



Các câu hỏi và trả lời về quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001

Tài liệu đưa ra các giải đáp cho những câu hỏi thường gặp nhất về quản lý hệ thống theo tiêu chuẩn ISO 9001. Doanh nghiệp muốn biết thêm nhiều thông tin hơn?

Hãy liên hệ với chuyên gia của chúng tôi!

1. MỤC TIÊU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ?

Với hệ thống quản lý chất lượng (hệ thống QM), ban lãnh đạo công ty cố gắng đạt được các mục tiêu sau đây thông qua những hoạt động có tính hệ thống trong mọi lĩnh vực của doanh nghiệp:

- Khả năng đáp ứng những kỳ vọng của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ có thể được xác định rõ ràng và đánh giá liên tục.
- Hiệu quả của những hoạt động có tính hệ thống có thể được đo lường thường xuyên.
- Chất lượng của sản phẩm hoặc dịch vụ liên quan đến nhu cầu của khách hàng được cải tiến liên tục.

2. HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (QM) CÓ THỂ ĐEM ĐẾN GIÁ TRỊ GÌ CHO DOANH NGHIỆP?

Hệ thống QM hướng đến mục đích cải thiện chất lượng. Mục tiêu chính là nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ cũng như sự hài lòng của khách hàng. Hệ thống quản lý chất lượng có ảnh hưởng đến việc duy trì và mở rộng khách hàng, cũng như năng lực tài chính của công ty. Với tiêu chuẩn ISO 9001, doanh nghiệp có thể thiết lập các quy trình xác định cách thức hoạt động và vận hành trong một môi trường kinh doanh năng động.

3. MỘT DOANH NGHIỆP CÓ THỂ THỰC SỰ HOẠT ĐỘNG HIỆU QUẢ KHI ÁP DỤNG HỆ THỐNG ISO 9001 HAY KHÔNG?

Chứng nhận ISO 9001 là xác nhận của một tổ chức chứng nhận độc lập về việc một hệ thống QM đang được áp dụng tại doanh nghiệp. Về lý thuyết, hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp không thể gia tăng ngay sau kỳ đánh giá và chứng nhận. Tuy nhiên, trong thực tế, điều này hoàn toàn khác. Hệ thống QM sẽ được áp dụng thường xuyên với ý thức cao hơn, nghiêm ngặt hơn, và triệt để hơn so với tình huống không có những kỳ đánh giá thường xuyên.

4. MỤC TIÊU CỦA HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG LÀ GÌ?

Hiệu quả tích cực mà doanh nghiệp có được khi hệ thống QM đã được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 9001 thường là:

- Xác định trách nhiệm rõ ràng.
- Các quy trình được xác định rõ ràng hơn, và thực hiện tốt hơn.
- Tự tin hơn trong công tác quản lý.
- Quan hệ với các nhà cung cấp tốt hơn.
- Hiểu rõ hơn về nhu cầu của khách hàng.
- Cải thiện vị thế khi làm việc trực tiếp với các ngân hàng và công ty bảo hiểm.
- Gia tăng lợi thế cạnh tranh khi có đơn đặt hàng, ví dụ như trong các trường hợp đấu thầu công khai.

5. CÁC YÊU CẦU THỰC HIỆN MỘT HỆ THỐNG QM LÀ GÌ VÀ LÀM THẾ NÀO ĐỂ CHỨNG NHẬN MỘT HỆ THỐNG NHƯ THẾ?

Điều kiện tiên quyết để thực hiện một hệ thống QM là:

- Ý muốn vận hành doanh nghiệp theo hệ thống.
- Ý muốn thực hiện công tác lãnh đạo một cách minh bạch.

Điều kiện tiên quyết để chứng nhận một hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001 là:

- Hiểu rõ tiêu chuẩn ISO 9001.
- Sẵn sàng giải thích (đặc biệt là lập hồ sơ tài liệu) về hệ thống.
- Sẵn sàng giải thích (đặc biệt là lập hồ sơ tài liệu) về hoạt động của doanh nghiệp.

6. CÓ THỂ CHỨNG NHẬN TIÊU CHUẨN ISO 9001 KẾT HỢP VỚI CÁC CHỨNG NHẬN KHÁC HAY KHÔNG?

ISO 9001 là tiêu chuẩn trung lập về ngành nghề và phù hợp để chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng của mọi doanh nghiệp. Các kỳ đánh giá theo Tiêu chuẩn ISO 9001 có thể được kết hợp với các kỳ đánh giá cụ thể khác theo ngành nghề đối với hệ thống quản lý chất lượng cũng như những hệ thống quản lý khác. Hãy tận dụng lợi thế việc chứng nhận tích hợp!

Chứng nhận theo Tiêu chuẩn ISO 9001 thường được tích hợp với các chứng nhận sau đây (lựa chọn):

Tiêu chuẩn chất lượng ISO / TS 16949 cho ngành công nghiệp ô tô, tiêu chuẩn EMAS và ISO 14001 về quản lý môi trường và ISO 50001 cho quản lý năng lượng. Ngoài ra, việc kết hợp với chứng nhận AZAV cũng có thể được chấp nhận đối với các tổ chức có liên quan đến đào tạo và giáo dục. Một hệ thống quản lý chất lượng được chứng nhận theo Tiêu chuẩn ISO 29990 đối với các nhà cung cấp dịch vụ đào tạo cũng có thể hưởng lợi từ chứng chỉ ISO 9001.

7. QUY TRÌNH CHỨNG NHẬN THEO ISO 9001 CỤ THỂ NHƯ THẾ NÀO?

1. Đánh giá sơ bộ (tùy chọn)

Các đánh giá viên tiến hành đánh giá sơ bộ. Qua đó, họ xác định các yêu cầu theo tiêu chuẩn ISO 9001 đã được thực hiện tại doanh nghiệp, nếu có.

2. Đánh giá thực trạng (tùy chọn)

Các doanh nghiệp đã được chứng nhận theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 được khuyến nghị nên thực hiện phân tích thực trạng để giúp họ chuyển đổi sang tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Quá trình phân tích này giúp doanh nghiệp xác nhận sự phù hợp của các thủ tục đã được thực hiện cũng như để nhận ra các hệ thống, quy trình và hồ sơ tài liệu cần được cải thiện.

3. Đánh giá chứng nhận

Quá trình chứng nhận diễn ra theo hai giai đoạn. Đội ngũ đánh giá viên sẽ tiến hành kiểm tra, bên cạnh một số kỹ thuật đánh giá khác, để xác định liệu rằng hệ thống quản lý chất lượng của doanh nghiệp đã đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001 hay chưa. Sau đó, doanh nghiệp phải chứng minh việc áp dụng và hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng của doanh nghiệp trong thực tế.

4. Cấp chứng chỉ

Sau khi chứng nhận thành công, doanh nghiệp sẽ nhận được chứng chỉ hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001. Chứng chỉ này chứng nhận việc tuân thủ (các) tiêu chuẩn và cam kết tuân thủ các yêu cầu quy định. Ngoài ra, việc chứng nhận này sẽ được nhập vào cơ sở dữ liệu chứng nhận trực tuyến của chúng tôi (Certipedia) và doanh nghiệp có thể quảng cáo chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng của mình với dấu chứng nhận TÜV Rheinland. Để có thêm thông tin, hãy xem phần "Quảng cáo với TÜV Rheinland"!

5. Đánh giá giám sát

Trong khuôn khổ đánh giá giám sát hàng năm, chúng tôi sẽ kiểm tra việc tối ưu hóa liên tục các quy trình và xác định xem doanh nghiệp có duy trì sự tuân thủ của mình đối với tiêu chuẩn đã được chứng nhận hay không.

6. Tái chứng nhận

Doanh nghiệp cần tái chứng nhận trước khi kết thúc thời hạn ba năm, nhằm thúc đẩy quá trình liên tục hoàn thiện của mình cũng như lập hồ sơ chứng từ về cam kết của doanh nghiệp với các đối tác và khách hàng.



8. NHỮNG ƯU ĐIỂM CỦA TIÊU CHUẨN ISO 9001: 2015 LÀ GÌ?

Phiên bản mới của tiêu chuẩn ISO 9001 được công bố vào ngày 15 tháng 9 năm 2015 và mang lại nhiều cải thiện trong các hệ thống quản lý chất lượng. So với phiên bản tiêu chuẩn năm 2008, phiên bản mới năm 2015 cung cấp một cấu trúc thống nhất, đơn giản hóa quá trình triển khai tại doanh nghiệp và cải thiện sự hiểu biết về các thuật ngữ được sử dụng. Để biết thêm thông tin về tiêu chuẩn ISO 9001:2015 là tiêu chuẩn sẽ thay thế tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào tháng 9 năm 2018, vui lòng tham khảo tài liệu chuyên sâu của chúng tôi: Nguyên tắc cơ bản của tiêu chuẩn ISO 9001 mới và những thay đổi so với tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

CÁC CHUYÊN GIA CỦA CHÚNG TÔI LUÔN SẴN SÀNG HỖ TRỢ DOANH NGHIỆP. HÃY LIÊN HỆ NGAY VỚI CHÚNG TÔI!