sau không loại trừ, không loại trừ các nội dung trước mà đó chỉ là sự kế thừa và phát triển những cái trước đó.



Hình 2: Quá trình phát triển của QLCL

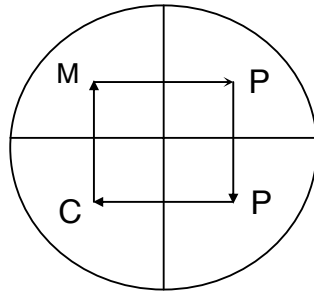
- Trên thế giới, một số học giả cho TQC và TQM là hai giai đoạn kế tiếp nhau.
- Người Nhật lại quan niệm TQM được kết hợp biện pháp kiểm soát của TQC , rồi cải tiến, thực hiện suốt 3 phân hệ trong vòng đời của sản phẩm : “ Thiết kế – sản xuất – tiêu dùng ”.
- Họ quan niệm TQM cũng chính là TQC , là kết quả phát triển lâu dài của một quá trình quan niệm về quản lý nói chung, về “ Quản lý chất lượng sản phẩm nói riêng”.

3.1.2 Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm:

1. Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm:

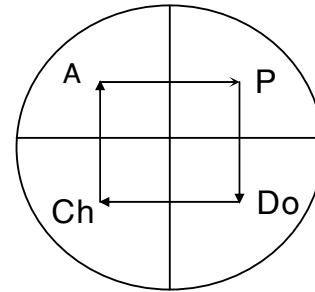
- Khi tiến hành hội thảo trước liên hợp các nhà khoa học và kỹ sư ở Nhật, tiến sĩ U.E.Deming đã nêu lên chu trình quản lý chất lượng gồm các giai đoạn:

- “ Nghiên cứu thị trường- thiết kế- sản xuất- tiêu thụ” sau đó lại bắt đầu một chu trình khác trên cơ sở kinh nghiệm thu được trong quá trình trước không ngừng nâng cao chất lượng và hoàn thiện liên tục.
- Theo giáo sư Ishikawa thì giữ quản lý chất lượng ở Nhật, Mỹ và Tây Âu có nhiều điểm giống nhau. Sở dĩ như vậy, một phần do những đặc điểm văn hoá – xã hội khác nhau. Hoạt động quản lý chất lượng không thể tiến hành tách rời những điều kiện văn hóa – xã hội cụ thể, nên ông đưa ra mô hình quản lý gồm 6 tổ hợp biện pháp như hình 4.



**Hình 3: Vòng chất lượng (Deming)
(M- P-P-C)**

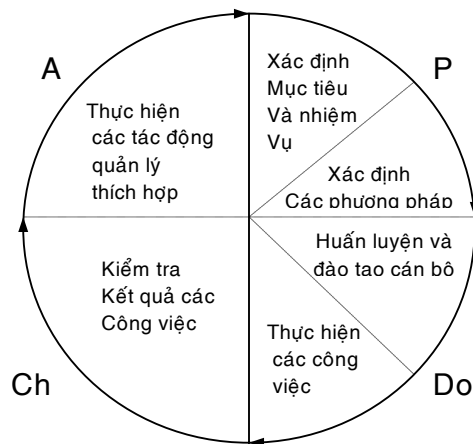
(Marketing; Project; Production; Consumer)



**Hình 4: Vòng quản lý (Deming)
(P-Do-Ch-A)**

(Plan; Do; Check; Action)

thietkerap.com.vn 028 6676 2050



Hình 5 : Vòng quản lý của K.Ishikawa

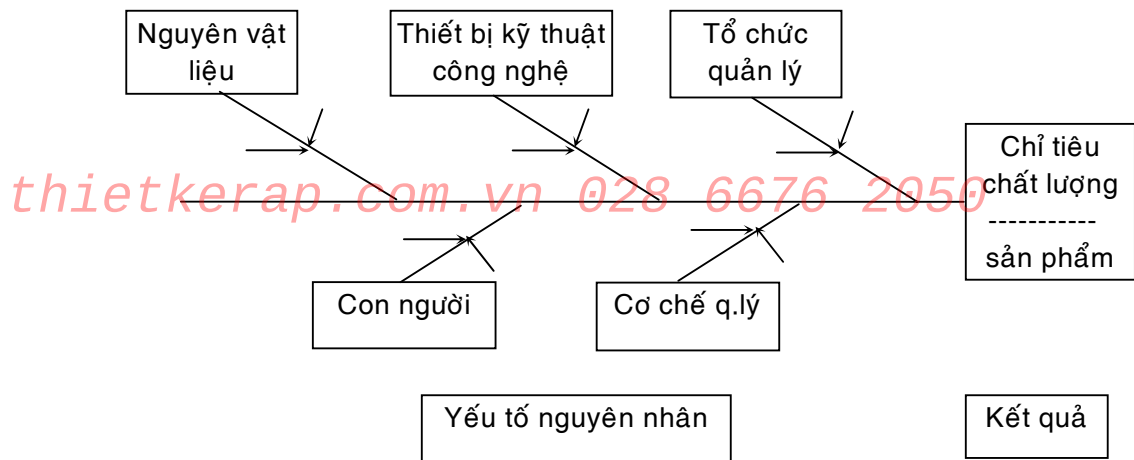
a. Xác định các mục tiêu và nhiệm vụ:

- Để xác định mục tiêu của nhà máy xí nghiệp cần phải xác định rõ ràng những điểm xuất phát của nhà máy. Không xác định được mục tiêu thì không thể xác định được nhiệm vụ.
- Khi xác định mục tiêu, người lãnh đạo phải luôn luôn hình dung bức tranh tổng quát:

- + Mức giảm số lượng khuyết tật.
- + Định mức sản xuất.
- Sau khi xác định được các mục tiêu thì các nhiệm vụ trở nên rõ ràng và phải thể hiện bằng các số liệu cụ thể, có luận chứng logic.
- Mặc khác phải giải thích cụ thể cho cán bộ, công nhân về các chỉ tiêu cụ thể như: số nhân lực, chi phí, lợi nhuận, sản lượng, thời gian cung ứng..

b. Xác định các phương pháp đạt mục tiêu:

- Nếu mục tiêu và nhiệm vụ đã được xác định, nhưng chưa xác định được các phương pháp đạt đến mục tiêu, thì quản lý sẽ thiếu các phương pháp khoa học, hợp lý sẽ không thể tiến đến mục tiêu dự định. Như vậy, việc xác định các phương pháp giữ vai trò khá quan trọng.
- Trong quản lý chất lượng, thường có giản đồ Ishikawa (còn gọi là Giản đồ nhân quả).



Hình 6: Giản đồ nhân quả của Ishikawa

c. Huấn luyện đào tạo cán bộ:

- Cán bộ lãnh đạo của nhà máy, xí nghiệp chịu trách nhiệm về việc đào tạo huấn luyện cán bộ công nhân trong đơn vị mình.
- Nội dung huấn luyện không chỉ hạn chế ở các hội nghị phổ biến phương hướng, mục tiêu, nhiệm vụ của nhà máy mà phải chú trọng đến việc huấn luyện đào tạo những kiến thức kinh tế kỹ thuật như : Cách xây dựng các định mức, cách quản lý số lượng, chất lượng...

d. Triển khai thực hiện công việc:

- Trong quá trình triển khai thực hiện các nhiệm vụ trong quản lý sản xuất, quản lý chất lượng tồn tại 2 vấn đề: Mệnh lệnh-

bắt buộc hay tự giác– tự nguyện để đạt được kết quả tối ưu. Ishikawa nhấn mạnh: Tự giác, tự nguyện trong quản lý chất lượng là yếu tố quyết định mức chất lượng của sản phẩm. Các qui chế, các tiêu chuẩn phải luôn luôn hoàn hảo. Chỉ có thể khi trình độ, trách nhiệm của cán bộ công nhân được nâng cao mới giúp bù trừ những phần chưa hoàn hảo của các tiêu chuẩn và qui chế.

5. Kiểm tra kết quả của công việc:

- Trong quá trình làm việc nếu diễn ra một cách phù hợp với những nhiệm vụ dự định và thỏa mãn các yêu cầu của tiêu chuẩn thì không cần một sự can thiệp nào. Nhưng khi xảy ra những hiện tượng bất thường, một trật tự bị vi phạm thì người lãnh đạo phải can thiệp vào. Chính vì vậy, phải kiểm tra để phát hiện những sai sót ấy.
- Do đó, cần phải kiểm tra các nguyên nhân, kiểm tra các kết quả hay nói cách khác là kiểm tra các yếu tố trong giản đồ nhân quả.

6. Thực hiện những tác động quản lý thích hợp:

- Thực hiện những tác động quản lý thích hợp, điều quan trọng là áp dụng những biện pháp tránh những sai lệch lặp lại.
- Như vậy, loại bỏ những yếu tố nguyên nhân gây nên những sai sót thì cần phải sửa chữa, khắc phục, ngăn ngừa những sai lệch đó lặp lại, đó là hai hình thức tác động khác nhau.
- Vì vậy, trong quản lý chất lượng hiện nay người ta sử dụng các công cụ thống kê để kiểm tra và ngăn chặn nguyên nhân của những tình trạng kém chất lượng trong mọi khâu của qui trình. Đây là điều khác biệt giữa QCS và KCS (Quản lý chất lượng sản phẩm và Kiểm tra chất lượng sản phẩm)

3.1.3 Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm:

- Ngày nay hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm là công việc của tổ chức quản lý toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh nhằm không ngừng cải thiện chất lượng.
- Xuất phát từ những mục tiêu kinh tế khác nhau, từ những quan niệm khác nhau mà từng quốc gia có những phương pháp quản lý khác nhau.

1. Kiểm tra chất lượng : (Quality Control - QC)

- Kiểm tra chất lượng được hình thành từ lâu. Căn cứ vào các yêu cầu kỹ thuật các tiêu chuẩn đã được tính toán, xây dựng từ khâu thiết kế mà tiến hành kiểm tra chất lượng sản phẩm sau khi sản xuất nhằm ngăn chặn những sai hỏng.

- Bằng phương pháp này, muốn nâng cao chất lượng sản phẩm người ta cho rằng chỉ cần nâng cao các tiêu chuẩn kỹ thuật bằng cách kiểm tra gắt gao là đạt như mong muốn.
- Tuy phương pháp này có một số tác dụng nhất định, nhưng cũng có một số nhược điểm:
 - + Việc kiểm tra chỉ tập trung vào khâu sản xuất do bộ phận KCS chịu trách nhiệm.
 - + Chỉ loại bỏ được những phế phẩm mà không tìm được biện pháp phòng ngừa để tránh sai sót lặp lại.
 - + Kết quả kiểm tra gây tốn kém nhiều chi phí mà không làm chủ được tình hình chất lượng.
 - + Không khai thác được những tiềm năng sáng tạo của mọi thành viên trong đơn vị để cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm.

2. Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện:(Total Quality Control – TQC)

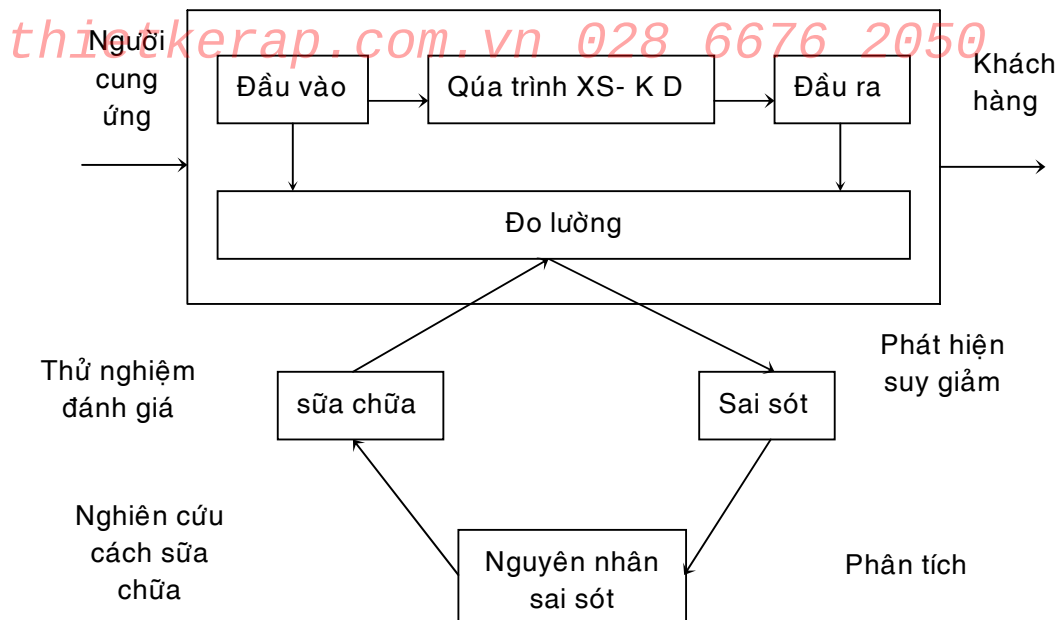
- Phương pháp kiểm tra chất lượng toàn diện là phương pháp kiểm tra hoạt động của các doanh nghiệp từ hành chính- tổ chức - nhân sự... đến quá trình sản xuất: thiết kế- cung ứng- sản xuất- tiêu dùng...
- Phương pháp TQC đã có thay đổi cách tiếp cận quản lý chất lượng. Đây là việc kiểm tra, kiểm soát một hệ thống, nhằm đạt được mức chất lượng dự định.
- Việc kiểm tra dựa vào các tiêu chuẩn, qui định và phân công cho bộ phận chuyên kiểm tra chất lượng sản phẩm (KCS).
- So với phương pháp trước, phương pháp kiểm tra chất lượng (QC) thì phương pháp (TQC) có ưu điểm hơn là việc kiểm tra chất lượng sản phẩm được tiến hành từ khâu đầu đến khâu cuối, nên có những nhận xét tình hình của cả hệ thống.
- Tuy vậy, do việc kiểm tra chất lượng của cả quá trình sản xuất lại giao cho một bộ phận chuyên trách ngoài dây chuyền sản xuất, nên không có tác động tích cực với hoạt động của hệ thống, thường gây quan hệ căng thẳng giữa bộ phận trực tiếp sản xuất với bộ phận kiểm tra. Các bộ phận trực tiếp sản xuất có tâm lý thực hiện theo yêu cầu của bộ phận kiểm tra, đây chính là nhược điểm của bộ phận này.

3. Phương pháp quản lý chất lượng đồng bộ: (Total Quality Management – TQM)

- Xuất phát từ nhận định chất lượng không chỉ là công việc của một số ít người quản lý, mà còn là nhiệm vụ, vinh dự của mọi thành viên trong một đơn vị kinh tế. Chất lượng sản phẩm

muốn được nâng cao, phải luôn luôn quan hệ mật thiết với việc sử dụng tối ưu yếu tố con người và mọi nguồn lực của doanh nghiệp.

- Vì vậy cần phải có những biện pháp, những tác động hữu hiệu trong quản lý chất lượng sản phẩm, quản trị doanh nghiệp, nhằm huy động năng lực, nhiệt tình của mọi thành viên cùng giải quyết các vấn đề chất lượng của công ty, của doanh nghiệp. Đó chính là cơ sở xây dựng phương pháp quản lý chất lượng đồng bộ.
- Có nhiều cách giải thích khác nhau về khái niệm “ Quản lý chất lượng đồng bộ –TQM ” là quản trị một quá trình, một hệ thống hành chính kinh tế của công ty – doanh nghiệp để đạt được sự tăng trưởng lớn.
- Theo A.Faygenbaum thì TQM là một hệ thống có hiệu quả, thống nhất hoạt động của những bộ phận khác nhau trong một tổ chức, chịu trách nhiệm triển khai các tham số chất lượng, duy trì mức chất lượng đạt được, nâng cao để đảm bảo sản xuất và sử dụng sản phẩm kinh tế nhất, thỏa mãn hoàn toàn yêu cầu của người tiêu dùng.



Hình 7: TQM trong doanh nghiệp

- Các bước tổng quát sau:
 1. Lựa chọn quá trình ưu tiên để phân tích.
 2. Phân tích quá trình.
 3. Kiểm tra quá trình.

- + Các chỉ tiêu / bảng điều khiển.
- + Quan hệ khách hàng / người cung ứng.
- + Hợp đồng dịch vụ khách hàng / người cung ứng.

4. Phương pháp cải tiến chất lượng của quá trình.

3.2. KHÁI QUÁT VỀ ISO – 9000:

3.2.1 Sự hình thành của bộ Iso – 9000:

- Khi nói về quản lý chất lượng, không chỉ xét đến những tiêu chuẩn, những yêu cầu kinh tế – kỹ thuật của sản phẩm. Những tiêu chuẩn kinh tế kỹ thuật của sản phẩm là kết quả của quá trình hệ thống quản lý chất lượng nhất định. Hay nói cách khác chất lượng sản phẩm có quan hệ nhân quả với chất lượng quản lý.
- Do đó, để đảm bảo chất lượng kinh tế – kỹ thuật của sản phẩm, thì cần phải gấp rút xây dựng một tiêu chuẩn quản lý toàn bộ các quá trình, toàn bộ hệ thống “Tiêu chuẩn chất lượng quản lý” ISO – 9000 là một bộ tiêu chuẩn quốc tế về chất lượng quản lý. Vì vậy tiêu chuẩn ISO – 9000 được ra đời từ đó.

3.2.2 Mục tiêu của ISO 9000:

- Xuất phát từ những nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của một doanh nghiệp, mà ISO – 9000 nhằm các mục tiêu sau:
 - + *Tạo ra sản phẩm và dịch vụ đảm bảo chất lượng thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.* Hay nói cách khác, mục đích lớn của ISO – 9000 là đảm bảo chất lượng. Theo ISO 8402–94 thì đảm bảo chất lượng là toàn bộ các hoạt động có kế hoạch, được tiến hành trong hệ thống quản lý chất lượng và được chứng minh đủ sức cần thiết để tạo nên những sản phẩm – dịch vụ thỏa mãn đối với người tiêu dùng.
 - Đối với đảm bảo chất lượng thì các hoạt động trong doanh nghiệp phải được hình thành có hệ thống, từ phân hệ thiết kế (chất lượng thiết kế) đến phân hệ sản xuất (chất lượng của sự phù hợp) đến phân hệ tiêu dùng (chất lượng của sử dụng) . Chỉ tạo ra được sự tin nhiệm của khách hàng khi sản phẩm của doanh nghiệp có chất lượng phù hợp
 - + *Bổ sung những đặc trưng của sản phẩm. Các đặc trưng kỹ thuật đơn thuần không thể đảm bảo sự phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Các điều khoản quản trị của bộ ISO – 9000 sẽ bổ sung thêm những đặc trưng kinh tế kỹ thuật nhằm thỏa mãn một cách tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng.*

- + *Xây dựng những hướng dẫn riêng đối với từng hệ thống quản lý chất lượng.*
- Theo định nghĩa của ISO 8402–94 thì hệ thống quản lý chất lượng là toàn bộ tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, phương pháp và phương tiện cần thiết để thực hiện quản lý chất lượng.
- Mỗi doanh nghiệp có những đặc điểm riêng tùy tình hình cụ thể mà xây dựng thủ tục, phương pháp quản lý theo đặc thù riêng. Chứ ISO – 9000 không áp đặt hệ thống chất lượng chuẩn đối với các hoạt động của các doanh nghiệp.
- Hệ thống chất lượng của từng doanh nghiệp bị chi phối bởi tầm nhìn văn hóa, cách quản trị, cách thực hiện. Nên mỗi loại hình doanh nghiệp sẽ có những hệ thống chất lượng đặc trưng phù hợp với từng điều kiện cụ thể.
- Do đó, bộ ISO – 9000 không chứa đựng những điều khoản chi tiết cụ thể, có thể ứng dụng vào nhiều doanh nghiệp. Nên dưới đây chỉ trình bày những nguyên lý cơ bản của ISO – 9000.

3.2.3 Nguyên lý cơ bản của ISO - 9000:

- *Chất lượng sản phẩm do hệ thống chất lượng quản trị quyết định.*
 - + Chất lượng quản trị và chất lượng sản phẩm có mối quan hệ nhân quả. Chỉ có thể sản xuất ra một sản phẩm, một dịch vụ có tính cạnh tranh cao, khi mà cả hệ thống được tổ chức tốt và có hiệu quả.
 - + Do vậy, để nâng cao tính cạnh tranh của mỗi doanh nghiệp, phải xem trọng việc đánh giá chất lượng quản trị điều hành của hệ thống quản lý ở tất cả các khâu trong mọi hoạt động. Cho nên chất lượng quản trị quyết định chất lượng sản phẩm.
- *Làm đúng ngay từ đầu.*
 - + Làm đúng ngay từ đầu tức là làm việc không sai lỗi, với chất lượng tốt nhất, chi phí thấp nhất và tiết kiệm nhất.
 - + Nguyên lý làm đúng ngay từ đầu được thực hiện ở tất cả các khâu : Từ khâu Marketing – thiết kế – thẩm định – lập kế hoạch... đều phải được thực hiện một cách tỉ mỉ, khoa học, chính xác. Chẳng hạn khâu thẩm định cần xem kỹ cẩn thận để tránh những quyết định sai lầm. Hay khâu thiết kế – thiết kế không chỉ là thiết kế sản phẩm mà là một khâu quan trọng trong phân hệ nghiên cứu – thiết kế.
 - + Bộ ISO – 9000 khuyên chúng ta: khâu thiết kế càng tiến hành kỹ càng cao bao nhiêu thì sẽ tránh được những sai lầm, khuyết tật trong vòng đời của sản phẩm.
 - + Thiết kế không chỉ là thiết kế sản phẩm mà bao gồm trên diện rộng – từ thiết kế quá trình điều tra nghiên cứu thị trường, thiết

kế mẫu sản phẩm, thiết kế qui trình sản xuất thủ, thiết kế mạng lưới phân phối. Thiết kế càng tỉ mỉ, chi tiết thì càng tiếp cận với nguyên lý làm đúng ngay từ đầu.

- + Mặc khác muốn làm đúng ngay từ đầu, giảm thiểu những rủi ro trong sản xuất kinh doanh thì phải biết dự báo tương đối chính xác về vị thế cạnh tranh của doanh nghiệp, của sản phẩm cần cạnh tranh.
- + Nhà kinh doanh phải biết có những dự đoán một cách nhạy bén, thông minh, tinh tế về mọi diễn biến trong tương lai của thị trường cần cạnh tranh. Để từ đó, mọi hoạt động đều tập trung vào chất lượng, làm đúng ngay từ đầu từ giảm việc sửa chữa, tái chế hay làm lại. Đây là cách tốt nhất để nâng cao chất lượng, hạ giá thành sản phẩm, nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm.
- *Thiết lập chiến thuật hành động: “ Phòng ngừa là chính”.*
 - + Trong quản lý chất lượng sản xuất kinh doanh dịch vụ cần phải đề cao: “ Phòng ngừa là chính” trong mọi hoạt động của tổ chức.
 - + Việc tìm hiểu, phân tích nguyên nhân dẫn đến kết quả hoạt động của hệ thống thường sử dụng phương pháp P – P – M. Đó là qui tắc quan trọng trong quản lý chất lượng (Planing– Preventio–Monitoring). Lãnh đạo chịu trách nhiệm nghiên cứu – triển khai hay nghiên cứu sản phẩm mới N – P –P(New – Product –Project)
 - + Những công việc cụ thể của : Nghiên cứu thị trường – lập kế hoạch kinh doanh – thiết kế toàn bộ quá trình sản xuất – kinh doanh, chuẩn bị sản xuất – sản xuất hàng loạt – bán sản phẩm ra thị trường.
 - + Biện pháp phòng ngừa được tiến hành thường xuyên với công cụ hữu hiệu: SQC (Statistical Quality Control) kiểm tra chất lượng bằng thống kê. Với SQC người ta có thể phát hiện theo dõi kiểm soát các nguyên nhân các nguyên nhân quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng công việc. Đây là công cụ hữu hiệu phòng ngừa các sai sót trong mọi khâu, mọi bộ phận của quá trình từ kế toán – nhân sự hành chính- sản xuất – kinh doanh.
- *Đề cao quản trị theo quá trình.*
 - + Theo ISO – 8402, TCVN 5814 – 94: Quá trình là tập hợp mọi nguồn lực, mọi hoạt động liên quan với nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra nên lưu đồ tổng quát một quá trình có thể chia thành 3 phần tiêu dùng

- + Người cung cấp phải đảm bảo cung cấp nguyên phụ liệu... để chuyển hóa thành đầu ra : sản phẩm , dịch vụ , thông tin... đảm bảo nhu cầu của thị trường.
- + Hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp bao gồm nhiều quá trình đơn, tập hợp chúng sẽ có một quá trình toàn bộ tổng hợp.
- + Hiện nay đang tồn tại 2 phương pháp quản trị khác nhau:
 - Quản trị mục tiêu
 - Quản trị theo quá trình
- + Trong thời gian qua : quản trị theo mục tiêu – kiểm tra chất lượng sản phẩm khâu cuối cùng, đã có những đóng góp đáng kể trong phát triển sản xuất, phát triển kinh tế ở nhiều nước.
- + Có thể nói rằng: không ai có thể phủ nhận phương pháp quản trị theo mục tiêu – quản trị theo đối tượng đã mang lại những thành quả nhất định. Nhưng do tình hình cạnh tranh trên thị trường ngày càng mãnh liệt, các doanh nghiệp tiến hành quản trị theo mục tiêu sẽ gặp nhiều khó khăn. Chính vì vậy, mà người ta đã thay đổi chuyển sang quản trị theo quá trình.
- + Đối với hệ thống quản trị theo mục tiêu nhằm mục tiêu giảm tỉ lệ phế phẩm, tìm sai sót để truy cứu trách nhiệm, phân hạng sản phẩm để chỉnh lý lại hoặc loại bỏ. Với phương pháp này, tỉ lệ phế phẩm có thể giảm nhưng sai sót có thể lập lại, người công nhân có thể tìm cách che giấu sai sót, năng suất thấp, chi phí cao, uy tín của doanh nghiệp bị giảm.
- + Phương pháp quản trị theo quá trình không chấp nhận phế phẩm, phải làm đúng ngay từ đầu, tìm nguyên nhân sai sót thông qua biện pháp thống kê.
- + Do đó sẽ tạo ra sản phẩm chất lượng cao, năng suất tăng, giá thành hạ, nâng cao uy tín cho doanh nghiệp.
- + So sánh hai phương pháp quản trị theo mục tiêu và quản trị theo quá trình thì phương pháp quản trị theo quá trình nhiều ưu thế hơn. Song mỗi bên sẽ có mặt mạnh và mặt yếu của nó.
- + Tuy nhiên cách phòng ngừa tốt nhất, hiệu quả nhất là phải trang bị kiến thức cho người thực hiện, làm cho họ thông minh hơn, để chính họ tìm ra những biện pháp phòng ngừa trước mọi biến cố có thể xảy ra trong hoạt động sản xuất kinh doanh, không có sai sót, không phải sửa chữa hay làm lại. Đây chính là cách hữu hiệu nhất để nâng cao chất lượng và hạ giá thành sản phẩm.
- + Muốn hoàn thành công tác quản lý chất lượng đồng bộ tránh được những rủi ro, thất bại, giảm được những khuyết tật biến động của qui trình thì phải xác định, theo dõi thu nhập thông tin

bằng phương pháp thống kê kiểm soát qui trình (SPC–Statistical Process Control). Đây là phương pháp hữu hiệu nhằm ngăn chặn các biến động về chất lượng sản phẩm, về thời gian giao hàng.

3.2.4 Tóm tắt một số nội dung cơ bản của TCVN ISO – 9000:

Trong các tiêu chuẩn thuộc nhóm đảm bảo chất lượng thì TCVN ISO – 9001 tương đối đầy đủ, bao trùm toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp. Khi nghiên cứu TCVN ISO – 9001 ta có thể nhận thấy 20 điều khoản về đảm bảo chất lượng. Từ đó, có thể lựa chọn những tiêu chuẩn và điều khoản thích ứng cho hoạt động của doanh nghiệp.

❖ Điều khoản 1: Trách nhiệm lãnh đạo.

Lãnh đạo hoặc người được lãnh đạo uỷ quyền phải thực hiện các nhiệm vụ:

- Xây dựng chính sách chất lượng của doanh nghiệp, thông báo cho mọi thành viên để họ tự giác xác định trách nhiệm của họ trước mục tiêu và định hướng của doanh nghiệp.
- Tổ chức phân công trách nhiệm cho từng thành viên, chú trọng đào tạo nâng cao trình độ và tay nghề để hoàn thành tốt công việc được giao.
- Khảo sát, quản lý, đảm bảo chính sách chất lượng và hiệu quả của hệ thống. Xác định và cung cấp đúng kỳ hạn, nhân tài, vật lực, bổ nhiệm đại diện cho lãnh đạo.

❖ Điều khoản 2: Xây dựng hệ thống chất lượng.

- Thiết lập sơ đồ về hệ thống chất lượng. Cần có “Sổ tay chất lượng” trong đó mô tả ngắn gọn các hoạt động kinh doanh, chính sách chất lượng, phân công quyền hạn và trách nhiệm.
- Thiết lập các thủ tục của hệ thống chất lượng đảm bảo thực hiện có hiệu quả. Bằng thủ tục phải ghi rõ ràng : “ Qui tắc 5W +1H ”.
 - + Who: Ai đang làm việc đó?
 - + What: làm cái gì?
 - + Where: Làm việc đó ở đâu?
 - + When: Khi nào?
 - + Why: Tại sao làm việc đó?
 - + How: Như thế nào?
- Lập kế hoạch chất lượng: Doanh nghiệp cần hoạch định những công việc đã đạt được chất lượng sản phẩm và dịch vụ.

❖ Điều khoản 3: Xem xét hợp đồng.

- Doanh nghiệp phải thông hiểu các yêu cầu của khách hàng trước khi thực hiện.
- Xem xét và điều chỉnh các thủ tục được thành lập văn bản đảm bảo các yêu cầu của một hợp đồng, đơn đặt hàng.
- Lưu giữ hồ sơ xem xét hợp đồng.

❖ **Điều khoản 4: Kiểm soát thiết kế.**

- Chuyển đổi các nhu cầu của khách hàng thành các thông số kỹ thuật cần chú ý các điểm:
 - + Thiết kế và lập kế hoạch triển khai thiết kế
 - + Các thông số kỹ thuật và phân phối nguồn tài nguyên
 - + Quan hệ giữa các phòng ban trong tổ chức và các nhân viên kỹ thuật thiết kế
 - + Xác định và kiểm soát đầu vào, đầu ra của thiết kế
 - + Kiểm chứng thiết kế
 - + Xem xét, xác nhận, lập hồ sơ và kiểm soát thay đổi thiết kế

❖ **Điều khoản 5: Kiểm soát hồ sơ lưu trữ.**

- Điều khoản này yêu cầu những người kiểm soát tài liệu và thông tin chính xác.
 - + Xem xét và phê duyệt tài liệu
 - + Chuẩn bị sẵn sàng và cập nhật tài liệu cần thiết tại các thời điểm thích hợp
 - + Loại bỏ tài liệu quá hạn
 - + Lập hồ sơ những thay đổi của tài liệu.

❖ **Điều khoản 6: Kiểm soát mua hàng.**

- Điều khoản này nhằm kiểm soát việc mua hàng, nguyên phụ liệu để tránh những sai sót đầu vào gây nên những biến động về chất lượng của thành phẩm:
 - + Giám sát hoạt động và nguyên phụ liệu do khách hàng cung cấp
 - + Lưu trữ hồ sơ cũ của khách hàng
 - + Xác nhận bằng văn bản các yêu cầu và thông số kỹ thuật của đơn đặt hàng.

❖ **Điều khoản 7: Kiểm soát sản phẩm do khách hàng cung cấp.**

Điều khoản này nhằm kiểm soát sản phẩm do khách hàng cung cấp phải đúng chất lượng trong hợp đồng, nếu không thích hợp thì phải thông báo cho khách hàng kịp thời.

❖ **Điều khoản 8: Xác định nguồn gốc của sản phẩm.**

Điều khoản này nhằm nhận biết nguồn gốc của hàng hoá, xác định phương pháp sử dụng và hồ sơ lưu trữ...

❖ **Điều khoản 9: Kiểm soát quá trình.**

- Đây là điều khoản đòi hỏi phải hoạch định kiểm soát các hoạt động ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, sử dụng phương tiện, thiết bị thích hợp cần chú ý các điểm:
 - + Xác định và thiết lập quá trình
 - + Sử dụng thiết bị thích hợp
 - + Chỉ dẫn công việc, nếu không sẽ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm
 - + Tuân thủ kế hoạch chất lượng
 - + Thiết lập thao tác của công nhân.

❖ **Điều khoản 10: Kiểm tra và thử nghiệm.**

- Kiểm tra hàng hóa vừa nhập về và các quá trình nhằm đáp ứng yêu cầu về chất lượng:
 - + Doanh nghiệp cần kiểm tra hàng hóa trước khi đưa vào sử dụng .
 - + Kiểm tra các giai đoạn chuẩn bị, sản xuất, dịch vụ... khả năng đáp ứng nhu cầu.
 - + Kiểm tra lần cuối cùng trước khi tung sản phẩm ra thị trường
 - + Cần có hồ sơ lưu trữ làm bằng chứng là đã tiến hành kiểm tra, thử nghiệm các hàng hóa đã đạt yêu cầu.

❖ **Điều khoản 11: Kiểm soát thiết bị kiểm tra và đo lường.**

Các thiết bị kiểm tra, đo lường hoạt động có hiệu quả và cho kết quả chính xác cần phải:

- + Kiểm tra thiết bị, định chuẩn thường xuyên và điều chỉnh khi cần thiết.
- + Việc định chuẩn phải theo tiêu chuẩn quốc gia. Lập hồ sơ ghi rõ chỉ tiêu nào được chấp nhận, tình trạng định chuẩn, lúc nào định chuẩn lại...
- + Nếu thấy thiết bị sai lỗi thì phải xem xét tính hợp lệ của các cuộc kiểm tra có sử dụng thiết bị ấy.

❖ **Điều khoản 12: Tình trạng kiểm tra và thử nghiệm.**

- Điều khoản này phải xác định nhanh chóng về tình trạng bán thành phẩm trước khi đưa vào sản xuất hoặc sản phẩm xuất xưởng cần chú ý các điểm:
 - + Các cuộc kiểm tra thử nghiệm đã hoàn thành thỏa đáng theo yêu cầu chất lượng hay chưa.
 - + Sản phẩm đã đủ tiêu chuẩn đưa vào sản xuất tiếp theo hay xuất xưởng.

❖ **Điều khoản 13: Kiểm soát sản phẩm không phù hợp.**

- Điều khoản này nhằm thiết lập cách xác định và xử lý sản phẩm không phù hợp:

- + Làm lại hoặc sửa chữa lại để phù hợp với yêu cầu
- + Chấp nhận có hay không sửa chữa
- + Thay thế sản phẩm

❖ **Điều khoản 14: Hoạt động phòng ngừa và khắc phục.**

- Cần phân biệt hai khái niệm trên:
 - + Hoạt động phòng ngừa là dự đoán sự không phù hợp có thể không xảy ra và tiến hành các hoạt động để ngăn ngừa.
 - + Hoạt động khắc phục là phát hiện, tìm ra nguyên nhân sự không phù hợp để có biện pháp ngăn ngừa, khi có sự than phiền của khách hàng về sự không phù hợp để tiến hành tái chế hoặc sửa chữa lại.

❖ **Điều khoản 15: Xếp dỡ, lưu kho, đóng gói, bảo quản và giao hàng.**

Các giai đoạn của quá trình xếp dỡ đến giao hàng cần cần phải đảm bảo an toàn cho sản phẩm để có biện pháp nghiệp vụ thích hợp.

❖ **Điều khoản 16: Kiểm soát hồ sơ chất lượng.**

Cần lưu giữ hồ sơ chứng tỏ việc kiểm soát theo yêu cầu và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Thủ tục lưu giữ hồ sơ cần chú ý: Thời gian làm hồ sơ, điều kiện bảo quản hồ sơ, hồ sơ phải rõ ràng đồng nhất, phương pháp xử lý khi hồ sơ không dùng được nữa.

❖ **Điều khoản 17: Đánh giá chất lượng nội bộ.**

- Điều khoản này nhằm khẳng định mức chất lượng mà công ty đã đạt được so với kế hoạch ban đầu. Tiến hành kiểm tra định kỳ theo lịch, theo nội dung của sổ tay chất lượng.
- Người kiểm tra là người không chịu trách nhiệm về hoạt động đánh giá. Hồ sơ kiểm tra đánh giá phải được lưu trữ và đưa ra thảo luận trong hội đồng quản lý.

❖ **Điều khoản 18: Đào tạo.**

Chất lượng công việc của mọi thành viên trong doanh nghiệp đều có quan hệ mật thiết với chất lượng sản phẩm và chất lượng dịch vụ của doanh nghiệp. Do đó, tùy theo chức năng của từng bộ phận mà có kế hoạch đào tạo thích hợp.

❖ **Điều khoản 19: Dịch vụ.**

Dịch vụ là một khâu quan trọng trong hợp đồng với khách hàng, doanh nghiệp phải bố trí bộ phận lắp ráp, vận hành, bảo hành... trong quá trình sử dụng

❖ **Điều khoản 20: Thống kê, lấy mẫu.**

- Kỹ thuật thống kê được sử dụng để phân tích: Nghiên cứu thị trường, kiểm soát tồn kho, phân tích mức độ khuyết tật của sản phẩm...
- Trong kỹ thuật thống kê cần chú ý:
 - + Vấn đề chọn mẫu
 - + Xác lập biểu đồ
 - + Phân tích
- Trên đây là tóm tắt một số vấn đề cơ bản trong triển khai TCVN ISO – 9001... Tùy tình hình cụ thể mà có thể thêm bớt sao cho thích hợp với điều kiện của từng doanh nghiệp.

3.2.5 Khái quát về ISO –14000 :

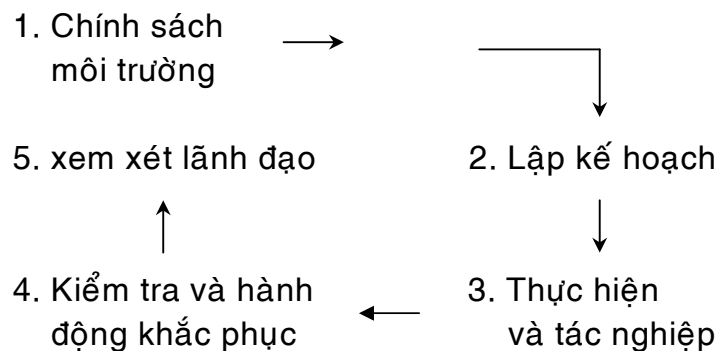
Trong một thế giới ngày càng quan tâm đến môi trường, một cách tốt hơn cả là các giám đốc doanh nghiệp nghĩ tới vấn đề này ngay từ khi khởi sự kinh doanh. Họ tiêu chuẩn ISO - 14000 là những công cụ thực tiễn không chỉ giúp doanh nghiệp đạt được những mục tiêu về môi trường mà còn có thể tạo ra một sự thay đổi thực sự trong kết quả sản xuất kinh doanh.

1. Cấu trúc ISO – 14000:

- ISO -14000 ra đời vào năm 1996 và chỉ là bộ tiêu chuẩn dự thảo chưa được đưa vào chính thức.
- Bộ tiêu chuẩn ISO –14000 được chia thành các phần như sau: Quản lý môi trường bao gồm đánh giá tổ chức, đánh giá sản phẩm và qui trình. Hệ thống quản lý môi trường bao gồm đánh giá tác động môi trường và kiểm định môi trường, đánh giá chu trình chuyển hóa bao gồm cấp nhãn môi trường và các vấn đề môi trường trong các sản phẩm.
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn của hệ thống quản lý môi trường:
 - ISO - 14001: Hệ thống quản lý môi trường, qui định và hướng dẫn sử dụng.
 - ISO - 14002: Hệ thống quản lý môi trường- Hướng dẫn chung về nguyên tắc, hệ thống kỹ thuật hỗ trợ.
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn về đánh giá môi trường:
 - ISO – 14010: Hướng dẫn đánh giá môi trường- nguyên tắc chung.
 - ISO - 14011: Hướng dẫn đánh giá môi trường- thủ tục đánh giá- đánh giá hệ thống quản lý môi trường
 - ISO –14012: Hướng dẫn đánh giá môi trường – chuẩn cú trình độ đối với chuyên gia đánh giá môi trường
 - ISO – 14015: Đánh giá tại chỗ về môi trường
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn về cấp nhãn môi trường:

- ISO 14020: Các mục đích và các nguyên tắc của việc cấp nhãn môi trường
- ISO 14021: Cấp nhãn môi trường, tự công bố và khai báo. Các thuật ngữ và định nghĩa
- ISO 14022: Cấp nhãn môi trường, các kí hiệu cấp nhãn môi trường
- ISO 14023: Thử nghiệm và phương pháp đánh giá
- ISO 14024: Cấp nhãn môi trường- các chương trình của cán bộ môi trường
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn về công tác đánh giá môi trường
 - ISO 14031: Đánh giá công tác môi trường của hệ thống quản lý và mối liên quan của nó tới môi trường.
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn về đánh giá chu trình chuyển hoá:
 - ISO 14010: Quản lý môi trường- đánh giá chu trình chuyển hóa. Các nguyên tắc chung và hướng dẫn
 - ISO 14041 :Quản lý môi trường – đánh giá chu trình chuyển hoá. Phân tích kiểm kê.
- ❖ Nhóm tiêu chuẩn về thuật ngữ và định nghĩa:
 - ISO –14050: Các thuật ngữ và định nghĩa
 - ISO –14060: Hướng dẫn về cách tập hợp các vấn đề môi trường trong các tiêu chuẩn của sản phẩm
- ISO- 14001 đang được thực hiện ở Việt Nam
- ❖ TCVN ISO - 14001 là tiêu chuẩn hệ thống quản lý môi trường- Quy định và hướng dẫn sử dụng

Đây là mô hình quản lý môi trường theo ISO 14001:



- Chu trình này được thực hiện theo kiểu xoắn ốc, mỗi lần lặp lại là một lần cải tiến, như thế ta có một chu trình quản lý cải tiến liên tục.
- Để cụ thể hóa việc thực hiện chu trình này, các nhà soạn thảo ISO đã đưa ra một loạt các yêu cầu cụ thể để các tổ chức thực hiện đạt được chứng nhận ISO 14001.

- Trong tương lai, Việt Nam triển khai áp dụng phổ biến ISO-14001 cho mọi tổ chức kinh doanh và chuẩn bị hướng dẫn thực hiện nhóm tiêu chuẩn về đánh giá môi trường: ISO - 14010, ISO - 14011, ISO -14012.

2. Hệ thống quản lý môi trường và ISO 14000 là gì ?

Hệ thống quản lý môi trường (EMS) là các hệ thống qui định hoặc quy trình được sử dụng để đánh giá hoạt động quản lý chất lượng và môi trường một cách toàn diện thông qua việc đo lường và thẩm định các tác động của công ty với môi trường bên ngoài. ISO-14000 là tiêu chuẩn quốc tế được công nhận rộng rãi nhất hiện nay cho hệ thống quản lý môi trường. Cũng giống như: ISO - 9000, ISO-14000 thực tế là tập hợp của các tiêu chuẩn cùng họ, được biết tới với cái tên chung để tiện sử dụng. Họ tiêu chuẩn này bao gồm các tiêu chuẩn và hướng dẫn chủ yếu liên quan đến vấn đề môi trường.

3. Khái quát về SA – 8000:

- Mỹ là nước đứng đầu thế giới về nhập khẩu hàng dệt may. Khi hiệp định thương mại Việt – Mỹ có hiệu lực, hàng dệt may sẽ được hưởng MFN (Qui chế tối huệ quốc), Việt Nam có thể thu hút các nước, kể cả các doanh nghiệp Mỹ đầu tư vào Việt Nam làm hàng xuất khẩu đi Mỹ và hàng dệt may Việt Nam sẽ được xuất sang Mỹ với số lượng lớn.
- Một trong những tiêu chí giúp cho việc ký kết các hợp đồng được thực thi một cách dễ dàng là các doanh nghiệp nên đạt được các tiêu chuẩn ISO-9000(Hệ thống quản lý chất lượng), ISO-14000 (Hệ thống quản lý môi trường), ISO-18000 (Hệ thống quản lý sức khỏe và an toàn), SA-8000 (Trách nhiệm của công ty đối với xã hội).
- Đặt biệt đối với khách hàng Mỹ như: Nike, Adidas... họ rất quan tâm đến việc các công ty đối tác có đạt được các tiêu chuẩn về SA 8000 hay không. Đây là một trong những điều kiện tăng sức cạnh tranh cho doanh nghiệp khi làm ăn với các doanh nghiệp Mỹ.
- SA-8000: Social Accountability (Trách nhiệm xã hội)
- SA-8000 là tiêu chuẩn toàn cầu nhằm cải thiện điều kiện làm việc toàn thế giới. Cung cấp một tiêu chuẩn toàn cầu trong mọi lĩnh vực hoạt động. Làm việc với tổ chức nhân quyền và lao động. Cung cấp khung hoạt động cho các công ty và cộng đồng người tiêu dùng trên cơ sở “ Có lợi / Có lợi”. Giúp các công ty đạt được mục tiêu và lợi nhuận. Được dựa trên các cuộc họp ILO, UN về quyền trẻ em, tuyên ngôn nhân quyền.

❖ Nhận thức về SA – 8000.

a. Lao động trẻ em:

- Công ty không được tham gia trong việc sử dụng trẻ em.
- Công ty phải phát triển giáo dục cho trẻ em và công nhân trẻ.
- Công ty không được đưa trẻ em và công nhân trẻ tới nơi có chất độc, không an toàn và không khỏe mạnh.

b. Lao động cưỡng bức:

- Công ty không được tham gia hay hỗ trợ sử dụng lao động cưỡng bức

c. Sức khỏe và an toàn:

- Công ty sẽ cung cấp môi trường làm việc an toàn và khỏe mạnh
- Một vị lãnh đạo được chỉ định như là đại diện để áp dụng yêu cầu này
- Đào tạo an toàn lao động thường niên
- Công ty phải chủ động trong giải quyết các vấn đề sức khỏe và an toàn tiềm tàng
- Phòng tắm sạch , nước sạch
- Chỗ ở.

d. Tự do liên minh và thương lượng tập thể:

- Công ty tôn trọng quyền của công nhân được tạo lập và tham gia công đoàn và thương lượng tập thể.

e. Phân biệt đối xử:

- Công ty không được tham gia hay ủng hộ sự phân biệt đối xử
- Không có sự can thiệp vào quyền cá nhân như: Tự do, tính ngưỡng hay hành xử, ví dụ như niềm tin tôn giáo.
- Không có các hình thức của sự xâm phạm được cho phép hay ủng hộ.

f. Thực thi kỷ luật:

- Công ty sẽ không tham dự hay ủng hộ các hình thức trừng phạt trên thân thể, tinh thần, xúc phạm thân thể hay nhục mạ bằng lời.

g. Giờ làm việc:

- Công ty phải tuân thủ các qui phạm ngành công nghiệp và áp dụng luật địa phương về giờ làm việc. (Giờ làm việc tối đa 48 giờ trong một tuần, một ngày nghỉ trong 7 ngày làm việc)
- Đảm bảo rằng làm việc thêm giờ thì : Được trả lương cao hơn, không vượt quá 12 giờ trong 1 tuần)

h. Lương và phúc lợi:

- Lương được trả phải đáp ứng yêu cầu luật pháp và đáp ứng nhu cầu căn bản cộng thêm một khoản thu nhập tùy dụng.

- Lương sẽ không được trừ vào mục đích kỷ luật.

❖ **Giải pháp nhắm tới:** Cải thiện điều kiện làm việc

- Tăng lương làm thêm ngoài giờ
- Tạo cơ hội cho trẻ đến trường
- Loại bỏ nạn phân biệt đối xử tại nơi làm việc
- Cho phép liên minh tự do trong hệ thống
- Cải thiện an toàn cho công nhân
- Chấm dứt đe dọa về tinh thần và thể xác tại nơi làm việc

❖ **Lợi ích:**

- Cải thiện điều kiện nơi làm việc và hệ thống quản lý
- Cải thiện tinh thần làm việc và giảm thấp tai nạn lao động
- Giám sát chặt chẽ nhà thầu và thầu phụ
- Tạo nền cho những thay đổi căn bản
- Cải tiến hoạch định công ty bền vững hơn
- Mục đích sau cùng là tiến đến lợi nhuận cao hơn
 - + Bảo vệ hình ảnh nhãn hiệu và danh tiếng công ty
 - + Có nhiều thông tin và ưu thế tự tin trước: Người tiêu dùng, khách hàng, nhà đầu tư...
 - + Thuận lợi về Marketing: đơn giản chỉ vì người tiêu dùng và những nhà bán lẻ tăng việc mua hàng hóa của những nhà sản xuất, nhà cung cấp có trách nhiệm xã hội, đặt biệt là đối với khách hàng Tây Âu và Mỹ.
 - + Cải thiện mối quan hệ với quần chúng, chính phủ và các tổ chức phi chính phủ. Điều này có thể có một số ý nghĩa làm giảm việc kiểm toán. Vì vậy, tiết kiệm được chi phí và thời gian quản lý.
 - + Có vị trí tốt hơn trong thị trường lao động: hấp dẫn, thu hút được nhân viên có kỹ năng trên quan điểm về hình tượng “ có trách nhiệm xã hội ” của công ty.
 - + Năng xuất tăng lên: Sự tận tụy và lòng trung thành của nhân viên đối với công ty tăng lên. Vì họ ý thức được rằng công ty quan tâm đến phúc lợi của họ. Những nhân viên nhiệt tâm này sẽ tăng cường mối quan hệ với khách hàng và trong làn ăn lâu dài họ sẽ tạo ra nhiều khách hàng trung thành hơn.

3.3. QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG NGÀNH MAY:

3.3.1 Giới thiệu:

- Lỗi sản phẩm cần được phát hiện hay tiên liệu trước khi chúng xuất hiện.

- Trong ngành may, bất kỳ một lỗi nào trong quá trình điều phải tốn gấp bội thời gian để sửa chữa so với kiểm tra và làm đúng ngay từ đầu.

1. Tại sao chất lượng lại quan trọng?

Rất nhiều nghiên cứu cho thấy có 6 lợi ích của việc quản lý chất lượng sản phẩm:

- Thị phần lớn hơn.
- Tốc độ tăng trưởng nhanh hơn.
- Lợi tức nhiều hơn.
- Có thể tính giá cao hơn.
- Khách hàng tin tưởng hơn.
- Nhân viên phấn khởi hơn.

2. Chất lượng là gì?

a. Chất lượng có thể là:

- Mức độ hoàn thiện của sản phẩm.
- Giá mua xứng đáng với đồng tiền nhất.
- Đáp ứng các qui cách của sản phẩm
- Sắc sảo, nghệ thuật.
- Đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.

b. Khái niệm đúng yêu cầu sử dụng cũng có thể áp dụng cho ngành may.

- Không có khuyết tật.
- Vừa đúng kích cỡ (size) in trên nhãn.
- Thỏa mãn điều kiện sử dụng bình thường.

c. Các yếu tố ảnh hưởng đến cảm nhận về chất lượng của khách hàng.

- Giá.
- Công nghệ.
- Cảm nhận của khách hàng.
- Quan tâm thời gian sử dụng.
- Cam kết.
- Đạo đức.

3.3.2 Kiểm tra:

1. Kiểm tra nguyên phụ liệu:

- Vải
- Chỉ may
- Dây kéo
- Nút, khóa, khuy
- Vải lót

a. Kiểm tra vải:

- Hệ thống điểm:

	Điểm
- Khuyết tật trên vải	
Tối 3 inch (# 7.62 cm)	1
Từ 3 đến 6 inch	2
Từ 6 đến 9 inch	3
Trên 9 inch	4
- Lỗ và các vết hở (chiều lớn nhất)	
Nhỏ hơn 1 inch	2
Trên 1 inch	4

- Tổng số điểm trên 100 yard²
- Thông thường, một cuộn vải có nhiều hơn 40 điểm / 100 yard² được xem là vải loại 2
- Chất lượng vải được đánh giá dựa trên số điểm trên 100 yard² vải.

b. Chỉ may:

- Nên kiểm tra những thông số sau:

- + Màu sắc
- + Mật độ cuộn chỉ
- + Vòng xoắn
- + Chỉ số chỉ

thietke.com.vn 028 6676 2050

c. Dây kéo:

- Kiểm tra những thông số sau:
 - + Kích thước
 - + Đầu khóa trên và đầu khóa dưới
 - + Dây kéo có co dím không?
 - + Có thể giặt, sấy , ủi và phai màu không?
 - + Khả năng chịu lực của dây kéo
 - + Thanh kéo phải gắn chặt với thanh trượt
 - + Thanh trượt có thể di chuyển dễ dàng
 - + Kiểm tra xem khoá thanh trượt có chắc chắn không?
- Hầu hết những lỗi dây kéo là do:
 - + Cách ráp không đúng khi may
 - + Thiết kế không đúng hoặc cấu tạo sản phẩm có vấn đề
 - + Áp dụng không đúng sản phẩm
 - + Người sử dụng không đúng

d. Phụ liệu khác:

- Nút
- Khóa cài

- Vải lót

2. Kiểm tra bán thành phẩm:

- Lợi ích của một quá trình kiểm tra bán thành phẩm tốt
- Giảm nguy cơ làm cho khách hàng “ bị bất ngờ” vì chất lượng kém
- Giảm chi phí nhân công do khỏi phải sửa chữa

a. Trải vải:

- Rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến việc trải vải cần phải được kiểm tra như: Ngay góc, phải trải đều, đường cong, mối nối...
- Một số lỗi trải vải thường gặp:
 - + Không đủ lớp vải theo số lượng yêu cầu của khách hàng
 - + Vải khổ nhỏ so với định mức
 - + Các lớp vải không được xếp đúng hướng. Nghĩa là, các lớp vải không được trải ngược chiều hay cùng chiều theo đúng yêu cầu
 - + Các lớp không được trải đúng cách để có thể cắt

b. Cắt:

- Chất lượng cắt vải là yêu cầu tiên quyết của chất lượng thành phẩm.
- Chất lượng công đoạn cắt cũng tạo điều kiện thuận lợi cho các công đoạn tiếp theo.
- Nhiều yếu tố của công đoạn cắt vải có ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm như : Cắt thiếu hoặc thừa, cách đánh số, bóc tập, phối kiện ...
- Một số lỗi phát sinh trong quá trình cắt vải:
 - + Cạnh đường cắt vải bị xơ và có răng cưa.
 - + Vải dính một đầu
 - + Không khớp với rập

c. May:

- Kiểm tra bán thành phẩm trong quá trình may, với những tiêu chuẩn chất lượng cho trước để hạn chế số lượng sản phẩm kém và để cho công nhân kiểm tra trước, sửa chữa bó hàng nếu vượt quá định mức cho phép.
- Nếu kiểm tra ngay sau khi hoàn tất công việc may. Có thể kiểm tra nhiều công đoạn cùng một lúc.
- Có thể kiểm tra bán thành phẩm tại nhiều điểm kiểm tra trong quá trình sản xuất.
- Nên có bản lưu đồ quá trình sản xuất xác định rõ các bước sản xuất cho mỗi loại sản phẩm.
- Nên chọn lựa cẩn thận những điểm, vị trí kiểm tra.

- Các vị trí kiểm tra cần đồng nhất về khối lượng công việc cho mỗi nhân viên kiểm tra và hạn chế khoảng cách thời gian giữa hoàn tất công việc và việc kiểm tra.

d. Ủi và hoàn tất:

- Mục tiêu cơ bản của khâu hoàn tất phải là chất lượng và hình dáng bên ngoài.
- Khách hàng thường quyết định mua hay không là dựa vào bề ngoài của sản phẩm.
- Cần phải kiểm soát chặt chẽ và liên tục 3 yếu tố: Nhiệt độ, sức nén sản phẩm được ép và thời gian sản phẩm được ủi ép.

e. Kiểm tra thành phẩm:

- Kiểm tra thành phẩm là kiểm tra sản phẩm theo quan điểm của khách hàng : Các thông số kích thước, đúng vóc dáng và cho người mẫu mặc thử nếu cần.
- Tuy nhiên quá trình này sẽ không có ý nghĩa nếu như chưa thực hiện được những công tác kiểm tra trước đó.
- Đây chỉ là khâu kiểm tra cuối cùng, và người quản lý sản phẩm cần bảo đảm chất lượng đúng trước đó, vì bấy giờ đã quá trễ để sửa chữa hàng loạt sản phẩm đã may xong.
- Có thể kiểm tra thành phẩm trước hoặc sau khi đóng gói.
- Cần kiểm tra đường may và vệ sinh của sản phẩm trước khi thực hiện các thao tác hoàn tất.
- Sau khi ủi ép, treo sản phẩm và kiểm tra các bề mặt thật hoàn thiện.
- Kiểm tra tất cả các nhãn và bao bì chính xác với qui cách đóng gói.
- Kiểm tra các thông số trên bao bì, nhãn, số lượng thùng hàng.

3.3.3 Kiểm tra đến mức độ nào:

- Mục đích của kiểm tra là để quyết định nên chấp nhận hay từ chối nguyên phụ liệu hay sản phẩm. Bởi vậy cần phải xem xét :
 - + Nên kiểm tra đến mức độ nào.
 - + Kiểm tra toàn bộ lô hàng hay kiểm tra phần trăm.
 - + Kiểm tra một phần. Nếu thế thì phần đó lớn nhỏ chừng nào.
 - + Bao nhiêu mã hàng trong một chuyến giao hàng.
- Không kiểm tra
- Kiểm tra 100 %
- Kiểm tra đột xuất.
- Lấy mẫu ngẫu nhiên
- Lấy mẫu thống kê.

❖ **Kiểm tra so sánh:**

- Việc kiểm tra chất lượng nên đồng nhất cho dù ai thực hiện kiểm tra vì luôn có yếu tố chủ quan.
- Để có được sự đồng nhất này, cần sử dụng những công cụ thống kê, giám sát liên tục, nhân viên kiểm tra cần được đào tạo kỹ lưỡng.
- Sau khi nhân viên kiểm tra hoàn tất một lô hàng, người giám sát cũng sẽ kiểm tra lại lô hàng đó và dùng cùng một phương pháp để xem liệu có sự đồng nhất giữa hai bên. Việc so sánh này nên thực hiện ít nhất một lần trong tháng hay một quý.

3.3.4 Khái niệm kiểm định chất lượng:

- Hầu hết các qui trình kiểm tra đều theo các tiêu chuẩn sản xuất liên quan đến qui trình sản xuất đúng đắn.
- Một phần rất quan trọng cần thực hiện thêm là kiểm định chất lượng thành phẩm.
- Kiểm định này không xem xét sản phẩm theo quan điểm kỹ thuật sản xuất mà theo quan điểm của khách hàng.
- Mỗi tuần người ta sẽ chọn ngẫu nhiên một số thành phẩm và kiểm tra.
- Mỗi sản phẩm được đánh giá theo các tiêu chí sau:
 - + Sản phẩm có đáp ứng yêu cầu về hình dáng và chất lượng theo yêu cầu của khách hàng.
 - + Sản phẩm có những lỗi do sản xuất có thể ảnh hưởng đến hình dáng và chất lượng của sản phẩm và khách hàng không nhận ra.
 - + Sản phẩm có những lỗi mà khách hàng có thể nhận ra nhưng khách hàng có thể không trả lại món hàng.
 - + Sản phẩm có lỗi rất dễ nhận thấy và khách hàng có thể trả lại.
 - + Mức độ tuân thủ kế hoạch và các qui trình.
- Người ta đề nghị kiểm định chất lượng vì những lý do sau:
 - + Yêu cầu của các cơ quan chức năng
 - + Yêu cầu của khách hàng
 - + Yêu cầu của người quản lý
 - + Các vấn đề chất lượng
- Có thể thực hiện kiểm định chất lượng trong nhiều lĩnh vực và nhiều đối tượng khác nhau:
 - + Công tác quản lý chất lượng toàn diện
 - + Hệ thống chất lượng
 - + Các qui trình cụ thể
 - + Các quá trình sản xuất
 - + Sản phẩm chuẩn bị giao cho khách hàng

+ Sản phẩm trong quá trình sản xuất

❖ **Phân loại tính nghiêm trọng của khuyết tật:**

- Phân loại lỗi yêu cầu định nghĩa rõ ràng các yếu tố cho từng loại.
- Số loại trong mỗi loại phản ánh mức độ nghiêm trọng so sánh tương đối. Thang đo được dùng là:

- + Loại A: 100 lỗi
- + Loại B: 50 lỗi
- + Loại C: 10 lỗi
- + Loại D: 1 lỗi

❖ **Phân loại tính nghiêm trọng của khuyết tật trong kiểm định chất lượng sản phẩm.**

Loại khuyết tật	Chức năng	Mức độ an toàn	Bên ngoài	Khác
A Khuyết tật rất nghiêm trọng	Sẽ ảnh hưởng đến chức năng ở mức độ cao	Sẽ trực tiếp ảnh hưởng đến tính an toàn của sản phẩm	Khách hàng sẽ nhận ra ngay và phản nàn	Dẫn đến phản nàn
B Khuyết tật rất nghiêm trọng	Có thể ảnh hưởng đến chức năng ở mức độ cao	Sẽ không ảnh hưởng trực tiếp đến tính an toàn của sản phẩm	Khách hàng có lẽ sẽ nhận ra và phản nàn	Có thể dẫn đến phản nàn
C Khuyết tật rất nghiêm trọng	Có thể ảnh hưởng đến chức năng với mức độ thấp		Khách hàng có thể sẽ nhận ra nhưng không phản nàn	Có thể không dẫn đến phản nàn
D Khuyết tật không nghiêm trọng	Không ảnh hưởng đến chức năng		Khách hàng không nhận ra	Sẽ không có phản nàn

- Quá trình kiểm định này nên có sự tham gia của cán bộ quản lý cao cấp, trong tất cả các bộ phận.
- Nên ghi chép tất cả các kết quả. Quá trình này giúp nhắc nhở mọi người về yêu cầu chất lượng của khách hàng cũng như tạo ra một tầm nhìn chung về chất lượng trong toàn công ty.

1. Qui trình quản lý chất lượng:

- Cần có một qui trình quản lý chất lượng để mọi người tuân theo và đảm bảo đồng nhất trong suốt quá trình sản xuất.
- Mọi thao tác đều được qui định rõ và mọi người đều hiểu.
- Người kiểm tra và người giám sát đều được đào tạo về qui trình kiểm soát nhữnh sai sót trong hệ thống.
- Ghi nhận chính xác quá trình kiểm tra đã tiến hành, qua đó có thể dễ dàng xác định các vấn đề trục trặc, cũng như đánh giá được cải thiện hay giảm sút về chất lượng.

2 . Kết luận:

- Chất lượng là làm đúng ngay từ đầu.
- Chất lượng là phòng ngừa.
- Kiểm soát quá trình sản xuất.
- Làm hài lòng khách hàng .

thietkerap.com.vn 028 6676 2050

Chương IV:

KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

4.1 PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM:

4.1.1 Khái niệm:

- Chất lượng sản phẩm giữ vai trò quan trọng vì nó đánh giá được khả năng sản xuất của nhà máy và trình độ của người công nhân. Vì thế, mỗi bộ phận cố gắng giữ mức hư hỏng ít nhất. Mỗi người phải tự kiểm tra công việc của mình và sau đó có người kiểm tra lại. Cơ sở pháp lý của người kiểm tra chất lượng sản phẩm là:
 - + Cơ sở kinh tế: Thường phạt rõ ràng.
 - + Cơ sở kỹ thuật: Bảng tiêu chuẩn kỹ thuật.

4.1.2 Mục đích của công tác kiểm tra chất lượng:

- Chất lượng sản phẩm là thể hiện tổng hợp trình độ kỹ thuật, trình độ quản lý kinh tế của các xí nghiệp cũng như trình độ của các công ty lưu thông- kinh doanh.
- Một sản phẩm hành hóa có chất lượng tốt phải đạt những yêu cầu kỹ thuật, thích hợp với nhu cầu tiêu thụ của người tiêu dùng, mỹ thuật, giá cả hợp lý, đạt hiệu quả cao trong sử dụng.
- Do đó, công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm là một trong những khâu quan trọng của công tác quản lý kinh tế- kỹ thuật nói chung, công tác quản lý chất lượng nói riêng. Công tác kiểm tra chất lượng được thực hiện hầu hết các giai đoạn, từ điều tra nghiên cứu nhu cầu, thiết kế mẫu thử... đến sử dụng tiêu thụ sản phẩm. Trong quá trình sử dụng, nhờ có kế hoạch theo dõi phát hiện hững tồn tại về chất lượng, thông báo cho cơ sở sản xuất để tìm mọi biện pháp khắc phục, không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm.
- Công tác kiểm tra chất lượng sản phẩm nhằm:
 - + Kiểm tra đánh giá mức độ phù hợp về các thông số kỹ thuật, tiêu chuẩn kỹ thuật, các điều khoản của hợp đồng mua bán, giao nhận.
 - + Phân tích sự phù hợp của việc phân cấp hạng sản phẩm theo tiêu chuẩn và giá cả.
 - + Phát hiện kịp thời những sản phẩm kém chất lượng, phân tích nguyên nhân để có kế hoạch khắc phục hoặc xác định rõ trách nhiệm trong khâu vận chuyển kinh doanh...

- Trong khâu lưu thông kinh doanh, công tác kiểm tra chất lượng bao gồm cả việc kiểm tra bao bì, đóng gói. Thông qua công tác kiểm tra mà áp dụng một số biện pháp kinh tế - hành chính nhằm ngăn chặn những sản phẩm kém chất lượng lọt vào thị trường, hoặc áp dụng một số phương pháp hữu hiệu để không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm.

4.1.3 Nhiệm vụ của phòng KCS:

- Kiểm tra chất lượng sản phẩm:
 - + Phòng kỹ thuật phải đưa bảng tiêu chuẩn kỹ thuật và áo mẫu cho KCS kiểm tra trước khi lên hàng.
 - + Người KCS phải có tay nghề cao và giàu kinh nghiệm.
 - + Khi KCS kiểm tra áo mẫu và bảng tiêu chuẩn kỹ thuật do phòng kỹ thuật đưa xuống thấy không khớp với nhau thì phải có trách nhiệm chấn chỉnh ngay lúc đầu và trả lại cho phòng kỹ thuật để chỉnh sửa lại. Khi phòng kỹ thuật đã chỉnh lại đạt yêu cầu thì cho lên hàng. Lúc này KCS chuyển phải kiểm tra từng sản phẩm, kiểm tra từng chi tiết xem có khớp hay không, có đối xứng không, kiểm tra bằng giác sơ đồ do phòng kỹ thuật đưa xuống xem có đối xứng, trùng sọc không, đầu sọc, tránh tình trạng cùng chiều của các chi tiết.
- Căn cứ theo thông số kỹ thuật ở bảng tiêu chuẩn kỹ thuật. Khi thấy sản phẩm sai hỏng không đúng kỹ thuật thì phải nhanh chóng cho ngưng sản xuất và báo ngay cho tổ trưởng để cho tổ trưởng đề nghị ra phương án sửa chữa và khắc phục hậu quả.
 - + Trường hợp tổ trưởng không giải quyết thì KCS chuyển may có quyền báo ngay lên cấp trên để giải quyết.
 - + Những trường hợp sai phạm như vậy KCS phải lập biên bản và ghi rõ trách nhiệm thuộc về ai...Kết hợp chặt chẽ với phòng kỹ thuật phân xướng để xác định về nguyên nhân sai hỏng là do ai để có biện pháp khắc phục kịp thời.
- Mỗi tổ trưởng phải có một người kiểm tra(trừ các khâu có KCS) nên mỗi tổ phải có một cuốn sổ để theo dõi nhịp độ sản xuất và ghi rõ số lượng để tiện việc kiểm tra.
 - + Ở mỗi chuyền may đều phải có KCS chuyển để trợ giúp cho KCS kiểm tra thành phẩm chặt chẽ hơn .Trường hợp trong chuyền không có KCS chuyển thì nhiệm vụ của KCS thành phẩm càng nặng nề hơn là phải trực tiếp xuống chuyền kiểm tra.
 - + Nhân viên KCS mỗi người phải có bảng tiêu chuẩn kỹ thuật để dựa vào đó kiểm tra sản phẩm.

- + Tổng hợp chất lượng mỗi ngày để đánh giá chất lượng sản phẩm và báo cáo lên ban giám đốc.
- + KCS thống kê: Ghi sổ từ các khâu có KCS để xem xét chất lượng sản phẩm theo sổ tránh sai và lầm lẫn trong quá trình kiểm tra.
- + Trường hợp may sai có thể sửa chữa được thì KCS làm một biên bản báo cáo. Nếu trong tháng đó còn tái phạm thì bắt buộc KCS phải lập biên bản và trừ điểm thi đua trong tháng đó.
- + Trường hợp may sai không thể sửa chữa được thì phải trừ lương

4.1.4 Các nguyên tắc kiểm tra trong quá trình chuẩn bị sản xuất:

1. Các nguyên tắc kiểm tra nguyên phụ liệu:

- Tất cả các nguyên phụ liệu nhập kho hay xuất kho đều phải đều phải có phiếu giao nhận rõ ràng. Trong đó có ghi đầy đủ số lượng, ghi sổ ký nhận đầy đủ.
- Tất cả các nguyên phụ liệu phải được tiến hành kiểm tra đo điểm, phân loại đối tượng, chất lượng màu sắc, khổ vải ... trước khi nhập kho chính thức.
- Đối với những loại mặt hàng vải cao cấp, khi vận chuyển phải hết sức nhẹ nhàng tránh sử dụng các loại dây cứng mà phải dùng dây mềm để bó buộc. Khi sắp xếp vải ở trong kho tránh để cao 2m và không được dẫm đạp lên vải.
- Đối với mặt hàng đã thông qua đo đếm kiểm tra cần phải làm phiếu báo lên phòng kỹ thuật từ 3→4 ngày để nơi đây có kế hoạch cân đối sản xuất. Đồng thời chuẩn bị vải cho phân xưởng cắt ít nhất cũng 2 ngày.
- Đối với những loại vải có độ co dãn lớn cần phải sổ vải ít nhất trước 1 ngày trước khi cấp phát hoạch toán do phòng kỹ thuật đưa xuống
- Đối với vải dẫu tấm, đầu khúc phát sinh ở phân xưởng cắt, người thủ kho phải có kế hoạch rõ ràng về thống kê lại số lượng, chất lượng màu sắc ... báo lên phòng kỹ thuật để nơi đây tiện cân đối cho việc tái sản xuất.
- Đối với những cây vải kiểm tra đạt yêu cầu cần ghi rõ về số lượng, chất lượng, màu sắc lên một phiếu nhỏ dán ở trên đầu cây vải. Đối với những nguyên phụ liệu sai bảng như : lem màu, lỗi sợi cần phải lập biên bản thống kê gửi lên phòng kỹ thuật chờ xử lý hoặc làm việc lại với khách hàng.
- Tất cả các loại bao bì có được sau khi phá kiện cần được sắp xếp gọn gàng và phải báo cho phòng kế hoạch để có phương

pháp giải quyết. Tất cả các nguyên phụ liệu sắp xếp trong kho phải gọn gàng tránh mối mọt, chuột, bọ... và đảm bảo các yêu cầu phòng chất chữa cháy.

- Khi cấp phát nguyên phụ liệu cần được ghi phiếu , giao rõ ràng, chính xác, tránh tẩy xóa và phải lưu giữ để tiện kiểm tra. Tất cả các nhân viên coi kho phải chịu sự quản lý của các phòng ban có liên quan.

a. Kiểm tra nguyên liệu:

Phá kiện có 2 phương pháp:

- Đối với kiện hàng hình trụ bằng vải, nilon, cước ... thì phải dựng hàng đứng lên, mở mỗi dây khâu miệng bao sau đó kiểm tra sơ bộ số lượng màu sắc, ký hiệu ... xem có khớp với ký hiệu bên ngoài kiện hay không rồi mới lấy vải ra, tuyệt đối không được dùng dao, kéo rạch bao ra làm rách hoặc hư nguyên liệu.
- Đối với thùng gỗ có đai thì dùng kiếm cắt đai sắt rồi mở thùng đúng qui định tránh cạy bừa bãi làm hư thùng và nguyên liệu.
- Trong cả hai trường hợp nếu phát hiện sai sót không đúng chủng loại hay số lượng ghi trên phía phải kịp thời báo cáo để xử lý.

b. Kiểm tra số lượng:

- Trong trường hợp xí nghiệp có số đo ta chỉ cần mắc vải lên giá và cuộn vải từ trục này sang trục cuộn vải từ trục này qua trục kia. Cách này chính xác nhưng tốn kém.
 - + Vải cuộn tròn (có lỗi hoặc không có lỗi) .Vận dụng kinh nghiệm kết hợp đo bán kính cây vải để tính được chiều dài cây vải một cách tương đối.
 - + Cân một mét vải, sau đó cân toàn bộ cây vải để tính ra chiều dài cây vải. Phương pháp này áp dụng khi vải có độ dày bằng nhau và cân có độ chính xác.
 - + Xếp tập đo chiều dài lá vải rồi đếm số lớp của toàn bộ cây vải.
 - + Kiểm tra khổ vải: Trước khi đo cần quan sát hai đầu biên vải để xem xét sự so le.
- Trường hợp so le nhiều từ 2 cm trở lên ta cần loại ra xem như cây vải này có lỗi, sau đó kiểm tra báo khổ nhỏ nhất đồng thời có biên bản gửi lên phòng kỹ thuật.
- Đối với vải có độ so le không đáng kể ta tiến hành sử dụng thước cây có chiều dài lớn hơn khổ vải đã có, đặt thước vuông góc với chiều dài cây vải tối thiểu đo 3 lần: Lần đầu

ngang đầu cây vải, lần hai thụt vào 2 cm, lần ba thụt vào 5 cm rồi lấy trung bình cộng số đo 3 lần này để lấy khổ vải.

- Với các trường hợp biên vải đặt biệt: biên sù, biên trơn, biên lỗ kim... cần báo cụ thể độ rộng của biên vải lên phòng kỹ thuật để nơi đây có kế hoạch trừ hao khi tiến hành giác sơ đồ.

c. Kiểm tra chất lượng vải:

Phân loại vải:

- Loại 1 : 2 – 3 m / lỗi
- Loại 2 : 2m / lỗi
- Loại 3 : 1m / lỗi

d. Kiểm tra phụ liệu:

- Đối với tất cả phụ liệu thì việc kiểm tra tương tự như nguyên liệu, nhưng đối với các loại gòn thông thường có độ co giãn lớn thì kiểm tra về số lượng cần tính toán thêm % độ co giãn này để kiểm tra phụ liệu này đầy đủ hay chưa.
- Đối với những loại phụ liệu kiểm tra đo đếm hằng ngày bằng mắt thường như : dây kéo, thun, chỉ... thì tiến hành kiểm tra đo đếm rồi ghi sổ lại một cách cụ thể để tiện sử dụng.
- Đối với những phụ liệu không thể kiểm tra bằng mắt thường được như: nút, khoen, kim gút ... thường tiến hành phương pháp cân để kiểm tra về số lượng và phương pháp lấy mẫu để kiểm tra về chất lượng.

2. Nội dung kiểm tra:

- Chủng loại, màu sắc nguyên phụ liệu.
- Kiểm tra các nội dung đã có trong tiêu chuẩn kỹ thuật như: Định mức, sử dụng nguyên phụ liệu, thông số kích thước, qui cách lắp ráp, qui trình may, qui cách đóng gói.
- Kiểm tra về vệ sinh công nghiệp như : ố vàng, lam màu ...

4.2 Phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm:

4.2.1 Kiểm tra về nguyên phụ liệu:

- Tất cả các loại nguyên phụ liệu như vải, dụng, mex, chỉ... đều phải được kiểm tra trước khi đưa vào sản xuất.
- Kiểm tra thời gian xổ vải theo qui định để đảm bảo độ co rút tự nhiên của vải, kiểm tra khổ vải, số lượng vải... để đối chiếu với sổ sách xem có khớp với phiếu hạch toán bàn cắt với thực tế hay không?
- Kiểm tra về chất lượng vải, tính chất cơ lý, mật độ sợi vải, màu sắc... có đồng màu hay không?

- Kiểm tra các loại chỉ về chi số, độ bền, màu sắc... và các loại phụ liệu khác phải đảm bảo đồng nhất và phù hợp với hợp đồng đã giao.
- Kiểm tra qui cách các loại bìa lưng, khoanh cổ, bướm cổ, túi nilon...có đảm bảo đúng qui cách hay chưa?

4.2.2 Kiểm tra phân xưởng cắt:

- Kiểm tra kích thước sơ đồ, các chi tiết trong sơ đồ, qui định về canh sợi, hướng sợi có đúng tiêu chuẩn kỹ thuật hay không?
- Kiểm tra các mẫu bán thành phẩm.
- Kiểm tra lúc trải vải, so lại sơ đồ và bàn vải xem có đúng không, mép vải có đúng thành và vuông góc không. Đặc biệt đối với vải caro cần canh sọc ngay trên bàn vải, vải một chiều ... có được làm đúng với qui định của mã hàng hay không?
- Kiểm tra các kí hiệu, số bàn vải, số lớp vai, cỡ vóc, số chi tiết trên mặt bàn vải có đúng hay không?
- Kiểm tra cắt hoàn chỉnh, cắt phá , cắt vòng...
- Kiểm tra toàn bộ các chi tiết bó buộc, đóng gói bán thành phẩm, nếu chính xác đầy đủ và đồng bộ mới chính xác đầy đủ và đồng bộ mới xác định đạt yêu cầu và cho nhập kho bán thành phẩm.
- Trường hợp có đánh số phải đánh số đúng vị trí và yêu cầu của phòng kỹ thuật.
- Nếu có ép dán phải kiểm tra nhiệt độ, áp suất, thời gian ép dán.

4.2.3 Kiểm tra về in, thêu:

- Kiểm tra về màu sắc của mẫu in, mẫu thêu.
- Kiểm tra về vị trí in, thêu
- Kiểm tra về chỉ thêu xem có bị bỏ mũi, lem màu hay không?

4.2.4 Kiểm tra công đoạn may:

- Đây là công đoạn chủ yếu vì có nhiều công nhân làm và có nhiều thiết bị khác nhau. Như vậy, kiểm tra chất lượng sản phẩm ở phân xưởng may đòi hỏi phải kiểm tra chặt chẽ và theo một qui trình nhất định.
- Phải đảm bảo đúng thông số kích thước, chỉ được sai lệch trong dung sai cho phép.
- Kiểm tra về qui cách lắp ráp xem có đúng yêu cầu kỹ thuật hay không: đường may mí, may diều, mật độ mũi chỉ phải đều và đẹp, các đường may phải thẳng, không vắn, không tuột...
- Kiểm tra lại thông số kích thước: Cách đo được căn cứ vào tiêu chuẩn hướng dẫn, các vị trí đo của từng chi tiết một. Khi tiến

hành đo tất cả các chi tiết của sản phẩm đều phải được để trên bàn phẳng, êm rồi mới đo.

- Phẩm chất: Các sản phẩm phải được giặt sạch chỉ, không tuột chỉ, dính dầu, nhàu nát, các chi tiết của sản phẩm phải đồng màu theo yêu cầu của khách hàng.
- Đối với sản phẩm đã kiểm tra đạt yêu cầu mới đóng dấu chất lượng và cho phép nhập kho thành phẩm.

4.2.5 Kiểm tra công đoạn hoàn thành:

- Đây là khâu sau cùng của quá trình sản xuất. Do đó, phải kiểm tra toàn diện tổng hợp trước khi giao hàng.

1. Kiểm tra ủi hoàn chỉnh sản phẩm:

- Công đoạn này nhằm tăng thêm vẻ đẹp của sản phẩm. Khi kiểm tra phải chú ý ủi toàn bộ diện tích của sản phẩm, ủi phải phẳng mặt vải, không để bóng hoặc ố vàng. Nhiệt độ khống chế ủi phải phù hợp với nguyên liệu của mã hàng và gấp xếp phải đúng yêu cầu qui định.

2. Kiểm tra bao bì, đóng gói:

- Thùng gỗ, thùng giấy phải đảm bảo khô, không mốc, không mục.
- Nẹp đai ngoài phải xiết chặt, rõ ràng, không được mờ, nhòe và phải đảm bảo các yêu cầu của khách hàng

4.2.6 Kiểm tra thủ tục giấy tờ:

- Bảng kê khai chi tiết sản phẩm.
- Giấy chứng nhận về chất lượng sản phẩm.
- Biên bản kiểm tra lô hàng.
- Tất cả giấy tờ trên phải khớp với nhau trong một lô hàng cũng như: ngoài bao bì, lô hàng phải cùng hợp đồng và địa chỉ giao hàng.

4.3 Phương pháp đánh giá chất lượng sản phẩm:

4.3.1 Quan niệm về đánh giá chất lượng sản phẩm:

- Trong sản xuất- tiêu dùng có thể thấy rằng mỗi một sản phẩm cùng chủng loại nhưng cấp hạng chất lượng không hoàn toàn giống nhau. Do đó việc đánh giá chất lượng sản phẩm là một yêu cầu cần thiết, một khâu quan trọng trong quá trình quản lý chất lượng sản phẩm.
- Đánh giá chất lượng là xác định mức độ phù hợp về chất lượng của sản phẩm với những yêu cầu chất lượng qui định, hay theo nhu cầu thị trường.

- Vậy khi nói đến đánh giá chất lượng là nói đến sự so sánh đối chiếu. Môn học này (Qualimetry) ra đời vào thế kỷ 20, đã và đang là công cụ cần thiết trong quản lý chất lượng sản phẩm.
- Để đánh giá chính xác chất lượng phải xuất phát từ những tiên đề và phương pháp luận sau:
 - + Chất lượng là tương đối, nó chỉ được xác trong những tương quan so sánh. Không thể đánh giá chất lượng của một sản phẩm mà không so sánh với những sản phẩm tương tự cùng loại hoặc những qui chuẩn nhất định.
 - + Đánh giá chất lượng sản phẩm phải bắt đầu từ việc đánh giá những chỉ tiêu chất lượng riêng. Những chỉ tiêu chất lượng riêng càng được đánh giá chính xác bao nhiêu, thì việc đánh giá chất lượng sản phẩm càng chính xác bấy nhiêu

4.3.2 Mục đích của công tác đánh giá chất lượng:

- Mục đích của việc đánh giá chất lượng sản phẩm là nhằm khẳng định được trình độ chất lượng phục vụ các vấn đề như:
 - + Thông qua xét duyệt hay qui định mức chất lượng cho một sản phẩm phù hợp với điều kiện sản xuất- tiêu dùng, trình độ kinh tế- kỹ thuật xác định.
 - + Chứng nhận sản phẩm theo cấp chất lượng, cấp dấu chất lượng.
 - + Chọn phương án chất lượng tối ưu cho sản phẩm
 - + Phân tích diễn biến chất lượng
 - + Kích thích, nâng cao chất lượng...
- Việc đánh giá phải đảm bảo các yêu cầu: Chính xác, nhanh gọn, chi phí đánh giá hợp lý.

4.4 Phương pháp đánh giá tổng hợp:

4.4.1 Quan điểm đánh giá chất lượng ở một số nước:

- *Nhật Bản*: Chất lượng là vấn đề cạnh tranh lớn nhất ở cuối thế kỷ thứ 20 và đầu thế kỷ thứ 21. Người nhật cho rằng cạnh tranh chất lượng đã và sẽ thay thế cho cạnh tranh giá cả. Khi khoa học kỹ thuật đã trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp, thì việc giảm giá chỉ là giải pháp tình thế, rất tạm thời. Phải nâng cao chất lượng, phục vụ kỹ thuật, bảo hành... mới là yếu tố cơ bản và lâu dài, mang tính chất chiến lược trong sản xuất kinh doanh.
- + Để sản phẩm có chất lượng cao, có năng lực cạnh tranh lớn trên thị trường, người nhật triệt để tuân thủ “ yêu cầu đúng nơi, đúng lúc và đảm bảo nhất quán về chất lượng”. Họ ứng dụng các phương pháp kiểm tra chất lượng bằng phương

- pháp thống kê(SQC) , phương pháp kiểm tra chất lượng đồng bộ (TQC) trong mọi hoạt động của xí nghiệp cũng như trong quan hệ với người cung ứng vật tư.
- + Họ cũng chỉ so sánh hoạt động với các xí nghiệp cùng loại, cùng quốc gia mà với các hoạt động tốt nhất trên thế giới. Từ đó rút ra những điều cần phát huy và khắc phục.
 - + Trong sự so sánh đánh giá chất lượng, họ xem trọng ý kiến khách hàng, sự hài lòng của khách hàng được xếp lên hàng đầu, trước những kết quả kiểm tra.
 - + Tóm lại theo người Nhật, chất lượng sản phẩm là vấn đề tồn tại và phát triển của mỗi doanh nghiệp, của thời đại cạnh tranh, chất lượng là phạm trù rộng lớn gắn liền với nhiều khâu, nhiều công đoạn cả trước và sau khi sản phẩm ra đời
- *Anh*: Anh là nước bước vào công nghiệp hóa sớm nhất trên thế giới. Hiện nay Anh là một trong những nước công nghiệp phát triển hàng đầu thế giới và giữ vai trò quan trọng trong khối thị trường chung Châu Âu.
 - + Kinh nghiệm phát triển của thế giới cho thấy, quá trình phát triển kinh tế hiện đại, gắn liền với sự công nghiệp hóa và hiện đại hóa. Công nghiệp hóa hiện đại hoá được xem là cơ sở, nền tảng của sự tạo thành và không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa.
 - + Người Anh quan niệm rằng: chỉ có chất lượng cao thì sản phẩm hàng hoá mới có khả năng cạnh tranh trên thị trường quốc tế và mở rộng cho nước Anh đến sự phồn vinh.
 - + Năm 1982 – Bộ thương mại Anh đã ban hành tài liệu “ Tiêu chuẩn chất lượng và sự cạnh tranh ”. Chính phủ Anh đặt mục tiêu buộc các tiêu chuẩn quốc gia Anh phải phản ánh được nhu cầu của thị trường thế giới và dựa trên hệ thống đảm bảo chất lượng. Chính vì vậy mà ở Anh họ xem trọng việc đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa. Việc đánh giá chất lượng phải có các chuyên gia được tạo thành hoàn chỉnh, có kiến thức về sản xuất và phương pháp kiểm tra chất lượng sản phẩm.
 - *Hunggari* : Ở Hunggari trách nhiệm các cơ sở sản xuất về chất lượng sản phẩm được qui định trong Bộ luật dân sự. Ngành thương nghiệp thực hiện nhiệm vụ kinh doanh dưới sự qui định và giám sát của pháp luật.
 - *Philippin*: Philippin rất coi trọng công tác quản lý chất lượng sản phẩm. Dưới sự chỉ đạo của tổng thống. Bộ công thương

quản lý chất lượng sản phẩm hàng công nghiệp tiêu dùng, đồng thời quản lý cả công dụng đo lường và công tác tiêu chuẩn hóa.

- + Mục tiêu chung của Philippin là nâng cao chất lượng sản phẩm để đáp ứng yêu cầu của thị trường trong và ngoài nước, đẩy mạnh việc cải tiến, nâng cao chất lượng sản phẩm, đồng thời phổ biến rộng rãi kiến thức tiêu chuẩn hóa toàn dân.
- **Ấn độ:** Tại Ấn Độ giám đốc doanh nghiệp giữ vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng. Giám đốc phải có nhận thức, họ là người chịu trách nhiệm về tiêu chuẩn chất lượng, họ phải có thái độ dứt khoát và không khoan nhượng với những sản phẩm không đạt qui cách. Họ xem sản phẩm không khuyết tật là mục đích của vấn đề chất lượng. Để sản phẩm không khuyết tật phải thực hiện nghiêm ngặt hai bước:
 - Bước 1: Mọi người nắm được qui cách chất lượng sản phẩm
 - Bước 2: Tìm nguyên nhân gây khuyết tật để khắc phục, ngăn ngừa.
- + Người ta tổ chức “ Ngày chất lượng” để kêu gọi mọi người tham gia đảm bảo chất lượng. Tuy nhiên ngày sản phẩm không khuyết tật chưa được tổ chức thường xuyên như ở Nhật Bản.
- **Mỹ:** Ở Mỹ đã xuất hiện nhà triết lý mới về chất lượng, không thể dừng lại ở điểm: “ Ta so với họ” mà cần mở rộng cho tương lai của nền sản xuất à dịch vụ thế giới: “ Hoàn hảo là chuẩn mực”. Tập đoàn Motorola đã đưa ra kế hoạch là phải đạt chất lượng 6 sigma (đạt 1 sigma có nghĩa là 68% sản phẩm được chấp nhận, 3 sigma sẽ là 99%, còn 6 sigma tương đương với 99,999997% hoàn hảo.
- Tóm lại, tại Mỹ và Tây Âu hiện nay đang diễn ra những thay đổi về quan niệm quản trị nâng cao chất lượng.
- Tình hình đánh giá chất lượng sản phẩm ở nước ta. Hiện nay trên thị trường nước ta, việc kiểm tra đánh giá sản phẩm, hàng tiêu dùng có hiện tượng như: Trong lĩnh vực thiết kế- sản xuất thường quan tâm đến các chỉ tiêu công nghệ nguyên liệu... ít quan tâm đến thị hiếu của người tiêu dùng, khuynh hướng tiêu thụ , chi phí, lợi nhuận; trong lĩnh vực lưu thông kinh doanh lại dựa chủ yếu về chất lượng đủ hay thiếu, khuyết tật nhiều hay ít. Có thể nói, số lớn các doanh nghiệp kinh doanh , dịch vụ đều quên lãng trách nhiệm của mình trước người tiêu dùng.

- Do đó trong việc kiểm tra- đánh giá chất lượng sản phẩm hàng hóa còn một số tồn tại:
 - + Chưa nhận thức đúng đắn mục tiêu “ Vì người tiêu dùng” vì triết lý của họ là: “ Chất lượng là sự phù hợp với yêu cầu”.
 - + Quan tâm đến công nghệ, chú ý phát hiện sai sót, ít quan tâm đến tiêu thụ, chi phí và các phương pháp phòng ngừa.
 - + Chú ý giám sát kỹ thuật, nhưng chưa quan tâm đúng mức đến đào tạo , huấn luyện, không chú ý đến khâu dịch vụ sau bán, chi phí trong sử dụng.
- Năm 1990, nhà nước đã ban hành bộ tiêu chuẩn TCVN 5200-90 nhưng nhiều nhà doanh nghiệp chưa áp dụng. Đây là một trong những cản trở, giảm khả năng thu hút vốn đầu tư nước ngoài và hoà nhập với thị trường thế giới.

thietkerap.com.vn 028 6676 2050

Chương V:

QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUA CÁC CÔNG ĐOẠN MAY

5.1 KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG KHÂU CHUẨN BỊ SẢN XUẤT:

Ở phòng chuẩn bị sản xuất hầu như không có nhân viên KCS, mỗi nhân viên trong phòng kỹ thuật phải tự kiểm tra công việc của mình và kiểm tra công việc ngược lại của người làm phía trước, nhằm phát hiện kịp thời những sai sót và kịp thời sửa chữa để không gây thiệt hại cho công ty.

5.1.1 Kiểm tra nguyên phụ liệu:

- Công việc sẽ do bộ phận kho đảm nhiệm có sự đảm trách của một KCS chung cho 3 bộ phận: Kho nguyên phụ liệu, phân xưởng cắt và bộ phận giác sơ đồ.
- Các chủng loại nguyên phụ liệu ở trong kho phải được sắp xếp đúng qui cách theo từng chủng loại riêng biệt và có treo bảng hiệu để dễ nhìn thấy, dễ lấy, đảm bảo xếp hàng chính xác.
- Các loại vải phải kiểm tra đầy đủ về: Màu sắc, khổ vải, kiểm tra thời gian sử dụng vải theo đúng qui định để đảm bảo độ bền của nguyên liệu. Xác định kích thước khổ vải trên thực tế của từng cây vải, chiều dài cây vải và đối chiếu sổ sách xem có khớp với sổ sách và bàn cắt hay không.
- Xác định chất lượng vải: Tính chất cơ lý, độ bền của vải, mật độ về màu sắc trên bề mặt vải có đồng nhất hay không?
- Ngoài ra nhân viên KCS phải kiểm tra việc phân loại khổ vải của nhân viên kho để tổng hợp báo cáo cho phòng kế hoạch, phòng kỹ thuật biết để có kế hoạch giác sơ đồ cho chính xác. Đồng thời phải nắm được tính chất của nguyên liệu, nếu vải không đạt yêu cầu về chất lượng thì phải báo cáo với Giám đốc để khiếu nại với khách hàng và có biện pháp xử lý kịp thời tránh ảnh hưởng đến tiến độ sản xuất.

5.1.2 Kiểm tra chuẩn bị về thiết kế:

- Nghiên cứu mẫu: Xem qua mẫu chuẩn bị và tiêu chuẩn kỹ thuật để có nhận biết về phương cách lắp ráp, kết cấu sản phẩm, thông số kích thước, các đặc điểm và tính chất của nguyên phụ liệu.
- Thiết kế mẫu: Xem kỹ sản phẩm mẫu, đối chiếu tiêu chuẩn kỹ thuật để kiểm tra kỹ mẫu thiết kế về tính chất nguyên phụ

liệu, sự ăn khớp giữa đường lắp ráp, vị trí các dấu bấm, dấu đục, cách gia đường may.

- Ở các bộ phận chế thử mẫu, nhả mẫu, cắt mẫu cứng: cũng căn cứ vào tiêu chuẩn kỹ thuật để kiểm tra qui trình thực hiện, thông thường các nhân viên phòng kỹ thuật từ kiểm tra công việc của mình và người sau kiểm tra ngược lại công việc người làm trước để tìm ra những sai sót nếu có. Trong thực tế vai trò của KCS ở giai đoạn này thường không đáng kể.
- Giác sơ đồ: Trong quá trình giác sơ đồ phải kiểm tra đầy đủ các yêu cầu sau: Mã hàng, cỡ vóc phải giác phù hợp bảng tác nghiệp giác sơ đồ và các qui định giác sơ đồ. Trong qui trình giác phải kiểm tra các chi tiết đầy đủ và đúng các yêu cầu kỹ thuật, không có những chỗ trống bất hợp lý...
- Sơ đồ sau khi giác xong thì nhân viên giác sơ đồ phải kiểm tra lại kỹ lưỡng rồi mời nhân viên KCS đến kiểm tra lần cuối. Nhân viên này đã am hiểu về mã hàng sẽ kiểm tra (Yêu cầu kỹ thuật, tác nghiệp giác sơ đồ, qui định giác sơ đồ ...) thì mới có thể kiểm tra sơ đồ một cách chính xác và đầy đủ. Sau khi kiểm tra sơ đồ đã đạt yêu cầu, nhân viên KCS phải ký tên ở bề mặt sơ đồ thì sơ đồ mới được đưa vào sản xuất. Kế tiếp nhân viên KCS phải lưu sổ về những thông tin của sơ đồ vừa giác để tiện việc đối chiếu sổ sách sau này. Như vậy, trong trường hợp này nhân viên KCS phải chịu trách nhiệm cùng với nhân viên giác sơ đồ về sơ đồ đã giác nhằm góp phần đảm bảo chất lượng của sơ đồ trước khi tiến hành cắt.

5.1.3 Chuẩn bị về công nghệ:

- Là bước kiểm tra quan trọng nhất trước khi tiến hành sản xuất. Qui trình công nghệ tốt và hoàn thiện giúp sản xuất có năng xuất cao, chất lượng tốt và tránh được các lãng phí và sai phạm đáng tiếc.
- Kiểm tra so sánh đối chiếu giữa sản phẩm mẫu, thông số kích thước và hình vẽ có khớp với nhau hay không? Hình vẽ phải hết sức chính xác, không được nhầm lẫn sai sót và không được tẩy xóa, đặt biệt là kiểm tra xem mẫu vẽ có được vẽ cân đối hay không, các chi tiết khuất có được triển khai đầy đủ hay chưa, tất cả các loại văn bản còn lại phục vụ cho quá trình sản xuất như: Bảng định mức nguyên phụ liệu, bảng thông số kích thước, bảng qui định cho phân xưởng cắt, giác sơ đồ phải làm cẩn thận, kỹ lưỡng. Đặt biệt đối với văn bản cần có những đối chiếu thực tế thì công việc đối chiếu phải được tiến hành hoàn hảo rồi mới được lưu hành trong công ty.

- Ví dụ: Trước khi qui định về thông số ép nhiệt cần có giai đoạn xuống ép thử nhiều lần, cần sử dụng mẫu hàng trước khi thông số chính xác đưa vào văn bản.
- Trước khi ghi cột định mức thời gian cho từng bước công việc trong quá trình may cần có quá trình bấm giờ thực tế được làm nhiều lần trước khi quyết định chính thức vào văn bản.

5.2 Kiểm tra chất lượng sản phẩm ở các công đoạn triển khai sản xuất:

5.2.1 Giai đoạn cắt.

- Cắt là khâu đầu tiên của khâu triển khai sản xuất. Nó quyết định chất lượng và năng xuất trong quá trình may. Đây là công đoạn rất quan trọng trong quá trình cắt vì mọi bán thành phẩm được đưa vào sản xuất có đảm bảo được chất lượng hay không đều phụ thuộc rất nhiều vào công đoạn này. Cắt góp phần làm khâu may có năng xuất và chất lượng cao.
- Nhân viên KCS trong giai đoạn này cần làm những công việc chính như sau:
 - + Kiểm tra việc nhận nguyên phụ liệu của phân xưởng cắt từ kho nguyên phụ liệu, nếu có gì thiếu sót (thừa hoặc thiếu) phải lập biên bản gửi lên cấp trên (biên bản thừa hoặc thiếu so với thực tế).
 - + Kiểm tra việc giác sơ đồ hoàn chỉnh ở khâu chuẩn bị sản xuất và đồng ý đưa sơ đồ vào sản xuất.
 - + Kiểm tra toàn bộ các công việc trong qui trình công nghệ cắt để đảm bảo bán thành phẩm cắt ra đúng yêu cầu kỹ thuật và tiêu chuẩn cho phép.
- Ở đây chỉ trình bày cụ thể những công việc cần làm ở phân xưởng cắt như sau:

1. Kiểm tra trải vải:

- Dựa theo bảng tác nghiệp cắt và bảng màu do phòng kế hoạch và phòng kỹ thuật lập nên để kiểm tra chất lượng, số lượng, màu sắc, chủng loại nguyên phụ liệu đã được nhập vào kho.
- Kiểm tra kỹ sơ đồ nhận về xem có khớp với kế hoạch không để ghi sổ để báo cáo và lưu trữ.
- Theo dõi việc kiểm tra việc trải vải có đúng chiều dài, % tiêu hao đầu bàn, số lớp và các qui định khác để trải vải vải hay không?

2. Kiểm tra sang sơ đồ:

- Dựa theo qui định cho phân xưởng cắt để kiểm tra kỹ về cách sang sơ đồ đã thực hiện đối với mã hàng (Phương pháp sang sơ đồ các chi tiết trách lẹm hụt, các vị trí đánh dấu...)

3. Kiểm tra cắt:

- Sau khi đã trải vải và sang sơ đồ nhân viên ký tên vào sổ cho phép bàn vải được cắt thì quản đốc phân xưởng mới cho phép công nhân tiến hành cắt sản phẩm.
- Khi cho nhân viên cắt cần nhắc nhở công nhân cắt bên mép lệch trước, mép đúng sau, khi cắt phải đúng dao, đúng đường giác sơ đồ, các đường cắt không bị răng cưa và bị sơ mép.
- Nếu có đầy đủ thời gian có thể kiểm tra thêm về các cặp chi tiết trên bàn vải hoặc gấp đôi các chi tiết đối xứng trên trục có đều hay không. Kiểm tra lá vải trên và dưới có đều nhau hay không, các dấu dùi, dấu bấm có đúng vị trí hay không.

4. Kiểm tra về ép nhiệt:

- Kiểm tra về thông số ép nhiệt
- Kiểm tra vị trí ép keo có cân đối hay không và đúng hay không?
- Kiểm tra về qui cách ép dán để sản phẩm không bị bông, rộp...

5. Kiểm tra vị trí đánh số bốc tập, phối kiện:

- Bàn thành phẩm sau khi cắt ra phải kiểm tra xem có đúng cỡ vóc và đầy đủ chi tiết hay chưa, các loại dây buộc có đúng qui cách hay không, số lớp... có đảm bảo yêu cầu hay không?

6. Kí tên, xác nhận đạt chất lượng và cho phép bán thành phẩm đã cắt được nhập vào kho bán thành phẩm.

5.2.2 Công đoạn may:

- Công đoạn may là công đoạn chiếm tỉ lệ số công nhân may nhiều nhất và cao nhất từ 80 → 85 %. Thời gian tạo sản phẩm cũng chiếm cao nhất trong quá trình sản xuất so với thời gian sản xuất ở các công đoạn khác.
- Công đoạn may quyết định sự thành công của công đoạn trước và sự thành công hay thất bại của quá trình sản xuất trong toàn bộ xí nghiệp. Do đó công đoạn phải được kiểm tra tỉ mỉ, chặt chẽ theo một trình tự nhất định, không được bỏ sót một công đoạn nào.
- Nếu sản phẩm may có chất lượng cao trong quá trình may thì không phải sửa chữa hoặc do tái chế hàng. Do đó, hàng sẽ xuất xưởng nhanh sẽ làm lợi cho công ty và người lao động. Để đảm bảo chất lượng cho chất lượng sản phẩm may ta phải hết sức coi trọng việc kiểm tra chất lượng ở công đoạn này.

- Tùy theo tình hình của xí nghiệp mà việc tổ chức hệ thống kiểm tra chất lượng trong chuyển may có thể thay đổi nhưng chung nhất vẫn là:
 - + Công nhân thu hoá được biên chế vào chuyển có nhiệm vụ kiểm tra ngay trên từng công đoạn của người công nhân trong quá trình may. Sau đó kiểm tra 100% thành phẩm khi ra chuyển, việc kiểm tra như vậy tuy tốn thời gian nhưng đảm bảo chất lượng cho từng công đoạn tránh phải tái chế hàng.
 - + Trong một qui trình chặt chẽ công nhân phải tự kiểm tra lấy sản phẩm của mình làm 100 % rồi mới chuyển cho kiểm phẩm hoặc thu hóa chuyển.
 - + Nhân viên KCS chỉ kiểm tra sản phẩm hoàn chỉnh sau khi nhân viên thu hóa chuyển đã kiểm tra và trước khi chuyển sang công đoạn ủi gấp sản phẩm, trong giai đoạn nhân viên KCS phải kiểm tra 100% trước khi chuyển cho bộ phận đóng gói.

❖ **Những căn cứ để kiểm tra:**

- Mẫu đối do khách hàng kí duyệt trước khi đưa vào sản xuất.
- Tiêu chuẩn kỹ thuật và bảng màu đã có
- Kinh nghiệm , nghiệp vụ về chuyên môn của nhân viên KCS

thietkegap.com.vn 028 6676 2050

❖ **Nội dung kiểm tra:**

- Kiểm tra về thông số kích thước: Dùng thước dây để đo, đặt thước dây cho ngay cạnh sợi, ngay ngắn để đo cho chính xác.
- Kiểm tra về qui cách đường may như : Mật độ mũi chỉ, bỏ mũi, lỏng chỉ... Khi kiểm tra người ta cần kiểm tra bên trong lẫn bên ngoài.
- Kiểm tra sự đối xứng giữa các cặp chi tiết và qua điểm giữa của các chi tiết.
- Kiểm tra sự đều màu giữa các chi tiết đã được lắp ráp
- Kiểm tra về vệ sinh công nghiệp

❖ **Cách ghi lỗi khi phát hiện trong quá trình kiểm tra:**

- Khi công nhân may ở công đoạn sau phát hiện công nhân ở công đoạn trước làm sai thì trực tiếp trả lại và kỹ thuật chuyển hay kỹ thuật xưởng hay tổ trưởng có trách nhiệm chỉ rõ cho công nhân làm sai đó biết cách khắc phục sửa chữa sau đó mới chuyển cho công đoạn kế tiếp.

- Sau khi nhân viên thu hóa, kiểm phẩm phát hiện ra lỗi thì dùng miếng giấy nhỏ viết những lỗi đó và trả về cho công nhân để họ sửa chữa lại.
- ❖ ***Quy trình kiểm tra sản phẩm đầu tiên khi ra chuyên:***
 - Sau khi sản phẩm đầu tiên ra chuyên thì KCS phải tiếp nhận và kiểm tra ngay sản phẩm này theo các qui định về kiểm tra chất lượng sản phẩm của mã hàng để kịp thời phát hiện những sai sót nếu có và có biện pháp khắc phục.
 - Kiểm tra phải toàn diện theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật đã có.
 - Cách đo đúng phương pháp.
 - Kiểm tra về phẩm chất của sản phẩm.
 - Kiểm tra về đóng gói, ủi gấp, trang trí sản phẩm
 - Sau đó bộ phận KCS phải lập biên bản kiểm hàng cho sản phẩm đầu tiên này có chữ ký của cấp trên để lưu và phát hiện lỗi, đồng thời đề xuất phương án sửa chữa cho hợp lý.

thietkerap.com.vn 028 6676 2050

❖ Ví dụ:

**Công ty may
Hoà Bình**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP TỰ DO HẠNH PHÚC**

BIÊN BẢN KIỂM HÀNG

Hôm nay: Ngày tháng năm 2003

Chúng tôi: Phòng KCS kiểm hàng thành phẩm tại tổ 3- Phân xưởng 2 thuộc Công Ty May Hoà Bình đang sản xuất mã hàng AJ - 901 khách hàng JYDY

Qua kiểm tra chung tôi phát hiện những lỗi sai sót sau đây:

1. Áo chính:

- Tà che to nhỏ không đều
- Dây kéo nẹp dợn sóng
- Điều cửa nón không đều, đáy chân nón không đều
- Dây kéo túi hở, miệng túi trang trí hở, dây trang trí không thẳng
- Vòng nách nhăn, lọt mí
- Tra bầu nhấn ở thân, mí cổ bị sụp mí
- Đầu lai cong, lai so le

2. Áo lót:

- Điều nẹp bị xếp ly
- Lai so le, hai đầu vai so le
- Tra tay bị nhăn
- Dài áo dư 2cm
- Dài tay dư 3cm
- Băng dính túi lệch

Yêu cầu: Tổ 3 – Xưởng 2 cho sửa chữa lại những sai sót trên để sản phẩm sau được chất lượng tốt hơn.

TPHCM, Ngày....Tháng....Năm

2003

Quản đốc

KCS XN

KCS tổ

KCS chuyên

P.KCS Cty

- ❖ Trong một số trường hợp phát sinh hư hỏng quá nhiều nghĩ là đã có nhắc nhở nhưng vẫn liên tục vi phạm thì cần phải làm biên bản xử lý chất lượng của các tổ sản xuất.

❖ Ví dụ:

**Công ty may
Hòa Bình**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP TỰ DO HẠNH PHÚC**

BIÊN BẢN XỬ LÝ CHẤT LƯỢNG

Hôm nay: Ngày tháng năm 2003

Vào lúc 14^h 40' ngày 02. 10. 2003 tại Xưởng 5B – Tổ 2 – Công Ty May Hòa Bình cán bộ tiến hành kiểm tra và xử lý vi phạm kỹ thuật mã hàng AJ- 901 khách hàng JYDY vì không đảm bảo chất lượng yêu cầu của mã hàng với sự có mặt của:

1. Nguyễn Thanh Bình: Giám đốc phân xưởng
2. Nguyễn Thái Hòa: Phó giám đốc kỹ thuật
3. Trần Thị Tuyết: Kỹ thuật xưởng
4. Lê Thị Thúy Hoa: Khách hàng
5. Nguyễn Tiến Dũng : KCS chuyên
6. Tạ Thị Thủy Tiên: Công nhân tổ 1

❖ Lỗi vi phạm:

- Tay áo ngược bên, mặc dù trước đó tổ trưởng đã hướng dẫn đúng
- Số lượng 500 áo

Biên bản xử lý vi phạm kết thúc lúc 15h cùng ngày sau khi thông qua đại diện hai bên.

TPHCM: Ngày....Tháng....Năm 2003

Người vi phạm Giám đốc Khách hàng Cán bộ lập biên bản

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS-TS Nguyễn Quốc Cừ - Quản lý chất lượng sản phẩm theo TQM và theo ISO - 9000 - NXB Khoa học và kỹ thuật – Hà Nội – 2000
2. PGS-TS Bùi Nguyên Hùng - Phòng ngừa khuyết tật trong sản xuất bằng các công cụ thống kê – NXB Thống kê – 2000
3. TS Tạ Thị Kiều An – Quản lý chất lượng toàn diện – NXB thống kê - 2000
4. Quê hương – Quản lý năng suất và chất lượng trong các DN VVN-trung tâm thông tin KHKT Hoá Chất – Hà Nội – 1999
5. TS Đặng Minh Trang – Quản lý chất lượng trong Doanh Nghiệp – NXB Giáo dục – 1999
6. PGS-TS Nguyễn Quang Toàn – ISO-9000 và TQM- NXB Đại học quốc gia – TPHCM – 2001
7. KAORU ISHIKAWA – Quản lý chất lượng theo phương pháp Nhật – NXB - KHKT , Hà Nội – 1990
8. KAORU ISHIKAWA – Introduction to Quality Control - 3A Corporation – 1993
9. PHILIP.B.CROSBY - Quality Free – NXB - KHKT, licosaxuba – 1989
10. MASA AKI IMAI - KAIZEN - Chìa khóa của sự thành công về quốc lý của Nhật bản – NXB - TPHCM, 1994
11. JOHN S. OAKLAND - Quản lý chất lượng đồng bộ- NXB thống kê- 1994
12. MASAO NEMOTO - Total Quality Control for Management – Prentice Hall . Inc - 1987

thietkerap.com.vn 028 6676 2050