

Quản trị chất lượng trong sản xuất với VHTerp

- Các khái niệm trong quản lý chất lượng(Concepts in quality management)
- I. Xác định Mục tiêu Chất lượng (Quality Goal) trong VHTerp
- II. Xây dựng Quy trình Chất lượng (Quality Procedure)

Các khái niệm trong quản lý chất lượng (Concepts in quality management)

1. Xác định Mục tiêu Chất lượng (Quality Goal)

- Mô tả: Xác định các tiêu chí chất lượng mà sản phẩm hoặc quy trình phải đáp ứng.

2. Xây dựng Quy trình Chất lượng (Quality Procedure)

- Mô tả: Định nghĩa các quy trình kiểm tra chất lượng tại từng giai đoạn sản xuất.

3. Kiểm tra Chất lượng (Quality Inspection)

- Mô tả: Thực hiện kiểm tra sản phẩm theo các tiêu chuẩn đã đặt ra.

4. Quản lý Sự không phù hợp (Non-Conformance)

- Mô tả: Ghi nhận và xử lý các sản phẩm không đạt tiêu chuẩn chất lượng.

5. Xem xét Chất lượng (Quality Review)

- Mô tả: Đánh giá hiệu quả của quy trình chất lượng và tìm cách cải thiện.

6. Hành động Khắc phục & Phòng ngừa (Quality Action)

- Mô tả: Đưa ra các hành động cụ thể để khắc phục sự cố và ngăn ngừa lỗi tái diễn.

7. Phản hồi Chất lượng (Quality Feedback)

- Mô tả: Thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng, nhân viên hoặc nhà cung cấp về chất lượng sản phẩm.
-

8. **Họp Chất lượng (Quality Meeting)**

- Mô tả: Tổ chức cuộc họp giữa các bộ phận để cải tiến quy trình chất lượng.

I. Xác định Mục tiêu Chất lượng (Quality Goal) trong VHTerp

☐ **Mục tiêu Chất lượng (Quality Goal)** là tiêu chí đo lường hiệu suất chất lượng của sản phẩm, quy trình hoặc dịch vụ. Trong **VHTerp**, **Quality Goal** giúp doanh nghiệp theo dõi và đảm bảo sản phẩm đạt tiêu chuẩn đã đặt ra.

Các bước xác định Mục tiêu Chất lượng trong VHTerp

Bước 1: Xác định các mục tiêu chất lượng

Bạn cần xác định **mục tiêu cụ thể** cho từng sản phẩm, quy trình hoặc bộ phận. Các mục tiêu này thường dựa trên:

- Tiêu chuẩn nội bộ của công ty
- Tiêu chuẩn quốc tế (ISO 9001, ISO 14001, v.v.)
- Yêu cầu từ khách hàng hoặc nhà cung cấp

Ví dụ:

☐ **Sản phẩm nội thất (bàn, ghế, tủ, giường)**

- Độ sai lệch kích thước $\leq \pm 1\text{mm}$
- Độ bền lực chịu tải tối thiểu: 100kg
- Bề mặt sơn hoàn thiện không có bong tróc, nứt

☐ **Quy trình sản xuất**

- Tỷ lệ sản phẩm lỗi < 2%
- 100% sản phẩm phải kiểm tra chất lượng trước khi xuất kho
- Đảm bảo máy móc bảo trì định kỳ hàng tháng

☐ Dịch vụ khách hàng

- 95% đơn hàng được giao đúng thời gian cam kết
- Mức độ hài lòng khách hàng đạt 90% trở lên

Bước 2: Tạo Mục tiêu Chất lượng trong VHTerp

Sau khi xác định mục tiêu chất lượng, bạn cần nhập vào VHTerp để quản lý.

☐ Truy cập vào module Quản lý Chất lượng

1. Đi tới **Quality > Quality Goal**
2. Nhấn **New** để tạo mục tiêu chất lượng mới

☐ Nhập thông tin chi tiết

- Mô tả mục tiêu(**Quality Objective**): VD: "Độ sai lệch kích thước sản phẩm $\leq \pm 1\text{mm}$ ")
- Chọn loại tài liệu liên quan (Product, Supplier, Work Order, v.v.)
- Chọn đối tượng áp dụng (VD: "Bàn gỗ sồi 1m2")
- Giá trị mục tiêu(**Target Value**): VD: "Sai lệch $\pm 1\text{mm}$ ")
- Tần suất kiểm tra(**Frequency**): VD: "Mỗi lô hàng nhập/xuất")
- Người chịu trách nhiệm(**Responsible Person**): VD: "Trưởng phòng QC")
- Mức dung sai chấp nhận được(**Allowed Tolerance**)

☐ Ví dụ về một Quality Goal trong VHTerp

| Trường | Giá trị |
|------------------------------|---|
| Mô tả mục tiêu | Độ sai lệch kích thước sản phẩm $\leq \pm 1\text{mm}$ |
| Chọn loại tài liệu liên quan | Item |
| Chọn đối tượng áp dụng | Bàn gỗ sồi 1m2 |
| Giá trị mục tiêu | $\pm 1\text{mm}$ |
| Tần suất kiểm tra | Mỗi lô hàng xuất kho |
| Người chịu trách nhiệm | Trưởng phòng QC |
| Mức dung sai chấp nhận được | 0.5mm |

Bước 3: Theo dõi & đo lường mục tiêu chất lượng

Sau khi tạo Mục tiêu Chất lượng, bạn có thể theo dõi tiến độ đạt được bằng các công cụ trong VHTerp:

Báo cáo chất lượng

- Truy cập **Quality > Quality Goal Report**
- Xem tình trạng đạt/không đạt của từng mục tiêu
- Xuất dữ liệu để phân tích lỗi và cải thiện

Thiết lập cảnh báo

- Nếu mục tiêu không đạt, hệ thống sẽ cảnh báo tự động
- Gửi thông báo đến bộ phận QC để kiểm tra nguyên nhân

Hợp đánh giá định kỳ

- Định kỳ hợp đánh giá mục tiêu chất lượng
- Điều chỉnh hoặc bổ sung mục tiêu nếu cần

Kết quả mong muốn

- ✓ **Chất lượng sản phẩm được đảm bảo** theo tiêu chuẩn đề ra
- ✓ **Giám sát & đo lường hiệu suất chất lượng** dễ dàng trong VHTerp
- ✓ **Phát hiện & xử lý vấn đề nhanh chóng** nhờ cảnh báo tự động

II. Xây dựng Quy trình Chất lượng (Quality Procedure)

☐ **Quy trình Chất lượng (Quality Procedure)** trong VHTerp là tập hợp các bước tiêu chuẩn để kiểm tra và đảm bảo chất lượng sản phẩm/dịch vụ trong quá trình sản xuất, nhập kho, xuất kho hoặc kiểm tra định kỳ.

Mục tiêu:

- ✓ Thiết lập quy trình kiểm soát chất lượng bài bản
- ✓ Giảm thiểu sai sót, lỗi sản phẩm
- ✓ Đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng (ISO, nội bộ, yêu cầu khách hàng)

Các bước xây dựng Quy trình Chất lượng

Bước 1: Xác định quy trình kiểm tra chất lượng

Quy trình chất lượng thường bao gồm các giai đoạn sau:

| Giai đoạn | Mô tả | Ví dụ trong nội thất |
|--------------------------------------|---|--|
| 1. Kiểm tra nguyên liệu đầu vào | Kiểm tra chất lượng nguyên vật liệu khi nhập kho | Kiểm tra gỗ, sơn, keo dán, kim loại |
| 2. Kiểm tra trong quá trình sản xuất | Giám sát từng bước gia công để phát hiện lỗi sớm | Kiểm tra kích thước, độ dày, màu sơn |
| 3. Kiểm tra thành phẩm | Đánh giá sản phẩm hoàn chỉnh trước khi xuất kho | Kiểm tra độ bền, bề mặt hoàn thiện |
| 4. Kiểm tra sau giao hàng | Đánh giá phản hồi khách hàng về chất lượng sản phẩm | Xác minh lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng |

☐ **Mẹo:** Xác định tiêu chí kiểm tra & công cụ đo lường cho từng bước (thước đo, máy kiểm tra lực, phần mềm đánh giá).

Bước 2: Tạo Quy trình Chất lượng trong VHTerp

☐ **Truy cập VHTerp:**

- Vào **Chất lượng > Quy trình chất lượng**
- Nhấn **Tạo mới** để tạo quy trình mới

□ Nhập thông tin chi tiết:

| Trường | Giá trị |
|--------------------|--|
| Tiêu đề | Quy trình kiểm tra bàn gỗ sồi |
| Mô tả | Hướng dẫn kiểm tra chất lượng sản phẩm bàn gỗ trước khi xuất kho |
| Tài liệu liên quan | Hạng mục |
| Tên tài liệu | Bàn gỗ sồi 1m2 |
| Giai đoạn kiểm tra | Kiểm tra kích thước, độ bền, màu sơn |

□ Thêm các bước kiểm tra:

Nhấn **Thêm giai đoạn kiểm** để nhập từng bước kiểm tra

| Các bước | Mô tả | Điều kiện đạt |
|---------------------|--------------------------------------|-------------------|
| Kiểm tra kích thước | Đo chiều dài, rộng, cao bàn | Sai lệch ≤ 1mm |
| Kiểm tra màu sơn | Màu sắc đồng đều, không có vết loang | Màu sơn đúng mẫu |
| Kiểm tra độ bền | Kiểm tra chịu lực 100kg | Không bị gãy, nứt |

□ Chọn người chịu trách nhiệm:

- Người kiểm tra
- Bộ phận QC

□ Thiết lập quy trình phê duyệt:

- Nếu phát hiện lỗi → Gửi báo cáo (**Non Conformance**)
- Nếu đạt tiêu chuẩn → Cập nhật trạng thái (**Accepted**)

Bước 3: Kết nối với Kiểm tra Chất lượng (Quality Inspection)

Sau khi tạo **Quality Procedure**, bạn có thể sử dụng trong **Quality Inspection** để kiểm tra hàng loạt:

□ Tạo quy trình kiểm tra tự động:

- Vào **Quality > Quality Inspection Template**
- Chọn **Link to Quality Procedure** để kết nối với quy trình

☐ Tạo phiếu kiểm tra thực tế:

- Khi nhập kho hoặc sản xuất → Vào **Quality Inspection**
 - Chọn quy trình kiểm tra phù hợp
 - Nhập kết quả kiểm tra từng bước
 - Nếu sản phẩm không đạt tiêu chuẩn, gửi báo cáo **Non Conformance**
-

Theo dõi & Cải tiến Quy trình Chất lượng

☐ Báo cáo & Giám sát:

- Vào **Chất lượng** -> **Đánh giá chất lượng** để phân tích dữ liệu chất lượng
- Định kỳ đánh giá tỷ lệ lỗi, thời gian kiểm tra

☐ Cải tiến quy trình:

- Hợp định kỳ với bộ phận QC, sản xuất
- Điều chỉnh tiêu chí kiểm tra nếu cần

☐ Tự động hóa kiểm tra chất lượng:

- Thiết lập cảnh báo khi tỷ lệ lỗi vượt ngưỡng
 - Sử dụng **Quy trình(workflow)** để tự động phê duyệt & phản hồi
-

Kết quả mong muốn

- ✓ Quy trình kiểm tra chất lượng rõ ràng, dễ theo dõi
- ✓ Giảm lỗi, tăng chất lượng sản phẩm
- ✓ **VHTerp** giúp quản lý dữ liệu kiểm tra dễ dàng