



Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL) bao gồm các hướng dẫn và thủ tục được thể hiện bằng văn bản và phải được kiểm soát, tạo nền tảng cho tất cả các thủ tục, quy trình vận hành tổ chức. Một hệ thống quản lý chất lượng có tổ chức xác định các bước cho các quá trình chính và hình thành các phương pháp để ngăn ngừa các lỗi một cách kịp thời. HTQLCL được xây dựng để bảo vệ thương hiệu, các quy trình của tổ chức và lợi ích của khách hàng cũng như doanh nghiệp.

Một hệ thống quản lý chất lượng đòi hỏi nhiều yếu tố quan trọng:

- Chính sách chất lượng được lập thành văn bản và các mục tiêu chất lượng.
- Sổ tay chất lượng sẽ ghi lại phạm vi, các loại trừ và giải thích. HTQLCL bao gồm các thủ tục, hướng dẫn, danh sách kiểm tra được lập thành văn bản. Điều này sẽ cho phép doanh nghiệp quan sát bức tranh tổng quan về chất lượng trong tổ chức và cải tiến liên tục.
- Các thủ tục tài liệu được yêu cầu bởi tiêu chuẩn tuân thủ.
- Các tài liệu do công ty yêu cầu để lập kế hoạch, vận hành, giám sát và kiểm soát hiệu quả.

Việc kiểm soát tài liệu chặt chẽ cho phép doanh nghiệp vận hành thuận lợi, trơn tru và dễ dàng thực hiện các biện pháp phòng ngừa, khắc phục kịp thời. Hệ thống phân cấp được đề xuất để quản lý tài liệu HTQLCL là:

- + Sổ tay chất lượng
- + Chính sách
- + Thủ tục
- + Hướng dẫn công việc
- + Danh sách quy trình
- + Danh sách kiểm tra



Các bước cần thiết để hình thành khái niệm và thực hiện HTQLCL bao gồm:

★ Xác định và lập bản đồ các quy trình

Việc tạo bản đồ quy trình sẽ buộc tổ chức phải hình dung và xác định các quy trình của mình. Trong quá trình đó, tổ chức sẽ xác định mối quan hệ tương tác giữa các quá trình đó. Bản đồ quy trình rất quan trọng để đánh giá cao người chịu trách nhiệm, xác định quy trình kinh doanh chính và điều chỉnh dòng chảy công việc.

★ Xác định Chính sách Chất lượng

Chính sách Chất lượng truyền đạt nghĩa vụ của tổ chức cũng như chất lượng của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ mà tổ chức cung cấp. Sứ mệnh có thể là những gì khách hàng cần - sứ mệnh chất lượng. Khi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng, hãy xem xét cam kết hướng tới khách hàng. Đó có thể là Chất lượng, Sự hài lòng của Khách hàng và Cải tiến liên tục.

★ Xác định mục tiêu chất lượng

Tất cả các hệ thống quản lý chất lượng phải có mục tiêu. Mỗi nhân viên phải đánh giá cao ảnh hưởng của họ đến chất lượng. Mục tiêu chất lượng là dẫn xuất của chính sách chất lượng và có thể đo lường, thiết lập trong toàn bộ tổ chức.

Mục tiêu có thể ở dạng các yếu tố thành công quan trọng. Điều này giúp một tổ chức nhấn mạnh hành trình hướng tới việc hoàn thành sứ mệnh của mình. Các biện pháp dựa trên hiệu suất này cung cấp một thước đo để xác định sự tuân thủ với các mục tiêu của nó.

Một số Yếu tố Thành công Quan trọng là:

- Hoạt động tài chính
- Chất lượng sản phẩm
- Cải tiến quy trình
- Sự hài lòng của khách hàng
- Thị phần
- Sự hài lòng của nhân viên



★ Thiết lập các chỉ số để theo dõi và giám sát dữ liệu

Khi các yếu tố thành công quan trọng được biết, các phép đo và chỉ số sẽ theo dõi sự tiến bộ. Điều này có thể được thực hiện thông qua quy trình báo cáo dữ liệu được sử dụng để thu thập dữ liệu cụ thể. Chia sẻ thông tin đã xử lý với lãnh đạo công t. Mục tiêu của quá trình là nâng cao điểm chỉ số hài lòng của khách hàng. Cần phải có một mục tiêu và một biện pháp để thiết lập việc đạt được mục tiêu đó.

★ Xác định các khiếm khuyết cho mọi quy trình

Khiếm khuyết là sự không phù hợp xảy ra như một sai sót của sản phẩm hoặc một thiếu sót trong quá trình. Bất cứ khi nào một khiếm khuyết xảy ra, nó cần được đo lường và sửa chữa bằng hành động khắc phục cần thiết. Khi xác định khuyết điểm của bạn:

- Xác định khối lượng hoạt động
- Xác định các khuyết tật trong sản phẩm và quá trình
- Xác định một quy trình để ghi lại các khuyết tật
- Xác định một quy trình để báo cáo các lỗi ở các định dạng được chỉ định

★ Xây dựng tài liệu và hồ sơ

HTQLCL cần có thông tin và định dạng dạng văn bản. Bắt đầu với bộ tài liệu yêu cầu tối thiểu và bổ sung khi cần thiết.

- Thông tin tài liệu bắt buộc theo mô hình kinh doanh
- Chính sách, thủ tục và biểu mẫu Chất lượng thiết yếu
- Thông tin dạng văn bản và định dạng (bản ghi) cho mỗi quy trình đã xác định

★ Xác định Quy trình Chất lượng

Quy trình chất lượng của bạn bao gồm đánh giá nội bộ, xem xét của Ban Giám đốc, Quy trình hành động khắc phục và phòng ngừa và các quy trình giao tiếp.



★ Xác định nhu cầu đào tạo

Mọi người cần thể hiện năng lực trong công việc. Một số lĩnh vực đào tạo quan trọng là Năng lực đánh giá nội bộ, đào tạo Hành động khắc phục, Đào tạo Phân tích Hiệu ứng Phương thức Thất bại (FMEA).

★ Sử dụng Hệ thống Quản lý Chất lượng

Sử dụng HTQLCL có nghĩa là sản xuất ra sản phẩm chất lượng tốt nhất trong quá trình:

- Ghi nhận các điểm không phù hợp
- Xem lại dữ liệu này để có hành động khắc phục và phòng ngừa
- Xem xét các FMEA để biết rủi ro và các hành động, khi được yêu cầu
- Thực hiện đánh giá nội bộ và thực hiện các đánh giá của ban giám đốc.

★ Đo lường, giám sát và thực hiện các hoạt động để cải thiện hiệu suất

Sử dụng hệ thống quản lý chất lượng có nghĩa là thu thập dữ liệu. Phân tích dữ liệu này để kiểm tra xem dữ liệu thu thập được có tốt để sử dụng hay không và liệu có thể thu được các kết quả dự kiến hay không. Doanh nghiệp cần phải:

- Theo dõi các Mục tiêu Chất lượng và hiệu suất của nó
- Xác định một số thước đo hiệu suất mới
- Xác định cơ hội cải thiện trong dữ liệu bằng cách nhận ra xu hướng, mẫu hoặc mối tương quan.

Nếu đã xác định được dòng chảy thông qua dữ liệu, cần thực hiện các hành động thích hợp. Mục tiêu là mang lại sự cải tiến và điều này xảy ra bằng cách:

- Sắp xếp các cơ hội cải tiến của bạn
- Chọn khách hàng tiềm năng tạo ra sự khác biệt
- Hỗ trợ 'cam kết chất lượng' để đạt được kết quả tốt hơn.