



## Asian Productivity Organization “The APO in the News”

Name of publication: baomoi.com (21 MARCH 2016, Vietnam)

Page: <http://www.baomoi.com/Cong-cu-de-doanh-nghiep-khang-dinh-minh-va-tiep-tuc-tu-hoan-thien/c/18931673.epi>

# Công cụ để doanh nghiệp khẳng định mình và tiếp tục tự hoàn thiện

Tia Sáng 21/03/2016 10:44 GMT+7 5 liên quan

Giải thưởng chất lượng của một quốc gia xuất phát từ nhu cầu chính đáng của bản thân các doanh nghiệp mong muốn khẳng định trước công chúng về sự vượt trội về chất lượng sản phẩm cũng như tính chuẩn mực trong các quá trình hoạt động của mình so với các đối thủ, và để biến sự ghi nhận đó thành ưu thế cạnh tranh lành mạnh của mình.

Trên thế giới, các giải thưởng chất lượng ra đời từ thập niên 1980 và 1990 như Giải thưởng chất lượng Malcolm Baldrige - giải thưởng chất lượng quốc gia của Mỹ, Giải thưởng Australia về sự tuyệt hảo, Giải thưởng Chất lượng châu Âu,... là những ví dụ điển hình về các mô hình thành công mẫu mực, gây dựng được uy tín, sức lan tỏa và dẫn tới sự ra đời của hàng loạt các giải thưởng năng suất và chất lượng quốc gia ở các nước khác.

\*\*\*

Ở Việt Nam, Giải thưởng Chất lượng Việt Nam được Bộ Khoa học Công nghệ và Môi trường (nay là Bộ Khoa học và Công nghệ) quyết định hình thành từ năm 1995, trên cơ sở tham khảo, học tập từ Giải thưởng Malcolm Baldrige của Mỹ. Trong giai đoạn đầu (1996-2000), các chuyên gia đánh giá hàng đầu của Tổ chức Năng suất châu Á (APO), đồng thời cũng là chuyên gia đánh giá của Giải thưởng Malcolm Baldrige, được mời sang trực tiếp giảng dạy tại khóa đào tạo chuyên gia đánh giá cho giải thưởng của Việt Nam. Đến năm 2007, giải thưởng đổi tên thành Giải thưởng Chất lượng Quốc gia, và được Quốc hội quy định trong Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

Qua thời gian, giải thưởng ngày càng trở nên chuyên nghiệp, nghiêm túc và tiến bộ hơn, thể hiện rõ qua quá trình hoàn thiện quy chế của nó. Đáng kể đầu tiên là Quy chế 47 năm 2001, với những điểm tiến bộ như không còn phân biệt giữa doanh nghiệp trong nước và doanh nghiệp liên doanh hoặc 100% vốn nước ngoài, qua đó mang lại sự bình đẳng giữa các doanh nghiệp, đồng thời tạo ra một thách thức nhằm thúc đẩy nỗ lực tự hoàn thiện mình ở các doanh nghiệp trong nước. Quy chế 47 cũng đưa ra quy định rõ ràng việc tổ chức mạng lưới các hội đồng đánh giá, từ cấp địa phương tới quốc gia, từ những quy định về thành lập, chức năng - nhiệm vụ, tới hoạt động, và phương pháp, tiêu chí đánh giá của từng loại hội đồng.

Năm 2011, quy chế giải thưởng được quy định theo Thông tư 17/2011/TT-BKH&CN (năm 2012 được sửa đổi, bổ sung thêm bằng Thông tư số 07/2012/TT-BKH&CN), với những nội dung thể hiện rõ vị thế, tầm quan trọng của giải thưởng, như quy định Thủ tướng Chính phủ ký quyết định tặng Giải thưởng Chất lượng Quốc gia hằng năm; đồng thời quy định rõ trách nhiệm của Bộ KH&CN, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng và các cơ quan quản lý liên quan. Thông tư cũng yêu cầu cao hơn về công tác đánh giá, thẩm định cho giải thưởng, khi quy định tăng thêm về số lượng, năng lực thành viên của Hội đồng quốc gia và Hội đồng sơ tuyển; quy định cụ thể và chặt chẽ hơn điều kiện tham dự, hồ sơ tham dự.

### **Các tiêu chí đánh giá: công cụ hữu hiệu để doanh nghiệp tự hoàn thiện mình**

Các tiêu chí của Giải thưởng Chất lượng Quốc gia không chỉ phản ánh tính khoa học trong việc đánh giá xem xét trao giải, mà quan trọng hơn còn là công cụ hữu hiệu để doanh nghiệp tự xem xét, đánh giá, hoàn thiện mình. Cụ thể là chúng cung cấp một cách tiếp cận tổng hợp trong việc quản lý hoạt động của doanh nghiệp nhằm cải thiện các giá trị đem lại cho khách hàng và các bên liên quan, đóng góp cho sự phát triển bền vững của tổ chức; cải thiện hiệu quả và khả năng hoạt động của tổ chức về mọi mặt; và nâng cao kỹ năng, kiến thức cho các cá nhân và toàn bộ tổ chức.

Có tất cả 7 tiêu chí, với 18 hạng mục, có thể chia thành hai nhóm. Nhóm thứ nhất gồm 6 tiêu chí với 12 hạng mục nội dung đưa ra các yêu cầu liên quan đến các mặt hoạt động khác nhau của tổ chức, doanh nghiệp, trong đó đề cập đến cả hai mặt của vấn đề, bắt đầu từ chiến lược, mục tiêu và biện pháp được xác định và cam kết cho đến việc triển khai thực hiện chúng. Nhóm thứ hai gồm 6 hạng mục nội dung quy định trong Tiêu chí thứ 7, đưa ra các yêu cầu về thể hiện các kết quả hoạt động cụ thể, trong đó đặc biệt chú trọng đến những kết quả do hoạt động cải tiến và đổi mới liên tục mang lại và sự so sánh với các đối thủ cạnh tranh chính.

Các yêu cầu của tiêu chí được thể hiện thành hơn 200 câu hỏi, tổng điểm tối đa của 7 tiêu chí là 1000 điểm. Công tác đánh giá các tiêu chí do các chuyên gia đánh giá và nhóm chuyên gia đánh giá thực hiện, được chia làm hai giai đoạn đánh giá trên hồ sơ và đánh giá tại chỗ (đánh giá trực tiếp tại doanh nghiệp).

### **Những doanh nghiệp nào nên tham dự?**

Mọi doanh nghiệp dù làm sản xuất hay dịch vụ, quy mô lớn hay nhỏ và vừa, có tư cách pháp nhân đã hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ liên tục tại Việt Nam và không vi phạm các quy định của pháp luật trong thời gian ít nhất ba năm, đều có thể đăng ký tham dự kỳ Giải thưởng Chất lượng Quốc gia - ngoại trừ doanh nghiệp đã đạt Giải Vàng Chất lượng Quốc gia thì ba năm sau mới được dự giải thưởng tiếp theo.

Số liệu qua 20 năm cho thấy trong số các doanh nghiệp được trao giải, tổng số các doanh nghiệp nhỏ và vừa cũng tương đương với số các doanh nghiệp lớn (đều khoảng trên 800 doanh nghiệp). Do đó, có thể nói doanh nghiệp nhỏ và vừa không hề thiếu cơ hội đoạt giải, vì vậy nếu họ tin vào chất lượng của mình thì rất nên tham dự, đặc biệt với những doanh nghiệp nhỏ là đối tượng chưa có nhiều điều kiện để quảng bá rộng rãi tên tuổi của mình.

*Cần nâng cao sức ảnh hưởng của giải thưởng, bồi ý nghĩa, giá trị căn bản nhất mà doanh nghiệp kỳ vọng từ giải thưởng là việc nâng cao khả năng nhận diện thương hiệu của họ. Nâng cao tính chính xác trong công tác thẩm định, đánh giá. Các hội đồng không chỉ cần đánh giá trên hồ sơ và đánh giá tại chỗ ở doanh nghiệp, mà còn cần tham khảo thêm ý kiến độc lập của người tiêu dùng, người dân và các bên liên đới ở địa phương.*

Tuy nhiên, hồ sơ đăng ký cần được chuẩn bị khá kỹ, bao gồm bản đăng ký tham dự giải thưởng; báo cáo giới thiệu chung về doanh nghiệp; báo cáo tự đánh giá theo bày tiêu chí của giải thưởng, tài liệu chứng minh về việc áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến (chứng chỉ hoặc tài liệu liên quan); tài liệu chứng minh về sự phù hợp của sản phẩm, hàng hóa chính với các tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật tương ứng. Bên cạnh đó, doanh nghiệp cần nộp báo cáo đánh giá tác động môi trường hoặc bản cam kết bảo vệ môi trường được phê duyệt và các kết quả quan trắc hằng năm; xác nhận kết quả thực hiện nghĩa vụ thuế với nhà nước và thực hiện chế độ bảo hiểm xã hội đối với người lao động hằng năm; - tất cả những hồ sơ này cần được tổng hợp trong giai đoạn ba năm gần nhất - cùng các tài liệu chứng minh khác về kết quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của tổ chức, doanh nghiệp.

### **Những thách thức đang đặt ra**

Hai mươi năm qua, cùng với xu thế phát triển của nền kinh tế và các ngành công nghiệp, Giải thưởng Chất lượng Quốc gia Việt Nam ngày càng có sự tiến bộ, thể hiện rõ nhất ở sự nâng lên về chất lượng hồ sơ tham dự và hồ sơ của hội đồng sơ tuyển. Nhưng bên cạnh đó, hai thách thức đang đặt ra.

Đầu tiên là cần nâng cao sức ảnh hưởng của giải thưởng, bởi ý nghĩa, giá trị căn bản nhất mà doanh nghiệp kỳ vọng từ giải thưởng là việc nâng cao khả năng nhận diện thương hiệu của họ. Điều đó không chỉ đòi hỏi giải thưởng được quảng bá rộng rãi hơn trong cộng đồng xã hội, mà còn cần cả sự ghi nhận cao hơn từ chính các cơ quan nhà nước. Ví dụ, trong đấu thầu các dự án của nhà nước, các doanh nghiệp có giải thưởng chất lượng quốc gia nên có thêm các lợi thế ở mức độ nhất định. Nếu không mang lại lợi ích trực tiếp như vậy cho doanh nghiệp thì ý nghĩa của giải thưởng đối với doanh nghiệp sẽ chủ yếu dừng lại ở giá trị một bộ công cụ hữu ích giúp họ tự đánh giá và hoàn thiện mình.

Thứ hai là nâng cao tính chính xác trong công tác thẩm định, đánh giá. Nhìn chung các doanh nghiệp đều cho rằng các hội đồng của giải thưởng làm việc hết sức kỹ lưỡng và công tâm. Tuy nhiên, các hội đồng không chỉ cần đánh giá trên hồ sơ và đánh giá tại chỗ ở doanh nghiệp, mà còn cần tham khảo thêm ý kiến độc lập của người tiêu dùng, người dân và các bên liên đới ở địa phương. Bài học từ vụ gây ô nhiễm của công ty Vedan là một ví dụ điển hình cho thấy rằng việc tìm hiểu, lắng nghe tiếng nói của người dân là không thể thiếu để có cái nhìn chân thực, toàn diện về trách nhiệm của doanh nghiệp với xã hội và môi trường.

## **Các tiêu chí và các hạng mục của Giải thưởng**

### **Điểm**

Vai trò của lãnh đạo **120**

**120**

1.1. Lãnh đạo cao nhất

70

1.2. Điều hành và trách nhiệm xã hội

50

Chiến lược hoạt động **85**

**85**

2.1. Xây dựng chiến lược

40

2.2. Triển khai chiến lược

45

Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường **85**

**85**

3.1. Gắn bó với khách hàng

40

3.2. Lắng nghe khách hàng

45

Đo lường, phân tích và quản lý tri thức **90**

**90**

4.1. Đo lường, phân tích và cải tiến hoạt động của tổ chức

45

4.2. Quản lý thông tin, tri thức và công nghệ thông tin

45

Quản lý, phát triển nguồn nhân lực

**85**

5.1. Gắn kết của lực lượng lao động **95**

45

5.2. Môi trường làm việc của người lao động

50

Quản lý quá trình hoạt động

**85**

6.1. Hệ thống làm việc **85**

45

6.2. Các quá trình làm việc

40

Kết quả hoạt động **450**

**450**

7.1. Kết quả về sản phẩm

100

7.2. Kết quả về định hướng vào khách hàng

70

7.3. Kết quả về tài chính và thị trường

70

7.4. Kết quả về định hướng vào lực lượng lao động

70

7.5. Kết quả về hiệu quả quá trình hoạt động

70

7.6. Kết quả về vai trò của lãnh đạo

70

Tổng điểm 1000

**1000**

*Giải Vàng Chất lượng Quốc gia* được trao tặng cho các tổ chức, doanh nghiệp đạt từ 800 điểm trở lên và được đánh giá là xuất sắc nhất trong số các tổ chức, doanh nghiệp đạt giải thưởng chất lượng quốc gia.

*Giải Vàng Chất lượng Quốc gia* có số lượng tối đa 20 giải cho bốn đối tượng là doanh nghiệp sản xuất lớn, doanh nghiệp sản xuất vừa và nhỏ, doanh nghiệp dịch vụ lớn, doanh nghiệp dịch vụ vừa và nhỏ.

*Giải Bạc Chất lượng Quốc gia* được trao tặng cho các tổ chức, doanh nghiệp đạt từ 600 điểm trở lên (không hạn chế số lượng tổ chức, doanh nghiệp đạt *Giải Bạc Chất lượng Quốc gia*).