Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ TP. HỒ CHÍ MINH**

**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

# HOÀN THIỆN HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA

Ngành: **QUẢN TRỊ KINH DOANH**

Chuyên ngành: **QUẢN TRỊ DOANH NGHIỆP**

Giảng viên hướng dẫn : PGS. TS. Nguyễn Phú Tụ

Sinh viên thực hiện MSSV: 1311140330

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

: Hồ Thị Cẩm Giang Lớp: 13DQD02

TP. Hồ Chí Minh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# LỜI CẢM ƠN

Qua quá trình thực tập tại công ty TNHH Hong Ik Vina, bằng việc vận dụng những kiến thức đã được học cùng quá trình tiềm hiểu thực tế em đã có một số giải pháp về công tác hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng tại công ty. Với mong muốn góp phần hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng tại công ty, những giải pháp của cá nhân hi vọng giúp ích cho quý công ty tham khảo. Do thời gian và trình độ kiến thức còn hạn chế, kinh nghiệm thực tế còn rất ít nên trong quá trình trình bày bài viết sẽ không tránh khỏi những thiếu sót và hạn chế. Các giải pháp chỉ là những suy nghĩ bước đầu dựa trên kiến thức được học ở trường và quan sát trong thời gian thực tập, nếu có điều kiện em sẽ tiếp tục nghiên cứu hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn nhiệt tình của PGS. TS. Thầy Nguyễn Phú Tụ, trưởng khoa Quản Trị Kinh Doanh và cũng là thầy hướng dẫn trực tiếp giúp em hoàn thiện bài báo cáo này. Em gửi lời cảm ơn đến các quý thầy cô trường Đại Học Công Nghệ TPHCM đã truyền đạt kiến thức cho em trong suốt 4 năm qua.

Đặc biệt cảm ơn sự giúp đỡ nhiệt tình của chị Vũ Thị Yến Hà đã có những ý kiến đóng góp và giúp đỡ em tận tình để đề tài này được hoàn thành đúng thời hạn. Đồng thời cảm ơn các anh chị nhân viên phòng Sản Xuất, các anh chị phòng ban khác trong công ty đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình thực hiện đề tài.

Sau cùng em xin kính chúc quý thầy cô có thật nhiều sức khỏe và thành công trong sự nghiệp “trồng người”. Em xin chúc quý công ty TNHH Hong Ik Vina đạt được nhiều thành công và phát triển hơn nữa trong tương lai.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Hồ Thị Cẩm Giang

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độclập – Tự do – Hạnhphúc**

---

**NHẬN XÉT THỰC TẬP**

***Họ và tên sinh viên :*** *Hồ Thị Cẩm Giang*

***MSSV :*** *1311140330*

***Khoá :*** *2013 - 2017*

1. Thời gian thực tập

……

……

……

2. Bộ phận thực tập

……

……

3. Tinh thần trách nhiệm với công việc và ý thức chấp hành kỷ luật

……

……

……

……

……...

4. Kết quả thực tập theo đề tài

……

……

……

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

5. Nhận xét chung

……

……

……

……

**Đơn vị thực tập**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc ---------**

**NHẬN XÉT GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN**

***Họ và tên sinh viên :*** *Hồ Thị Cẩm Giang*
***MSSV :*** *1311140330*

***Khoá :*** *2013 - 2017*

1. Thời gian thực tập

……
……
……

2. Bộ phận thực tập

……

……
……

3. Nhận xét chung

……

……
……

……

……
……

……
……

……
……

……
……

……

……
……

……

**Giảng viên hướng dẫn**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# PHỤ LỤC

**LỜI MỞ ĐẦU**

**1**

1. Lý do chọn đề tài:

**1**

2. Mục đích nguyên cứu:

**1**

3. Phạm vi nghiên cứu:

**1**

4. Phương pháp nghiên cứu

**1**

5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp

**1**

**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ**

**CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008**

**2**

1.1 Khái niệm về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng.
2

1.1.1Khái niệm về chất lượng và tầm quan trọng của chất lượng.

2

1.1.1.1 Khái niệm về chất lượng

2

1.1.1.2 Tầm quan trọng của chất lượng

3

1.1.2 Khái niệm về HTQLCL và tầm quan trọng của HTQLCL

3

1.1.2.1 Khái niệm về HTQLCL

3

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

1.1.2.2 Tầm quan trọng của HTQLCL

3

1.2 Những nét chính về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.
4

1.2.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO và bộ tiêu chuẩn ISO 9000

4

1.2.1.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO

4

1.2.1.2 Giới thiệu về bộ tiêu chuẩn ISO 9000

4

1.2.2 Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008

6

1.2.3 Sơ đồ tổng quát quá trình áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong tổ chức,

doanh nghiệp.

9

1.2.4 Lợi ích của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008

11

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ QLCL THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA.**

**12**

2.1 Giới thiệu về Công ty TNHH Hong Ik Vina.

12

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty TNHH Hong Ik Vina.

12

2.1.2 Các sản phẩm của Công ty Hong Ik Vina

12

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Hong Ik Vina

13

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1.4 Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của Công ty TNHH Hong Ik Vina 14

2.1.4.1 Đặc điểm tổ chức sản xuất 14

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



2.1.4.2 Đặc điểm công nghệ sản xuất

15

2.1.4.3 Đặc điểm thị trường

16

2.1.4.4 Đặc điểm nguyên vật liệu

16

2.1.5 Quy trình sản xuất

17

2.1.5.1 Quy trình sản xuất muỗng và nĩa

17

2.1.5.2 Quy trình sản xuất dao

18

2.2 Giới thiệu về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty TNHH Hong

Ik Vina năm 2016

19

2.2.1 Quy trình áp dụng ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina

19

2.2.2 Chính sách chất lượng của Công ty Hong Ik Vina

20

2.2.3 Mục tiêu chất lượng của Công ty Hong Ik Vina năm 2016

20

2.2.4 Các giải pháp cho mục tiêu đề ra trong năm 2016

21

2.2.5 Hệ thống tài liệu công ty áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

21

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.3 Tình hình quản lý chất lượng hiện tại của công ty Hong Ik Vina

23

2.3.1 Hệ thống kiểm tra của công ty

23

2.3.2 Những đặc tính của sản phẩm cần được kiểm tra

24

2.3.3 Cách xử lý sản phẩm lỗi của công ty

25

2.4 Kết quả hoạt động của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina năm 2016

25

2.4.1 Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu

25

2.4.1.1 Đánh giá kết quả kinh doanh

25

2.3.1.2 Đánh giá sản phẩm không phù hợp.

26

2.4.1.3 Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng

27

2.4.1.4 Đánh giá sự đáp ứng của nhà cung ứng

28

2.4.1.5 Đánh giá máy móc thiết bị

29

2.4.2 Đánh giá mức thực hiện của các tài liệu ban hành và tính phù hợp của tài liệu

29

2.4.3 Khắc phục sự phòng ngừa qua mỗi lần đánh giá sơ bộ

29

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.4.4 Lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại công ty.

30

2.5 Những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động quản lý theo tiêu chuẩn

ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina.

30

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



**CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL**

**THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA.33**

3.1 Mục tiêu và phương hướng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

33

3.2 Những giải pháp nhằm duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

33

3.2.1 Những giải pháp của công ty đề ra cho tổ chức thực hiện

33

3.2.1.1 Tăng cường họp xem xét lãnh đạo

33

3.2.1.2 Thực hiện nghiêm ngặt các quy trình thủ tục

34

3.2.1.3 Nâng cao chất lượng nguyên vật liệu

34

3.2.1.4 Áp dụng một số công cụ cải tiến chất lượng vào hoạt động quản lý chất

lượng

35

3.2.2 Những giải pháp đề xuất

35

3.2.2.1 Tăng cường tham gia và cam kết của lãnh đạo

35

3.2.2.2 Tăng cường công tác đào tạo về chất lượng cho cán bộ nhân viên

36

3.2.2.3 Liên tục kiểm tra quá trình thực hiện và áp dụng của các bộ phận để có

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

thể khắc phục sai sót

36

3.2.2.4 Nâng cao hiệu quả cho công tác đánh giá nội bộ

37

3.2.2.5 Kết hợp ISO 9001:2008 với phương pháp 5S, 6 SIGMA, TQM

38

**KẾT LUẬN**

**40**

**TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**41**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CHỮ VIẾT TẮT

| STT | Kí hiệu | Nguyên nghĩa |
|---|---|---|
| 1. | 5S | Phương pháp quản lý, sắp xếp nơi làm việc của người Nhật |
| 2. | CAD/CAM | Computer Aided – Design<br>Computer Aided - Manufacturing |
| 3. | EDM | Electrical Discharge Machining – hệ thống gia công tia lửa điện |
| 4. | H/H | Hollow – rỗng |
| 5. | HTQLCL | Hệ thống quản lý chất lượng |
| 6. | ISO | International Organization for Standardization - tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế |
| 7. | TQM | Total Quality Management – quản lý chất lượng toàn diện |

# DANH SÁCH CÁC HÌNH VÀ BẢNG SỬ DỤNG

| STT | Hình/Bảng | Nội dung | Trang |
|---|---|---|---|
| 1. | Hình 1.1 | Các tiêu chuẩn cơ bản trong ISO 9000 | 6 |
| 2. | Hình 1.2 | Các điều khoản áp dụng của ISO 9001:2008 | 8 |
| 3. | Hình 1.3 | Mô hình quá trình của HTQLCL theo ISO 9001:2008 | 9 |
| 4. | Hình 2.1 | Sơ đồ tổ chức của công ty TNHH Hong Ik Vina | 14 |
| 5. | Hình 2.2 | Sơ đồ phân xưởng sản xuất của công ty | 15 |
| 6. | Bảng 2.1 | Kết quả kinh doanh của công ty 3 năm gần đây | 26 |
| 7. | Bảng 2.2 | Báo cáo sản xuất hằng năm và tình hình làm lại | 27 |
| 8. | Bảng 2.3 | Thống kê khiếu nại của khách hàng | 28 |

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# LỜI MỞ ĐẦU

## 1. Lý do chọn đề tài:

Cạnh tranh trên thị trường ngày càng quyết liệt giữa các doanh nghiệp, chủ yếu phụ thuộc vào mức độ phù hợp của sản phẩm hợp lý giá cả đối với khách hàng. Chất lượng sản phẩm có vai trò hết sức quan trọng trong sản xuất và kinh doanh với mục tiêu nhằm thỏa mãn nhu cầu liên tục thay đổi của khách hàng. Trước những thay đổi và thách thức, doanh nghiệp cần có biện pháp và hướng đi đúng đắn nhằm tăng khả năng cạnh tranh trong nền kinh tế hội nhập. Nhận ra được tầm quan trọng của chất lượng và nhìn thấy những bất cập trong quản lý chất lượng trong quá trình thực tập tại công ty TNHH Hong Ik Vina. Em quyết định chọn đề tài "Hoàn thiện hệ thống chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại công ty TNHH Hong Ik Vina"

## 2. Mục đích nguyên cứu:

Để giúp công ty cải thiện chất lượng sản phẩm, tăng sức cạnh tranh thỏa mãn khách hàng, nâng cao hiệu quả sản xuất kinh doanh, giảm thiểu sai hỏng trong quá trình sản xuất, tiết kiệm được chi phí cần kiểm soát chặt chẽ và hoàn thiện những hạn chế trong hệ thống quản lý chất lượng. Em chọn nghiên cứu đề tài này để đưa ra một số biện pháp để công ty tham khảo thực hiện và một số kiến nghị để hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng hiện tại của công ty.

## 3. **Phạm vi nghiên cứu:**

- Phạm vi về không gian: Công ty TNHH Hong Ik Vina

- Phạm vi về thời gian: từ năm 2014 đến năm 2016

- Phạm vi về nội dung: Nghiên cứu HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008

## 4. **Phương pháp nghiên cứu**

Để phân tích được thực trạng và để truy tìm được nguyên nhân hạn chế trong quản lý chất lượng tại công ty, em đã sử dụng những thông tin thứ cấp thu thập được trong thời gian thực tập.

## 5. **Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp** Bài luận này gồm có kết cấu 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về chất lượng và HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008

Chương 2: Thực trạng về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại công ty TNHH Hong Ik Vina

Chương 3: Một số giải pháp nhằm duy trì và cải tiến HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

9001:2008 tại công ty TNHH Hong Ik Vina

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008

## 1.1 Khái niệm về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng.

### 1.1.1Khái niệm về chất lượng và tầm quan trọng của chất lượng.

#### *1.1.1.1 Khái niệm về chất lượng*

Phạm trù chất lượng được nhắc đến nhiều đặt biệt là chất lượng sản phẩm. Tuy nhiên, định nghĩa của chất lượng rất rộng và phức tạp, để hiểu được như thế nào là chất lượng là vấn đề không hề đơn giản. Do đó có rất nhiều định nghĩa về chất lượng.

Chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản cùa sự vật (sự việc) …làm cho sự vật (sự việc) này phân biệt với sự vật (sự việc) khác. *(Từ điển tiếng Việt phổ thông)*

Chất lượng là mức hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, các thông số cơ bản. *(Oxford Pocket Dictionary)*

Chất lượng là tiềm năng của một sản phẩm hay dịch vụ nhằm thoả mãn nhu cầu người sử dụng. *(Tiêu chuẩn Pháp NF X 50 - 109)*

Chất lượng là khả năng thoả mãn nhu cầu thị trường với chi phí thấp nhất. *(Kaoru Ishikawa)*

Còn trong tiêu chuẩn ISO cho rằng "chất lượng sản phẩm, dịch vụ là tổng thể các chỉ tiêu, những đặc trưng của sản phẩm, thể hiện được sự thỏa mãn nhu cầu trong những điều kiện tiêu dùng xác định". Nói rõ hơn chất lượng được định nghĩa là toàn bộ đặc tính liên quân đến khả năng đáp ứng nhu cầu tiềm ẩn lẫn nhu cầu rõ ràng của sản phẩm, tổ chức, hệ thống….Ở đây chất lượng sẽ được giải thích qua 3 góc độ: Đặc tính chất lượng, tiêu chuẩn chất lượng, chất lượng trong thiết kế – chế tạo – sử dụng.

- Đặc tính chất lượng (quality characteristics). Đặc tính chất lượng hay còn gọi là dấu hiệu của chất lượng là tính chất và tính năng của đối tượng được đánh giá tính chất. Ví dụ như hình hạng, kích thước, ngoại hình, tính năng, tính chất vật liệu.

- Cấp độ chất lượng (quality level). Cấp độ chất lượng là cách đánh giá chất lượng theo định lượng. Ví dụ, mục tiêu chất lượng, tỉ lệ phế phẩm, số lượng sự cố, số lượng lỗi là những chỉ số thường được nhắc tới.

- Chất lượng trong thiết kế, chế tạo và sử dụng. Trong giai đoạn thiết kế, người ta gọi mục tiêu về chất lượng là "chất lượng mong muốn". Trong giai đoạn chế tạo, chất lượng được gọi là "chất lượng sau hoàn thành" hay "chất lượng phù hợp". Ngoài ra, chất lượng trong sử dụng thường được gọi là "chất lượng yêu cầu" hay "chất lượng phù hợp với yêu cầu của khách hàng".

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Tóm lại, chất lượng là sự kết hợp giữa các đặt tính của sản phẩm thỏa mãn được nhu cầu của khách hang trong giới hạn chi phí nhất định. Song để có một sản phẩm chất lượng tốt thì cần phải có một hệ thống quản lý chất lượng đúng đắn và hợp lý.

#### *1.1.1.2 Tầm quan trọng của chất lượng*

Hiểu được như thế nào là chất lượng ta dễ dàng thấy được tầm quan trọng của chất lượng.Nền kinh tế thị trường đang phát triển mạnh mẽ, thúc đẩy sự phát triển vượt bật của doanh nghiệp. Do vậy, đã đăt ra thách thức lớn cho các doanh nghiệp, đòi hỏi doanh nghiệp phải nắm vững nhu cầu thị trường.

Thế mạnh của kinh tế thị trường là hàng hóa đa dạng, người tiêu dùng có nhiều lựa chọn cho nhu cầu, sở thích và khả năng mua của họ. Các doanh nghiệp luôn chú trọng chất lượng sản phẩm là một nhân tố quan trọng quyết định khả năng cạnh tranh trên thị trường. Chất lượng sản phẩm là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển lâu bền của doanh nghiệp, là cơ sở để doanh nghiệp thực hiện các chiến lược marketing, mở rộng thị trường, tạo uy tín, danh tiếng và khẳng định vị trí của sản phẩm trên thị trường.

Nâng cao chất lượng sản phẩm chính là cách tốt nhất và ngắn nhất đem lại hiệu quả kinh tế. Nâng cao chất lượng sản phẩm giúp doanh nghiệp tiết kiệm nguyên vật liệu, thiết bị, lao động trong quá trình sản xuất và không sản xuất ra các phế phẩm. Nhờ vậy mà tăng chất lượng sản phẩm, tăng giá trị sử dụng, tăng lợi ích kinh tế xã hội trên một đơn vị chi phí đầu vào và giảm lượng nguyên vật liệu sử dụng , tiết kiệm tài nguyên, giảm ô nhiễm môi trường.

Chất lượng sản phẩm được nâng cao giúp doanh nghiệp đạt được mục tiêu kinh doanh là lợi nhuận. Đồng thời là điều kiện để doanh nghiệp tồn tại và phát triển. Chất lượng sản phẩm góp phần đẩy mạnh tiến bộ sản xuất, tổ chức lao động trong doanh nghiệp. Một khi doanh nghiệp đạt được lợi nhuận thì có điều kiện đảm bảo việc làm cho người lao động, tăng thu nhập cho họ và làm cho họ tin tưởng gắn bó với doanh nghiệp, góp hết công sức nhiệt tình để sản xuất những sản phẩm có chất lượng tốt giúp doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả hơn.

### 1.1.2 Khái niệm về HTQLCL và tầm quan trọng của HTQLCL

#### *1.1.2.1 Khái niệm về HTQLCL*

Doanh nghiệp cần có chiến lược và mục tiêu đúng đắn rõ ràng để đảm bảo chất lượng trong thị trường cạnh tranh. Hệ thống quản lý chất lượng là hệ thống các công cụ, phương tiện quản lý để định hướng và kiểm soát một tổ chức thực hiện mục tiêu và các chức năng quản lý về chất lượng.

Theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, HTQLCL là một hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát tổ chức về chat lượng.

Đối với doanh nghiệp, hệ thống quản lý chất lượng là tổ hợp những cơ cấu tổ chức, trách nhiệm, thủ tục, phương pháp và nguồn lực để thực hiện hiệu quả quá trình quản lý chất lượng. Hệ thống quản lý chất lượng của một tổ chức có nhiều bộ phận hợp thành, các bộ phận này có quan hệ mật thiết và tác động qua lại với nhau.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

#### *1.1.2.2 Tầm quan trọng của HTQLCL*

Hệ thống quản lý chất lượng là bộ phận hợp thành của hệ thống quản lý tổ chức doanh nghiệp. Hệ thống quản lý chất lượng đóng vai trò quan trọng:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát tốt giúp việc quản lý doanh nghiệp, tổ chức được thống nhất, đồng bộ từ đầu vào đến đầu ra theo mục tiêu chung.

- Tạo ra sản phẩm dịch vụ chất lượng với chi phí thấp, an toàn, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

- Sản phẩm được liên tục cải tiến nâng cao chất lượng và khả năng cạnh tranh cao trên thị trường.

- Tạo điều kiện cho các bộ phận, phòng ban hoạt động có hiệu quả, giảm thiểu sự phức tạp trong quản lý, thông tin rõ ràng kịp thời.

- Đảm bảo duy trì tiêu chuẩn do tổ chức đặt ra, doanh nghiệp có thể dự báo và hạn chế được những biến động bên trong và bên ngoài đơn vị.

## 1.2 Những nét chính về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Trong xu hướng hội nhập kinh tế khu vực và thế giới, các tổ chức doanh nghiệp cần trang bị đầy đủ những yếu tố cần thiết để hòa nhập và khả năng cạnh tranh trong thị trường.

### 1.2.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO và bộ tiêu chuẩn ISO 9000

#### *1.2.1.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO*

Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế (International Organization for Standardization

– ISO) là tổ chức xây dựng các tiêu chuẩn quốc tế tình nguyện lớn nhất thế giới. Các tiêu chuẩn quốc tế cung cấp những tiêu chuẩn hiện đại cho các sản phẩm dịch vụ và thực hành tốt, giúp nâng cao hiệu suất và hiệu quả của ngành công nghiệp. Được xây dựng dựa trên sự đồng thuận trên toàn thế giới, các tiêu chuẩn ISO giúp phá vỡ những rào cảng mậu dịch quốc tế.

ISO được thành lập năm 1946 tại Luân Đôn nhưng chính thức bắt đầu hoạt động từ ngày 23.2.1947. Trụ sở chính của ISO tại Thụy Sĩ, sử dụng ba ngôn ngữ chính là tiếng Anh, Pháp, Tây Ban Nha. Mục tiêu của ISO là thúc đẩy phát triển của công tác tiêu chuẩn hóa và các hoạt động có liên quan nhằm tạo thuận lợi cho việc trao đổi hàng hóa dịch vụ trên phạm vi toàn thế giới cũng như góp phần vào việc phát triển sự hợp tác trong lĩnh vực trí tuệ, khoa học, công nghệ và kinh tế. Kết quả của các hoạt động kỹ thuật của ISO là các tiêu chuẩn quốc tế ISO.

Việt Nam (đại diện là Tổng cục Tiêu Chuẩn Đo Lường Chất Lượng) tham gia ISO từ năm 1977 và đã có những đóng góp nhất định và đã tham gia Hội Đồng ISO trong hai nhiệm kỳ. Cho đến nay có khoảng 1380 tiêu chuẩn ISO được chấp nhận thành tiêu chuẩn Việt Nam (TCVN).

#### *1.2.1.2 Giới thiệu về bộ tiêu chuẩn ISO 9000 a) Lịch sử hình thành*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Trong những năm gần đây, các nhà nghiên cứu và các nhà quản lý rất quan tâm đến việc xây dựng hệ thống chất lượng nhằm đáp ứng các nhu cầu hay mục tiêu khác nhau. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 do tổ chức quốc tế về tiêu chuẩn hóa (ISO) ban hành lần đầu tiên vào năm 1987 nhằm đưa ra một mô hình được chấp nhận ở cấp quốc tế về hệ thống đảm bảo chất lượng và có thể áp dụng rộng rãi trong các lĩnh vực sản xuất kinh doanh và dịch vụ. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 được xem là những tài liệu tương đương nhau trong áp dụng các tiêu chuẩn chất lượng quản trị, bộ tiêu chuẩn này bao gồm: ISO 9001:1987, ISO 9002:1987, ISO 9003:1987. Năm 1994, các tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 được tổ chức ISO sửa đổi, nhấn mạnh vào đảm bảo chất lượng thông

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



qua hành động phòng ngừa, thay vì chỉ kiểm tra sản phẩm cuối cùng và tiếp tục yêu cầu bằng chứng về sự tuân thủ các tài liệu. Năm 2000, tổ chức ISO hợp nhất 3 tiêu chuẩn ISO 9001:1994, ISO 9002:1994, ISO 9003:1994 thành một tiêu chuẩn ISO 9001:2000. Phiên bản ISO 9001:2000 đã thay đổi tư duy cản bản bằng cách đưa vào khái niệm "quản lý theo quá trình" và xem khái niệm này là trung tâm của tiêu chuẩn. Năm 2008, tổ chức ISO lại một lần nữa nâng cấp phiên bản của tiêu chuẩn ISO 9001. Tên gọi đầy đủ là ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu. Ngày 15.9.2015 tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO đã ban hành chính thức phiên bản mới của tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2015. Có những thay đổi so với phiên bản ISO 9001:2008 nhằm thống nhất với cấu trúc của các hệ thống quản lý khác và đưa thêm một số yêu cầu chưa được đề cập ở phiên bản trước.

*b) Mục đích và nguyên tắc*

Mục đích của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là đảm bảo các tổ chức áp dụng nó có khả năng cung cấp một cách ổn định các sản phẩm đáp ứng các nhu cầu về chất lượng của khách hàng. Doanh nghiệp cần có HTQLCL với 4 lý do cơ bản:

- ISO 9000 cho rằng chất lượng sản phẩm và chất lượng quản trị có mối quan hệ nhân quả. Chất lượng sản phẩm hầu hết do chất lượng quản trị quy định. Chất lượng quản trị chính là nội dung chủ yếu của QLCL.

- Với phương châm của ISO là làm đúng ngay từ đầu, lấy phòng ngừa làm phương châm chính.

- ISO khuyên các doanh nghiệp tấn công vào các lãng phí nảy sinh trong toàn bộ quá trình sản xuất kinh doanh, đặc biệt là các chi phí ẩn. doanh nghiệp cần có kế hoạch loại trừ và phòng ngừa lãng phí bằng việc lập kế hoạch thực hiện, xem xét và điều chỉnh trong suốt quá trình.

- ISO chính là giấy thông hành để vượt qua các rào cản thương mại. Doanh nghiệp sẽ được cơ quan chất lượng có uy tín đánh giá và cấp giấy chứng nhận

  phù hợp.

Bộ tiêu chuẩn ISO được xây dựng dựa trên các nguyên tắc sau:

- Thứ 1: Phương hướng tổng quát của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 là thiết lập hệ thống QLCL hợp lý nhằm tạo ra những sản phẩm dịch vụ có chất lượng để thỏa mãn mọi nhu cầu của khách hàng.

- Thứ 2: Hệ thống chất lượng của bộ tiêu chuẩn ISO 9000 sẽ bổ sung thêm vào các thuộc tính kỹ thuật của sản phẩm nhằm thỏa mãn tốt nhất mọi nhu cầu của khách hàng.

- Thứ 3: Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 nêu ra những hướng dẫn để xây dựng một hệ thống chất lượng có hiệu quả, chứ không áp đặt một hệ thống chất lượng đối

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

với từng doanh nghiệp. Do đó, mô hình này rất linh hoạt có thể áp dụng cho tất cả các lĩnh vực hoạt động.

*c) Cấu trúc của bộ tiêu chuẩn ISO 9000*

- ISO 9000:2005 Hệ thống quản lý chất lượng – cơ sở và từ vựng.

- ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu (phiên bản thứ 5 thay thế ISO 9000:2015).

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- ISO 9004:2009 Quản lý tổ chức để thành công bền vững – phương pháp tiếp cận quản lý chất lượng.

- ISO 19011:2011 Hướng dẫn đánh giá các hệ thống quản lý, môi trường.




**Hình 1.1 Các tiêu chuẩn cơ bản trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000**

*(Nguồn: International TSC Co., Ltd)*

Trong bộ tiêu chuẩn ISO 9000 hiện hành chỉ có tiêu chuẩn ISO 9001 là bộ tiêu chuẩn được dùng để chứng minh năng lực quản lý đối với khách hàng, mà tổ chức có thể xây dựng và xin chứng nhận. Phiên bản mới nhất của ISO 9001 vừa được ban hành vào ngày 23.09.2015. Nếu như các phiên bản 2000 và 2008 tập trung nhiều vào quản lý quá trình và tập trung ít vào tài liệu, thì ISO 9001:2015 ít quy tắc hơn các phiên bản trước và tập trung hướng vào kết quả thực hiện.

### 1.2.2 Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008

Bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là một trong bốn nhóm tiêu chuẩn chính của bộ tiêu chuẩn ISO 9000. ISO 9001:2008 là tiêu chuẩn quy định các yêu cầu đối với việc xây dựng và chứng nhận một hệ thống quản lý chất lượng tại các tổ chức, doanh nghiệp. Tiêu chuẩn này quy định các nguyên tắc cơ bản để quản lý các hoạt động trong tổ chức, doanh nghiệp về vấn đề chất lượng. Còn những tiêu chuẩn khác chỉ là những tiêu chuẩn hướng dẫn chung. Tổ chức này áp dụng các yêu cầu trong tổ chức cần cung cấp một lượng sản phẩm đáp ứng các yêu cầu luật định và chế định chất lượng thích hợp. Bên cạnh đó còn áp dụng cho tổ chức doanh nghiệp muốn nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng thông qua việc áp dụng có hiệu lực hệ thống.

Tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là một phương pháp quản lý chất lượng mà khi áp dụng vào một tổ chức sẽ giúp lãnh đạo tổ chức đó kiểm soát được hoạt động trong nội bộ tổ chức đó và thúc đẩy hoạt động đạt hiệu quả ở mức cao nhất. Việc áp dụng bộ tiêu chuẩn này vào doanh nghiệp tổ chức giúp tạo được cách làm việc khoa

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

học, tạo sự nhất quán trong công việc, chuẩn hóa các quy trình hoạt động, loại bỏ được nhiều thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian và giảm chi phí phát sinh do xảy ra những sai lỗi

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



hoặc sai sót trong công việc, đồng thời làm cho năng lực trách nhiệm cũng như ý thức của cán bộ công nhân viên được nâng lên. Tại Việt Nam, tiêu chuẩn này được đổi sang tiếng Việt và được ban hành dưới dạng một tiêu chuẩn Việt Nam với tên gọi TCVN ISO 9001:2008. Đây là tiêu chuẩn quy định chuẩn mực cho một hệ thống quản lý khoa học, chặt chẽ đã được quốc tế công nhận, bộ tiêu chuẩn này dành cho tất cả các loại hình doanh nghiệp, từ doanh nghiệp lớn như tập đoàn đa quốc gia đến những doanh nghiệp nhỏ, rất nhỏ với nhân sự ít hơn 10 người. Một doanh nghiệp muốn liên tục tăng trưởng, đạt được lợi nhuận cao và liên tục duy trì tỷ suất lợi nhuận cao, doanh nghiệp cần vận hành theo 8 điều khoản của ISO 9001:2008 để có một hệ thống quản lý khoa học, chặt chẽ và phát huy được nguồn lực hiện có.

Điều khoản 0: Giới thiệu.

Điều khoản 1: Phạm vi áp dụng.

Điều khoản 2: Tài liệu viện dẫn.

Điều khoản 3: Thuật ngữ và định nghĩa.

Điều khoản 4: Yêu cầu chung đối với hệ thống quản lý chất lượng.

Điều khoản 5: Trách nhiệm lãnh đạo.

Điều khoản 6: Quản lý nguồn lực.

Điều khoản 7: Tạo sản phẩm.

Điều khoản 8: Đo lường, phân tích và cải tiến.

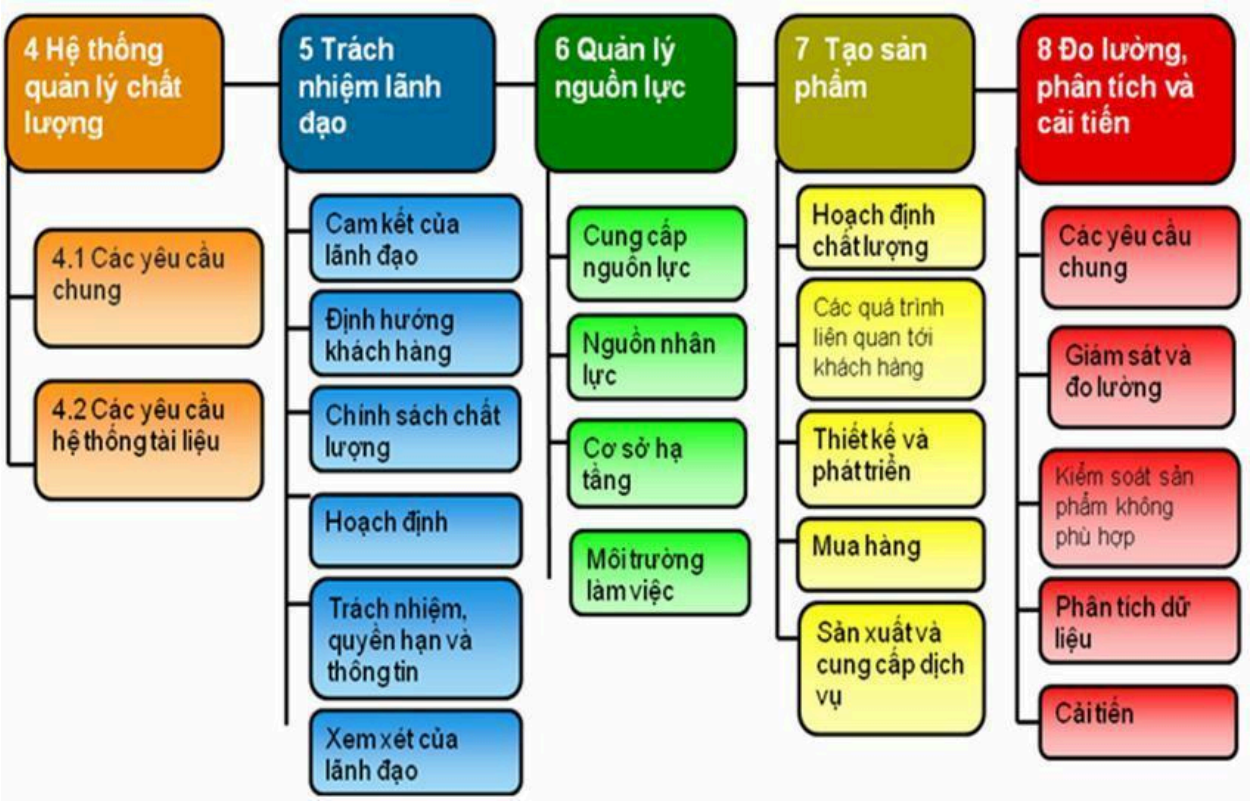
Trong đó được vận hành bởi 5 điều khoản, bao gồm các yêu cầu liên quan tới hệ thống quản lý chất lượng, trách nhiệm lãnh đạo, quản lý nguồn lực, tạo sản phẩm và đo lường, phân tích, cải tiến.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Có thể tổng hợp các điều khoản của ISO 9001:2008 theo dạng mô hình cây như sau:




**Hình 1.2: Các điều khoản áp dụng của ISO 9001:2008**

*(Nguồn: International TSC Co., Ltd)*

ISO 9001:2008 là một vòng tròn PDCA lớn, vì vậy để thỏa mãn yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, việc xây dựng, áp dụng và cải tiến hệ thống phải đáp ứng các nguyên tắc, yêu cầu sau:

- Hệ thống phải hướng tới sự thỏa mãn các yêu cầu, mong đợi của khách hàng. Doanh nghiệp cần thấu hiểu các nhu cầu hiện tại và tương lai của khách hàng, tổ chức thực hiện công việc đáp ứng được các yêu cầu đó.

- Hệ thống được đặt dưới sự lãnh đạo thống nhất, đồng bộ về mục đích, phương hướng và yêu cầu. Lãnh đạo cần phải tạo và duy trì môi trường nội bộ mà ở đó mọi người tham gia tích cực vào việc đạt được các mục tiêu của tổ chức.

- Phải có sự tham gia đông đủ, tự nguyện của tất cả mọi người vào hệ thống vì lợi ích chung của tổ chức.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Việc quản lý chất lượng phải được tiếp cận theo quá trình, tập hợp những hoạt

  động có quan hệ lẫn nhau và tương tác để biến đầu vào thành đầu ra. Quản lý các hoạt động của một tổ chức thực chất là quản lý các quá trình và mối quan hệ giữa chúng.

- Việc quản lý chất lượng phải được tiếp cận một cách hệ thống.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

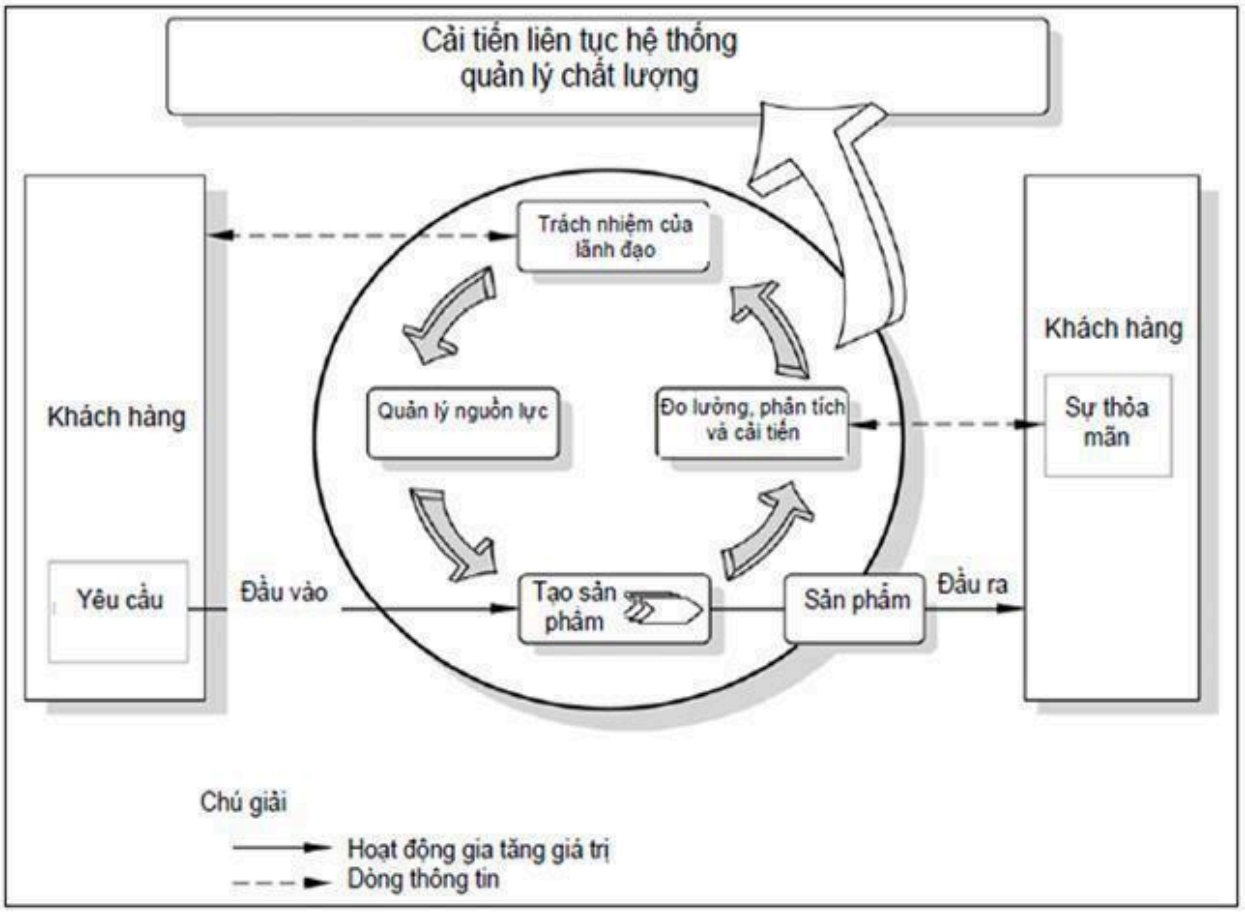
Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Hệ thống phải được cải tiến thường xuyên, cải tiến liên tục các kết quả thực hiện là mục tiêu, đồng thời cũng là phương pháp để có được mức độ chất lượng cao nhất.

- Các quyết định phải dựa trên cơ sở phân tích đầy đủ các thông tin và số liệu thực tế. Việc xem xét đánh giá phải bắt nguồn từ mục tiêu của tổ chức, các quá trình quan trọng, các yếu tố đầu vào và kết quả của các quá trình đó.

- Việc quản lý chất lượng phải được tiến hành trên các quan hệ chặt chẽ bên trong và bên ngoài. Các mối quan hệ nội bộ nối kết lãnh đạo và người lao động, các bộ phận trong tổ chức, giúp tăng cường sự linh hoạt, khả năng đáp ứng nhanh.




**Hình 1.3: Mô hình quá trình của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008**

*(Nguồn: TCVN ISO 9001:2008 tái bản lần 3)*

**1.2.3 Sơ đồ tổng quát quá trình áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong tổ chức, doanh nghiệp.**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Tùy thuộc vào tính chất của công ty và tư vấn cho công ty, mỗi công ty sẽ có những cách thức áp dụng khách nhau. Tuy nhiên cơ bản quá trình áp dụng tiêu chuẩn thông qua 4 giai đoạn:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Giai đoạn 1: Đánh giá và xác định ban đầu

- Cam kết của lãnh đạo cao nhất của Cơ quan về xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008

- Thành lập ban chỉ đạo giúp lãnh đạo cơ quan xây dựng và thực hiện hệ thống quản lý chất lượng.

- Phổ biến các kiến thức chung của TCVN ISO 9001:2008 cho tất cả mọi người trong cơ quan tổ chức. Việc này giúp nâng cao nhận thức và thu hút họ tham gia một cách tự nguyện vào các việc cần thiết.

- Nắm bắt tình hình và đánh giá thực trạng so với các yêu cầu của tiêu chuẩn để trên cơ sở đó chọn lựa phạm vi áp dụng và các yêu cầu của hệ thống.

- Lập kế hoạch thực hiện, cần xác định mục tiêu, yêu cầu, phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng cần xây dựng. Bên cạnh đó, cần chú ý thời gian và tiến độ thực hiện.

Giai đoạn 2: Xây dựng và áp dụng hệ thống tài liệu

- Lập cấu trúc của hệ thống quản lý chất lượng,đưa ra mô hình và cách thức trình bày hệ thống văn bản cũng như phải xác định các tài liệu cần thiết để lập kế hoạch phân công xây dựng tài liệu.

- Hướng dẫn cách viết các văn bản cho những người được phân công. Bao gồm chính sách và mục tiêu chất lượng chung nên do lãnh đạo cao nhất nghiên cứu

  đề ra, sổ tay chất lượng do trưởng ban chỉ đạo biên soạn, các quy trình, hướng dẫn do đơn vị chức năng tương ứng biên soạn.

- Áp dụng các văn bản vào thực tế, sửa đổi những phần chưa phù hợp để hoàn thiện.

Giai đoạn 3: Thực hiện hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem xét hệ thống

- Ban lãnh đạo tổ chức phổ biến các văn bản đã ban hành, nhắc nhở thực hiện.

- Rà soát điều chỉnh về phân công trách nhiệm quyền hạn đối với cán bộ tương thích với các quy định phải thực hiện của hệ thống quản lý chất lượng. Lập sổ theo dõi để ghi chép tình hình thực hiện và những lỗi cần khắc phục, những bất hợp lý cần xem xét bổ sung điều chỉnh.

- Đánh giá viên nội bộ.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Lập kế hoạch tiến hành đánh giá nội bộ nhằm vận hành duy trì và hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng.

Giai đoạn 4: Chứng nhận:

- Lập thủ tục đăng ký chứng nhận với tổ chức đánh giá chứng nhận.
- Tổ chức chứng nhận thực hiện đánh giá.
- Khắc phục và cải tiến sau đánh giá.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



### 1.2.4 Lợi ích của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008

Việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 vào doanh nghiệp, tổ chức sẽ mang lại rất nhiều lợi ích cho doanh nghiệp:

- Sản phẩm có chất lượng cao hơn, ổn định hơn.
- Tăng sản phẩm do được kiểm soát được thời gian trong sản xuất.
- Lợi nhuận tăng cao hơn nhờ áp dụng hiệu quả các quá trình sản xuất.
- Giảm giá thành sản phẩm do giảm các sản phẩm ngay từ đầu.
- Kiểm soát được chất lượng nguyên vật liệu đầu vào do kiểm soát được nhà cung cấp
- Luôn cải tiến được chất lượng sản phẩm và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- Tăng uy tín trên thị trường nhờ giải quyết được vấn đề chất lượng sản phẩm.
- Củng cố uy tín của lãnh đạo.
- Tạo được mối quan hệ chặt chẽ giữa lãnh đạo và nhân viên.
- Thúc đẩy nề nếp làm việc tốt, nâng cao tinh thần thái độ của nhân viên.
- Tạo lòng tin cho khách hàng, chiếm lĩnh thị trường.
- Thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.
- Thuận lợi trong việc thâm nhập thị trường quốc tế và khu vực.

Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 không thể đảm bảo rằng các quá trình và sản phẩm không có lỗi. Nhưng chắc chắn rằng hệ thống này tạo nên sức mạnh và sự tin cậy của tổ chức, nhờ vào:

- Có được chính sách và mục tiêu chất lượng rõ ràng, có sự quan tâm của lãnh đạo cao nhất thông qua việc xem xét định kỳ về toàn bộ hệ thống.
- Xây dựng được cơ cấu tổ chức và phân bổ nguồn lực hợp lý để thực hiện từng công việc tăng khả năng đạt yêu cầu mong muốn.
- Các quy trình làm việc rõ rành và nhất quán, đảm bảo mỗi công việc sẽ được thực hiện thích hợp khoa học.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Một hệ thống mà ở đó luôn có sự phản hồi, cải tiến để các sai lỗi, sai sót ở tất cả các bộ phận ngày càng ít đi và hạn chế không gặp lại sai lỗi, sai sót với nguyên nhân cũ đã từng xảy ra.

- Một cơ chế để có thể định kỳ đánh giá toàn diện nhằm liên tục cải tiến toàn bộ hệ thống.

- Xây dựng một quá trình đảm bảo mọi yêu cầu của khách hàng đều chắc chắn đạt

  được trước khi chấp nhận yêu cầu của khách hàng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ QLCL THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA.

## 2.1 Giới thiệu về Công ty TNHH Hong Ik Vina.

### 2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty TNHH Hong Ik Vina.

Công ty TNHH Hong Ik Vina được thành lập 29/02/2000, nhà máy chuyên sản

xuất các đồ dùng bàn ăn (đũa, muỗng, nĩa, dao,.. bằng inox). Trụ sở chính của công ty tọa lạc tại đường số 18, khu chế xuất Tân Thuận, quận 7, thành phố Hồ Chí Minh. Với nhu cầu thị trường tăng cao, khoảng tháng 12 năm 2010 công ty cho xây dựng thêm nhà máy thứ hai đặt tại Bình Dương.

Tên quốc tế là HONG IK VINA CO., LTD

Số điện thoại: 84 8 3770 0185 (Rep.)

Fax: 84 8 3770 0192

E-mail: business@hongikvina.com

- Tên đầy đủ của công ty là Công ty trách nhiệm hữu hạn Hong Ik Vina thuộc loại hình doanh nghiệp 100% vốn đầu tư nước ngoài (100% invested by Hong Ik Korea).

- Công ty với tổng vốn đầu tư là US$20,000,000 chuyên sản xuất các sản phẩm chất lượng tốt nhất, phù hợp với nhiều đối tượng, mẫu mã đa dạng phong phú, đảm bảo uy tín với các đối tác nước ngoài. Công ty giữ được các mối quan hệ hợp tác lâu năm nhờ vào dây chuyền sản xuất hiện đại để cho ra sản phẩm với chất lượng ổn định.

- Hong Ik Vina có khoảng 1,600 công nhân viên người Việt Nam giải quyết việc làm cho nhiều công nhân nghèo ở thành phố và tỉnh Bình Dương và 17 người Hàn Quốc là những chuyên gia có thâm niên kinh nghiệm. Đây là môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động với tinh thần làm việc hăng say.

### 2.1.2 Các sản phẩm của Công ty Hong Ik Vina

Công ty trang bị những máy móc hiện đại có giá trị với công nghệ sản xuất của Nhật Bản và Châu Âu. Cả 2 nhà máy của Hong Ik Vina thì có 02 dây chuyền sản xuất muỗng và nĩa, 01 dây chuyền sản xuất dao cán rỗng và cán đặc. Công ty chuyên sản

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



xuất hàng trung cấp và cao cấp chủ yếu cung cấp cho các nhà hàng, khách sạn, các doanh nghiệp lớn và những thương hiệu nổi tiếng. Công ty chủ yếu sản xuất theo đơn đặt hàng và cung cấp đa dạng các loại đồ dùng. Bên cạch mặt hàng số lượng lớn đóng tá, công ty còn sản xuất những set dùng trên bàn ăn theo yêu cầu đặt hàng được chăm chút trong hộp quà tặng sang trọng. Bộ sản phẩm bàn ăn cao cấp bằng inox đa dạng nhiều loại muỗng, nĩa, dao với chức năng và công dụng khác nhau trên bàn ăn. Muỗng dùng cho ăn soup, ăn salad, muỗng nhỏ uống coffee,… hay nĩa dùng cho rau củ, salad, thịt… hay bộ dụng cụ ăn dùng khi ăn bơ, phô mai… Sản phẩm của công ty đa dạng về mẫu mã, được chuyên gia kiểm định thường xuyên nên chất lượng luôn đảm bảo. Mỗi loại sản phẩm sản xuất ra đều được so sánh đánh giá với bảng vẽ và hướng dẫn đóng gói. Thống kê tổng hợp của công ty thì công suất của dao, muỗng và nĩa trong tháng gần nhất như sau:

Spoon/Fork: 3,600,000Pcs/month

Knife(S/H): 1,200,000Pcs/month

Knife(H/H) (Sheet Blade & Forged Blade): 200,000Pcs/month

Khách hàng của công ty được phân rõ theo phân khúc thị trường, địa lý. Gồm có khách hàng châu Âu, khách hàng Úc và Mỹ, khách hàng đa quốc gia. Một số khách hàng lớn công ty đang ký kết hợp đồng thường xuyên như:

- Các khách hàng đa quốc gia như Oneida, Amefa…
- Các khách hàng châu Âu như Zwilling Lahenckels, Sambonet, J.A.Henckels international…
- Các khách hàng Úc và Mỹ như Lenox, Blueprint, Cambridge, Hepp, Solex…

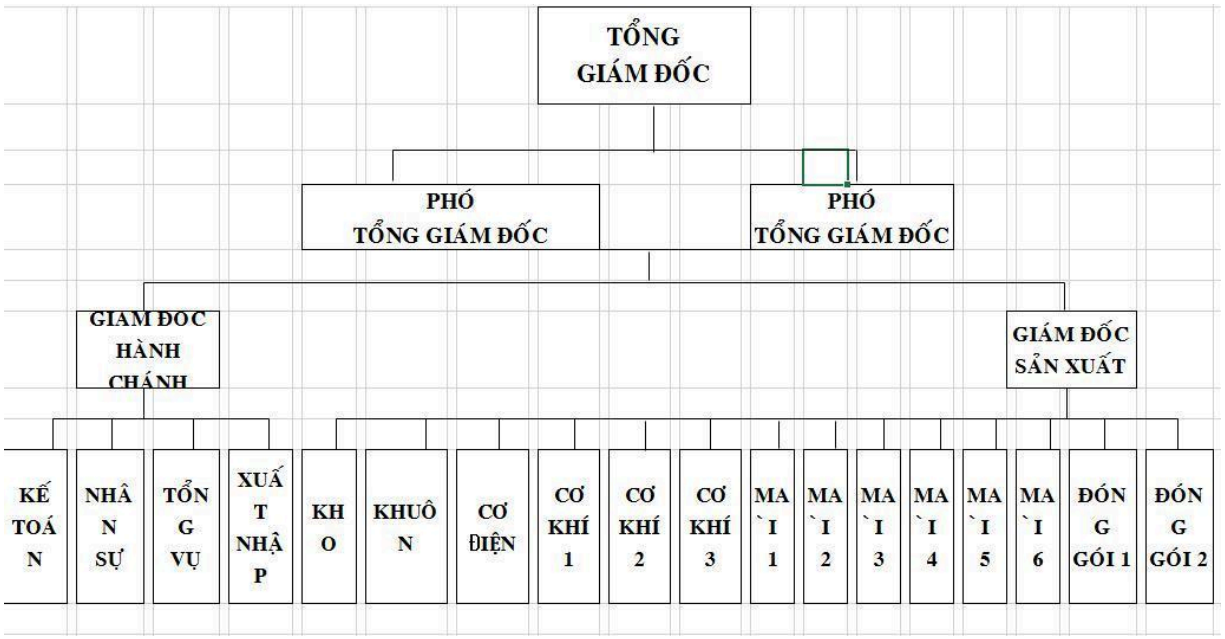
### 2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Hong Ik Vina

Công ty đã xây dựng các phòng ban và phân rõ chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban và nhân viên thuộc phòng ban đó. Các bộ phận sản xuất và chuyên gia, lãnh đạo hỗ trợ và thông tin với nhau thuận lợi thể hiện rõ trên sơ đồ tổ chức của công ty.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149






**Hình 2.1: Sơ đồ tổ chức của Công ty Hong Ik Vina**

*(Nguồn: Hong Ik Vina, 2017)*

### 2.1.4 Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của Công ty TNHH Hong Ik Vina

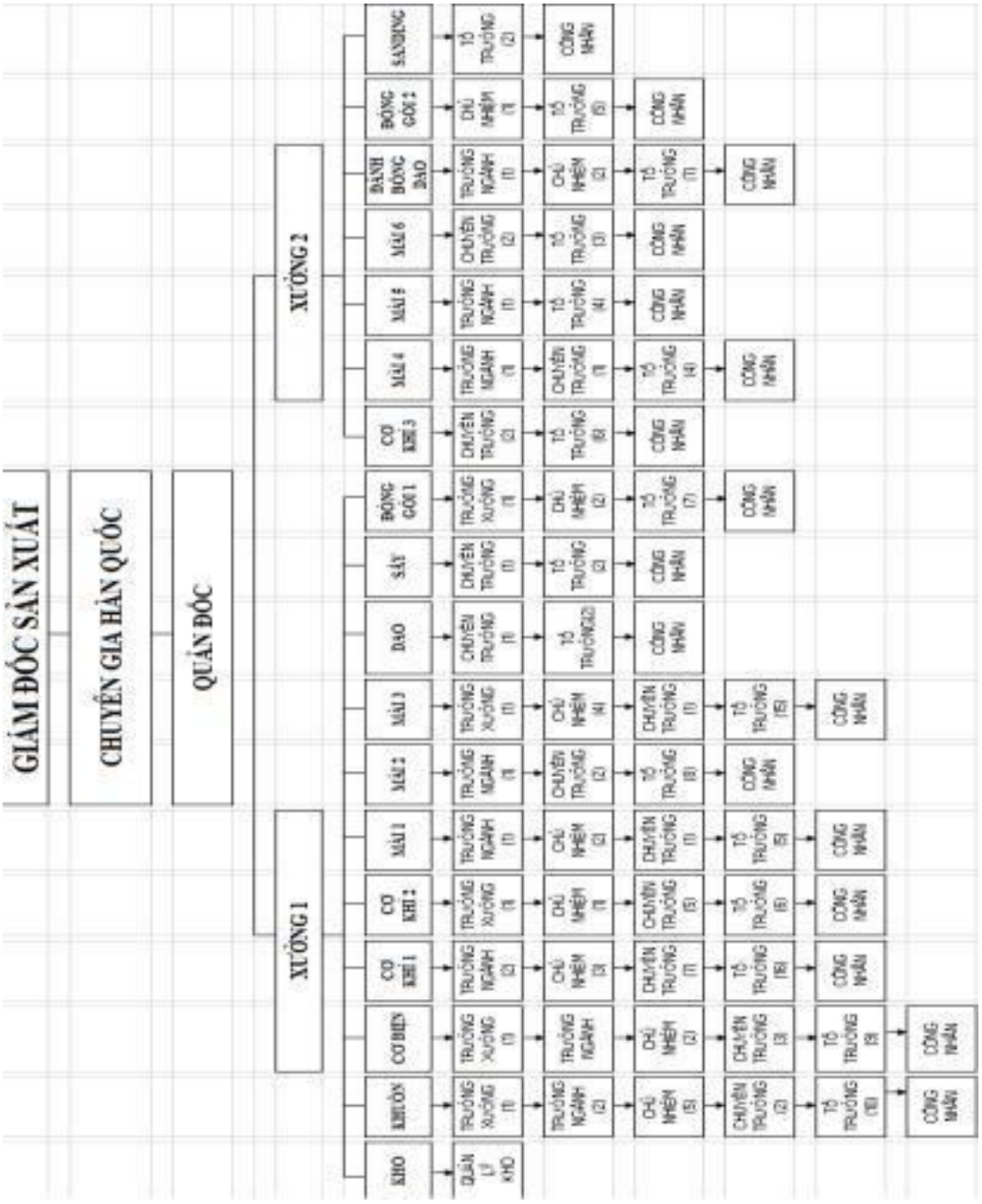
#### *2.1.4.1 Đặc điểm tổ chức sản xuất*

Công tác tổ chức sản xuất theo dây chuyền khép kín, các quá trình được liên kết chặt chẽ với nhau và được thực hiện liên tục. Cách bố trí văn phòng sản xuất cũng được tạo điều kiện thuận lợi để làm việc với xưởng sản xuất. Chỉ ở cách bố trí cũng giúp truyền tải thông tin chính xác kịp thời và hỗ trợ lẫn nhau giữa các bộ phận. Điều này được thể hiện qua sơ đồ bố trí phân xưởng sản xuất:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149






**Hình 2.2: Sơ đồ phân xưởng sản xuất của Công ty Hong Ik Vina**

*(Nguồn: Hong Ik Vina, 2017)*

### *2.1.4.2 Đặc điểm công nghệ sản xuất*

Hong Ik Vina là doanh nghiệp sản xuất những đồ dùng bàn ăn bằng thép không gỉ (inox) nên trong các dây chuyền sản xuất đã được đầu tư máy móc tiên

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

tiến hiện đại với chi phí khá cao. Nhìn trong sơ đồ phân xưởng có thể hình dung được quy trình sản

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



xuất của một dây chuyền sản phẩm. Bộ phận khuôn, dập và cơ khí được công ty trang bị một số máy móc trung cấp như máy cắt dây, máy gia công tia lửa điện EDM, thiết bị kiểm tra độ cứng. Bên cạnh đó còn có chuyên gia người Hàn Quốc phụ trách CAD/CAM và còn được trang bị đầy đủ các thiết bị hỗ trợ thực hiện bản vẽ kỹ thuật. Những loại máy móc cần thiết khác trong dây chuyền sản xuất như máy mài, máy dập, máy khắc,…

#### *2.1.4.3 Đặc điểm thị trường*

Trong nền kinh tế thị trường hội nhập, khách hàng càng khó tính hơn, công ty đang tích cực tìm kiếm thị trường mới.thị trường càng mở rộng, đối thủ cạnh tranh càng nhiều, yêu cầu đổi mới càng cao. Trong nước và khu vực có nhiều công ty cạnh tranh với quy mô lớn hơn nên công ty cần chú ý vào chất lượng nhiều hơn. Đồng thời sự phát triển không ngừng của khoa học công nghệ kéo theo sự biến động của thị trường, công ty cần cải tiến liên tục để bắt kịp được những thay đổi đó. Các quá trình tạo ra sản phẩm phải được thực hiện theo nguyên tắc làm đúng ngay từ đầu, đồng thời tăng cường các hoạt động kiểm tra, kiểm soát để giảm sai lỗi, khuyết tật và đảm bảo chất lượng.

#### *2.1.4.4 Đặc điểm nguyên vật liệu*

Do công ty nằm trong khu chế xuất nên được ưu đãi về thuế khi nhập khẩu nguyên vật liệu. Nguồn nguyên vật liệu đa dạng từ trong và ngoài nước, nguyên vật liệu chính trong sản xuất là thép không gỉ. Lá thép cuộn theo ống dày 0.9cm được kiểm tra rất kỹ lưỡng về độ cứng và thành phần các chất trong thép dựa trên những tiêu chuẩn cụ thể của công ty. Những nhà cung ứng thép không gỉ hiện tại của công ty là POSCO (Korea), NIPPON STEEL (NSSC-Japan), JFE (Japan), YUSCO (Taiwan), THYSSEN KRUPP (Germany)… Thép không gỉ (Inox) là hỗn hợp kim loại nên độ bền phụ thuộc vào việc pha trộn các hợp kim khác nhiều hay ít. Trong sản xuất, công ty sử dụng inox 304 và inox 430 cho muỗng và nĩa, inox 420 có độ cứng và chịu mài mòn cao được sử dụng để sản xuất dao. Các sản phẩm dao muỗng nĩa của công ty đều được làm từ chất liệu thép không gỉ cao cấp 18/10, chính vì thế giúp cho sản phẩm bóng hơn, ít bị trầy xước, có độ bền cao không bị hoen gỉ khi tiếp xúc với thức ăn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



### 2.1.5 Quy trình sản xuất

#### *2.1.5.1 Quy trình sản xuất muỗng và nĩa*

Quy trình sản xuất muỗng và nĩa như nhau, chỉ khác một số chi tiết không đáng kể. Để giảm chi phí công ty đã đưa sản xuất muỗng và nĩa chung một quy trình sản xuất.

- Quá trình cắt tạo phôi: Sau khi nguyên liệu được cắt thành các tấm thép vuông sẽ được đưa vào nhà máy. Từ các tấm thép vuông lớn sẽ được cắt thành các thanh thép nhỏ và được đưa vào sản xuất trực tiếp. Nó được mài ở các góc nhằm hạn chế sự nguy hiểm và bụi trong các quá trình tiếp theo.

- Quá trình tạo hình của sản phẩm: Các thanh thép nhỏ sau khi cắt sẽ được đưa vào máy dập và cắt để tạo hình dáng ban đầu của sản phẩm. Ở công đoạn này sản phẩm sẽ được in các hoa văn, các kí hiệu, logo theo yêu cầu của khách hàng.

- Quá trình mài bề mặt: Nhằm tăng chất lượng sản phẩm khi ép, sản phẩm phải được mài sơ qua nhằm hạn chế các tạp chất dính trên bề mặt sản phẩm khi dập.

- -Quá trình hoa văn cán: Tùy vào yêu cầu của khách hàng mà trên cán sản phẩm có những hoa văn khác nhau. Để tạo hoa văn cán có thể tạo bằng máy hoặc dùng axit.

- Quá trình mài cạnh, bề mặt: Sau khi sản phẩm được thực hiện qua các quá trình trên thì mài bề mặt sản phẩm là quá trình cần thiết. Quá trình này giúp sản phẩm bớt đi những lớp nhám, công nhân cũng sẽ an toàn, không bị đứt tay khi làm việc.

- Quá trình rửa sản phẩm: Sau khi sản phẩm được mài là đến giai đoạn rửa. Quá trình này có tác dụng giúp sản phẩm đỡ được lớp bụi sau khi mài và nhìn thấy được độ bóng của sản phẩm.

- Quá trình tạo lõm: Đối với sản phẩm là muỗng thì được dập tạo lõm thành hình của muỗng. Đối với nĩa thì được dập thì hình nĩa.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Quá trình đánh bóng: Đây là quá trình công phu gồm 2 công đoạn chính: đánh bóng bề mặt và đánh bóng thủ công. Sản phẩm có 2 loại là đánh bóng gương và đánh bóng mờ (satin).

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Quá trình rửa: Sau khi sản phẩm được đánh bóng sẽ đưa vào máy rửa bằng axit nhằm rửa sạch bụi bám và tăng độ bóng cho sản phẩm. Sau đó sẽ được chuyển tới luồng gió để làm khô.

- Quá trình đóng gói: Theo dây chuyền sản phẩm ra khỏi luồng gió sẽ được kiểm tra chọn lọc và đóng gói thủ công.

#### *2.1.5.2 Quy trình sản xuất dao*

- Quá trình cắt tạo phôi: Các tấm thép vuông được cắt giống muỗng và nĩa. Sau đó sẽ được cắt thành các thanh thép cỡ nhỏ hơn muỗng và nĩa. Các thanh thép này được mài các góc và chuyển đến quá trình tiếp theo.

- Quá trình nung nóng phôi: Nung để phôi mềm ra, có tính đàn hồi, dễ tạo dáng cho sản phẩm.

- Quá trình cán mỏng lưỡi: Lúc này nguyên liệu đang nóng, dễ dàng cán mỏng thành lưỡi dao.

- Quá trình cắt cán: Tận dụng khi nhiệt độ đang nóng sẽ được cắt cán sản phẩm.

- Quá trình dập tạo hình, cắt lưỡi, tạo hoa văn, kí tự: Sản phẩm được dập tạo hình sau đó đưa sang máy cắt để cắt các phế liệu còn sót. Tiếp theo được đưa đến máy dập để tạo hoa văn và kí tự trên sản phẩm.

- Quá trình nung cứng sản phẩm: Sản phẩm được nung cứng và làm lạnh đột ngột nhằm tạo độ cứng cho sản phẩm.

- Quá trình mài bề mặt và cạnh của sản phẩm: Để loại bỏ các tạp chất sau khi nung và trước khi cắt răng nhằm tăng chất lượng và tính thẩm mỹ của sản phẩm.

- Quá trình cắt răng trên lưỡi dao: Công đoạn này được làm thủ công với máy mài tạo răng, răng sẽ được tạo trên một mặt của lưỡi dao.

- Quá trình mài bóng: Đây là công đoạn tỉ mỉ giúp tăng tính thẩm mỹ của sản phẩm.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Quá trình rửa sản phẩm: Giống với quá trình rửa muỗng và nĩa.
- Quá trình mài dao và đóng gói: Sau khi rửa và làm khô sẽ được chuyển đến khu vực mài. Để giảm xảy ra xây xát sản phẩm được đóng bịch sau khi sấy khô trước khi đưa đến mài. Cuối cùng sản phẩm theo dây chuyền tự động đến khu vực đóng gói thủ công.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



## 2.2 Giới thiệu về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty TNHH Hong Ik Vina năm 2016

Dao muỗng nĩa là những dụng cụ phổ biến trong mỗi bữa ăn của mọi người trên toàn thế giới. Để trở thành doanh nghiệp sản xuất dụng cụ bàn ăn cho nhiều thương hiệu nổi tiếng khác nữa thì đòi hỏi Hong Ik Vina phải có hệ thống quản lý chất lượng được kiểm soát tốt trên nhiều phương diện, trong đó quan trọng nhất là chất lượng sản phẩm hàng hóa. Hiện tại công ty đã có một hệ thống quản lý chất lượng do chính các thành viên trong công ty xây dựng. Tuy nhiên do chưa được đào tạo bài bản và chưa chú trọng đầu tư thời gian công sức vào việc thực hiện theo hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn chất lượng ISO 9001:2008 nên việc áp dụng vẫn còn một số hạn chế.

### 2.2.1 Quy trình áp dụng ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina

Quá trình áp dụng vào hoạt động sản xuất kinh doanh được tiến hành theo các bước:

Bước 1: Tìm hiểu tiêu chuẩn và phạm vi áp dụng. Lãnh đạo doanh nghiệp định hướng cho các hoạt động của hệ thống chất lượng, xác định mục tiêu và phạm vi áp dụng để hỗ trợ cho các hoạt động quản lý của mình.

Bước 2: Lập ban chỉ đạo thực hiện dự án ISO 9001:2008 bao gồm đại diện lãnh đạo và đại diện các bộ phận nằm trong phạm vi áp dụng ISO. Ở mỗi nhà máy của Hong Ik đều có đại diện lãnh đạo về chất lượng có thẩm quyền phê duyệt đối với các loại tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của công ty.

Bước 3: Đánh giá thực trạng của doanh nghiệp và so sánh với tiêu chuẩn. Công ty phải lập bảng liệt kê, đối chiếu hệ thống chất lượng đối với các điều khoản của bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Bước 4: Thiết kế và lập văn bản hệ thống chất lượng theo ISO 9001:2008. Công ty phải xây dựng và hoàn chỉnh tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn.

Bước 5: Công ty áp dụng hệ thống vào quá trình hoạt động kinh doanh kết hợp với việc tuyên truyền, phổ biến kiến thức cho mọi người hiểu rõ về ISO 9001:2008.

Bước 6: Đánh giá nội bộ và chuẩn bị cho đánh giá chứng nhận.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Bước 7: Tiến hành đánh giá chứng nhận và lựa chọn tổ chức đánh giá chứng nhận hệ thống cho doanh nghiệp.

Bước 8: Duy trì hệ thống chất lượng sau khi chứng nhận. Tiếp tục khắc phục những vấn đề còn tồn tại và liên tục duy trì cải tiến theo các yêu cầu tiêu chuẩn.

### 2.2.2 Chính sách chất lượng của Công ty Hong Ik Vina

Công ty xây dựng chính sách chất lượng phù hợp với các hoạt động của công ty.

- Cung cấp những sản phẩm tốt nhất đến khách hàng và đáp ứng được các yêu cầu của các bên liên quan.
- Thường xuyên xem xét nguồn lực để đầu tư công nghệ và đào tạo nhân viên để đạt được kết quả tốt nhất, tiết kiệm và hiệu quả nhất.
- Nắm bắt được hạn chế và những tác động ảnh hưởng đến các hoạt động trong công ty.
- Nỗ lực hoàn thành mục tiêu chất lượng đã đề ra, đồng thời điều chỉnh phù hợp với nhu cầu thực tế.
- Xác lập môi trường làm việc tiên tiến, hiện đại và không ngừng nâng cao trình độ tay nghề cho cán bộ, công nhân viên trong công ty.

### 2.2.3 Mục tiêu chất lượng của Công ty Hong Ik Vina năm 2016

Vào cuối mỗi năm, công ty sẽ đề ra mục tiêu hoạt động cho năm tới để làm cơ sở thiết lập mục tiêu chất lượng ở từng bộ phận chức năng. Mục tiêu của năm 2016:

- Áp dụng hiệu quả hệ thống quản lý chất lượng và đạt chuẩn ISO 9001:2008
- Doanh thu công ty tăng 5% so với năm 2016. Cụ thể theo kế hoạch doanh thu năm 2016 sẽ đạt US$35,000,000.
- Tổng lượng sản phẩm đóng hàng tăng đồng biến với tổng lượng hàng sản xuất hay nói rõ hơn là tỉ lệ đạt chuẩn tăng và tỉ lệ sai sót, phế phẩm giảm còn 2%

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đảm bảo 100% đơn hàng được xuất đi mà không phải sửa lại.
- Đảm bảo máy móc thiết bị hoạt động tốt và nguyên vật liệu đáp ứng đầy đủ kịp thời không làm gián đoạn, ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất.
- Giảm số lần phàn nàn của khách hàng về sản phẩm và dịch vụ của công ty.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



### 2.2.4 Các giải pháp cho mục tiêu đề ra trong năm 2016

- Công ty cần xây dựng các thủ tục phù hợp với hoạt động của công ty và đánh giá nội bộ thường xuyên để luôn cải tiến và tìm hướng giải quyết.
- Nâng cao chất lượng sản phẩm để đảm bảo thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.
- Đảm bảo chất lượng nguyên vật liệu từ đầu vào cho đến sản phẩm đầu ra, phân loại, loại bỏ và sửa chữa kịp thời sản phẩm không phù hợp.
- Kiểm tra sản phẩm trước khi xuất hàng để đảm bảo uy tín cho công ty.
- Theo dõi và kiểm soát đơn hàng, kịp thời ghi nhận và khắc phục phản hồi của khách hàng.
- Luôn kiểm tra và theo dõi lượng tồn kho để kịp thời đáp ứng và có cách giải quyết.
- Máy móc thiết bị thực hiện bảo trì định kỳ và tìm cách khắc phục sự cố trong thời gian ngắn nhất và hiệu quả nhất.

### 2.2.5 Hệ thống tài liệu công ty áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Công ty công bố các văn bản gồm:

- Các văn bản công bố về chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.
- Sổ tay chất lượng.
- Các thủ tục xem xét của lãnh đạo
- Thủ tục bán hàng và mua hàng hóa dịch vụ.
- Các thủ tục kiểm soát tài liệu và kiểm soát hồ sơ.
- Các thủ tục theo dõi và đánh giá nhà cung cấp.
- Thủ tục bảo trì máy móc thiết bị.
- Thủ tục kiểm soát lỗi và các sản phẩm khiếm khuyết.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

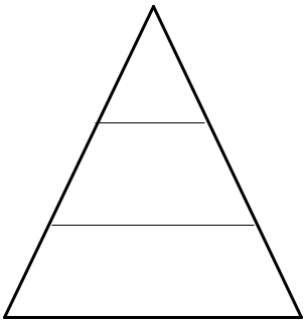
- Thủ tục đào tạo.
- Thủ tục khắc phục, phòng ngừa.
- Thủ tục đánh giá nội bộ.

Văn bản của hệ thống quản lý chất lượng của công ty được sắp xếp theo sơ đồ sau:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149





Tầng 1: Sổ tay chất lượng

Tầng 2: Các quy trình, quá trình

Tầng 3: Các hướng dẫn, biểu mẫu

- Tài liệu tầng 1: Sổ tay chất lượng là tập hợp tài liệu, chính sách quản lý chất lượng được thể hiện dưới dạng các quy trình, hướng dẫn áp dụng cho hoạt động quản lý và kinh doanh tại công ty. Cấu trúc sổ tay chất lượng của công ty gồm 8 chương tương ứng với 8 phần của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 gồm:

Chương 1: Giới thiệu chung về sổ tay chất lượng: giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý sổ tay chất lượng.

Chương 2: Giới thiệu một số nét chung về công ty.

Chương 3: Giới thiệu chung về hệ thống quản lý chất lượng của công ty: giới thiệu phạm vi áp dụng và chính sách chất lượng của công ty.

Chương 4: Giới thiệu hệ thống tài liệu quản lý chất lượng của công ty: giới thiệu cấu trúc của hệ thống văn bản, phương pháp quản lý, sử dụng tài liệu của hệ thống chất lượng.

Chương 5: Trách nhiệm của lãnh đạo: cam kết của lãnh đạo, chính sách chất lượng, định hướng vào khách hàng, hoạch định chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ, xem xét của lãnh đạo.

Chương 6: Quản lý nguồn lực: thể hiện chính sách, biện pháp, cung cấp các nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến hệ thống chất lượng làm thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Chương 7: Quản lý quá trình sản xuất kinh doanh: giới thiệu chính sách và biện pháp quản lý, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình nghiên cứu của cán bộ công nhân viên nhằm tăng hiệu quả và chất lượng với các hoạt động sản xuất kinh doanh của công ty.

Chương 8: Đo lường, phân tích, cải tiến: Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác sản xuất kinh doanh.

- Tài liệu tầng 2: Các quy trình và quá trình của các công việc trong công ty. Các quy trình nêu rõ quyền hạn và trách nhiệm của công nhân viên. Mọi nhiệm vụ sẽ được nhận trực tiếp từ giám đốc và lãnh đạo phụ trách phòng ban.

- Tài liệu tầng 3: Các hướng dẫn chỉ rõ cách thức tiến hành một công việc cụ thể.

Các biểu mẫu cần thống nhất ghi chép để phân loại và quản lý.

Kiểm soát hồ sơ:

- Hồ sơ chất lượng của nhà máy được lưu giữ để chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu và hoạt động có hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng.

- Hồ sơ chất lượng phải đảm bảo dễ đọc, dễ tra cứu, dễ nhận biết và truy cập.

- Hồ sơ chất lượng của nhà máy đảm bảo được lưu giữ, bảo vệ, phục hồi, được phân loại và quy định thời gian lưu trữ và phương thức hủy hồ sơ.

## 2.3 Tình hình quản lý chất lượng hiện tại của công ty Hong Ik Vina

### 2.3.1 Hệ thống kiểm tra của công ty

Trong công ty có khoảng 150 nhân viên kiểm tra là tổ trưởng, tổng đốc, quản lý bộ phận và một số nhân viên giám sát kiểm tra ở từng khâu, từng công đoạn. Các nhân viên kiểm tra được giám đốc sản xuất huấn luyện và cùng tham dự cuộc họp hằng ngày phục vụ cho công tác nội bộ và còn giúp nắm bắt thông tin sản xuất.

Công tác kiểm hàng cũng tùy vào khách hàng mà có các biện pháp kiểm tra sản phẩm khác nhau. Công ty đang sử dụng công cụ quản lý chất lượng bằng biểu đồ Pareto. Sản phẩm của công ty là dụng cụ bàn ăn sản xuất với số lượng nhiều, nên quản lý chất lượng sản phẩm chủ yếu bằng mắt và công cụ Pareto. Bằng cách căn

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

cứ vào các tiêu chuẩn mà các giai đoạn sản xuất mà công ty và các đơn hàng của khách hàng đặt làm chuẩn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Căn cứ vào chất lượng thỏa thuận với các đơn hàng mà khách hàng đặt ra từ đầu để quyết định xuất hàng. Một thùng dao thường có 120 cây dao, muỗng và nĩa thường có khoảng 360 cây, khi khách hàng kiểm tra thì bốc ngẫu nhiên 24 cây ở nhiều thùng để có một mẫu nhất định, kích thước mẫu tùy thuộc vào lô hàng. Đối với lô hàng mấy chục thùng tương ứng với hàng ngàn cây, thường bốc mẫu 200 cây và đánh giá dựa trên các đặt tính kỹ thuật của sản phẩm mà hai bên giữa công ty và khách hàng đã cam kết. Tùy vào tỷ lệ xác suất và mức độ nghiêm trọng của lỗi mà có quyết định sửa lại hay hủy lô hàng.

### 2.3.2 Những đặc tính của sản phẩm cần được kiểm tra

Khi chuẩn bị xuất hàng hoặc trong quá trình sản xuất sẽ có chuyên gia bên khách hàng đến trực tiếp kiểm tra toàn bộ sản phẩm xuất đi hoặc lấy ngẫu nhiên để kiểm tra chất lượng sản phẩm. Những đặc tính trên sản phẩm mà công ty và khách hàng quan tâm là:

- Khích thước sản phẩm có đúng như quy định trong bản vẽ mà khách hàng đã đặt hay không.
- Kiểm tra độ bóng của sản phẩm có đều và đạt yêu cầu như mẫu mà đã được khách hàng đưa ra hay chưa.
- Độ gỉ sét của sản phẩm.
- Đối với nĩa thì các răng của nĩa đã đều hay chưa.
- Đối với dao thì lưỡi dao có bén không, các răng ở lưỡi dao có vệ sinh sáng bóng không.
- Độ dày ở lưỡi dao và ở cán của dao muỗng nĩa có bằng hay mỏng hơn so với bản vẽ, so với mẫu.
- Sản phẩm có bị trầy xướt hay không.
- Cách khắc chữ, making đã đạt yêu cầu của khách hàng hay chưa.
- Hoa văn trên cán có rõ ràng và không bị mờ hay không.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Đối với khâu đóng gói, sản phẩm được đóng gói theo hướng dẫn đóng gói hay chưa.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Đối với dao thì trong mỗi lô, mỗi loại dao sẽ được mang đi kiểm tra độ cứng và thử với dung dịch axit.

- ….

### 2.3.3 Cách xử lý sản phẩm lỗi của công ty

Tùy vào từng sản phẩm bị lỗi khác nhau, tùy vào mức độ lỗi mà công ty có cách khắc phục:

- Đối với sản phẩm có thể khắc phục được thì công ty sẽ đưa về bộ phận để chỉnh sửa lại.

- Còn đối với sản phẩm không thể khắc phục được sẽ được công ty đưa vào phế phẩm. Các phế phẩm được máy ép thành khối để hạn chế thể tích và được đưa sang Trung Quốc để tái chế.

## 2.4 Kết quả hoạt động của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina năm 2016

Thực hiện đánh giá nội bộ để xác định mức độ thực hiện từng mục tiêu chất lượng, mức độ thực hiện và tình phù hợp của các tài liệu quản lý, có được các hành động khắc phục phòng ngừa.

### 2.4.1 Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu

#### *2.4.1.1 Đánh giá kết quả kinh doanh*

Sau khi quản lý chất lượng được công ty chú trọng quan tâm, kết quả kinh doanh 3 năm liên tiếp không chênh lệch nhiều. Kim ngạch xuất khẩu trung bình là US$34,000,000 cho cả 3 năm 2013, 2014 và 2015. Nhưng thấy rõ sự tăng lên của doanh thu qua các năm. Mặc dù doanh thu tăng đều nhưng chi phí không tăng đáng kể, điều này làm cho lợi nhuận tăng lên. Nhìn qua các số liệu trong bảng có thể nói tình hình hoạt động kinh doanh của công ty đang phát triển.

Năm 2015 doanh thu tăng 578.879USD so với năm 2014. Nhưng ở năm 2016 doanh thu tăng 1.340.893USD so với năm 2015. Tỷ lệ phần trăm doanh thu thay đổi tích cực theo từng năm, năm 2015 tăng 2% so với năm 2014, năm 2016 tăng 4% so với năm 2015.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Năm 2014 doanh thu đạt 33.826.950USD, năm 2015 doanh thu đạt 34.405.829USD, tăng 578.879USD so với năm 2014. Tương ứng với tỷ lệ doanh thu năm 2015 tăng 2% so với 2014.

- Năm 2015 doanh thu đạt 34.405.829USD, năm 2016 doanh thu đạt 35.746.722USD, tăng 1.340.893USD so với năm 2015. Tương ứng với tỷ lệ doanh thu năm 2016 tăng 4% so với 2015.

Nhìn vào bảng kết quả kinh doanh dễ dàng thấy doanh thu thuần của công ty tăng nhưng chi phí chưa thấy dấu hiệu giảm. Công ty đã áp dụng hệ thống quản lý chất lượng vào quy trình sản xuất nhưng vẫn chưa giải quyết được vấn đề giảm chi phí. Cần tìm hiểu vấn đề sâu xa và nhược điểm gây ảnh hưởng đến hoạt động thu chi và tìm hướng giải quyết.

**Bảng 2.1: Kết quả kinh doanh của Hong Ik qua các năm gần đây**

ĐVT: USD

| Khoản mục | Năm 2014 | Năm 2015 | Năm 2016 |
|---|---|---|---|
| Doanh thu thuần | 33.826.950 | 34.405.829 | 35.746.722 |
| Tổng chi phí | 31.472.803 | 30.037.152 | 30.205.173 |
| Lợi nhuận trước thuế | 2.354.147 | 4.368.677 | 5.541.549 |
| Lợi nhuận sau thuế | 1.765.610 | 3.276.507 | 4.156.162 |

*(Nguồn: Hong Ik Vina, năm 2017)*

***2.3.1.2 Đánh giá sản phẩm không phù hợp.***

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng phần nào hạn chế được lỗi trong sản xuất và tạo thành phẩm, đồng thời kết quả theo dõi cũng rõ ràng và đầy đủ hơn. Số liệu ở bảng thống kê chất lượng chúng ta thấy được tình hình chất lượng sản phẩm được nâng lên. Tỷ lệ phần trăm sản phẩm làm lại và tỷ lệ phế phẩm đều giảm rõ qua số liệu 4 năm.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



**Bảng 2.2: Báo cáo sản xuất hằng năm và tình hình làm lại của công ty được tổng hợp.**

ĐVT: cây/cái

| NĂM | TỔNG LƯỢNG SẢN PHẨM | BÌNH QUÂN LƯỢNG SẢN PHẨM | TỶ LỆ % SẢN PHẨM LÀM LẠI (%) | TỔNG LƯỢNG ĐÓNG GÓI | BÌNH QUÂN LƯỢNG ĐÓNG GÓI | PHẾ PHẨM | TỶ LỆ % PHẾ PHẨM (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2013 | 48.870.233 | 4.072.519 | 25.45 | 43.437.037 | 3.619.753 | 5.433.196 | 11.1 |
| 2014 | 40.342.865 | 3.361.905 | 27.65 | 37.444.058 | 3.120.338 | 2.898.807 | 7.19 |
| 2015 | 44.522.161 | 3.710.180 | 13.41 | 41.910.998 | 3.492.583 | 2.611.163 | 5.86 |
| 2016 | 84.064.469 | 4.005.372 | 13.07 | 45.696.421 | 3.808.035 | 2.368.048 | 4.93 |

*(Nguồn: Hong Ik Vina, 2017)*

Mặc dù lượng hàng phế phẩm và chưa đạt chuẩn đã giảm rõ nhưng vẫn còn cao. Rõ ràng mục tiêu công ty đặt ra chưa thực hiện được, nhưng nếu áp dụng tốt và tìm được giải pháp tốt thì mục tiêu đó sẽ đạt được trong thời gian ngắn sắp tới. Nhìn vào đây cũng có thể thấy rõ được hoạt động kinh doanh tốt hơn qua mỗi năm rằng lượng sản phẩm tăng mạnh qua các năm. Tỷ lệ phế phẩm của công ty từ năm 2013 đến 2016 đã giảm được 6.19%. Tổng lượng hàng đóng gói tăng 687,697 sản phẩm từ năm 2014 đến 2016, hay tăng 22% so với năm 2014. Nhìn chung vào kết quả chất lượng sản phẩm thì hoạt động sản xuất có tốt hơn nhưng còn chậm. Đây là dấu hiệu tốt cho thấy quy trình quản lý có hiệu quả, nhưng cần tìm kiếm những hạn chế trong quy trình để đạt được kết quả tốt hơn, tình hình chất lượng thay đổi nhiều hơn.

### *2.4.1.3 Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng.*

Công ty có được uy tín và giữ được mối quan hệ tốt với khách hàng lớn, nhưng ngoài ra cũng không ngừng nỗ lực tìm kiếm và thiết lập mối quan hệ mới với khách hàng tiềm năng. Hằng năm, khách hàng đến thăm nhà máy thường xuyên và luôn đảm bảo tiêu chuẩn và để lại điểm tốt trong khách hàng. Các khách hàng lớn của công ty

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



thường xuyên đến thăm quan và kiểm tra các quy trình sản xuất tại nhà máy. Trong việc chuẩn bị và thực hiện theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008, công ty luôn để lại hình ảnh tốt đẹp trong mắt khách hàng. Với mỗi đơn hàng được xuất đi, sau các quy trình kiểm tra, kiểm soát của ban quản lý và lãnh đạo công ty thì người kiểm hàng bên mua sẽ được sắp xếp để kiểm tra lần cuối. Trong quá trình kiểm hàng các chuyên gia của bên mua không ít lần phát hiện lỗi, khiếm khuyết trên sản phẩm. Nhưng từ khi có áp dụng hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 thì số lần khiếu nại, phàn nàn của khách hàng đã giảm bớt.

**Bảng 2.3: Bảng báo cáo thống kê khiếu nại của khách hàng trong năm 2016.**

| KHIẾU NẠI | ĐỊNH MỨC | THÁNG | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | TỔNG |
| CHẤT LƯỢNG | 1 lần/tháng | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| GIAO TRỄ HẠN | 1 lần/tháng | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| THIẾU HÀNG | 1 lần/tháng | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TỔNG KHIẾU NẠI | 3 lần/tháng | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 7 |

*(Nguồn: Hong Ik Vina, 2017)*

Qua bảng thống kê khiếu nại của khách hàng trong năm 2016, các con số đã thể hiện rõ công ty chưa thực sự thành công trong việc tốt nguyên tắc đầu tiên và điều khoản 5.2 của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là hướng vào khách hàng.

#### *2.4.1.4 Đánh giá sự đáp ứng của nhà cung ứng*

Công ty đã ký hợp đồng dài hạn với nhà cung cấp chính như carton, thép,… Các nhà cung ứng phải đáp ứng tiến độ giao hàng, đảm bảo chất lượng, điều chỉnh kịp thời khi có thông báo từ công ty. Quá trình mua hàng được thực hiện theo đúng thủ tục mua hàng trong yêu cầu của tiêu chuẩn. Tuy nhiên, do hư hỏng máy móc đơn hàng chậm trễ gây ảnh hưởng đến ngày xuất hàng theo kế hoạch. Do vậy để đảm bảo không ảnh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



hưởng đến hoạt động của công ty cần tìm ra hướng giải quyết tốt nhất. Trên hết công ty đã chọn được những nguồn cung có uy tín đáp ứng kịp thời và tạo điều kiện hợp tác cùng nhau để giải quyết sự cố.

#### *2.4.1.5 Đánh giá máy móc thiết bị*

Máy móc thiết bị được công ty đầu tư với lượng tiền khá lớn, máy móc luôn được các nhân viên kỹ thuật thực hiện theo lịch bảo trì và được ghi nhận kết quả bảo trì theo đúng như thủ tục đề ra. Khi có vấn đề sẽ được tham vấn ý kiến của chuyên gia và sửa chữa kịp thời, không làm gián đoạn đến hoạt động sản xuất.

### 2.4.2 Đánh giá mức thực hiện của các tài liệu ban hành và tính phù hợp của tài liệu

Công ty cần loại bỏ những thủ tục rườm rà, phức tạp, thay vào đó là các yêu cầu thủ tục theo tiêu chuẩn đề ra. Thường xuyên cập nhật để thay đổi kịp thời, tổ chức huấn luyện cho mọi người tuân thủ các quy trình thủ tục này. Các tài liệu này được người có thẩm quyền xem xét và phê duyệt trước khi ban hành, được cập nhật vào danh mục tài liệu và được photo phân phối đến nơi sử dụng thông qua sổ phân phối tài liệu. Các tài liệu hồ sơ chưa được lưu trữ khoa học nên cần được quản lý sao cho có thể truy cập dễ dàng, nhanh chóng và tránh mất mát hư hỏng. Ở bộ phận thu mua carton bị thiếu kiểm tra chất lượng trước khi mua thiếu đánh giá nhà cung cấp. Trong phân xưởng có vài lần làm thất lạc tài liệu nên phải copy từ bộ phận khác để ghi nhận kết quả.

### 2.4.3 Khắc phục sự phòng ngừa qua mỗi lần đánh giá sơ bộ

Mỗi bộ phận sẽ nhìn thấy được những điểm không phù hợp và tìm ra nguyên nhân gây ra thiếu xót của bộ phận mình và sẽ khắc phục trong thời gian đã kí xác nhận trong phiếu đánh giá nội bộ.

Khi cuộc đánh giá kết thúc, ban lãnh đạo sẽ mở cuộc họp để thảo luận và đưa ra các giải pháp khắc phục sự không phù hợp và có biện pháp phòng ngừa. Bên cạnh đó các đánh giá viên cũng làm việc trực tiếp với các phòng ban vi phạm, tùy vào mức độ nghiêm trọng để đưa ra thời gian đánh giá lại.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

Cuộc đánh giá sơ bộ thể hiện rằng công ty thực hiện chưa tốt, mặc dù có thực hiện theo các yêu cầu, nguyên tắc và điều khoản của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 nhưng

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



chưa được tốt. Qua cuộc đánh giá nội bộ về mục tiêu đặt ra của công ty và sự phù hợp của tài liệu cũng như sự khắc phục các lỗi vi phạm, cần tìm ra nguyên nhân của những hạn chế mà công ty đang gặp phải giúp công ty có biện pháp khắc phục để hoàn thiện hệ thống quản lý.

### 2.4.4 Lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại công ty.

- Giúp công ty nâng cao hình ảnh và uy tín đối với khách hàng, đối tác và các bên liên quan.

- Thúc đẩy làm việc có hiệu quả của từng phòng ban, bộ phận trong công ty. Do công ty luôn đặt mục tiêu làm việc nên mọi phòng ban phải nổ lực làm việc để đạt được mục tiêu.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm mỗi nhân viên nhờ sự hiểu rõ đóng góp của mình đối với mục tiêu chất lượng. Trách nhiệm và quyền hạn của mỗi nhân viên được xác định rõ ràng và họ thấy được tầm quan trọng của công việc mình đảm nhận và có trách nhiệm hơn. Do đó giảm được tình trạng đùn đẩy công việc và trách nhiệm cho nhau.

- Năng lực của nhân viên được nâng cao hơn. Kỹ năng và trình độ được công ty lên kế hoạch đào tạo, huấn luyện để có đủ năng lực thực hiện tốt công việc.

Chất lượng sản phẩm ổn định, tỉ lệ phế phẩm giảm, do tất cả công việc được kiểm soát và quản lý chặt chẽ, năng lực của nhân viên ngày càng nâng cao.

## 2.5 Những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina.

Những hạn chế trong việc thực hiện quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008:

- Nhận thức của một bộ phận lãnh đạo về ISO vẫn còn hạn chế. Điều này gây khó khăn cho việc áp dụng và xây dựng hệ thống ISO một cách hiệu quả nhất.

- Còn tồn tại hệ thống tài liệu lỗi thời, không phù hợp dẫn đến việc thường xuyên phải thay đổi và xây dựng lại. Điều này gây cản trở trong việc phổ biến đến toàn thể các phòng ban và các hoạt động tác nghiệp.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Ý thức của một số nhân viên chưa thay đổi, họ quan niệm ISO chỉ để đánh bóng tên tuổi doanh nghiệp chứ không phải là yếu tố thực sự cần thiết đối với doanh

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



nghiệp trong xu thế hội nhập mà chưa chú trọng thay đổi bên trong theo hệ thống.

- Nguồn nhân lực có tay nghề có chất lượng để phổ biến và hướng dẫn thực hiện các hoạt động duy trì và cải tiến theo hệ thống chất lượng còn rất hạn chế.

- Thiếu sự tham gia của tất cả mọi người trong công ty trong công tác hoàn thiện hệ thống chất lượng.

Có những nguyên nhân chính ảnh hưởng đến hoạt động của công ty theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008:

- Trách nhiệm và nhận thức của lãnh đạo khi chưa đưa ra mục tiêu phù hợp với năng lực công ty. Nhà lãnh đạo cần đi tiên phong và có tầm nhìn đúng đắn.

- Tại một số đơn vị chưa coi trọng chất lượng trong quá trình sản xuất. Một bộ phận công nhân chưa hiểu về ISO và nắm rõ thông tin và quy trình thực hiện.

  Đây là bộ phận trực tiếp ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm, là một phần không thể thiếu trong việc hoàn thiện hệ thống chất lượng.

- Nhân viên ở các phòng ban thiếu phân tích và đưa ra hướng giải quyết mà chỉ dừng lại ở việc thực hiện đầy đủ báo cáo, thống kê số liệu. Đôi khi cán bộ nhân viên chưa nhận thức rõ về tầm quan trọng của việc thực hiện theo tiêu chuẩn ISO này, họ chỉ thực hiện mang tính đối phó nên chưa đến kết quả cuối cùng.

- Thông tin nội bộ chưa thực hiện tốt và thiếu những đề xuất lên cấp trên. Để gắn kết và thông tin đến các bộ phận kịp thời không phải việc dễ dàng.

- Ít các buổi đào tạo cho nhân viên về chuyên môn và chất lượng. Tạo điều kiện cho cán bộ nhân viên được tham gia các buổi đào tạo là cách tạo động lực cho họ nhiệt tình hoàn thành tốt công việc. Nhưng đôi khi, công ty e dè phải chi một khoản tiền vào việc này mà nhân viên chưa thể cập nhật chuyên môn kịp thời.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Nhà cung ứng chưa tốt, giao hàng chậm trễ ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất. Nguồn nguyên vật liệu đầu vào ảnh hưởng không nhỏ đến chất lượng sản phẩm nên cần quan tâm đến vấn đề này. Công ty còn quá tin cậy vào mối quan hệ lâu năm với nhà cung ứng, đôi khi không có phương án linh hoạt kịp thời để giải quyết khi xảy ra vấn đề.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Chi phí cho công tác còn rất hạn chế, công ty còn lưỡng lự vì phải bỏ ra một khoản phí lớn cho công tác đào tạo xây dựng hệ thống quản lý. Đây là điều xuất hiện ở hầu hết các doanh nghiệp.

Bên cạnh những thành tựu đạt được, cũng tồn tại không ít những hạn chế trong hoạt động quản lý của công ty. Để hệ thống quản lý chất lượng được duy trì và cải tiến, công ty cần đưa ra nhiều giải pháp cùng nhau thực hiện. Bản thân em có một số giải pháp kiến nghị với công ty để có thể thực hiện tốt hơn hệ thống quản lý.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA

## 3.1 Mục tiêu và phương hướng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

Công ty đề ra mục tiêu chất lượng cho năm 2017:

- Doanh thu công ty tăng 15% so với năm 2016
- Đầu tư bố trí lại máy móc, dây chuyền sản xuất hiện đại phần nào giúp nâng cao chất lượng sản phẩm.
- Giảm tỷ lệ sai hỏng, làm lại xuống còn 1%
- Tăng cường năng lực đội ngũ cán bộ bằng cách đào tạo và đào tạo lại.
- Mở rộng thị trường xuất khẩu, tìm kiếm khách hàng mới với nhiều đơn hàng lớn.
- Kết hợp một số công cụ quản lý chất lượng như 5S, KAIZEN, thống kê… hay sử dụng các biểu đồ kiểm soát, Pareto, xương cá… vào hệ thống quản lý chất lượng.
- Xây dựng tinh thần đoàn kết và hợp tác giữa các bộ phận và toàn bộ nhân viên trong hoạt động sản xuất.

## 3.2 Những giải pháp nhằm duy trì hệ thống quản lý chất lượng.

Từ những ưu điểm và nhược điểm đã phân tích, có thể đưa ra những giải pháp nhằm phát huy những ưu điểm và khắc phục những nhược điểm của hệ thống quản lý chất lượng. Những giải pháp này giúp bổ sung vào hệ thống quy trình và thủ tục quản lý cho phù hợp và nâng cao chất lượng của hoạt động sản xuất kinh doanh.

### 3.2.1 Những giải pháp của công ty đề ra cho tổ chức thực hiện

#### *3.2.1.1 Tăng cường họp xem xét lãnh đạo*

Để áp dụng hệ thống quản lý hiệu quả cần có sự quyết tâm cao từ lãnh đạo và tất cả cán bộ công nhân viên. Để sự cam kết và tham gia của lãnh đạo có hiệu quả thì yêu cầu đối với lãnh đạo là có sự hiểu biết sâu sắc về hệ thống chất lượng và đặc

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

biệt phải có những hành động cụ thể. Lãnh đạo các cấp cần tăng cường hoạt động kiểm tra giám sát việc thực hiện các quy trình chất lượng. Để đảm bảo thông tin được trao đổi , các phòng ban hỗ trợ cho nhau, toàn bộ hệ thống hoạt động tốt công ty cần:

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



- Thường xuyên họp xem xét lãnh đạo.
- Lãnh đạo cao nhất thiết lập các quá trình trao đổi thông tin thích hợp.
- Phân tích tình hình thực tế công ty và thị trường để đưa ra mục tiêu phù hợp với công ty.

#### *3.2.1.2 Thực hiện nghiêm ngặt các quy trình thủ tục*

Thấy được những quy trình chưa thực hiện đúng và một số thủ tục cần chỉnh sửa, thay đổi, bổ sung thêm, công ty có những giải pháp:

- Bổ sung ngay các quy trình thủ tục còn thiếu và cập nhật những thủ tục lỗi thời, không còn phù hợp. Loại bỏ những biểu mẫu thủ tục rườm rà, phức tạp. Thường xuyên, liên tục cập nhật các quy trình đang làm việc để kịp thời phát hiện những bước thừa , đồng thời áp dụng các quy trình tinh gọn, đơn giản phối hợp hiệu quả giữa các phòng ban.
- Tìm ra nguyên nhân và có biện pháp kiểm điểm những bộ phận chưa thực hiện

  đúng quy trình.
- Tổ chức huấn luyện, đào tạo để đảm bảo mọi người trong công ty tuân thủ.
- Lập kế hoạch hỗ trợ và giám sát tình hình áp dụng tài liệu ở từng đơn vị.
- Có các biện pháp khen thưởng và khiển trách các phòng ban không tuân thủ các thủ tục quy trình.

#### *3.2.1.3 Nâng cao chất lượng nguyên vật liệu*

Xây dựng kế hoạch mua nguyên vật liệu chính xác, kịp thời và đảm bảo chất lượng sao cho giữ được mức tồn kho hợp lý. Gạt bỏ quan niệm nhà cung cấp có những quan hệ lâu dài mà tin vào chất lượng nguyên vật liệu đầu vào không kiểm tra lại trước khi đưa vào sản xuất. Đến khi có bất kỳ sự cố nào xảy ra mới đi tìm nhà cung ứng thay thế. Do đó nên coi nhà cung ứng là một bộ phận của công ty và lựa chọn một nhà cung ứng thay thế song song với nhà cung ứng chính. Bên cạnh đó có thể tìm kiếm nguồn nguyên vật liệu có chất lượng cao hơn với chi phí thấp và thuận

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

lợi trong việc đáp ứng những đơn hàng gấp. Đồng thời để đảm bảo tốt nguyên vật liệu, tránh hao hụt và thiệt hại, cần kiểm tra thường xuyên kho chứa, độ ẩm để tránh hư hỏng thất thoát.

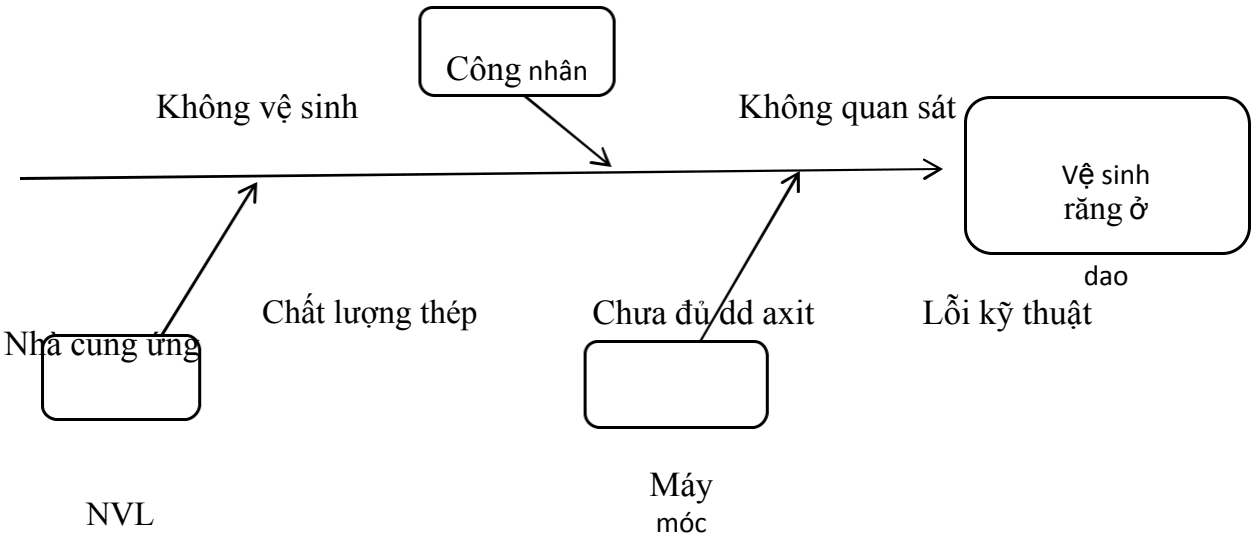
Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



#### *3.2.1.4 Áp dụng một số công cụ cải tiến chất lượng vào hoạt động quản lý chất lượng*

Công ty đã có dùng một số công cụ để xác định và phân tích nguyên nhân những sai sót như dùng phiếu kiểm soát để ghi chép số liệu, các biểu đồ để so sánh và đặt ra mục tiêu. Tuy nhiên cũng có thể sử dụng thêm biểu đồ Pareto hay biểu đồ đơn giản hơn như xương cá để có thể dễ dàng nhìn ra được nguyên nhân chính của các sai hỏng và tìm biện pháp khắc phục. Biểu đồ Pareto dựa trên nguyên tắc 80-20 biểu diễn các nguyên nhân của vấn đề được sắp xếp trực quan. Căn cứ vào đó, sẽ tập trung giải quyết các vấn đề có nguyên nhân ảnh hưởng lớn nhất. Biểu đồ xương cá hay biểu đồ nguyên nhân – kết quả cho biết mối liên hệ giữa một vấn đề và những nguyên nhân có thể có. Trước hết cần liệt kê và phân tích mối quan hệ nhân quả, đặc biệt là những nguyên nhân làm quá trình biến động vượt khỏi giới hạn quy định trong tiêu chuẩn. Việc này tạo điều kiện thuận lợi giải quyết từ triệu chứng đến nguyên nhân sâu xa. Khi áp dụng các công cụ này công ty sẽ giảm được những lỗi chính đang gặp phải, tình hình chất lượng được cải thiện.




**Hình 3.1: Biểu đồ xương cá phân tích lỗi vệ sinh răng ở dao.**

### 3.2.2 Những giải pháp đề xuất

#### *3.2.2.1 Tăng cường tham gia và cam kết của lãnh đạo*

Sự cam kết của lãnh đạo đối với việc thực hiện chính sách chất lượng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng là điều kiện tiên quyết cho sự thành công của

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

công ty. Ban lãnh đạo cần cung cấp các nguồn lực, vật lực, tài lực để phục vụ cho quá trình

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



xây dựng, duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng. Các nhà lãnh đạo cần đi tiên phong trong mọi việc, có tầm nhìn và hướng đi đúng đắn. Yếu tố quan trọng giúp hoàn thiện hệ thống quản lý theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 là những cam kết của nhà lãnh đạo tạo sự tin tưởng ở người lao động, tạo điều kiện và động lực để hoàn thiện hệ thống.

#### *3.2.2.2 Tăng cường công tác đào tạo về chất lượng cho cán bộ nhân viên*

Việc đào tạo rất quan trọng đối với chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng, công ty cần chú trọng đào tạo hơn nữa. Công nhân thường tuân theo thủ tục khi có sự giám sát, cán bộ quản lý thì thường chịu áp lực tiến độ giao hàng và sản lượng nên không tập trung giám sát và xử lý các trường hợp vi phạm. Do đó công ty cần đào tạo cho cấp quản lý và cho công nhân. Chính điều này là động lực giúp cho cán bộ công nhân viên trong công ty nhận thức rõ về ISO, về giá trị của nó và đồng lòng thực hiện. Cung cấp kiến thức kỹ năng để họ có thể vận hành tốt hệ thống.

- Đối với cấp quản lý: Cần đào tạo về chất lượng, đánh giá nội bộ và có những đợt tập huấn sau đó truyền lại cho công nhân. Thực hiện khen thưởng đối với cá nhân có thành tích xuất sắc trong thực hiện công tác chất lượng. Bên cạnh đó cũng có kiểm điểm phê bình cá nhân, bộ phận, vi phạm nguyên tắc quản lý chất lượng. Công ty phải thường xuyên sắp xếp lại đội ngũ phù hợp với khả năng trình độ và năng lực của họ.

- Đối với công nhân: Công ty cần có thông tin kịp thời để người lao động nhận thức đầy đủ về vai trò của họ và mối liên quan đến các hoạt động khác trong công ty. Cần có kế hoạch dài hạn về việc đào tạo cho người lao động, đào tạo

  định kì và kiểm tra đánh giá nhận thức về chất lượng sản phẩm hằng ngày. Do đây là lực lượng trực tiếp tham gia nên sẽ biết được nguyên nhân gây ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng sản phẩm, từ đó tìm biện pháp khắc phục, cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm.

#### *3.2.2.3 Liên tục kiểm tra quá trình thực hiện và áp dụng của các bộ phận để có thể khắc phục sai sót*

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

- Ban chỉ đạo phải thường xuyên thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, thực hiện các thủ tục, hướng dẫn công việc… tại các bộ phận bằng cách kiểm tra trực tiếp

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



hoặc thu thập thông tin về thực hiện các thủ tục, từ đó rà soát các thủ tục đã xây dựng với thực tế nhằm liên tục hoàn thiện hệ thống các thủ tục.

- Công ty phải thường xuyên có các đợt kiểm tra định kỳ và kiểm tra đột xuất. Để giám sát tốt việc này, cần thành lập các nhóm kiểm tra, nhóm chất lượng nhằm thường xuyên theo dõi. Khi có chính sách khuyến khích đối với cán bộ, đơn vị hay bộ phận phát hiện ra sai sót và khắc phục nó, đây sẽ là động lực giúp họ thực hiện tốt trách nhiệm của mình.

- Công ty nên thực hiện liên tục vòng Deming (PDCA) để chất lượng sản phẩm của công ty không ngừng được nâng cao. Điều cần thiết là công ty nên đề ra mục tiêu chất lượng cụ thể, ngắn hạn để các bộ phận phối hợp thực hiện mục tiêu đề ra.

- Cần phân định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của từng bộ phận rõ ràng tạo điều kiện cho các bộ phận có thể tập trung chuyên sâu và đảm bảo hoạt động của các bộ phận trong công ty một cách nhịp nhàng.

#### *3.2.2.4 Nâng cao hiệu quả cho công tác đánh giá nội bộ*

Việc đánh giá nội bộ cung cấp một cái nhìn tổng thể về việc thực hiện các cam kết của lãnh đạo, về nguồn nhân lực, về quá trình tạo ra sản phẩm. Việc đánh giá nội bộ được thực hiện tốt sẽ giúp cho công ty có cái nhìn chính xác từ đó đưa ra giải pháp khắc phục kịp thời, nâng cao chất lượng quản lý. Trong quá trình thực hiện hoạt động, đánh giá nội bộ cần phải được tiến hành nhiều lần tùy theo các mức độ quan trọng khác nhau của hoạt động được đánh giá. Việc lựa chọn cán bộ đánh giá rất quan trọng, phải dựa trên cơ sở đã được đào tạo bài bản về công tác đánh giá nội bộ, am hiểu hệ thống tiêu chuẩn ISO, cũng như các hoạt động của công ty. Cần đảm bảo người đánh giá không liên quan trực tiếp đến hoạt động được đánh giá để tránh đánh giá không công bằng và có xen lẫn tính chủ quan của người đánh giá. Kết quả sau khi đánh giá phải được cụ thể hóa bằng văn bản để trở thành căn cứ điều chỉnh các hoạt động của công ty sau này. Việc đánh giá nội bộ khách quan sẽ đánh giá chính xác những nguyên nhân và hạn chế của phòng ban được đánh giá. Từ đó sẽ tìm ra biện pháp khắc phục kịp thời.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Thực hiện tốt việc trao đổi thông tin nội bộ sẽ tạo sự đoàn kết của tập thể và nâng cao tinh thần hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau.

***3.2.2.5 Kết hợp ISO 9001:2008 với phương pháp 5S, 6 SIGMA, TQM*** Với mỗi mô hình quản lý chất lượng thì có những ưu điểm riêng. Khi chọn bất

cứ mô hình chất lượng nào cần phải nghiên cứu kỹ lưỡng sao cho phù hợp với điều kiện của doanh nghiệp. Ở hầu hết công ty đều luôn đề ra quy tắc nơi làm việc, nhưng mọi người đều tuân theo một cách đối phó mà không hề nghĩ đây là nội dung quan trọng trong việc xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Phương pháp 5S là một trong những phương pháp cải tiến đơn giản nhưng hiệu quả. 5S là chữ cái đầu của các từ tiếng Nhật: "SERI", "SEITON", "SEISO", "SEIKETSU", "SHITKUSE". Khi dịch sang tiếng Việt cũng được 5 chữ S đó là "SÀNG LỌC", "SẮP XẾP", "SẠCH SẼ", "SĂN SÓC", "SẴN SÀNG". Để thực hiện thành công phương pháp này, công ty cần thực hiện theo trình tự sau:

- Đào tạo cho cán bộ công nhân viên của công ty về 5S và nội dung của 5S.
- Lập hồ sơ tổ chức ban 5S và thành lập ban điều hành 5S.
- Xây dựng trách nhệm quyền hạn của mỗi thành viên tham gia.
- Lập kế hoạch thực hiện 5S.
- Thông báo thực hiện 5S.
- Tổ chức họp triển khai và thực hiện 5S.
- Kiểm tra và đánh giá kết quả thực hiện.
- Tổ chức họp đánh giá rút kinh nghiệm, khen thưởng nếu có.

Với 6 Sigma, đây không phải là hệ thống chất lượng mà chỉ là phương pháp giúp giảm khuyết tật dựa trên việc cải tiến quy trình. Phương pháp 6 Sigma dựa trên tiến trình mang tên DMAIC: Define (xác định), Measure (đo lường), Analyze (phân tích), Improve (cải tiến), Control (kiểm soát). Thay vì tập trung vào việc kiểm tra lỗi trên sản phẩm, hướng tập trung chuyển sang cải thiện quy trình sản xuất để các khuyết tật không xảy ra.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



Còn hệ thống chất lượng toàn diện (TQM) là phương pháp đòi hỏi tất cả các thành viên, mọi bộ phận trong tổ chức, doanh nghiệp cùng nỗ lực phấn đấu vì mục tiêu chung là thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, đảm bảo cho tổ chức doanh nghiệp phát triển bền vững.

Để hoàn thiện hơn nữa hệ thống quản lý chất lượng doanh nghiệp cần đầu tư cho việc nghiên cứu và kết hợp hai mô hình này với hệ thống chất lượng hiện sớm các lỗi có nguy cơ ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm. Cũng có thể kết hợp quản lý nguồn nhân lực với hệ thống chất lượng toàn diện nhằm quản lý con người có hiệu quả hơn đồng thời giảm chi phí cho các quy trình khác.Việc kết hợp hai mô hình này với hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2008 phải cần một khoản chi phí, nên phụ thuộc vào các cấp lãnh đạo trong việc đầu tư nghiên cứu và xây dựng.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# KẾT LUẬN

Mặc dù hiện tại công ty Hong Ik Vina đang áp dụng hệ thống quản lý chất lượng góp phần phát triển thuận lợi và mang lại nhiều hiệu quả. Tuy nhiên không dừng lại ở cải tiến mà còn phải tồn tại và phát triển trên thị trường cạnh tranh. Do vậy công ty cần khắc phục những khó khăn và hạn chế để hệ thống hoàn thiện hơn.

Bằng lượng kiến thức được học ở trường và quá trình học hỏi tìm hiểu trực tiếp tại đơn vị thực tập em rất mong thực trạng cũng như các giải pháp em đưa ra là sát với thực tế và có thể áp dụng cải thiện phần nào các hạn chế còn tồn tại của hệ thống quản lý chất lượng tại công ty.

Bài báo cáo này không thể tránh được thiếu sót, rất mong nhận được nhận xét góp ý của thầy cô. Một lần nữa xin chân thành cảm ơn.

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Tạ Thị Kiều An và cộng sự (2009), Quản lý chất lượng, NXB Thống kê Hà Nội

2. T.S Trương Quang Dũng, ThS. Phạm Thị Kim Dung (ấn bản 2015), Giáo trình quản trị chất lượng, HUTECH

3. TS. Nguyễn Thị Kim Định (2010), Quản lý chất lượng, NXB tài chính.

4. TCVN ISO 900:2008 – Hệ thống quản lý chất lượng – các yêu cầu – Hà Nội – 2008, tái bản lần 3

5. http://tailieu.vn/

6. http://quacert.gov.vn/vi/iso-9001.iso226

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



# PHỤ LỤC

**LỜI MỞ ĐẦU 1**

1. Lý do chọn đề tài: **1**

2. Mục đích nguyên cứu: **1**

3. Phạm vi nghiên cứu: **1**

4. Phương pháp nghiên cứu **1**

5. Kết cấu của khóa luận tốt nghiệp **1**

**CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHẤT LƯỢNG VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 2**

1.1 Khái niệm về chất lượng và hệ thống quản lý chất lượng. ..... 2

1.1.1 Khái niệm về chất lượng và tầm quan trọng của chất lượng. ..... 2

1.1.1.1 Khái niệm về chất lượng ..... 2

1.1.1.2 Tầm quan trọng của chất lượng ..... 3

1.1.2 Khái niệm về HTQLCL và tầm quan trọng của HTQLCL ..... 3

1.1.2.1 Khái niệm về HTQLCL ..... 3

1.1.2.2 Tầm quan trọng của HTQLCL ..... 3

1.2 Những nét chính về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. ..... 4

1.2.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO và bộ tiêu chuẩn ISO 9000 4

1.2.1.1 Giới thiệu về tổ chức quốc tế ISO ..... 4

1.2.1.2 Giới thiệu về bộ tiêu chuẩn ISO 9000 ..... 4

1.2.2 Giới thiệu bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 6

1.2.3 Sơ đồ tổng quát quá trình áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 trong tổ chức, doanh nghiệp. ..... 9

1.2.4 Lợi ích của việc áp dụng bộ tiêu chuẩn ISO 9001:2008 ..... 11

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ QLCL THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA. 12**

2.1 Giới thiệu về Công ty TNHH Hong Ik Vina. ..... 12

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Công ty TNHH Hong Ik Vina. ..... 12

2.1.2 Các sản phẩm của Công ty Hong Ik Vina ..... 12

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Công ty TNHH Hong Ik Vina ..... 13

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.1.4 Đặc điểm kinh tế kỹ thuật của Công ty TNHH Hong Ik Vina ..... 14
2.1.4.1 Đặc điểm tổ chức sản xuất ..... 14

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



2.1.4.2 Đặc điểm công nghệ sản xuất ..... 15
2.1.4.3 Đặc điểm thị trường ..... 16
2.1.4.4 Đặc điểm nguyên vật liệu ..... 16
2.1.5 Quy trình sản xuất ..... 17
2.1.5.1 Quy trình sản xuất muỗng và nĩa ..... 17
2.1.5.2 Quy trình sản xuất dao ..... 18
2.2 Giới thiệu về HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty TNHH Hong Ik Vina năm 2016 ..... 19
2.2.1 Quy trình áp dụng ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina ..... 19
2.2.2 Chính sách chất lượng của Công ty Hong Ik Vina ..... 20
2.2.3 Mục tiêu chất lượng của Công ty Hong Ik Vina năm 2016 ..... 20
2.2.4 Các giải pháp cho mục tiêu đề ra trong năm 2016 ..... 21
2.2.5Hệ thống tài liệu công ty áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008. ..... 21
2.3 Tình hình quản lý chất lượng hiện tại của công ty Hong Ik Vina ..... 23
2.3.1 Hệ thống kiểm tra của công ty ..... 23
2.3.2 Những đặc tính của sản phẩm cần được kiểm tra ..... 24
2.3.3 Cách xử lý sản phẩm lỗi của công ty ..... 25
2.4 Kết quả hoạt động của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina năm 2016 ..... 25
2.4.1 Đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu ..... 25
2.4.1.1 Đánh giá kết quả kinh doanh ..... 25
2.3.1.2 Đánh giá sản phẩm không phù hợp. ..... 26
2.4.1.3 Đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng ..... 27
2.4.1.4 Đánh giá sự đáp ứng của nhà cung ứng ..... 28
2.4.1.5 Đánh giá máy móc thiết bị ..... 29
2.4.2Đánh giá mức thực hiện của các tài liệu ban hành và tính phù hợp của tài liệu ..... 29
2.4.3 Khắc phục sự phòng ngừa qua mỗi lần đánh giá sơ bộ ..... 29
2.4.4 Lợi ích của việc áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2008 tại công ty. ..... 30

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149

2.5 Những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động quản lý theo tiêu chuẩn

ISO 9001:2008 tại Công ty Hong Ik Vina. 30
.....

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com

Dịch vụ viết luận văn trọn gói website: luanvantot.com Zalo/tele 0934573149



**CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẰM DUY TRÌ VÀ CẢI TIẾN HTQLCL THEO TIÊU CHUẨN ISO 9001:2008 TẠI CÔNG TY TNHH HONG IK VINA.33**

3.1 Mục tiêu và phương hướng cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. ..... 33
3.2 Những giải pháp nhằm duy trì hệ thống quản lý chất lượng. ..... 33
3.2.1 Những giải pháp của công ty đề ra cho tổ chức thực hiện ..... 33
3.2.1.1 Tăng cường họp xem xét lãnh đạo ..... 33
3.2.1.2 Thực hiện nghiêm ngặt các quy trình thủ tục ..... 34
3.2.1.3 Nâng cao chất lượng nguyên vật liệu ..... 34
3.2.1.4 Áp dụng một số công cụ cải tiến chất lượng vào hoạt động quản lý chất lượng ..... 35
3.2.2 Những giải pháp đề xuất ..... 35
3.2.2.1 Tăng cường tham gia và cam kết của lãnh đạo ..... 35
3.2.2.2 Tăng cường công tác đào tạo về chất lượng cho cán bộ nhân viên ..... 36
3.2.2.3 Liên tục kiểm tra quá trình thực hiện và áp dụng của các bộ phận để có thể khắc phục sai sót ..... 36
3.2.2.4 Nâng cao hiệu quả cho công tác đánh giá nội bộ ..... 37
3.2.2.5 Kết hợp ISO 9001:2008 với phương pháp 5S, 6 SIGMA, TQM ..... 38
**KẾT LUẬN 40**
**TÀI LIỆU THAM KHẢO 41**

Tham khảo miễn phí các tài liệu khác tại luanvantot.com