

## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI NÓI ĐẦU



Ngày nay chất lượng sản phẩm là một trong những mối quan tâm hàng đầu của doanh nghiệp. Đặc biệt là ngành may mặc, một ngành sản xuất hàng hoá tiêu dùng có tính thời vụ thì chất lượng sản phẩm càng trở thành một vấn đề quan trọng. Với tính chất quan trọng của chất lượng sản phẩm và đặc điểm của ngành may mặc thì ta thấy rằng vấn đề chất lượng và quản lý chất lượng sản phẩm ngành may mặc cần được quan tâm nghiên cứu và giải quyết

Giáo trình QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM được biên soạn nhằm mục đích phục vụ công tác giảng dạy, học tập cho học sinh hệ trung cấp nghề May Thời Trang

Giáo trình QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM trang bị cho học sinh những kiến thức cơ bản về tầm quan trọng của chất lượng và quản lý chất lượng, phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm, chất lượng sản phẩm và đặc biệt là quản lý chất lượng sản phẩm qua các công đoạn may công nghiệp

Tác giả đã tham khảo tài liệu: [1] Giáo trình Quản lý chất lượng, TS Ngô Phúc Hạnh” - NXB KH & KTh (2011) ; [2]Giáo trình Quản lý chất lượng trang phục, ThS Trần Thanh Hương, NXBĐH Quốc gia TP. Hồ Chí Minh (2008) hoặc[ 3] từ Internet.

Mặc dù tác giả đã có nhiều cố gắng nhưng không tránh khỏi thiếu sót, rất mong sự đóng góp ý kiến của các đồng nghiệp và bạn đọc để tài liệu giảng dạy được hoàn thiện.

*Xin chân thành cảm ơn!*

*Long An, ngày .....tháng.....năm 2017*

**Biên soạn**

**Huỳnh Thúy Tiên**

## MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN.....	1
LỜI NÓI ĐẦU.....	2
MỤC LỤC.....	3
CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN.....	5
<b>CHƯƠNG 1: TẦM QUAN TRỌNG CỦA CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG .....</b>	<b>6</b>
1. Khái niệm chung về chất lượng, đặc điểm của quản lý chất lượng và các nguyên lý về chất lượng .....	6
1.1 Chất lượng .....	6
1.2 Đặc điểm của quản lý chất lượng .....	8
2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng .....	8
2.1 Nhu cầu khả năng của nền kinh tế: thể hiện thông qua nhu cầu .....	8
2.2 Sự phát triển của khoa học - kỹ thuật .....	8
2.3 Hiệu lực của cơ chế quản lý kinh tế .....	9
3. Định nghĩa về quản lý chất lượng, vai trò và chức năng của quản lý chất lượng.....	9
3.1 Quản lý chất lượng .....	9
3.2 Vai trò và chức năng của quản lý chất lượng .....	11
4. Tầm quan trọng của chất lượng đối với doanh nghiệp Việt Nam .....	15
5. Một số yêu cầu cần thiết phải có hệ thống quản lý chất lượng trong doanh nghiệp .....	15
<b>CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM .....</b>	<b>17</b>
1. Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm .....	17
2. Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm .....	19
2.1 Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 .....	19
2.2 Quản lý chất lượng đồng bộ- TQM .....	23
<b>CHƯƠNG 3: CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM .....</b>	<b>23</b>
1. Khái niệm .....	23
2. Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may .....	23
2.1 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm .....	23
2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng .....	24
2.3 Sơ đồ quản lý chất lượng may trong sản xuất.....	26
<b>CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUA CÁC CÔNG ĐOẠN MAY CÔNG NGHIỆP .....</b>	<b>27</b>
1. Quản lý chất lượng công đoạn chuẩn bị sản xuất .....	27
1.1 Kiểm tra về nguyên phụ liệu .....	27
1.2 Kiểm tra ở bộ phận chuẩn bị sản xuất về thiết kế .....	28
1.3 Kiểm tra ở bộ phận chuẩn bị sản xuất về công nghệ .....	28
2. Quản lý chất lượng công đoạn trải, cắt vải .....	29

3. Quản lý chất lượng công đoạn may trên dây chuyền .....	29
4. Quản lý chất lượng công đoạn hoàn tất sản phẩm .....	35

# CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

## QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

Mã số của môn học: MH 12

Thời gian của môn học: 30 giờ (LT: 28 giờ; TH: 0 giờ; KT: 2 giờ)

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT MÔN HỌC:

- Vị trí: Môn học Quản lý chất lượng sản phẩm được bố trí học song song hoặc học sau các môn chuyên môn nghề.
- Tính chất: Môn học Quản lý chất lượng sản phẩm là môn học chuyên môn nghề trong chương trình đào tạo Trung cấp - Nghề May thời trang.

### II. MỤC TIÊU MÔN HỌC:

- Trình bày được các khái niệm, vai trò, chức năng và tầm quan trọng về chất lượng và quản lý chất lượng;
- Hiểu phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm;
- Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng, chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may;
- Vận dụng được phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm trong sản xuất may công nghiệp;
- Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, linh hoạt của sinh viên trong quá trình quản lý chất lượng qua các công đoạn may.

### III. NỘI DUNG MÔN HỌC:

#### 1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian:

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian			
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành Bài tập	Kiểm tra* (LT hoặc TH)
<b>I</b>	<b>Tầm quan trọng của chất lượng và quản lý chất lượng</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>		
	Khái niệm chung về chất lượng, đặc điểm của quản lý chất lượng và các nguyên lý về chất lượng.	1.5	1.5		
	Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng.	1.5	1.5		
	Định nghĩa về quản lý chất lượng, vai trò và chức năng của quản lý chất lượng.	1	1		
	Tầm quan trọng của chất lượng đối với các Doanh Nghiệp Việt Nam.	1	1		
	Một số yêu cầu cần thiết phải có một hệ thống quản lý chất lượng trong Doanh Nghiệp	1.5	1.5		
<b>II</b>	<b>Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm</b>	<b>8,5</b>	<b>7,5</b>		1
	Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm	0,5	0,5		

	Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm	7	7		
	Kiểm tra	1			1
<b>III</b>	<b>Chất lượng sản phẩm</b>	<b>5,5</b>	<b>5,5</b>		
	Khái niệm	1	1		
	Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may	4,5	4,5		
<b>IV</b>	<b>Quản lý chất lượng qua các công đoạn may công nghiệp</b>	<b>9,5</b>	<b>8,5</b>		<b>1</b>
	Quản lý chất lượng công đoạn chuẩn bị sản xuất	2,5	2,5		
	Quản lý chất lượng công đoạn trải, cắt vải	2,5	2,5		
	Quản lý chất lượng công đoạn may trên chuyên	3	3		
	Quản lý chất lượng công đoạn hoàn tất sản phẩm	0,5	0,5		
	Kiểm tra	1			1
<b>Cộng</b>		<b>30</b>	<b>28</b>		<b>2</b>

\* Ghi chú: Thời gian kiểm tra được tính vào giờ lý thuyết.

2. Nội dung chi tiết:

## **CHƯƠNG 1: TẦM QUAN TRỌNG CỦA CHẤT LƯỢNG VÀ QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

### **Mục tiêu:**

- Trình bày được các khái niệm, vai trò và chức năng về chất lượng và quản lý chất lượng;
- Xác định được tầm quan trọng của chất lượng và quản lý chất lượng trong Doanh Nghiệp;
- Nhận biết được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm;
- Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác của sinh viên trong quá trình học tập.

### **Nội dung chính:**

#### **1. Khái niệm chung về chất lượng, đặc điểm của quản lý chất lượng và các nguyên lý về chất lượng.**

##### **1.1 Chất lượng**

Tuy có nhiều ý kiến khác nhau, nhưng có lẽ ai cũng nhận thấy rằng chất lượng và chất lượng sản phẩm là một phạm trù phức tạp, là một vấn đề tổng hợp về kinh tế- kỹ thuật, xã hội, tâm lý, thói quen,...

Chưa bao giờ, người ta lại nói nhiều đến hai khái niệm này đến như vậy: chất lượng học tập, chất lượng điều trị, chất lượng một sản phẩm,... Đó là một thực tế, một đòi hỏi tất yếu, khách quan. Hiện nay, tuy đã chuyển hẳn khá lâu sang nền kinh tế thị

trường, dù có sự quản lý của nhà nước, nhưng các nhà sản xuất vẫn đứng trước một số thách thức lớn:

- Sự cạnh tranh giữa các nhà sản xuất trong và ngoài nước ngày càng trở nên quyết liệt hơn.

- Thị trường ngày càng quan tâm đến công tác đối thoại giữa nhà sản xuất và người tiêu dùng về chất lượng, giá cả sản phẩm,.. Vì vậy để tồn tại và phát triển, hơn lúc nào hết, nhà sản xuất cần đặc biệt quan tâm đến vấn đề chất lượng.

- Mức chất lượng và nhu cầu của khách hàng, của xã hội tuy khá cao nhưng lại đầy cảm tính, thường được lượng hóa bằng cách so sánh “ tương đương với hàng ngoại nhập”, “ tuyệt hảo”, hoặc “ luôn đi trước thời đại”,.. Chính vì thế để nghiên cứu cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm. Trước hết cần phải có những quan niệm đúng đắn, khoa học về chất lượng và các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng dưới quan điểm kinh doanh.

Có nhiều định nghĩa về chất lượng. Vì thực tế, chất lượng đã trở thành mối quan tâm của nhiều người, nhiều ngành khác nhau.

- Theo từ điển Tiếng Việt phổ thông: chất lượng là tổng thể những tính chất, thuộc tính cơ bản của sự vật hoặc việc gì,.. làm cho sự vật này phân biệt với sự vật khác.

- Theo từ điển Oxford: chất lượng là mức độ hoàn thiện, là đặc trưng so sánh hay đặc trưng tuyệt đối, dấu hiệu đặc thù, các dữ kiện, thông số cơ bản.

- Theo định nghĩa của nước Việt nam:

- + TCVN 5814: 1994 ( ISO 8402:1994): Chất lượng là một tập hợp các đặc tính của một thực thể tạo cho thực thể đó khả năng thỏa mãn những nhu cầu đã được công bố hay tiềm ẩn”.

- + TCVN 9001: 2000 ( ISO 9001: 2000): Chất lượng là mức độ của một tập hợp các đặc tính vốn có ( của thực thể) đáp ứng những nhu cầu đã được nêu ra ngầm hiểu hay bắt buộc”.

- Từ những khái niệm trên, ta thấy chất lượng được phản ánh thông qua các đặc trưng, những thuộc tính riêng biệt của một đối tượng nào đó.

- Nhưng thực tế lại cho thấy rằng: chất lượng chỉ là một khái niệm tương đối, phụ thuộc vào nhiều yếu tố: tự nhiên, kỹ thuật, môi trường và những thói quen của từng người,...

Ví dụ: Đối với cùng một loại sản phẩm, mặc dù chúng có đầy đủ những tính năng và công dụng giống nhau, nhưng đối với người này thì tốt và cần thiết, còn đối với người khác thì không. Hoặc cũng sản phẩm đó, lúc này thì cần, lúc khác lại không cần. theo ngôn ngữ kinh doanh, người ta gọi đó là “ cường độ ý muốn” của mỗi người đối với một sản phẩm, dịch vụ và hoàn cảnh khác nhau.

- Một sản phẩm có chất lượng là phải có khả năng đáp ứng được các “ cung bậc” của “ cường độ ý muốn” đó.

Do vậy, một cách khái quát, giáo sư Mỹ Juran cho rằng: “Chất lượng là sự phù hợp với nhu cầu” Giải thích:

- Thực thể là một sản phẩm theo nghĩa rộng- là một đối tượng, con người, quá trình, hoạt động, tổ chức.
- Sản phẩm: là kết quả của một hoạt động, quá trình có thể là vật chất hay dịch vụ.

## **1.2 Đặc điểm của quản lý chất lượng**

### **2. Một số yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng**

➤ *Các yếu tố bên ngoài doanh nghiệp:*

#### **2.1. Nhu cầu khả năng của nền kinh tế: thể hiện thông qua nhu cầu:**

Đối với các doanh nghiệp Việt Nam, áp dụng quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia đã và đang cho thấy nhiều lợi ích mang lại. Tiết kiệm được chi phí do giảm được các sản phẩm không phù hợp, giảm chi phí cho xử lý các chất dẫn xuất ảnh hưởng đến môi trường; duy trì tính ổn định của chất lượng sản phẩm; nâng cao năng suất lao động; tăng cường vị thế và uy tín cho doanh nghiệp; mở rộng quan hệ quốc tế, liên doanh, liên kết; tăng khả năng thắng thầu đối với các dự án cho điều kiện dự thầu khắt khe; xây dựng được phong cách làm việc khoa học có tính hệ thống; dễ dàng giám sát ở mọi lúc, mọi nơi; tạo điều kiện thuận lợi cho quản lý vĩ mô áp dụng quản lý chất lượng là điều kiện tiên quyết lâu dài đối với bất kỳ doanh nghiệp Việt Nam muốn tồn tại và phát triển trong tương lai khi xu thế hội nhập kinh tế thế giới ngày càng phát triển mạnh mẽ.

Chất lượng sản phẩm luôn bị chi phối, ràng buộc bởi hoàn cảnh, điều kiện và nhu cầu nhất định của nền kinh tế. Tác động này thể hiện như sau:

- **Đòi hỏi của thị trường :**

Thay đổi theo từng loại thị trường, các đối tượng sử dụng, sự biến đổi của thị trường. Các doanh nghiệp muốn tồn tại và phát triển phải nhạy cảm với thị trường để tạo nguồn sinh lực cho quá trình hình thành và phát triển các loại sản phẩm. Điều cần chú ý là phải theo dõi, nắm chắc, đánh giá đúng đòi hỏi của thị trường, nghiên cứu, lượng hóa nhu cầu của thị trường để có các chiến lược và sách lược đúng đắn.

- **Trình độ kinh tế, trình độ sản xuất :**

Đó là khả năng kinh tế (tài nguyên, tích lũy, đầu tư..) và trình độ kỹ thuật (chủ yếu là trang thiết bị công nghệ và các kỹ năng cần thiết) có cho phép hình thành và phát triển một sản phẩm nào đó có mức chất lượng tối ưu hay không. Việc nâng cao chất lượng không thể vượt ra ngoài khả năng cho phép của nền kinh tế.

- **Chính sách kinh tế:**

Hướng đầu tư, hướng phát triển các loại sản phẩm và mức thỏa mãn các loại nhu cầu của chính sách kinh tế có tầm quan trọng đặc biệt ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm.

#### **2.2. Sự phát triển của khoa học - kỹ thuật :**

Trong tình hình bùng nổ khoa học kỹ thuật hiện nay, chu kỳ đổi mới sản phẩm và công nghệ ngày càng ngắn dần và khi tính hệ số hữu dụng tương đối của sản phẩm chúng ta cần phải tính đến tính lạc hậu của sản phẩm.



Trong thời đại ngày nay, khi khoa học kỹ thuật trở thành lực lượng sản xuất trực tiếp thì trình độ chất lượng của bất kỳ sản phẩm nào cũng gắn liền và bị chi phối bởi sự phát triển của khoa học kỹ thuật, nhất là sự ứng dụng các thành tựu của nó vào sản xuất. Kết quả chính của việc áp dụng khoa học kỹ thuật vào sản xuất là tạo ra sự nhảy vọt về năng suất, chất lượng và hiệu quả.

**2.3. Hiệu lực của cơ chế quản lý kinh tế:** Có thể tạo cho doanh nghiệp môi trường thuận lợi hay không.

Chất lượng sản phẩm chịu tác động, chi phối bởi các cơ chế quản lý kinh tế, kỹ thuật, xã hội như :

- Kế hoạch hóa phát triển kinh tế
- Giá cả
- Chính sách đầu tư
- Tổ chức quản lý về chất lượng

➤ **Các yếu tố bên trong doanh nghiệp:**

Trong nội bộ doanh nghiệp, các yếu tố cơ bản ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm có thể biểu thị bằng qui tắc 4M, đó là: 4M

- Men : con người, lực lượng lao động trong doanh nghiệp. Bao gồm đội ngũ nhân viên vận hành, điều khiển, quản trị dây chuyền thiết bị. Phần này phụ thuộc vào trình độ học vấn, tay nghề, kỹ năng và kinh nghiệm, trực cảm của nhân viên...

- Methods : phương pháp quản trị, công nghệ, trình độ tổ chức quản lý và tổ chức sản xuất của doanh nghiệp.

- Machines : khả năng về công nghệ, máy móc thiết bị của doanh nghiệp, bao gồm máy móc, dụng cụ, kết cấu xây dựng, nhà xưởng. Đây là phần cứng của công nghệ, giúp cải thiện năng lực cơ bắp, hoặc tăng trí lực con người. Thiếu thiết bị thì không có công nghệ, nhưng nếu đồng nhất công nghệ với thiết bị sẽ là một sai lầm to lớn. chất lượng của thiết bị trong dây chuyền sản xuất và thiết bị phụ trợ khác... bảo đảm sự ổn định các chỉ tiêu vào trình độ kỹ thuật tiên tiến ban đầu, vào sự duy trì và tiếp tục hoàn thiện, và chế độ bảo trì.

- Materials : vật tư, nguyên liệu, nhiên liệu và hệ thống tổ chức đảm bảo vật tư, nguyên nhiên vật liệu của doanh nghiệp.

Trong 4 yếu tố trên, con người được xem là yếu tố quan trọng nhất.

Ngoài 4M ở trên còn bổ sung thêm I + E:

- Information: thông tin bao gồm các mô tả sáng chế, bí quyết, tài liệu hướng dẫn sử dụng, các đặc tính kỹ thuật.

- Environment: môi trường bao gồm: vi khí hậu, tiếng ồn, rung, bụi, ánh sáng, hơi khí độc, yếu tố điện trường và nguy cơ điện công nghiệp.

**3. Định nghĩa về quản lý chất lượng, vai trò và chức năng của quản lý chất lượng**

**3.1 Quản lý chất lượng**

Nếu chất lượng của một sản phẩm hay một dịch vụ không có gì khác hơn là thỏa mãn nhu cầu của người tiêu dùng và của xã hội với chi phí thấp nhất, thì quản lý chất lượng là tổng thể những biện pháp và qui định ( kinh tế, kỹ thuật, hành chính,..) dựa trên

những thành tựu khoa học hiện đại nhằm sử dụng tối ưu các tiềm năng ( nguyên vật liệu, sức lao động, kỹ thuật) để mở rộng danh mục cơ cấu mặt hàng, đảm bảo mức chất lượng và nâng cao dần chất lượng sản phẩm ( thiết kế, sản xuất, tiêu dùng) nhằm thỏa mãn tối ưu nhu cầu xã hội với chi phí thấp.

Như vậy, ở đây người ta đã khẳng định mục tiêu và lĩnh vực mà Quản lý chất lượng nhắm tới là quản lý nâng cao chất lượng công việc ở tất cả các bộ phận, mọi phân hệ trong chu kỳ sống của sản phẩm và còn bao gồm cả việc nâng cao chất lượng cuộc sống của người tiêu dùng.

Theo quan điểm đó, tiêu chuẩn ISO 9000/TCVN 5200- 90 cho rằng: “Quản lý chất lượng là hệ thống các phương pháp và hoạt động tác nghiệp được sử dụng nhằm đáp ứng nhu cầu về chất lượng”

Quản lý chất lượng được nhìn nhận một cách toàn diện trên cơ sở quản lý chất lượng của từng giai đoạn, từ Marketing- thiết kế- sản xuất- phân phối- dịch vụ sau bán hàng. Hướng tới thị trường, ngay từ đầu những năm 1950, giáo sư người Mỹ Deming đã xây dựng một chu trình chất lượng gồm các giai đoạn: Thiết kế, Sản xuất, Phân phối, Nghiên cứu thị trường.

Cách tiếp cận như vậy, đặc biệt chú trọng việc thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng và dự đoán mong muốn của họ khi triển khai sản phẩm mới, coi người tiêu dùng là giai đoạn tiếp theo của quá trình sản xuất. Chu trình chất lượng luôn vận động, sau mỗi kỳ vận động, một chu trình khác được xây dựng trên cơ sở tập hợp những kinh nghiệm của chu trình trước. Và cứ như vậy, sản phẩm được tạo ra ngày càng đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người tiêu dùng.

Mặt khác, Quản lý chất lượng đặc biệt chú ý đến việc phát hiện, phân tích và ngăn ngừa nguyên nhân của những sai sót, trực tiếp trong quá trình hình thành chất lượng sản phẩm. Quản lý chất lượng sử dụng các kỹ năng kiểm soát chất lượng QC như một công cụ hữu hiệu để phòng ngừa nguyên nhân của tình trạng kém chất lượng. Đây là điều khác biệt cơ bản giữa Quản lý chất lượng và kiểm tra chất lượng sản phẩm

Hiện nay người ta còn quan tâm đến chất lượng theo nghĩa rộng hơn như sau: Chất lượng là sự phù hợp với các nhu cầu đòi hỏi trên các phương tiện.

- 3P:

- + Performance: Hiệu năng ( chất lượng sản phẩm)
- + Perfectibility: Hoàn thiện ( chất lượng dịch vụ)
- + Price: Giá thỏa mãn nhu cầu
- + Punctuality: Đúng hạn -

QCDS:

- + Quality: Chất lượng
- + Cost: Giá
- + Delivery timing: Đúng thời hạn
- + Safety: An toàn

### 3.2 Vai trò và chức năng của quản lý chất lượng

#### ➤ Vai trò của quản lý chất lượng

- Tôn trọng hoàn toàn nhân cách của mọi thành viên.

Mọi thành viên ở đây là những người làm việc trong cùng một nhóm về chất lượng (nhóm bắt nguồn từ những lớp huấn luyện hữu ích) đó là những người cùng làm một công việc gặp gỡ để cùng nhau nhận dạng phân tích và giải quyết các vấn đề về chất lượng hay đó là nhóm công nhân cùng thuộc bộ phận sản xuất thường gặp gỡ nhau để thảo luận các vấn đề liên quan đến chất lượng công việc, đề xuất biện pháp giải quyết và sửa chữa trong khả năng hiểu biết của họ.

Trong cùng một nhóm khả năng tiếp thu và sử dụng kỹ thuật của nhóm là không đồng đều nhau do đó có một số người sống hướng nội, ít nói cũng có cơ hội nói ra những gì mình đang suy nghĩ, nên điều quan trọng là mọi người phải giúp nhau cùng tiến bộ. Việc nhận thức điều này không chỉ là trách nhiệm của trưởng nhóm mà cả thành viên của nhóm.

- Thống nhất nỗ lực của mọi thành viên, tạo ra hệ thống nhịp nhàng trong mọi hoạt động.

Mỗi người trong chúng ta cần tìm thấy ý nghĩa và sự sáng tạo trong công việc của mình. Các kế hoạch tiến hành kiểm tra chất lượng phải thu hút trí lực của cả nhóm. Công cụ nhóm chất lượng khi được sử dụng một cách đúng đắn sẽ giúp giảm bớt đi sự phân biệt khái niệm “chúng ta” và “họ” trong tâm lý công nhân, tinh thần đồng đội sẽ lớn dần lên trong mỗi cá nhân và lan ra cả tập thể. Tinh thần ấy thúc đẩy họ làm ra những sản phẩm có chất lượng cao.

Mục đích cuối cùng của nhóm chất lượng là cố gắng liên kết hoạt động của các cá nhân vốn thích làm việc đơn độc hoặc có đầu óc cố hữu với nhau. Việc làm này đòi hỏi nhiều thời gian và công sức.

Nhà quản lý cần xây dựng một môi trường làm việc trong đó những ý tưởng mới mẻ không bị làm ngơ, không bị vùi dập hay bị đem ra chế nhạo.

- Kích thích ước vọng của mọi thành viên đạt tới mức chất lượng cao nhất bằng nghiên cứu, triển khai sản phẩm. Từ đó họ say mê học tập để sáng tạo.

Công nhân cần được huấn luyện các kỹ thuật hữu hiệu để có khả năng tự tìm ra lời giải cho những việc đã nảy sinh trong công việc của họ.

Tư tưởng nhóm chất lượng là tạo ra một khung cảnh kích thích sự sáng tạo của con người. Người ta sẽ không mạnh dạn nêu ý kiến riêng của mình nếu cảm thấy ý kiến đó bị cự tuyệt hay bị chế nhạo. Thường thì các giải pháp khả thi lại xuất phát từ những ý tưởng có vẻ như lộn xộn lúc ban đầu. Nhưng nội dung cần được giới hạn lại đó là những công việc thường ngày chứ không phải những công việc xa lạ.

- Quản lý chất lượng giúp mọi thành viên tìm ra nguyên nhân của sai sót để đưa ra những quyết định hiệu quả.

Những người lãnh đạo nhóm chất lượng và các chuyên gia chất lượng gặp nhau thường xuyên để thảo luận những vấn đề mà họ cùng quan tâm, trao đổi kinh nghiệm và rút ra những nhận xét, trở ngại, tìm biện pháp giải quyết.

- Xác định đúng vai trò của quản lý hành chính. Tổ chức hợp lý bộ máy hành chính để đảm bảo thông tin thông suốt và chống quan liêu, tham nhũng.

Khâu tổ chức quản lý tốt là phải tạo điều kiện để mỗi thành viên báo cho lãnh đạo biết những trở ngại mà họ gặp phải trong khi thực hiện mục tiêu đã cam kết. Biện pháp :

- Có phương tiện truyền tin đơn giản, phổ biến. Khuyến khích các thành viên nêu lên mọi thắc mắc về kỹ thuật, về thủ tục mà họ gặp phải và không thể tự giải quyết được.

- Bất luận vấn đề nêu ra như thế nào chẳng nữa cũng phải được lãnh đạo trả lời nghiêm túc, có biện pháp giải quyết ngay, tốt nhất là trong vòng 24 tiếng.

Chỉ khi nào mọi thành viên đều tin rằng mình có thể thông báo mọi vấn đề mà không sợ cấp trên khiển trách và chắc chắn sẽ không trả lời, không khí tin cậy lẫn nhau được tạo ra thì chương trình cải tiến chất lượng mới có thể thực hiện được.

- Coi quá trình làm việc không lỗi là kim chỉ nam cho hành động – phương pháp đơn giản nhất nhưng khó thực hiện nhất.

Xem xét lại mọi hoạt động chất lượng, phát động chính thức phong trào ‘Chương trình không lỗi’ (ZD - Zero Defects).

Biện pháp :

Làm cho mọi người hiểu rõ khái niệm ZD và những lợi, hại của việc làm đúng ngay từ đầu.

Phát hiện những thành viên tích cực ở các bộ phận.

Kích thích bằng mọi hình thức để tăng dần số người tự nguyện tham gia phong trào ZD.

Nghiên cứu và đề xuất chính sách của xí nghiệp về việc đánh giá và công nhận công lao động của các thành viên trong phong trào ZD.

- Nâng cao sự phồn thịnh, uy tín của doanh nghiệp, nâng cao lợi nhuận và thu nhập của thành viên.

Tuy nhiên, trong kinh doanh, muốn tạo nên uy tín lâu dài phải bảo đảm chất lượng, đây là chiến lược nhằm tạo niềm tin nơi khách hàng. Bảo đảm chất lượng phải thể hiện được những hệ thống quản lý chất lượng đó và chứng tỏ bằng các chứng cứ cụ thể về chất lượng đã đạt được của sản phẩm. Ở đây cần một sự tín nhiệm của người mua đối với hãng sản xuất ra sản phẩm. Sự tín nhiệm này có khi người mua đặt vào nhà cung cấp vì họ chưa biết người sản xuất là ai. Nhà cung cấp làm ăn ổn định, buôn bán ngay thẳng, và phục vụ tốt cũng dễ tạo tín nhiệm cho khách hàng đối với một sản phẩm mới. Sự tín nhiệm này không chỉ thông qua lời giới thiệu của người bán, quảng cáo, mà cần phải được chứng minh bằng các hệ thống kiểm tra trong sản xuất, các hệ thống quản lý chất lượng trong nhà máy.

Trong thực tế, từ công nhân đến giám đốc xí nghiệp, ai cũng muốn kiểm tra chất lượng, vì có kiểm tra lời đảm bảo được chất lượng. Nhưng không phải mọi người trong sản xuất kinh doanh đều muốn nâng cao chất lượng, vì việc này cần có chi phí, nghĩa là phải tốn kém. Trong giai đoạn tiếp theo - mà ta thường gọi là quản trị chất lượng -

người ta quan tâm nhiều hơn đến mặt kinh tế của chất lượng nhằm tối ưu hóa chi phí chất lượng để đạt được các mục tiêu tài chính cho doanh nghiệp. Quản trị chất lượng mà không mang lại lợi ích kinh tế thì không phải là quản trị chất lượng, mà là sự thất bại trong sản xuất kinh doanh.

- Lấy ví dụ: nếu bạn là GDCT sau khi mặc hàng gia công cho khách hàng xong, do tính toán kỹ thuật công ty bạn sản xuất còn dư lại số lượng NPL nhiều mà không đem bán ra ngoài TT, không cho hay biếu tặng ai. Đưa ra phương án để giải quyết số lượng NPL không còn tồn lại trong công ty mà vẫn đem lại lợi ích cho công ty.

- Đáp án: số lượng đó đem tài trợ cho câu lạc bộ trình diễn thời trang và yêu cầu họ phải giới thiệu rõ nhà tài trợ để mọi người được biết đến công ty của bạn. vậy bạn đã đem lại uy tín và lợi nhuận cho công ty.

#### ➤ Chức năng của quản lý chất lượng

Có 7 chức năng của quản lý chất lượng toàn diện: (Total Quality Management – TQM)

Hoạt động quản lý chất lượng trong doanh nghiệp về nguyên lý khác với hoạt động quản lý của nhà nước đối với chất lượng. Điều này là do tính chất tổ chức của cơ quan nhà nước và của doanh nghiệp rất khác nhau vì những mục tiêu khác nhau. Hoạt động quản lý chất lượng trong các doanh nghiệp hay nói rộng hơn là của các tổ chức không phải là nhà nước cũng hết sức đa dạng do tính chất hoạt động của các tổ chức này.

Khái niệm “quản lý chất lượng” không chỉ dành cho các doanh nghiệp sản xuất kinh doanh hàng hóa và dịch vụ, mà còn cho tất cả các tổ chức khác như tổ chức sự nghiệp:

Nhà trường, bệnh viện, viện nghiên cứu...và cả các cơ quan hành chính nhà nước, các tổ chức chính trị. Nghĩa là có thể áp dụng cho tất cả những tổ chức nào muốn nâng cao hiệu quả hoạt động của mình nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu ngày càng tăng của khách hàng khi sử dụng sản phẩm của mình.

Kiểm soát chất lượng toàn diện (Total Quality Control – TQC) với mục tiêu kiểm soát tất cả các quá trình tác động đến chất lượng kể cả các quá trình xảy ra trước và sau quá trình sản xuất sản phẩm, như khảo sát thị trường, nghiên cứu, lập kế hoạch, phát triển, thiết kế và mua hàng; và lưu kho, vận chuyển, phân phối, bán hàng và dịch vụ sau khi bán hàng.

Quản lý chất lượng toàn diện (Total Quality Management – TQM) với mục tiêu của TQM là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn khách hàng ở mức tốt nhất có thể. Phương pháp này cung cấp một hệ thống toàn diện cho hoạt động quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của tất cả các cấp, của mọi người nhằm đạt được mục tiêu chất lượng đã đặt ra.

Điều này cho thấy hoạt động quản lý chất lượng ở Việt Nam đã có những bước hội nhập quốc tế mạnh mẽ và có chiều sâu.

- Kiểm tra quá trình sản xuất:

\* Kiểm tra dựa trên các tiêu chuẩn chính là các chỉ tiêu chất lượng sản phẩm của từng ngành.

\* Kiểm tra toàn bộ quá trình sản xuất. - Trực quan hóa khi đo các chỉ tiêu chất lượng:

TQM (quản lý chất lượng toàn diện) đặc biệt coi trọng việc trực quan hóa các kết quả, các tham số chất lượng bằng biểu đồ, các sơ đồ quá trình,... một cách chính xác ở tất cả các công đoạn.

Thông qua các sơ đồ, biểu đồ đó, bất kỳ ai cũng thấy một cách rõ ràng nhất tình hình thực tế hoạt động của doanh nghiệp, nhất là các vấn đề liên quan đến chất lượng.

- Tuân thủ các yêu cầu về chất lượng:

Nhà sản xuất cần phải coi sản xuất ra các sản phẩm có chất lượng là nhiệm vụ hàng đầu, còn khối lượng là thứ hai. Mục tiêu của sản xuất là phải đảm bảo chất lượng.

Trong giai đoạn sản xuất chưa phát triển, lượng sản phẩm sản xuất chưa nhiều, thường trong phạm vi một gia đình. Người mua và người bán thường biết rõ nhau nên việc người bán làm ra sản phẩm có chất lượng để bán cho khách hàng gần như là việc đương nhiên vì nếu không họ sẽ không bán được hàng. Điều này cũng có nghĩa là nhu cầu của khách hàng luôn được thỏa mãn một cách tốt nhất.

Công nghiệp phát triển, các vấn đề kỹ thuật và tổ chức ngày càng phức tạp đòi hỏi sự ra đời một số người chuyên trách về hoạch định và quản trị chất lượng sản phẩm .

Việc kiểm tra chất lượng sản phẩm trong giai đoạn này thường được thực hiện chủ yếu trong khâu sản xuất và tập trung vào thành phẩm nhằm loại bỏ những sản phẩm không đạt yêu cầu về chất lượng. Tuy nhiên, thực tế cho thấy không thể nào kiểm tra được hết một cách chính xác các sản phẩm. Rất nhiều trường hợp người ta loại bỏ nhầm các sản phẩm đạt yêu cầu chất lượng, mặt khác, cũng rất nhiều trường hợp, người ta không phát hiện ra các sản phẩm kém chất lượng và đưa nó ra tiêu thụ ngoài thị trường.

Thực tế này khiến cho các nhà quản trị chất lượng phải mở rộng việc kiểm tra chất lượng ra toàn bộ quá trình sản xuất - kiểm soát chất lượng.

- Tạm dừng dây chuyền lại:

Trong một số trường hợp, người ta hy sinh một phần sản lượng, cho dừng máy nếu phát hiện ra những trục trặc ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm để sửa chữa và ngăn ngừa các khuyết tật có thể xảy ra.

Để ngăn ngừa các khuyết tật xảy ra trong quá trình sản xuất thì phải tìm ra các nguyên nhân, các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng , giải quyết tốt các điều kiện cho sản xuất từ gốc mới có kết quả cuối cùng là chất lượng sản phẩm. Người ta phải kiểm soát được các yếu tố:

Con người (Men)

Phương pháp sản xuất, qui trình kỹ thuật (Methods)

Nguyên vật liệu (Materials)

Thiết bị sản xuất (Machines)

Phương pháp và thiết bị đo lường (Measurement)

Môi trường (Environment)

Thông tin (Information)

Người ta gọi là phải kiểm soát 5M, E, I. Ngoài ra, người ta còn chú ý tới việc tổ chức sản xuất ở công ty, xí nghiệp để đảm bảo năng suất và tổ chức kiểm tra theo dõi thường xuyên.

- Sửa chữa các sai sót:

Việc sửa chữa các sai sót trên sản phẩm có thể được chuyển thẳng đến một bộ phận chuyên đảm nhận việc sửa chữa hoặc mỗi bộ phận tự sửa chữa ngay tại vị trí làm việc của mình.

- Kiểm tra toàn bộ lô hàng:

Nghĩa là kiểm tra từng sản phẩm một (kiểm tra 100%). Việc làm này cho phép kịp thời phát hiện các khuyết tật, sửa chữa ngay tại chỗ tránh tạo ra các sản phẩm có khuyết tật hàng loạt.

- Cải tiến chất lượng và tất cả các công việc:

Yêu cầu các bộ phận phải thực hiện các đề án cải tiến chất lượng một cách thường xuyên. Từ đó hình thành một thói quen liên tục hoàn thiện công việc ở tất cả các thành viên trong doanh nghiệp.

#### **4. Tầm quan trọng của chất lượng đối với doanh nghiệp Việt Nam**

Việc không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm công nghiệp là xu hướng tất yếu của sự phát triển nền kinh tế, là điều kiện cần thiết để nâng cao hiệu quả sản xuất, tăng năng suất lao động, thúc đẩy tiến bộ khoa học kỹ thuật và có ảnh hưởng trực tiếp đến việc cải thiện đời sống nhân dân.

Nâng cao chất lượng sản phẩm thuộc ngành sản xuất tư liệu sản xuất nói chung sẽ góp phần tiết kiệm lao động xã hội, nâng cao năng suất lao động, thúc đẩy phát triển khoa học kỹ thuật của nhiều ngành kinh tế quốc dân, tạo điều kiện hạn chế ngoại tệ để nhập khẩu tư liệu sản xuất.

Nâng cao chất lượng sản phẩm thuộc ngành sản xuất vật phẩm tiêu dùng có ý nghĩa thiết thực, góp phần cải thiện và phục vụ tốt đời sống của nhân dân lao động.

Nâng cao chất lượng sản phẩm xuất khẩu sẽ tạo điều kiện mở rộng quan hệ thương mại và hợp tác quốc tế, phát huy uy tín chính trị của nước ta với thế giới bên ngoài.

**5. Một số yêu cầu cần thiết phải có hệ thống quản lý chất lượng trong doanh nghiệp** Tại Việt Nam, phương thức sản xuất chính là gia công hàng xuất khẩu. Vì vậy để đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng từ nhiều quốc gia, ngành may cần phải áp dụng hầu hết tất cả các phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm.

Tuy nhiên do nhiều nguyên nhân như trình độ hiểu biết bị hạn chế, thiếu thông tin, thiếu hướng dẫn nên nhiều doanh nghiệp không biết cách áp dụng các hệ thống chất lượng và không biết nên áp dụng trong những điều kiện nào.

Có thể tạm phân các doanh nghiệp thành 3 khu vực như sau:

- Doanh nghiệp liên doanh và 100% vốn nước ngoài: các doanh nghiệp này có sự hiểu biết khá sâu sắc về các hệ thống chất lượng và họ biết những công việc cần làm.

- Các doanh nghiệp nhà nước: họ cũng có những sự hiểu biết nhất định về các hệ thống chất lượng.

- Các doanh nghiệp tư nhân, nhất là các doanh nghiệp vừa và nhỏ: các doanh nghiệp này còn rất hạn chế trong sự hiểu biết và áp dụng các hệ thống chất lượng.

Để chiến thắng và tồn tại trên thị trường quốc tế, các doanh nghiệp ngành dệt may cần phải:

- Tăng cường quản lý chất lượng ( quality), quản lý giá thành (cost) và thời gian giao hàng ( delivery). Từ đó thúc đẩy sản xuất hiệu quả, trong đó có áp dụng khoa học kỹ thuật công nghệ.
- Sản xuất các mặt hàng chú trọng, mang những nét đặc trưng và tư tưởng của dân tộc cùng với việc chuyên môn hóa thiết bị là những việc làm hết sức cần thiết.
- Thúc đẩy năng lực cạnh tranh thông qua việc cải tiến liên tục quá trình tổ chức sản xuất, nâng cao năng lực sản xuất, giảm thiểu thời gian vô ích và giảm tối đa các chi phí khác ( phí vận chuyển hàng hóa, phí mua nguyên phụ liệu)
- Cơ khí hóa mạnh sản phẩm sợi dệt
- Đào tạo con người ( chuyên viên, kỹ thuật viên, nhà quản lý, nhà kinh doanh.....)
- Hoàn thiện hệ thống quản lý điều hành sản xuất và gia tăng số lượng doanh nghiệp đạt được tiêu chuẩn hệ thống quản lý ISO, nâng cao năng lực cạnh tranh của các doanh nghiệp Việt Nam và trên thế giới.



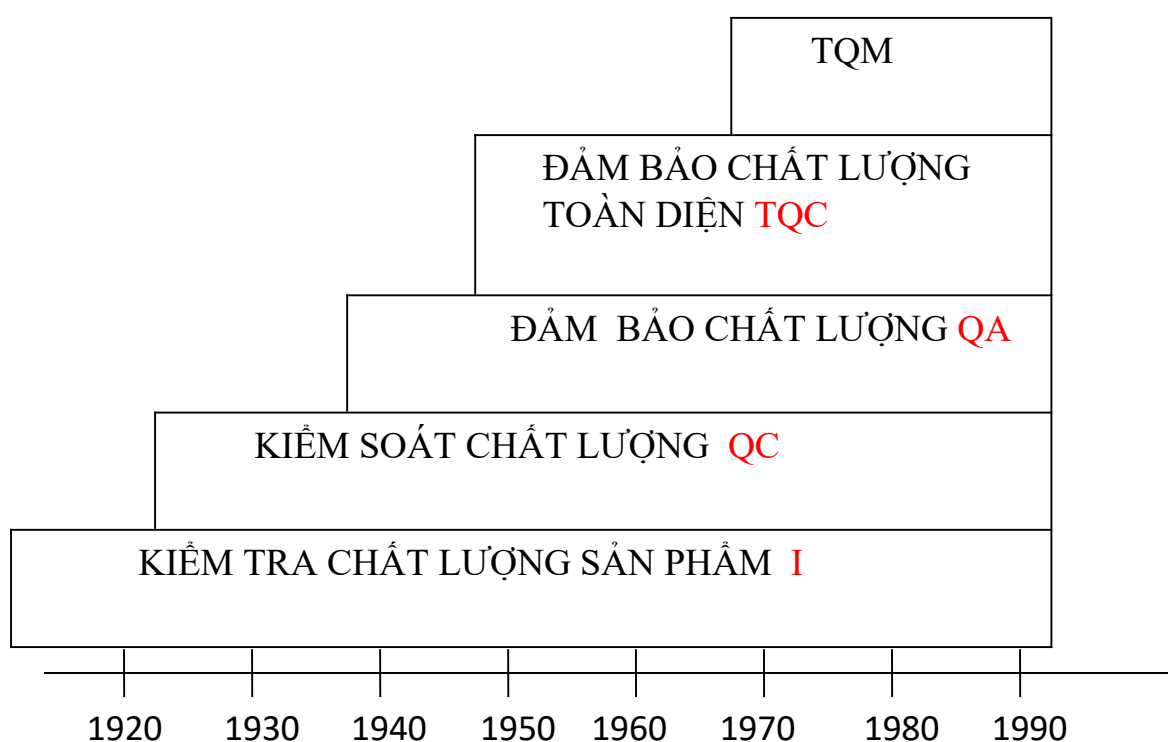
## CHƯƠNG 2: PHƯƠNG PHÁP QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

### Mục tiêu:

- Xây dựng được mô hình quản lý chất lượng sản phẩm trong sản xuất;
- Biết được phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm;
- Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng sản phẩm TQM, ISO 9000 tại các doanh nghiệp may;
- Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, linh hoạt của sinh viên trong quá trình học tập.

### Nội dung chính:

#### 1. Mô hình quản lý chất lượng sản phẩm



\* Kiểm tra chất lượng sản phẩm \_ I (INSPECTION)

Này là phương pháp quản lý chất lượng sơ khai nhất, dùng để kiểm tra chất lượng sản phẩm ở cuối mỗi quá trình sản xuất để biết nếu quy trình chấp nhận hay bỏ sản phẩm. Phương pháp này mang tính ngẫu nhiên không việc nào là chi phí sản xuất tăng lên. Việc tăng chi phí cụ thể do:

- Tính chi phí sửa chữa, loại bỏ
- Sai sót hàng loạt hoặc loại trừ hoặc nguyên nhân
- Nếu sản phẩm nhập hàng này nếu cần yêu cầu quy trình, những hàng quy trình này lại không phù hợp với nhu cầu của người tiêu dùng thì sẽ không có người tiêu dùng chấp nhận



Kiểm soát chất lượng toàn diện huy động nguồn lực của mọi nhân viên trong công ty vào cả quá trình công việc quan trọng duy trì và cải tiến chất lượng. Thực hiện kiểm soát chất lượng và chi phí. Phát hiện và giảm thiểu rủi ro nhằm giảm chi phí không chất lượng nâng toàn tài trong doanh nghiệp nhằm thỏa mãn nhu cầu người tiêu dùng một cách tinh tế nhất.

## 2. Phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm

### 2.1 Bộ tiêu chuẩn ISO 9000

➤ ISO 9000 là gì?

ISO 9000 là bộ tiêu chuẩn quốc tế về hệ thống quản lý chất lượng, áp dụng cho mọi loại hình tổ chức/doanh nghiệp nhằm đảm bảo khả năng cung cấp sản phẩm đáp ứng yêu cầu khách hàng và luật định một cách ổn định và thường xuyên nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Bộ tiêu chuẩn ISO 9000 gồm các tiêu chuẩn cơ bản là:

- 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
- ISO 9004:2009 Quản lý tổ chức để thành công bền vững
- ISO 19011:2011 Hướng dẫn đánh giá các hệ thống quản lý



#### *Các tiêu chuẩn cơ bản trong 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 thông qua 5 yêu cầu sau:

- Hệ thống quản lý chất lượng
- Trách nhiệm của lãnh đạo
- Quản lý nguồn lực
- Tạo sản phẩm
- Đo lường, phân tích và cải tiến

Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008 sẽ giúp các tổ chức/doanh nghiệp thiết lập được các quy trình chuẩn để kiểm soát các hoạt động, đồng thời phân định rõ việc, rõ người trong quản lý, điều hành công việc. Hệ thống quản lý chất lượng sẽ giúp CBNV thực hiện công việc đúng ngay từ đầu và thường

xuyên cải tiến công việc thông qua các hoạt động theo dõi và giám sát. Một hệ thống quản lý chất lượng tốt không những giúp nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động và sự thỏa mãn của khách hàng và còn giúp đào tạo cho nhân viên mới tiếp cận công việc nhanh chóng hơn.

ISO 9000 được Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO ban hành lần đầu tiên vào năm 1987. Trước đó vào năm 1959, Cơ quan quốc phòng Mỹ đã ban hành tiêu chuẩn MILQ-9858A về quản lý chất lượng bắt buộc áp dụng đối với các cơ sở sản xuất trực thuộc. Dựa trên tiêu chuẩn quản lý chất lượng của Mỹ, năm 1968, Tổ chức Hiệp ước Bắc Đại Tây Dương – NATO đã ban hành tiêu chuẩn AQAP-1 (Allied Quality Assurance Publication) quy định các yêu cầu đối với hệ thống kiểm soát chất lượng trong ngành công nghiệp áp dụng cho khối NATO. Năm 1979, Viện Tiêu chuẩn Anh (BSI) ban hành tiêu chuẩn BS 5750 - tiêu chuẩn đầu tiên về hệ thống chất lượng áp dụng rộng rãi cho các ngành công nghiệp và là tiền thân của tiêu chuẩn ISO 9000 sau này. Cho tới nay, ISO 9000 đã qua các kỳ sửa đổi vào các năm 1994, 2000 và hiện tại là tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

Nhằm đưa ra tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với đặc thù của một số ngành, Tổ chức Tiêu chuẩn hóa quốc tế ISO và một số hiệp hội đã ban hành một số tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng chuyên ngành sau:

- ISO/TS 16949 -- Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng đối với các cơ sở sản xuất ô tô, xe máy và phụ tùng;
- ISO 13485 -- Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng đối với các cơ sở sản xuất trang thiết bị y tế;
- ISO/TS 29001 -- Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ngành dầu khí;
- TL 9001 -- Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ngành viễn thông;
- AS 9001 -- Tiêu chuẩn hệ thống quản lý chất lượng ngành hàng không vũ trụ;

Theo thống kê của tổ chức ISO (ISO Survey of Certification 2010, xuất bản ngày 01-12-2011), tính đến cuối tháng 12/2010, ít nhất 1.109.905 chứng chỉ ISO 9001 đã được cấp ở 178 quốc gia và nền kinh tế.

#### ➤ Đối tượng áp dụng

Iso 9001: 2008 có thể áp dụng đối với mọi tổ chức, không phân biệt phạm vi, quy mô hay sản phẩm, dịch vụ cung cấp. Tiêu chuẩn được sử dụng cho các mục đích chứng nhận, theo yêu cầu của khách hàng, cơ quan quản lý hoặc đơn thuần là để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động của tổ chức/ doanh nghiệp.

#### ➤ Lợi ích

Để duy trì sự thỏa mãn của khách hàng, tổ chức phải đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng. ISO 9001: 2008 cung cấp một hệ thống đã được trải nghiệm ở quy mô toàn cầu để thực hiện phương pháp quản lý có hệ thống đối với các quá trình trong một tổ chức, từ đó tạo ra sản phẩm đáp ứng một cách ổn định các yêu cầu và mong đợi của khách hàng. Những lợi ích sau đây sẽ đạt được mỗi khi tổ chức thực hiện có hiệu lực hệ thống quản lý chất lượng phù hợp với ISO 9001: 2008.

- Giúp tổ chức, doanh nghiệp xây dựng các qui trình chuẩn để thực hiện và kiểm soát công việc
- Phân định rõ trách nhiệm, quyền hạn trong tổ chức
- Hệ thống văn bản quản lý chất lượng là phương tiện đào tạo, chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm.
- Giúp cải tiến thường xuyên chất lượng các quá trình và sản phẩm
- Tạo nền tảng để xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, hiệu quả
- Nâng cao uy tín, hình ảnh của tổ chức, doanh nghiệp,...

➤ Các bước triển khai



- Giai đoạn chuẩn bị:

- Xác định mục đích, phạm vi xây dựng hệ thống quản lý chất lượng
- Lập ban chỉ đạo dự án ISO 9000 hoặc phân công nhóm thực hiện dự án
- Bổ nhiệm, phân công đại diện lãnh đạo về chất lượng và thư ký, cán bộ thường trực
- Tổ chức đào tạo nhận thức chung về ISO 9000 và phương pháp xây dựng hệ thống văn bản

• Đánh giá thực trạng

• Lập kế hoạch thực hiện

- Xây dựng hệ thống quản lý chất lượng

- Thiết lập các quy trình chuẩn hóa cách thức thực hiện, kiểm soát các quá trình trong hệ thống

Xây dựng hệ thống văn bản bao gồm:

- Chính sách, mục tiêu chất lượng
- Sổ tay chất lượng
- Các quy trình kèm theo các mẫu, biểu mẫu và hướng dẫn khi cần thiết

- Triển khai áp dụng

- Phổ biến hướng dẫn áp dụng các quy trình, tài liệu
- Triển khai, giám sát việc áp dụng các đơn vị, bộ phận

- Xem xét và cải tiến các qui trình, tài liệu nhằm đảm bảo kiểm soát công việc một cách thuận tiện, hiệu quả

- Kiểm tra, đánh giá nội bộ

- Tổ chức đào tạo, đánh giá viên nội bộ
- Lập kế hoạch và tiến hành đánh giá nội bộ
- Khắc phục, cải tiến hệ thống sau khi đánh giá
- Xem xét của lãnh đạo về chất lượng

## 2.2 Quản lý chất lượng đồng bộ- TQM (Total quality management)

- TQM là phương pháp quản lý của một tổ chức định hướng vào chất lượng, dựa trên sự tham gia của mọi thành viên, nhằm đem lại sự thành công dài hạn thông qua sự thỏa mãn khách hàng và lợi ích của mọi thành viên của công ty đó và của xã hội.
- Mục tiêu của TQM là cải tiến chất lượng sản phẩm và thỏa mãn khách hàng ở mức tốt nhất cho phép.
- Đặc điểm nổi bật của TQM so với các phương pháp quản lý chất lượng khác trước đây là nó cung cấp một hệ thống toàn diện cho công tác quản lý và cải tiến mọi khía cạnh có liên quan đến chất lượng và huy động sự tham gia của mọi bộ phận, mọi cá nhân để đạt được mục tiêu chất lượng đã đề ra. Đây là phương pháp tiên tiến nhất hiện nay.

Ý nghĩa các chữ trong TQM:

- T có nghĩa là tổng thể (Total): thể hiện sự tham gia của tất cả mọi người trong 1 tổ chức.
- Q có nghĩa là chất lượng (Quality): luôn được ưu tiên hàng đầu.
- M là sự quản lý (Management): đề cập đến vai trò của công tác quản lý trong toàn bộ hoạt động của doanh nghiệp.

## CHƯƠNG 3: CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM

### Mục tiêu:

- Trình bày được khái niệm về chất lượng sản phẩm;
- Xác định được các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng, chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm may;
- Rèn luyện tính chính xác, linh hoạt của sinh viên trong quá trình học tập.

### Nội dung chính:

#### 1. Khái niệm

Chất lượng sản phẩm hiểu một cách khái quát nhất là toàn bộ những tính năng của sản phẩm tạo nên sự hữu dụng của nó được đặc trưng bằng những thông số kỹ thuật; những chỉ tiêu kinh tế có thể đo lường và tính toán được, nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định phù hợp với công dụng của sản phẩm.

Chất lượng sản phẩm được hình thành trong quá trình sản xuất và được khẳng định, đánh giá đầy đủ trong quá trình sử dụng. Vì vậy, khi nghiên cứu chất lượng sản phẩm và mối quan hệ biện chứng giữa chúng với nhau. Tính năng sản xuất của sản phẩm là bao gồm toàn bộ những tính năng của sản phẩm hình thành trong quá trình thiết kế và được đảm bảo trong quá trình sản xuất. Nó được gọi là chất lượng tiềm tàng của sản phẩm. Tính năng sử dụng chỉ thể hiện ở những tính năng của sản phẩm có liên quan đến người sử dụng nhất định, tức là những tính năng nhằm thỏa mãn những nhu cầu xã hội cụ thể và được gọi là chất lượng thực tế của sản phẩm.

Gần đây, chất lượng sản phẩm được bao trùm hơn, chất lượng sản phẩm là mức độ chất lượng lô hàng đáp ứng với thị trường (khách hàng tiêu thụ và người sử dụng). Chất lượng sản phẩm được hiểu khái quát hơn và nhiều khía cạnh hơn.

Đó là:

- Mức độ thỏa mãn nhu cầu đến đâu. Giá cả bao nhiêu.
- Tiến độ giao hàng như thế nào.

Việc hình thành chất lượng sản phẩm phụ thuộc vào 2 yếu tố chủ yếu:

- Chất lượng của thiết kế hay mẫu sản phẩm sản xuất thử (giai đoạn thiết kế).
- Chất lượng của việc chế tạo, sản xuất ra sản phẩm (giai đoạn sản xuất).

Như vậy, để sản phẩm của xí nghiệp có chất lượng, đạt trình độ mong muốn, trước hết phải “hình thành” nên sản phẩm định sản xuất và “thực hiện” trong quá trình sản xuất để tạo ra sản phẩm đó.

#### 2. Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may

**2.1 Chỉ tiêu đánh giá chất lượng sản phẩm:** Chỉ tiêu chất lượng là đặc trưng định lượng của tính chất xác định cấu thành chất lượng sản phẩm. Đặc trưng này được xem xét phù hợp với điều kiện sản xuất và sử dụng của sản phẩm.



Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm do Nhà nước hoặc Bộ, Tổng cục hoặc do hợp đồng kinh tế giữa cơ sở chế tạo với tổ chức tiêu thụ qui định trong phạm vi chế độ Nhà nước ban hành. Chỉ tiêu chất lượng sản phẩm gắn liền với từng loại sản phẩm cụ thể được thể hiện bằng những tiêu chuẩn kỹ thuật và dựa vào tính chất cơ, lý, hóa, sinh của sản phẩm để xác định.

Cần chú ý rằng, nếu tính chất là phạm trù khách quan của sản phẩm thì chỉ tiêu chất lượng là định lượng phụ thuộc vào điều kiện và phương pháp xác định chúng. Khi nói tới một chỉ tiêu chất lượng bao gồm tên gọi chỉ tiêu, nội dung chỉ tiêu (kèm phương pháp thử) và giá trị của chỉ tiêu.

Thực tế, một số chỉ tiêu thường liên hệ, phối hợp với nhau hình thành nên nhóm chỉ tiêu biểu hiện và phản ánh từng mặt chất lượng sản phẩm. Tùy thuộc vào tính chất và công dụng cụ thể của từng loại sản phẩm mà tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm ở những xí nghiệp thuộc các ngành công nghiệp khác nhau sẽ không giống nhau.

Đối với những sản phẩm là vật phẩm tiêu dung như: quần áo, giày, dép, thực phẩm, văn phòng phẩm, mỹ phẩm... phụ thuộc vào công dụng của sản phẩm mà tiêu chuẩn chất lượng được xác định bởi: độ thẩm mỹ, độ khẩu vị, tính dinh dưỡng, thời gian sử dụng, tính thời trang... Phần lớn những tiêu chuẩn này được giám định bằng các giác quan của giám định viên. Trình độ chất lượng của những sản phẩm là vật phẩm tiêu dung được thể hiện ở phẩm cấp của nó.

Đối với những sản phẩm là đối tượng lao động, tiêu chuẩn chất lượng được đánh giá chủ yếu bằng tính công nghệ của sản phẩm, tính hiệu quả trong quá trình chế biến hoặc chế biến lại. Đại bộ phận những chỉ tiêu này dựa vào tính chất cơ lý, thành phần hóa học, cấu trúc vật chất của sản phẩm để xác định. Trình độ chất lượng của một số sản phẩm là đối tượng lao động được thể hiện bằng những thứ hạng khác nhau.

Đối với sản phẩm là công cụ lao động, việc xác định tiêu chuẩn chất lượng rất phức tạp. Song song với những tiêu chuẩn đặc trưng vốn có của từng loại công cụ lao động như tốc độ vòng quay, năng suất, tải trọng, công suất... Tất cả mọi sản phẩm là công cụ lao động đều phải có những yêu cầu chung về chất lượng: độ tin cậy và độ bền vững của sản phẩm.

Độ tin cậy và độ bền vững của sản phẩm có ý nghĩa kinh tế rất to lớn. Với nền công nghiệp cơ khí lớn, độ tin cậy và độ bền vững của sản phẩm được coi là một trong những chỉ tiêu chất lượng quan trọng nhất. Thật vậy, sản phẩm không đảm bảo độ tin cậy và độ bền vững thì tất cả mọi chỉ tiêu chất lượng khác sẽ không còn nội dung và ý nghĩa nữa.

**2.2 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng:** Sơ đồ chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may

**2.2.1 Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng** - Chất lượng nguyên, vật liệu phụ trợ xác định trực tiếp đến chất lượng sản phẩm phụ liệu).



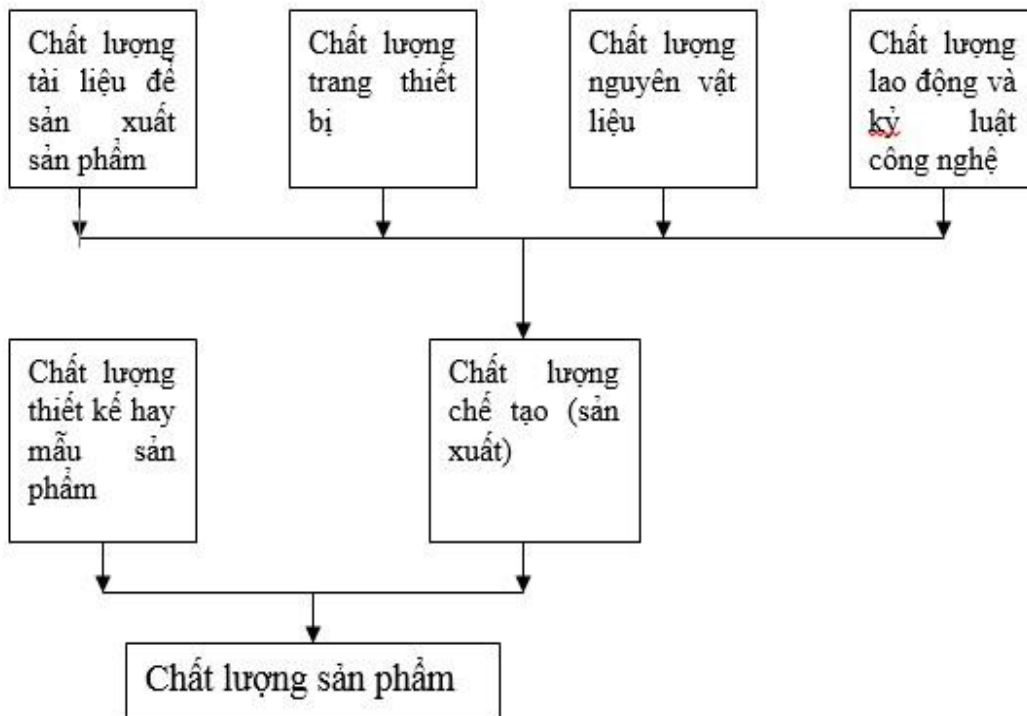
-Chất lượng của trang thiết bị trong dây chuyền sản xuất và thiết bị phụ trợ khác... bảo đảm sự ổn định các chỉ tiêu vào trình độ kỹ thuật tiên tiến ban đầu, vào sự duy trì và tiếp tục hoàn thiện, vào chế độ bảo trì...

-Chất lượng phương pháp công nghệ, cụ thể là chất lượng tài liệu ấn định về kỹ thuật để sản xuất sản phẩm đó, các chỉ dẫn về qui trình công nghệ, chế độ điều khiển quản lý...

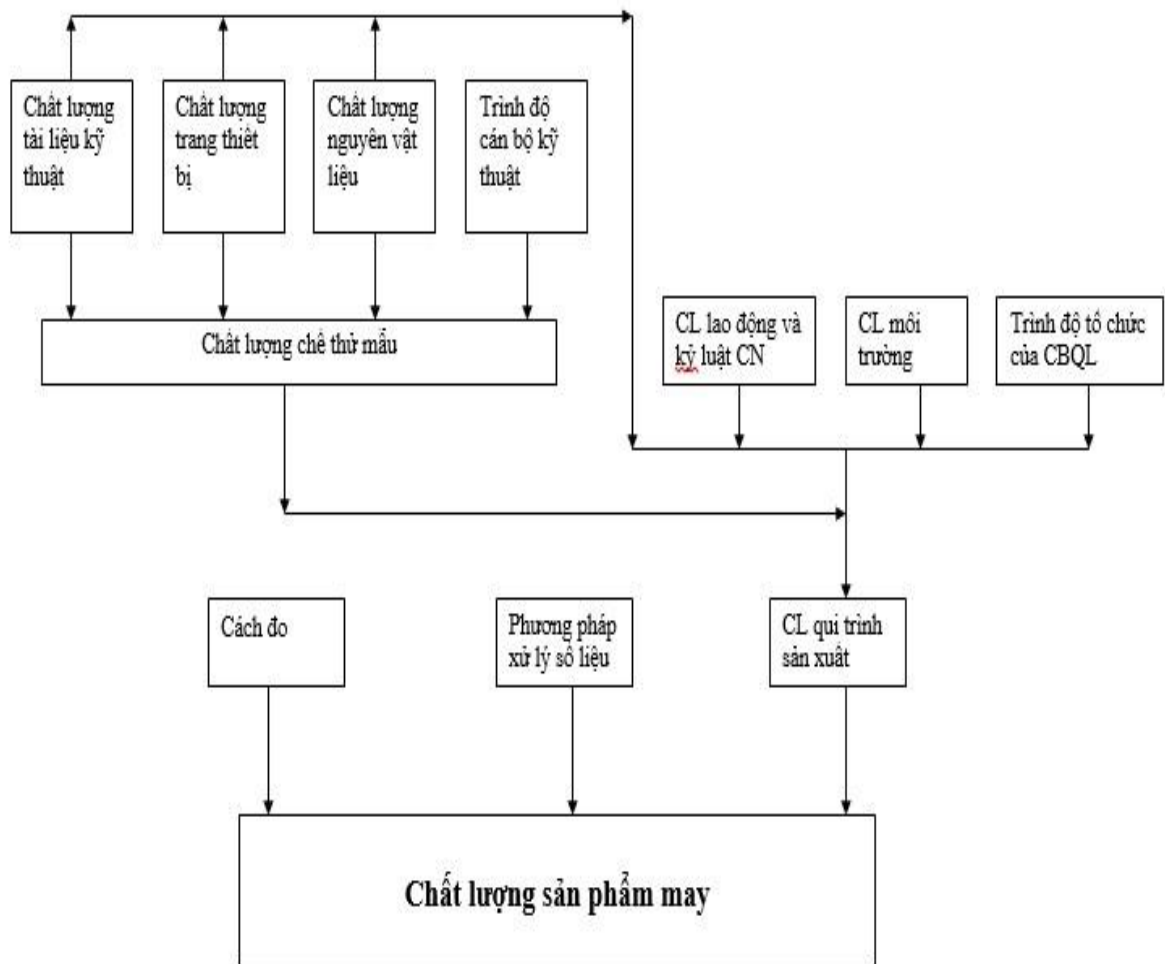
-Chất lượng công tác của những người thực hiện công việc. Đó là chất lượng lao động và kỹ luật công nghệ của từng người ở nhiệm vụ được phân công, đồng thời điều kiện đảm bảo cho chất lượng làm việc như sắp xếp công việc phù hợp với đào tạo, và sự đào tạo tiếp tục để đáp ứng công việc đòi hỏi. Phương pháp và cách tiến hành kiểm tra đo lường các chỉ tiêu chất lượng.

Các yếu tố này gọi là các nhân tố nguyên nhân của chất lượng sản phẩm trong quá trình công nghệ. Đó chính là nhân tố để tác động nhằm cải thiện chất lượng sản phẩm.

### 2.2.2 Sơ đồ chỉ tiêu chất lượng sản phẩm may



### 2.3 Sơ đồ quản lý chất lượng may trong sản xuất



## CHƯƠNG 4: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG QUA CÁC CÔNG ĐOẠN MAY CÔNG NGHIỆP

### Mục tiêu:

Biết được phương pháp quản lý chất lượng sản phẩm qua các công đoạn trong may công nghiệp;

Vận dụng kiến thức để giải các bài tập về quản lý chất lượng;

Rèn luyện tính cẩn thận, chính xác, linh hoạt của sinh viên trong quá trình quản lý chất lượng qua các công đoạn may. **Nội dung chính:**

### 1. Quản lý chất lượng công đoạn chuẩn bị sản xuất

Ở phòng chuẩn bị sản xuất, hầu như không có nhân viên KCS. Mỗi nhân viên trong phòng kỹ thuật phải tự kiểm tra công việc của mình và kiểm tra ngược công việc của người làm trước, nhằm phát hiện kịp thời những sai sót và chỉnh sửa cho phù hợp, tránh gây thiệt hại cho công ty, xí nghiệp.

#### 1.1 Kiểm tra về nguyên phụ liệu

- Công việc này do bộ phận kho đảm trách, có sự giám sát của một nhân viên KCS chung cho 3 bộ phận: kho nguyên phụ liệu, giác sơ đồ và phân xưởng cắt.

- Thủ kho có trách nhiệm giám định toàn bộ lô hàng: tình trạng bao gói, số lượng bao gói và ký hiệu trên bao gói có đúng và đủ theo tài liệu, chứng từ hay không. Sau đó thủ kho kết hợp với cán bộ mặt hàng và khách hàng (nếu có) để giám định chi tiết lô hàng. Khi giám định, cần dựa vào bảng hướng dẫn sử dụng nguyên phụ liệu và các tiêu chuẩn về chất lượng nguyên phụ liệu để đảm bảo rằng: chỉ có những nguyên phụ liệu đạt chất lượng mới được đưa vào sản xuất.

- Kho đo khổ vải, phải đo chính xác. Khổ vải khi báo phải trừ hoặc báo độ rộng biên vải. chữ số ghi trên cây vải phải rõ ràng, dùng bút chì đen d0o61i với hàng sáng và bút màu sáng đối với hàng tối (tuyệt đối không dùng viết bích), ghi số vào góc cây vải phía tay phải của người ghi và ghi vào mặt trái của vải.

- Dùng máy soi lỗi vải hoặc để trên bàn để kiểm tra màu sắc, lỗi dệt...

- Kiểm tra các phụ liệu về màu sắc, qui cách, thông số,...

- Các chủng loại nguyên phụ liệu trong kho phải được sắp xếp đúng qui cách, theo chủng loại riêng biệt và treo bảng hiệu để dễ thấy, dễ lấy, đảm bảo xuất hàng được chính xác. Cần kiểm tra thời gian xô vải theo qui định nhằm đảm bảo độ co giãn tự nhiên của vải.

Tất cả các thông tin về nguyên phụ liệu cần được nhân viên KCS tổng hợp và báo cáo cho phòng kế hoạch và phòng kỹ thuật biết để có kế hoạch sử dụng nguyên phụ liệu và giác sơ đồ cho chính xác. Đồng thời cần nắm được tính chất của nguyên phụ liệu để làm cơ sở cho công tác kiểm tra. Nếu chất lượng nguyên phụ liệu không đạt

yêu cầu thì cần thông báo với ban giám đốc để khiếu nại với khách hàng và có biện pháp xử lý kịp thời, tránh ảnh hưởng tới tiến độ sản xuất.

## ***1.2 Kiểm tra ở bộ phận chuẩn bị sản xuất về thiết kế***

Ở bộ phận nghiên cứu mẫu: nhân viên KCS thường chỉ xem qua mẫu chuẩn và tiêu chuẩn kỹ thuật để từ đó có cơ sở kiểm tra về qui cách lắp ráp, kết cấu sản phẩm, thông số kích thước, các đặc điểm và tính chất của nguyên phụ liệu cần sử dụng.

- Ở bộ phận thiết kế mẫu: nhân viên KCS cần xem kỹ sản phẩm mẫu, đối chiếu với thông số kích thước và tài liệu kỹ thuật cho phù hợp. cần lưu ý kiểm tra kỹ về tính chất của nguyên phụ liệu, sự ăn khớp của các đường lắp ráp, các dấu bấm, dấu đục, qui cách đường may,...

- Ở bộ phận chế thử: cần kiểm tra kỹ các tài liệu kỹ thuật nhận được, bộ mẫu mỏng và các thông số kích thước trước khi tiến hành giác sơ đồ trực tiếp trên vải, cắt và may hoàn tất sản phẩm. trong quá trình may, cần kiểm tra thật kỹ về qui cách lắp ráp sản phẩm, phát hiện kịp thời những bất hợp lý và đề xuất các thay đổi liên quan đến kỹ thuật.

- Ở bộ phận nhảy mẫu: kiểm tra kỹ bộ mẫu mỏng về thông số kích thước, sự ăn khớp của các đường lắp ráp. Đồng thời xem xét kỹ bảng thông số kích thước để kiểm tra ngay các cỡ vóc vừa nhảy mẫu trước khi nhảy mẫu các cỡ tiếp theo.

- Ở bộ phận cắt mẫu cứng: sau khi sử dụng mẫu mỏng để sang ra bìa cứng, cần lưu trữ mẫu mỏng để tiện kiểm tra sau này. Lưu ý cần kiểm tra kỹ các mẫu đã được cắt ra về số lượng, độ chính xác và cách ghi toàn bộ ký hiệu trên mẫu để tránh cho chi tiết bị đuôi chiều khi giác sơ đồ.

- Ở bộ phận giác sơ đồ: trong quá trình giác sơ đồ, nhân viên KCS phải kiểm tra kỹ về mã hàng, cỡ vóc đang giác phải phù hợp với bảng tác nghiệp giác sơ đồ và các qui định về giác sơ đồ. phải tự kiểm tra về kỹ thuật giác sơ đồ sao cho đủ chi tiết, đúng yêu cầu kỹ thuật và tiết kiệm nguyên phụ liệu. sau khi sơ đồ đã giác đạt yêu cầu, nhân viên giác sơ đồ cần mời nhân viên KCS kiểm tra và ký tên trên bề mặt sơ đồ. sau đó cần đóng thêm dấu “ĐÃ KIỂM TRA” vào sơ đồ và giao sơ đồ cho các xí nghiệp sản xuất. nếu sơ đồ không đạt chất lượng thì hủy bỏ và yêu cầu giác lại. tiếp theo nhân viên KCS phải ký lưu sổ những thông tin về sơ đồ vừa giác để tiện việc đối chiếu sổ sách sau này. Như vậy trong trường hợp này, nhân viên KCS phải chịu trách nhiệm cùng với nhân viên giác sơ đồ về sơ đồ đã giác, góp phần đảm bảo chất lượng của sơ đồ trước khi tiến hành cắt. mỗi loại sơ đồ phải được lưu trữ lại 1 bản cho đến khi đơn hàng đã được sản xuất xong mới được hủy bỏ.

## ***- 1.3 Kiểm tra ở bộ phận chuẩn bị sản xuất về công nghệ***

Chuẩn bị sản xuất về công nghệ là bước kiểm tra quan trọng nhất trước khi sản xuất. Công nghệ tốt và hoàn thiện sẽ giúp cho quá trình sản xuất có năng suất cao, chất lượng tốt và tránh được lãng phí nguyên phụ liệu cũng như những sai phạm đáng tiếc.

Tất cả các văn bản này chủ yếu là do bộ phận kỹ thuật soạn thảo và bộ phận này sẽ phải tự kiểm tra và chịu trách nhiệm về các văn bản đã ban hành. Tuy nhiên nhân viên KCS khi nhận được bộ tiêu chuẩn kỹ thuật cũng phải đọc thật kỹ, nhằm phát hiện kịp thời những sai sót và đề xuất cho bộ phận kỹ thuật sửa chữa trước khi đưa vào sản xuất.

## **2. Quản lý chất lượng công đoạn trải, cắt vải**

Cắt là khâu đầu tiên của giai đoạn triển khai sản xuất, nó quyết định chất lượng và năng suất của quá trình may sau này. Vì thế nhân viên KCS ở công đoạn này cần kiểm tra kỹ các công việc sau:

- Kiểm tra việc nhận nguyên phụ liệu. nếu có thiếu sót, phải lập biên bản gửi lên cấp trên ( biên bản thừa, thiếu thực tế)
- Kiểm tra việc giác sơ đồ hoàn chỉnh ở khâu chuẩn bị sản xuất, đồng ý cho phép đưa sơ đồ vào sản xuất. đặc biệt nếu sơ đồ được giác bằng máy vi tính, cần được kiểm tra 100%. Tiêu chuẩn kiểm tra: dựa trên phiếu điều tiết chi tiết và phiếu đặt giác sơ đồ.
- Kiểm tra toàn bộ các công việc trong công đoạn cắt để đảm bảo bán thành phẩm cắt ra đúng yêu cầu kỹ thuật và tiêu chuẩn cho phép như: kiểm tra trải vải, kiểm tra về sang sơ đồ. chỉ sau khi nhân viên KCS ký tên vào **SỔ KIỂM TRA SƠ ĐỒ** cho phép bàn vải được cắt thì quản đốc phân xưởng cắt mới được cho công nhân tiến hành cắt. khi tiến hành cắt, cần kiểm tra việc thực hiện các yêu cầu cắt như: trình tự cắt, việc sử dụng dao cắt có đúng không, chi tiết cắt ra có đối xứng không, các dấu bấm, dấu dùi có đúng vị trí không... cuối cùng phải kiểm tra toàn diện về ủi ép, đánh số, bóc tập, phối kiện, ký tên xác nhận đạt chất lượng và cho phép bán thành phẩm đã cắt được nhập kho bán thành phẩm.

**3. Quản lý chất lượng công đoạn may trên dây chuyền** Công đoạn may chiếm tỷ lệ số công nhân tham gia vào quá trình sản xuất cao nhất và thời gian chế tạo sản phẩm cũng nhiều nhất. vì thế có thể nói công đoạn may là nơi có ảnh hưởng nhiều nhất tới chất lượng sản phẩm của quá trình sản xuất. do đó , công đoạn này đòi hỏi phải được kiểm tra tỷ mỉ, chặt chẽ theo một trình tự nhất định và cụ thể, không được bỏ sót công việc nào.

Trong điều kiện sản xuất tại Việt Nam hiện nay, hầu hết các xí nghiệp đều rất chú trọng đến việc kiểm tra chất lượng sản phẩm ở công đoạn này nhưng việc tổ chức hệ thống KCS trong chuyền may có thể khác nhau. Tuy nhiên có một số điểm chung như sau:

- Nhân viên kiểm hóa là người được biên chế vào chuyên sản xuất, có nhiệm vụ kiểm tra ngay từng công đoạn đang may, sau đó kiểm tra thành phẩm của công nhân may ra chuyên. việc kiểm tra như vậy tuy tốn nhiều thời gian nhưng đảm bảo chất lượng từng công đoạn tránh phải tái chế hàng loạt

- Trong một qui trình kiểm soát chặt chẽ, công nhân sẽ tự kiểm tra lấy sản phẩm của mình làm ra theo tỷ lệ 100% rồi mới chuyển cho nhân viên kiểm hóa kiểm hàng;

- Nhân viên KCS ở phòng KCS chỉ kiểm tra sản phẩm hoàn chỉnh theo phương pháp xác suất từ 20- 30% trước khi chuyển sang công đoạn hoàn tất sản phẩm. ➤ Những căn cứ để kiểm tra

- Mẫu đôi

- Tiêu chuẩn kỹ thuật và bảng tác nghiệp màu

- Kinh nghiệm, trình độ của nhân viên KCS

- Các yêu cầu bổ sung của khách hàng

➤ Nội dung kiểm tra

- Kiểm tra về thông số kích thước: đặt chi tiết lên bàn phẳng, dùng thước dây đo thẳng khoảng cách giữa các vị trí như đã được hướng dẫn trong tiêu chuẩn kỹ thuật - Kiểm tra qui cách đường may, mật độ mũi chỉ, vị trí gắn nhãn, thừa dính,, khi kiểm cần kiểm cả bên trong lẫn bên ngoài.

- Kiểm tra việc sử dụng nguyên phụ liệu trên sản phẩm có đúng theo hướng dẫn của bảng màu hay không

- Kiểm tra sự đối xứng giữa các chi tiết được lắp ráp

- Kiểm tra vệ sinh công nghiệp ( máy móc, nơi làm việc, sản phẩm may,...)

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

- Khi công nhân ở công đoạn sau phát hiện công nhân ở công đoạn trước làm sai thì trực tiếp trả lại và kỹ thuật viên hay tổ trưởng hoặc KCS chuyên có nhiệm vụ chỉ cho công nhân làm sai đó biết lỗi để sửa. chỉ sau khi đã sửa xong, mới chuyển bán thành phẩm cho công đoạn kế tiếp

- Sau khi nhân viên thu hóa, kiểm phẩm và KCS phát hiện lỗi thì dùng ký hiệu hoặc viết rõ nội dung lỗi vào một miếng giấy nhỏ, gài vào sản phẩm và trả lại cho công nhân sửa chữa

➤ Qui trình kiểm tra sản phẩm đầu tiên ra chuyên Cỡ mẫu kiểm tra:

Qui cách may, sử dụng nguyên phụ liệu: 10 sản phẩm thành phẩm đầu tiên của mã hàng

Thông số thành phẩm: tất cả các size. Mỗi size tối thiểu phải kiểm tra một sản phẩm  
Tiêu chuẩn kiểm tra

Bảng hướng dẫn sử dụng nguyên phụ liệu

Tiêu chuẩn kỹ thuật của sản phẩm và tiêu chuẩn chất lượng của sản phẩm may  
Kiểm tra sản phẩm thành phẩm: sau khi sản phẩm đầu tiên ra chuyên, KCS phải tiếp nhận và cho kiểm tra ngay sản phẩm này theo tất cả các qui định về kiểm tra chất lượng sản phẩm của mã hàng để kịp thời phát hiện ra những sai sót và có biện pháp khắc phục. thông thường người ta tiến hành kiểm như sau:

Kiểm tra toàn diện bên ngoài: nhằm phát hiện sự bất đối xứng, sự khác biệt màu sắc, việc sử dụng nguyên phụ liệu....

Kiểm tra về thông số kích thước trên sản phẩm theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật đã có  
Kiểm tra kỹ các chi tiết về phẩm chất ( độ rộng và qui cách đường may, độ chính xác của các đường lắp ráp, các vị trí thừa dính, các vị trí gấn nhãn, các vị trí xếp ly...) Nếu sau kiểm tra ta thấy sản phẩm đạt yêu cầu, cần đóng dấu đạt chất lượng về may trên thẻ bài và trên biên bản kiểm hàng của sản phẩm đầu tiên Kiểm tra về ủi, gập, trang trí trên sản phẩm... Một số thao tác nghiệp vụ KCS:

Cần lập biên bản kiểm hàng cho sản phẩm đầu tiên. Biên bản này cần có chữ ký của ban quản lý xưởng để lưu và nếu sản phẩm có lỗi sẽ kịp thời được sửa chữa, tránh lặp lại hàng loạt các lỗi này cho những sản phẩm ra sau.

Trường hợp phát sinh hư hỏng quá nhiều, cần làm biên bản xử lý chất lượng, làm cơ sở để có quyết định thưởng phạt cuối tháng

Trong quá trình kiểm hàng thành phẩm, nếu KCS thấy số sản phẩm phạm lỗi xảy ra tuy không thường xuyên nhưng chiếm tỷ lệ không nhỏ, cần loại các sản phẩm đó riêng ra, cho tái chế và lập thêm bản góp ý mã hàng để yêu cầu các tổ và kiểm hóa tổ cần kiểm tra hàng kỹ hơn. Quá trình sản xuất may thường diễn biến khá phức tạp. Vì vậy đòi ngũ kiểm tra chất lượng sản phẩm không chỉ có KCS của các công ty mà thường xuyên có sự giám sát của các chuyên gia đại diện cho khách hàng. Thông qua đội ngũ chuyên gia, bộ phận KCS thường xuyên nhận được những góp ý từ phía khách hàng. Để có thể vừa kiểm hàng, vừa góp phần củng cố chất lượng của sản phẩm, bộ phận KCS cần cố gắng thực hiện tốt các yêu cầu của khách hàng, đồng thời từ tôn phân tích nguyên nhân và tìm ra phương án khắc phục lỗi cho phù hợp điều kiện thời gian, công sức và mang tính kinh tế cao.

Cuối mỗi ngày bộ phận KCS cần lập báo cáo kiểm hàng từng ngày để cấp trên nắm được tình hình chất lượng sản phẩm trong ngày và kịp thời chỉnh lý nếu muốn.

## 1. Quy trình kiểm tra chất lượng áo sơ mi.

### a. Quy trình đo thông số.

Trình tự các bước đo.

1. **đo** thông số vòng cổ – cao giữa bản cổ – chân cổ – hai đầu nhọn cổ.
2. **cài** cúc áo tiếp tục đo vòng ngực, rộng eo, rộng lai.
3. **đo** chiều dài tay, bắp tay, cửa tay.
4. **lật** mặt dưới áo, đo rộng vai, rộng đô.

5. **đo** chiều dài áo ( đo ở thân sau ).

❖ **Nguyên tắc đo** : **đo** từ trên xuống dưới, từ trước ra sau.

## **b. Quy trình kiểm tra chi tiết.**

### **b.1. Kiểm cổ.**

- **mở cổ** – cầm hai đầu chân cổ -> kiểm tra các đường may : **diều cổ** - **khuy bản cổ** - **chân giữa cổ** - **bọc chân cổ** - **mí cổ**.
- **lat** phía sau cổ -> kiểm tra các đường may : **diều bên dưới bản cổ** – **chân giữa cổ** – **mí cổ** – **lót bản cổ** – **lót chân cổ**.
- **gấp đôi cổ áo**, kiểm tra đối xứng giữa : **2 đầu chân cổ** – **2 đầu bản cổ** – **vai con** – **khuy** và **cúc chân cổ** – **cân xứng của nhãn đô, nhãn size**.

### **b.2. Kiểm bên trong áo ( mặt trái sản phẩm ).**

- Xếp hai nẹp thân trước sao cho mặt phải của nẹp khuy và nẹp cúc úp vào nhau ( mặt trái áo ra ngoài ).
- Tay trái cầm hai đầu chân cổ, tay phải vuốt thẳng hai nẹp áo dọc xuống lai, kiểm tra độ so le của hai bên lai áo.
- Đặt áo lên mặt bàn : thân trái của mặt trái áo lên trên, thân phải của mặt trái áo xuống dưới.
- Kiểm tra khuy, cúc, nẹp áo, cúc bản cổ ( nếu có ), cân xứng của hai túi, diều nẹp thân trái, diều vai con ( bắt đầu từ sát cạnh chân cổ ), vòng nách
- **lộn 2/3** tay, kiểm tra từ đường sườn tay dọc xuống đường sườn thân áo.
- Kiểm tra **1/2** thân sau các đường may: may đô bắt đầu từ đường tra tay, xếp ly đô, kiểm **1/2** lai áo.
- **Lật mặt dưới áo** tiếp tục kiểm tra từ đường diều nẹp, từ đường mí cổ dọc xuống lai, kiểm **1/2** lai còn lại.
- **Lộn 2/3** tay kiểm đường sườn thân từ lai áo lên sườn tay **2/3**, kiểm từ vòng nách trước qua vòng nách sau.
- Cuối cùng kiểm tra đường may ly đô, vai con.

### **b.3. Kiểm bên ngoài áo ( mặt phải sản phẩm ).**

Mở áo, bắt đầu kiểm tra từ thân trái của mặt phải.

- Kiểm tra các đường may : **diều nẹp thân trái** – **bề mặt của thân và túi** – **đường diều vai con** từ sát cạnh cổ đến vòng nách trước, vòng nách sau.
- Xếp tay dọc theo thân áo để kiểm tra sự khác biệt về màu sắc giữa tay và thân áo. Kiểm tra khuy cúc của MS và trụ tay. Kiểm tra các đường diều trong, ngoài, bọc và mí MS, các đường may trụ lớn trụ con.
- **Lộn 1/3** của tay, kiểm đường sườn còn lại. Kiểm đường sườn tay bên ngoài, từ đường tra MS dọc xuống lai, kiểm **1/2** đường may lai bên ngoài.
- Tiếp tục kiểm tra thân sau các đường: may – diều - xếp ly đô.
- Kiểm tra thân phải : kiểm đường may vai con ( từ sát cạnh chân cổ ), kiểm vòng nách sau.
- Đặt tay dọc theo thân chính để kiểm tra sự khác biệt về màu sắc.
- Kiểm tra tay, các đường may, diều MS, khuy cúc MS, trụ tay, các đường may trụ tay. **Lật mặt trong MS** kiểm lót và các đường may bên dưới.
- **Lộn 1/3** tay -> kiểm tra đường may sườn tay còn lại.
- Kiểm đường sườn tay bên ngoài từ đường tra MS , dọc xuống đường sườn thân đến lai áo.



- Kiểm tra 1/2 đường may : lai bên ngoài, đường may nép bên phải.

#### b.4. Kiểm tra các điểm đối xứng.

- Độ chôm vai : từ ngã tư vòng nách vuốt thẳng lên vai -> 2 bên chôm vai phải cân xứng.
- Dài tay : chập 2 sống tay lấy đỉnh tay làm chuẩn, vuốt 2 tay áo thẳng xuống mép MS -> 2 tay có chiều dài bằng nhau.
- MS : chập 2 MS sao cho mặt phải của chúng úp vào nhau -> kiểm tra đối xứng sọc và chiều dài MS.
- Trụ tay : chập hai trụ tay, mặt ngoài úp vào nhau -> đo từ đầu nhọn của trụ tay dọc xuống cạnh tra MS.

## 2. Quy trình kiểm tra chất lượng áo Jacket.

### a. Quy trình đo thông số.

1. đo chiều dài áo.
2. rộng vai.
3. rộng ngực.
4. rộng lai.
5. chiều dài tay, bắp tay, cựa tay.
6. các chi tiết, vị trí : in, thêu, túi, cổ.

- ❖ vị trí đo các chi tiết phải được thực hiện theo sự hướng dẫn của bản tiêu chuẩn kỹ thuật.

### b. Quy trình kiểm tra chi tiết.

#### b.1. Kiểm tra hình dáng biểu hiện bên ngoài sản phẩm.

- Nắm hai bên nệm vai, kiểm tra trước và sau của áo.
- Đặt sản phẩm lên bàn kiểm tra những chi tiết in, thêu, túi.

#### b.2. Kiểm tra bên trong Jacket.

- Mở áo -> kiểm tra bên trong phần trước giữa -> nhãn, túi áo lót.
- Kiểm tra bên trong cổ các đường: tra cổ, điều cổ, hai đầu cổ.
- Tiếp tục kiểm tra : đường may vai con bên trái ( bắt đầu từ sát cạnh cổ xuống vòng nách ), lộn tay -> kiểm bên trong, lộn tay trở lại ban đầu, kiểm các đường may nối ve, điều ve bắt đầu từ chân ve kiểm lên đến cổ.
- Kiểm tra bên trong và bên ngoài lai áo ( mặt trong và mặt ngoài ) : từ đầu lai thân bên trái qua đầu lai bên phải. Nếu có thun phải kéo dẫn hết mức để kiểm tra các đường may chân bo thun.
- Kiểm tra đường sườn bên phải : từ sát mép lai kiểm lên vòng nách, lộn tay bên phải kiểm tra bên trong, lộn tay trở lại , kiểm vòng nách, vai con và cuối cùng kiểm tra ve bên phải từ đầu vai xuống lai áo.

#### b.3. Kiểm tra bên ngoài Jacket.

- Cài áo : kiểm tra vòng cổ bên ngoài, bắt đầu từ vai bên trái kiểm vòng ra sau đến hết vòng cổ.
  - ❖ với những áo có nón : kiểm tra đường nối sống bên ngoài và bên trong của nón.
- Tiếp tục kiểm tra bên ngoài áo Jacket : từ đường may vai bên trái xuống vòng nách trước -> gấp ngang tay về phía trước song song với cánh tay bên phải của Jacket : kiểm tra vòng nách sau đồng thời kiểm tra màu sắc của hai tay với thân. Lộn cửa

tay : kiểm tra các đường may bên trong ( nếu có thun phải kéo dẫn hết cỡ để kiểm tra các đường may chân thun )

- Kiểm tra đường may sườn tay xuống đường thân trái sau đó kiểm đường sườn thân và sườn thân bên phải ( từ mép lai ). Lộn cửa tay bên phải kiểm tra các đường may bên trong , gấp ngang tay về phía trước sao cho tay áo phải cùng chiều với tay áo trái, kiểm tra màu sắc.
- Kiểm vòng nách sau từ ngã tư nách, trả tay về vị trí ban đầu: kiểm tra nách từ trước ngã tư nách lên vai và kiểm tra đường may vai con bên phải.
- Lật úp Jacket : kiểm tra các chi tiết và đường may thân sau.

### **3. Quy trình kiểm tra chất lượng quần.**

#### **a. Quy trình kiểm tra thông số.**

Trình tự các bước đo

1. vòng lưng.
2. vòng hông.
3. đáy trước.
4. đáy sau.
5. sườn ngoài.
6. giàng trong.
7. ngang đáy
8. rộng ống.
9. các chi tiết.

- ❖ Vị trí đo các chi tiết phải được thực hiện theo sự hướng dẫn và mô tả trên hình vẽ trong bản TCKT.

#### **b. Quy trình kiểm tra chi tiết.**

##### **b.1. Kiểm tra hình dáng bên ngoài của sản phẩm.**

- Cầm hai mép lưng quần hướng ra phía trước kiểm tra hình dáng bên ngoài.
- Đặt sản phẩm lên bàn kiểm tra các chi tiết: in, thêu.

##### **b.2. kiểm tra bên trong quần ( mặt trái )**

- Kiểm tra lưng trước – kéo dẫn thun để kiểm tra các đường may chân thun ( nếu có ) – lộn bên trong lưng quần kiểm các đường may bên trong, nhãn , size, nhãn TPNL... lộn lưng lại như ban đầu – gấp lưng quần và kiểm tra lưng sau.
- Lộn trái quần và kiểm tra bên trong bắt đầu từ ; nẹp ba-ghét từ mép lưng xuống dưới đáy quần – tiếp tục từ cạnh nẹp ba-ghét ( thân bên trái ) – kiểm tra nẹp lưng.
- Liềm sườn quần : từ đường tra lưng đến mép lai quần ( nếu trên sườn quần có túi , phải kiểm tra nẹp viền ) sau đó tiếp tục kiểm tra dọc xuống lai quần.
- Mở ống và kiểm tra vòng đáy : bắt đầu từ mép tra lưng thân sau – kiểm đường may đáy sau vòng qua đáy trước.
- Kiểm tra đường may giàng trong từ mép lai thân trái dọc xuống mép lai thân phải.
- Xếp quần lại vị trí ban đầu : lật mặt dưới quần – kiểm tra đường sườn quần từ đường tra lưng dọc xuống lai quần.

##### **b.3. Kiểm tra ngoài quần ( mặt phải )**

- Cài móc quần, xếp đôi lưng, lấy điểm giữa đường may đáy xuống làm chuẩn để kiểm tra đối xứng của các dây passan – xếp quần cho các đường may sườn ngoài, giàng trong của hai ống quần chồng lên nhau.
- Kiểm tra đường may sườn ngoài bắt đầu từ đường tra lưng dọc xuống lai quần – kiểm tra các đường may vòng lai.

- Mở ống quần kiểm tra đường may đáy quần, từ đường tra lưng kiểm vòng qua đáy trước.
- Kiểm tra đường may giàng trong : từ mép lai quần thân trái dọc xuống mép lai quần thân phải – kiểm đường may lai quần.
- Xếp quần lại vị trí ban đầu, lật mặt dưới quần tiếp tục kiểm tra sườn quần từ mép tra lưng dọc xuống mép lai quần – kiểm đường may lai quần.
- Nếu lưng và lai quần có thun phải kéo giãn hết mức để kiểm tra các đường may chân thun.

#### **4. Quản lý chất lượng công đoạn hoàn tất sản phẩm**

Cần kiểm tra công đoạn này toàn diện, tổng hợp trước khi giao hàng. Quá trình kiểm tra ở công đoạn này rất quan trọng, có ảnh hưởng sâu sắc tới các qui định sau cùng là chấp nhận hay không chấp nhận đối với những lô hàng đã sản xuất. Chính vì điều này, hiện nay các công ty may luôn đẩy mạnh đào tạo đội ngũ KCS sao cho có khả năng kiểm hàng thật chính xác và đáp ứng được tốt nhất các yêu cầu của khách hàng.

Sau khi kiểm tra toàn bộ các sản phẩm, kể cả bao gói đóng kiện, bộ phận KCS sẽ gửi lên ban giám đốc bảng báo cáo chi tiết quá trình kiểm hàng và một số ý kiến về tình hình chất lượng sản phẩm tại công ty để có kế hoạch chấn chỉnh những tồn tại trong thời gian sắp tới.

Cuối cùng, bộ phận KCS lập biên bản kiểm hàng để hợp thức hóa số hàng cho phép xuất, biên bản này phải có chữ ký của đại diện xí nghiệp, xem như quá trình kiểm tra chất lượng sản phẩm của mã hàng đã hoàn tất.

Các công việc còn lại của bộ phận KCS tham gia vào quá trình kiểm tra các thủ tục giấy tờ.

Bảng kê khai chi tiết sản phẩm Giấy

chứng nhận chất lượng sản phẩm.

Đơn xin kiểm tra.

Biên bản kiểm tra lô hàng.