

TÓM TẮT NỘI DUNG

07 TIÊU CHÍ XÉT TẶNG GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA

Doanh nghiệp đăng ký tham gia Giải thưởng Chất lượng Quốc gia viết báo cáo theo 07 tiêu chí như sau:

Tiêu chí 1: Lãnh đạo (120 điểm)

1. Lãnh đạo cấp cao (70 điểm)

Lãnh đạo thiết lập tầm nhìn và các giá trị thông qua hệ thống lãnh đạo, tạo dựng môi trường thuận lợi thành công cả trong hiện tại và tương lai để thúc đẩy về tuân thủ pháp luật, hành vi đạo đức; cách thức trao đổi thông tin, cam kết với toàn bộ lực lượng lao động, đối tác và khách hàng. Khuyến khích, động viên lực lượng lao động làm việc đạt hiệu quả cao. Tinh thần đổi mới, khả năng học hỏi, chấp nhận những rủi ro phát sinh và trách nhiệm giải trình của lãnh đạo đối với các hoạt động của tổ chức/doanh nghiệp. Quy hoạch và phát triển đội ngũ lãnh đạo kế cận.

2. Điều hành và trách nhiệm xã hội (50 điểm)

Mô tả hệ thống điều hành của tổ chức và cách tiếp cận về cải tiến của Lãnh đạo; cách thức tổ chức đảm bảo tuân thủ pháp luật và hành vi đạo đức, đóng góp phúc lợi xã hội và hỗ trợ cộng đồng chính của doanh nghiệp.

Tiêu chí 2: Chiến lược (85 điểm)

1. Xây dựng chiến lược (45 điểm)

- Tổ chức/doanh nghiệp thực hiện hoạch định chiến lược giải quyết các nhu cầu tiềm ẩn mang tính chuyên đổi. Hoạt động đổi mới, cải tiến khơi dậy những cơ hội chiến lược. Tổ chức/doanh nghiệp thu thập và phân tích dữ liệu, thông tin liên quan để sử dụng trong quá trình hoạch định chiến lược, xem xét các yếu tố rủi ro có thể phát sinh. Xác định những năng lực cốt lõi và hệ thống làm việc của tổ chức/doanh nghiệp, nhà cung cấp, đối tác, người cộng tác để xem xét các mục tiêu trong tương lai.

- Mục tiêu chiến lược: Các mục tiêu chiến lược đề cập đến những thách thức và lợi thế chính; có thể bao gồm việc phản ứng nhanh, đáp ứng yêu cầu khách hàng, khả năng hợp tác với khách hàng và đối tác chính, khả năng và năng lực của lực lượng lao động, liên kết/liên doanh, năng lực sản xuất thực tế, khả năng đổi mới nhanh, việc đăng ký các hệ thống quản lý chất lượng và môi trường theo tiêu chuẩn, quản lý quan hệ nhà cung ứng và khách hàng qua Website và nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

2. Triển khai chiến lược (40 điểm)

- Xây dựng và triển khai kế hoạch hành động ngắn hạn và dài hạn xuyên suốt từ người lao động đến các nhà cung ứng, đối tác và các bên cộng tác chính để tạo mối liên hệ giữa các kế hoạch hành động duy trì kết quả hướng đến mục tiêu chiến lược. Đảm bảo các nguồn tài chính và các nguồn lực khác luôn sẵn có để hỗ trợ cho việc hoàn thành các kế hoạch hành động (đề cập đến những ảnh hưởng, bất kỳ thay đổi nào đối với nhu cầu về khả năng và năng lực của lực lượng lao động). Các chỉ tiêu hoặc chỉ số hoạt động để xác định việc hoàn thành và tính hiệu quả của các kế hoạch hành động.

- Dự kiến kết quả hoạt động:

+ Hoạt động dự kiến của tổ chức so với các đối thủ cạnh tranh hoặc các tổ chức có thể so sánh khác như thế nào?

+ Hoạt động dự kiến của tổ chức so sánh như thế nào với các chuẩn đối sánh chính, mục tiêu và hoạt động chính trước đây, nếu phù hợp?

- Điều chỉnh kế hoạch hành động: đưa ra các hướng giải quyết và sửa đổi kế hoạch nếu hoàn cảnh thực tế đòi hỏi sự thay đổi.

Tiêu chí 3: Khách hàng (85 điểm)

1. Lắng nghe khách hàng (40 điểm)

- Tổ chức/doanh nghiệp quan sát, lắng nghe và tương tác với khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng để có thông tin và phản hồi từ khách hàng về sản phẩm và sự hỗ trợ khách hàng của mình.

- Mô tả cách thức tổ chức/doanh nghiệp sử dụng thông tin về khách hàng, thị trường và sản phẩm cung cấp để xác định các phân khúc thị trường, nhóm khách hàng hiện tại và dự đoán khách hàng tương lai cần được chú trọng và theo đuổi để phát triển. xác định việc cung cấp các sản phẩm và cơ chế hỗ trợ khách hàng việc sử dụng sản phẩm; cách thức tổ chức xây dựng một nền văn hoá định hướng vào khách hàng. Xác định và điều chỉnh việc cung cấp sản phẩm để đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

2. Gắn kết với khách hàng (45 điểm)

- Xây dựng mối quan hệ và hỗ trợ khách hàng: tìm hiểu, xây dựng và quản lý mối quan hệ, tiếp cận và hỗ trợ với khách hàng. Cách thức đảm bảo khiếu nại được giải quyết nhanh chóng và hiệu quả nhằm phục hồi sự tin tưởng của khách hàng, tăng cường sự thỏa mãn và gắn bó của khách hàng cũng như tránh lặp lại các khiếu nại tương tự trong tương lai.

- Xác định sự hài lòng và gắn bó của khách hàng: Cách thức tổ chức/doanh nghiệp có được các thông tin và đo lường về sự hài lòng, không hài lòng hoặc gắn bó của khách hàng.

- Sử dụng dữ liệu thị trường và “tiếng nói của khách hàng - VOC” để xây dựng nền văn hóa định hướng vào khách hàng và hỗ trợ việc ra quyết định điều hành.

Tiêu chí 4: Đo lường, phân tích và quản lý tri thức (90 điểm)

1. Đo lường, phân tích và cải tiến hoạt động của tổ chức/doanh nghiệp (45 điểm)

- Đo lường hoạt động: Cách thức tổ chức/doanh nghiệp theo dõi, lựa chọn, thu thập thông tin và dữ liệu so sánh để giám sát hoạt động hàng ngày và kết quả hoạt động tổng thể, hỗ trợ cho việc ra quyết định hành động dựa trên thực tế.

- Phân tích và xem xét hoạt động: xem xét kết quả hoạt động và năng lực của mình để đánh giá sự thành công của tổ chức/doanh nghiệp, khả năng cạnh tranh, năng lực tài chính, khả năng thực hiện các kế hoạch hành động và đạt được các mục tiêu chiến lược.

- Cải tiến kết quả hoạt động: Tổ chức/doanh nghiệp dự đoán kết quả xem xét hoạt động và các yếu tố cạnh tranh, dữ liệu chính, ưu tiên cho cải tiến và các cơ hội cho đổi mới để lên kế hoạch hoạt động trong tương lai.

2. Quản lý thông tin và tri thức (45 điểm)

- Thông tin và dữ liệu được tổ chức/doanh nghiệp quản lý như thế nào để đảm bảo tính chính xác, nhất quán, tin cậy, kịp thời. Đảm bảo cung cấp các dữ liệu và thông tin cần thiết theo một định dạng sẵn có, gần gũi với người dùng và kịp thời cho lực lượng lao động, nhà cung cấp, đối tác, cộng tác viên và khách hàng.

- Tri thức của tổ chức/doanh nghiệp: Cách thức tổ chức/doanh nghiệp quản lý tri thức và chia sẻ các thực hành tốt nhất trong nội bộ, sử dụng tri thức, các nguồn lực để gắn vào quá trình học tập.

Tiêu chí 5: Lực lượng lao động (85 điểm)

1. Môi trường làm việc của lực lượng lao động (40 điểm)

- Cách đánh giá kỹ năng, năng lực, trình độ chuyên môn và cấp độ nhân sự. Tổ chức/doanh nghiệp có tạo điều kiện cho nhân viên mới dễ dàng hòa nhập, thích ứng với công việc. Sự chuẩn bị của tổ chức/doanh nghiệp về sự thay đổi, phòng ngừa sự cắt giảm lực lượng lao động, cũng như giảm thiểu ảnh hưởng tác động của việc cắt giảm lực lượng lao động. Cách điều hành và quản lý lực lượng lao động để đạt hiệu quả năng suất làm việc cao nhất.

- Tổ chức/doanh nghiệp có tạo môi trường làm việc đảm bảo an toàn, an ninh và dễ tiếp cận nơi làm việc cho lực lượng lao động. Các hình thức hỗ trợ lực lượng lao động thông qua quyền lợi, chính sách và dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của lực lượng lao động, các nhóm lao động và phân khúc lực lượng lao động khác nhau.

2. Sự gắn kết của lực lượng lao động (45 điểm)

- Tổ chức/doanh nghiệp thực hiện việc gắn kết lực lượng lao động của mình để duy trì và đạt hiệu suất làm việc cao, đồng thời đánh giá dựa trên chỉ tiêu cụ thể để xác định sự gắn bó và cải thiện sự gắn bó của lực lượng lao động.

- Văn hóa tổ chức/doanh nghiệp được gìn giữ và phát huy để nâng cao giá trị, mở rộng tầm nhìn, nâng cao hiệu quả công việc.

- Quản lý và phát triển hiệu quả hoạt động: Mô tả cách thức tổ chức cam kết, đãi ngộ và khen thưởng lực lượng lao động nhằm đạt được hiệu quả công việc cao hơn; cách thức để từng cá nhân, tổ chức kể cả lãnh đạo tổ chức, có cơ hội phát triển nhằm đạt được hiệu quả cao hơn trong công việc; Hoạch định việc kế nhiệm cho các vị trí quản lý, lãnh đạo và các vị trí quan trọng khác.

Tiêu chí 6: Điều hành (85 điểm)

1. Các quá trình làm việc (45 điểm)

- Thiết kế sản phẩm và cải tiến quá trình làm việc đáp ứng các yêu cầu về sản phẩm kết hợp các yếu tố: công nghệ mới, tri thức của tổ chức/doanh nghiệp, sự tuyệt hảo của sản phẩm, nhằm đem lại giá trị cho khách hàng và đạt được thành công và sự bền vững cho tổ chức.

- Cách thức quản lý và cải tiến quá trình làm việc được vận hành hằng ngày, kết hợp xây dựng quá trình hỗ trợ để đảm bảo chúng đáp ứng các yêu cầu sản xuất kinh doanh, nâng cao các năng lực cốt lõi và giảm sự biến động, nâng cao chất lượng sản phẩm.

- Quản lý mạng lưới cung ứng: Tiêu chuẩn để lựa chọn các nhà cung cấp để đáp ứng nhu cầu hoạt động, nâng cao kết quả hoạt động, hỗ trợ các mục tiêu chiến lược và gia tăng sự hài lòng của khách hàng. Tổ chức/doanh nghiệp luôn có nguồn tài chính dự phòng và các nguồn lực khác để chuẩn bị cho những trường hợp khẩn cấp tiềm ẩn, hướng đến thành công và sự phát triển bền vững cho tổ chức.

2. Hiệu quả hoạt động (40 điểm)

- Mô tả cách quản lý và kiểm soát chi phí giúp cho giảm thiểu chi phí bảo hành, kiểm tra, thử nghiệm.

- Cách thức tổ chức/doanh nghiệp quản lý dữ liệu vật lý và điện tử, thông tin và hệ thống làm việc được đảm bảo bí mật, an ninh và an ninh mạng của dữ liệu.

- Tổ chức/doanh nghiệp xây dựng môi trường làm việc mang đến sự an toàn, chuẩn bị sẵn sàng cho trường hợp xảy ra thiên tai hoặc các tình huống khẩn cấp để đảm bảo quá trình sản xuất kinh doanh được hoạt động liên tục.

Tiêu chí 7: Kết quả (450 điểm)

Cần nêu các dữ liệu so sánh thích hợp

1. Kết quả về sản phẩm và quá trình (120 điểm)

- Chỉ số và kết quả đo lường đối với các sản phẩm, dịch vụ quan trọng phục vụ khách hàng của tổ chức/doanh nghiệp.

- Kết quả của quá trình làm việc hiệu quả, bao gồm: năng suất, chu kỳ thời gian và các kết quả đo lường thích hợp khác về hiệu lực, hiệu quả, an ninh và an ninh mạng, hoạt động đổi mới,... Các chỉ số và kết quả đo lường chính về hiệu quả của hệ thống an toàn của tổ chức/doanh nghiệp và sự sẵn sàng cho tình huống thảm họa hoặc trường hợp khẩn cấp.

- Các chỉ số và kết quả đo lường chính về hoạt động của mạng lưới cung ứng, bao gồm cả sự đóng góp của nó để nâng cao kết quả hoạt động của tổ chức/doanh nghiệp.

2. Kết quả về khách hàng (80 điểm)

- Kết quả hướng vào khách hàng: Chỉ số và kết quả đo lường thể hiện sự hài lòng và không hài lòng của khách hàng.

- Chỉ số và kết quả đo lường thể hiện sự gắn bó, trung thành của khách hàng, bao gồm cả các chỉ tiêu, chỉ số về xây dựng mối quan hệ với khách hàng.

3. Kết quả về lực lượng lao động (80 điểm)

- Chỉ số và kết quả đo lường về khả năng và năng lực của lực lượng lao động, bao gồm cả trình độ chuyên môn và kỹ năng cần thiết của lực lượng lao động của tổ chức/doanh nghiệp.

- Chỉ số và kết quả đo lường về môi trường làm việc của lực lượng lao động, bao gồm các chỉ tiêu, chỉ số về sức khỏe, an toàn và an ninh nơi làm việc, khả năng tiếp cận các dịch vụ và các quyền lợi, phúc lợi của người lao động.

- Chỉ số và kết quả đo lường về sự gắn bó và hài lòng của lực lượng lao động.

- Chỉ số và kết quả đo lường về sự phát triển lực lượng lao động và đội ngũ lãnh đạo của tổ chức/doanh nghiệp.

4. Kết quả về điều hành và vai trò của lãnh đạo (80 điểm)

- Lãnh đạo: Chỉ số và kết quả đo lường về việc giao tiếp, trao đổi thông tin và sự cam kết của lãnh đạo với người lao động, đối tác và khách hàng để triển khai tầm nhìn và giá trị của tổ chức/doanh nghiệp, khuyến khích thông tin hai chiều và tập trung vào hành động.

- Điều hành: Chỉ số và kết quả đo lường về trách nhiệm điều hành và trách nhiệm giải trình về tài chính, kể cả bên trong và bên ngoài tổ chức/doanh nghiệp.

- Luật pháp và chế định: Chỉ số và kết quả đo lường về việc tổ chức/doanh nghiệp tuân thủ và đáp ứng vượt quá các yêu cầu luật định và chế định.

- Đạo đức: Chỉ số và kết quả đo lường về hành vi đạo đức, hành vi vi phạm đạo đức và sự tin tưởng của các bên liên quan đối với các nhà lãnh đạo và quản trị cấp cao của tổ chức/doanh nghiệp.

- Xã hội: Chỉ số và kết quả đo lường về đóng góp xã hội và hỗ trợ các cộng đồng chính của tổ chức/doanh nghiệp.

5. Kết quả về chiến lược, tài chính và thị trường (90 điểm)

- Kết quả tài chính và thị trường:

+ Hoạt động tài chính: Chỉ số và kết quả đo lường về tài chính, bao gồm tốc độ quay vòng vốn, lợi nhuận, khả năng tài chính và hiệu quả ngân sách,...

+ Hoạt động thị trường: Chỉ số và kết quả đo lường về thị trường, bao gồm thị phần hoặc vị trí xếp hạng, tăng trưởng thị trường hoặc thị phần, các thị trường mới gia nhập,....

- Kết quả thực hiện chiến lược: Chỉ số và kết quả đo lường về việc hoàn thành chiến lược và các kế hoạch hành động của tổ chức/doanh nghiệp.