

TIÊU CHUẨN VIỆT NAM

TCVN ISO 9000:2015

ISO 9000:2015

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - CƠ SỞ VÀ TỪ VỰNG

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

Lời nói đầu

TCVN ISO 9000:2015 (ISO 9000:2015) thay thế cho TCVN ISO 9000:2007 (ISO 9000:2005);

TCVN ISO 9000:2015 hoàn toàn tương đương với ISO 9000:2015;

TCVN ISO 9000:2015 do Ban kỹ thuật Tiêu chuẩn Quốc gia TCVN/TC 176 *Quản lý chất lượng và đảm bảo chất lượng* biên soạn, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Lời giới thiệu

Tiêu chuẩn này đưa ra các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản cho hệ thống quản lý chất lượng và đưa ra cơ sở cho các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng. Tiêu chuẩn này nhằm giúp người sử dụng hiểu các khái niệm, nguyên tắc và từ vựng cơ bản trong quản lý chất lượng để có thể áp dụng một cách hiệu lực và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng và thu được giá trị từ các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng.

Tiêu chuẩn này đề xuất một hệ thống quản lý chất lượng được xác định rõ, trên khuôn khổ tích hợp các khái niệm, nguyên tắc, quá trình cơ bản và các nguồn lực liên quan đến chất lượng, nhằm giúp tổ chức thực hiện các mục tiêu của mình. Tiêu chuẩn này có thể áp dụng cho tất cả các tổ chức, không phân biệt quy mô, mức độ phức tạp hay mô hình hoạt động. Mục đích của tiêu chuẩn là làm tăng nhận thức của tổ chức về các nghĩa vụ và cam kết của mình trong việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm của tổ chức và trong việc đạt được sự thỏa mãn với sản phẩm và dịch vụ của tổ chức.

Tiêu chuẩn này bao gồm bảy nguyên tắc quản lý chất lượng hỗ trợ cho các khái niệm cơ bản nêu ở 2.2. Ở 2.3, với từng nguyên tắc quản lý chất lượng có phần “nội dung” mô tả từng nguyên tắc, phần “lý giải” diễn giải vì sao tổ chức cần giải quyết nguyên tắc đó, phần “lợi ích chính” gắn với nguyên tắc đó và phần “hành động có thể thực hiện” là hành động tổ chức có thể thực hiện khi áp dụng nguyên tắc.

Tiêu chuẩn này bao gồm các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng, cũng như các tiêu chuẩn khác về hệ thống quản lý chất lượng cho lĩnh vực cụ thể dựa trên những tiêu chuẩn này. Các thuật ngữ và định nghĩa được sắp xếp theo trật tự khái niệm và đưa ra một phụ lục theo bảng chữ cái ở cuối tiêu chuẩn. Phụ lục A bao gồm tập hợp các sơ đồ về hệ thống khái niệm hình thành nên thứ bậc khái niệm.

CHÚ THÍCH: Hướng dẫn về một số từ bổ sung thường được sử dụng trong tiêu chuẩn về hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng được nêu đầy đủ tại http://www.iso.org/iso/03_terminology_used_in_iso_9000_family.pdf

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG - CƠ SỞ VÀ TỪ VỰNG

Quality management systems - Fundamentals and vocabulary

1. Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này mô tả khái niệm và nguyên tắc cơ bản trong quản lý chất lượng được áp dụng rộng rãi cho:

- các tổ chức muốn đạt được thành công bền vững thông qua việc áp dụng một hệ thống quản lý chất lượng;
- khách hàng muốn có được sự tin cậy vào khả năng của tổ chức trong việc cung cấp một cách ổn định sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của mình;
- các tổ chức muốn có được sự tin cậy vào chuỗi cung ứng của mình trong đó các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ sẽ được đáp ứng;
- tổ chức và các bên quan tâm muốn cải tiến việc trao đổi thông tin thông qua cách hiểu chung về từ vựng được sử dụng trong quản lý chất lượng;
- tổ chức thực hiện đánh giá sự phù hợp theo các yêu cầu của TCVN ISO 9001;
- nhà cung cấp đào tạo, đánh giá hoặc tư vấn về quản lý chất lượng;

- người xây dựng tiêu chuẩn liên quan.

Tiêu chuẩn này quy định các thuật ngữ và định nghĩa áp dụng cho tất cả các tiêu chuẩn về quản lý chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng do ban kỹ thuật tiêu chuẩn TCVN/TC 176 xây dựng.

2 Các khái niệm cơ bản và nguyên tắc quản lý chất lượng

2.1 Khái quát

Các khái niệm và nguyên tắc quản lý chất lượng nêu trong tiêu chuẩn này mang lại cho tổ chức khả năng đáp ứng những thách thức của môi trường hoàn toàn khác trong những thập niên gần đây. Ngày nay, bối cảnh trong đó tổ chức thực hiện công việc được đặc trưng bởi những thay đổi sâu rộng, toàn cầu hóa thị trường và sự nổi lên của tri thức như một nguồn lực chính yếu. Ảnh hưởng của chất lượng vượt xa hơn cả sự thỏa mãn của khách hàng: nó cũng có thể có ảnh hưởng trực tiếp tới uy tín của tổ chức.

Xã hội có sự giáo dục tốt hơn và đòi hỏi nhiều hơn, làm cho các bên quan tâm ngày càng gia tăng ảnh hưởng. Bằng việc đưa ra các khái niệm và nguyên tắc cơ bản được sử dụng khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL), tiêu chuẩn này đưa ra cách thức tư duy rộng hơn về tổ chức.

Tất cả khái niệm, nguyên tắc và mối quan hệ giữa chúng cần được nhìn nhận một cách tổng thể và không tách rời từng khái niệm, nguyên tắc. Không có một khái niệm hay nguyên tắc riêng nào quan trọng hơn khái niệm hay nguyên tắc khác. Ở mọi thời điểm, thấy được sự cân bằng thật sự trong việc áp dụng là điều then chốt.

2.2 Các khái niệm cơ bản

2.2.1 Chất lượng

Một tổ chức định hướng vào chất lượng sẽ thúc đẩy văn hóa giúp dẫn đến hành vi, thái độ, hoạt động và quá trình mang lại giá trị thông qua việc đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm khác có liên quan.

Chất lượng sản phẩm và dịch vụ của tổ chức được xác định bằng khả năng thỏa mãn khách hàng và ảnh hưởng mong muốn và không mong muốn tới các bên quan tâm liên quan.

Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ không chỉ bao gồm chức năng và công dụng dự kiến mà còn bao gồm cả giá trị và lợi ích được cảm nhận đối với khách hàng.

2.2.2 Hệ thống quản lý chất lượng

Một hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các hoạt động theo đó tổ chức nhận biết các mục tiêu của mình và xác định các quá trình và nguồn lực cần thiết để đạt được kết quả mong muốn.

Hệ thống quản lý chất lượng quản lý các quá trình tương tác và các nguồn lực cần thiết để mang lại giá trị và thu được các kết quả cho các bên quan tâm liên quan.

Hệ thống quản lý chất lượng giúp lãnh đạo cao nhất tối ưu việc sử dụng nguồn lực có tính đến các hệ quả dài hạn và ngắn hạn của các quyết định của mình.

Hệ thống quản lý chất lượng đưa ra phương thức nhận biết các hành động nhằm giải quyết các hệ quả dự kiến, ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

2.2.3 Bối cảnh của tổ chức

Việc hiểu bối cảnh của tổ chức là một quá trình. Quá trình này xác định các yếu tố ảnh hưởng tới mục đích, mục tiêu và sự bền vững của tổ chức. Quá trình này xem xét các yếu tố nội bộ như giá trị, văn hóa, tri thức và kết quả thực hiện của tổ chức. Quá trình này cũng xem xét các yếu tố bên ngoài như môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội và kinh tế.

Ví dụ về cách thức có thể thể hiện mục đích của tổ chức bao gồm tầm nhìn, sứ mệnh, chính sách và mục tiêu của tổ chức.

2.2.4 Bên quan tâm

Khái niệm về bên quan tâm mở rộng hơn so với chỉ hướng vào khách hàng. Quan trọng là phải xem xét tất cả các bên quan tâm có liên quan.

Một phần trong quá trình hiểu bối cảnh của tổ chức là nhận biết các bên quan tâm của tổ chức. Các bên quan tâm liên quan là các bên mang lại rủi ro đáng kể đối với sự bền vững của tổ chức nếu nhu cầu và mong đợi của họ không được đáp ứng. Tổ chức xác định kết quả nào cần mang lại cho các bên quan tâm liên quan này để giảm rủi ro đó.

Tổ chức thu hút, nắm bắt và duy trì sự hỗ trợ của các bên quan tâm liên quan mà tổ chức phụ thuộc vì sự thành công của mình.

2.2.5 Hỗ trợ

2.2.5.1 Khái quát

Hỗ trợ của lãnh đạo cao nhất trong hệ thống quản lý chất lượng và sự tham gia của mọi người giúp:

- cung cấp đầy đủ nguồn nhân lực và các nguồn lực khác;
- theo dõi các quá trình và kết quả;
- xác định và định mức rủi ro và cơ hội;
- thực hiện các hành động thích hợp.

Việc đạt được, triển khai, duy trì, nâng cao và xử lý có trách nhiệm các nguồn lực sẽ hỗ trợ tổ chức trong việc đạt được các mục tiêu của mình.

2.2.5.2 Con người

Con người là nguồn lực quan trọng trong tổ chức. Kết quả thực hiện của tổ chức phụ thuộc vào cách thức con người hành xử trong hệ thống họ làm việc.

Trong một tổ chức, con người trở nên gắn bó và hòa hợp thông qua cách hiểu chung về chính sách chất lượng và kết quả mong muốn của tổ chức.

2.2.5.3 Năng lực

Hệ thống quản lý chất lượng có hiệu lực nhất khi tất cả nhân viên hiểu và áp dụng các kỹ năng, đào tạo, giáo dục và kinh nghiệm cần thiết để thực hiện vai trò và trách nhiệm của mình. Trách nhiệm của lãnh đạo cao nhất là mang lại các cơ hội cho mọi người phát triển những năng lực cần thiết này.

2.2.5.4 Nhận thức

Nhận thức thu được khi mọi người hiểu trách nhiệm của mình và cách thức hành động của họ góp phần vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

2.2.5.5 Trao đổi thông tin

Việc trao đổi thông tin nội bộ (nghĩa là trong toàn tổ chức) và bên ngoài (nghĩa là với các bên quan tâm liên quan) theo kế hoạch và có hiệu lực sẽ thúc đẩy sự tham gia của mọi người và gia tăng hiểu biết về:

- bối cảnh của tổ chức;
- nhu cầu và mong đợi của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác;
- hệ thống quản lý chất lượng.

2.3 Các nguyên tắc quản lý chất lượng

2.3.1 Hướng vào khách hàng

2.3.1.1 Nội dung

Trọng tâm chính của quản lý chất lượng là đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và phần đầu vượt xa hơn mong đợi của khách hàng.

2.3.1.2 Lý giải

Thành công bền vững đạt được khi một tổ chức thu hút và giữ được lòng tin của khách hàng và các bên quan tâm liên quan khác. Mọi khía cạnh trọng việc tương tác với khách hàng đều mang lại cơ hội tạo ra nhiều giá trị hơn cho khách hàng. Việc hiểu được nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng và các bên quan tâm khác đóng góp cho sự thành công bền vững của tổ chức.

2.3.1.3 Lợi ích chính

Một số lợi ích chính tiềm ẩn là:

- tăng giá trị cho khách hàng;
- nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng;
- nâng cao sự gắn bó của khách hàng;
- tăng cường kinh doanh lặp lại;
- nâng cao uy tín của tổ chức;
- mở rộng cơ sở khách hàng;
- tăng doanh thu và thị phần.

2.3.1.4 Hành động có thể thực hiện

Hành động có thể thực hiện bao gồm:

- thừa nhận khách hàng trực tiếp và gián tiếp là người tiếp nhận giá trị từ tổ chức;
- hiểu nhu cầu và mong đợi hiện tại và tương lai của khách hàng;

- liên kết mục tiêu của tổ chức với nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
- trao đổi thông tin về nhu cầu và mong đợi của khách hàng trong toàn tổ chức;
- hoạch định, thiết kế, phát triển, tạo ra, chuyển giao và hỗ trợ các sản phẩm và dịch vụ đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng;
- đo lường và theo dõi sự thỏa mãn của khách hàng và thực hiện các hành động thích hợp;
- xác định và thực hiện hành động đối với nhu cầu và mong đợi thích hợp của các bên quan tâm liên quan có thể ảnh hưởng đến sự thỏa mãn của khách hàng;
- quản lý một cách chủ động quan hệ với khách hàng để đạt được thành công bền vững.