

关于质量管理体系在企业管理中的应用

朱春艳 贺琳

上海航天控制技术研究所

[摘要]企业在管理期间需要重视质量管理体系的应用,其具体价值体现在多个方面,不仅可以降低企业内部运行成本,优化企业内部架构,还能提升自身产品质量以及加快企业自身的发展速度。因企业在对质量管理体系进行落实的过程中存在不同程度的问题,所以企业应从流程优化、明确岗位职责等各方面入手,加大对质量管理体系的关注力度,从而不断优化企业的发展条件,使其规范得到有效落实,以此发挥出质量管理体系的最大效用。

[关键词]质量管理体系;企业管理;应用

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.146

引言

强化质量管理是新时代企业改革发展的必然举措,对于提升企业的产品质量,增强企业的核心竞争力有着重要意义。各企业要紧跟我国经济发展的步伐,充分理解全面质量管理工作的内涵,树立现代化的质量管理意识,培养优秀的质量管理人才,引入现代化信息技术,采取多元化的质量管理方法,构建全方位的企业质量管理体系,从而推动企业发展迈向更高的台阶。

1 现阶段企业质量管理存在的问题

1.1 质量管理意识淡薄

质量管理意识是企业全体员工对工作和产品质量的理解和认识,直接影响着企业的质量管理行为。但是现阶段,企业的许多员工并没有形成良好的质量管理意识,即使管理层有实施全面质量管理的想法,但将质量管理措施落实到普通员工时往往会碰到障壁。部分企业的管理层自身也缺乏质量管理意识,在制定企业战略时做出错误决断,只追求产品的产量,不注重产品的质量。

从决策层角度看,部分企业的决策层将质量管理看得过于简单,单方面地认为质量管理工作是质量管理部门的事情,无论是发现质量问题,还是解决质量问题都应该由该部门来完成,对质量部门开展质量管理工作支持的力度不够。从质量管理部门角度看,部分企业的质量管理部门只具有发现质量问题的作用,却没有解决质量问题的能力。长此以往,质量管理部门的职能会被不断弱化,导致企业的产品质量问题日渐积累,最终影响企业的产品声誉。造成上述现象的主要原因是企业各层员工的质量管理意识淡薄。决策层是质量管理工作的风向标,如果缺乏质量管理意识,决策层就迟迟不会将质量管理纳入企业战略决策范围内;管理层是质量管理工作的监督者,如果缺乏质量管理意识,就无法将各项质量管理措施落实到位;基层员工是质量管理工作的主体力量,如果缺乏质量管理意识,一切的质量管理工作只能止于理论范畴,难以化为实践。

1.2 质量管理体系先期策划不完善

企业通过质量管理先期策划,可以从设计开发初期便完善产品的整个流程,减少后期不必要的变更,从而降低成本,提供高质量的商品及服务。现阶段,部分企业对产品质

量先期策划的工作重视不够,只关注质量先期策划的设计开发阶段,这种参与形式往往只局限于质量管理部门对样品,以及小批量试制产品的检验和质量问题的反馈;只有少部分企业可以实施到中级阶段,参与产品质量先期策划过程的评审、验证及确认工作。但两者都没有较高程度的参与。不仅质量管理部门没有参与对初级阶段出现问题的解决,而且相关管理人员也没有参与前期的质量先期策划工作。

造成这种现象的原因主要有两个:一是负责产品质量先期策划的主管部门存在问题,没有建立或完善相关的程序文件和管理规范,充分发挥职能部门和人员的作用,或者对相关职能部门和人员的职责权限界定模糊不清,不能充分调动起积极性,甚至出现推诿扯皮的现象;二是参与产品质量先期策划人员自身的素质较低,没有相关的工作经验,企业也没有做好相关人员的培训工作,致使参与人员没有能力胜任该项工作。

1.3 质量控制不到位

质量控制包含事前质量控制、过程质量控制及事后质量控制。目前,许多企业都将大部分精力投入到事后质量控制环节中,忽视了事前、过程质量控制工作。他们陷入了质量管理的误区,单纯地将产品质量管理等同于产品质量检验,认为产品质量管理就是把关、反馈,淘汰不符合要求的产品,留下其中的优质品。

而在实际质量管理中,事前预防控制和过程控制反而是影响产品质量的关键环节。产品的质量往往在设计阶段就已经决定了产品的成败。在事前预防控制阶段,部分企业与客户、供应商、各部门等缺乏信息交流,草草完成产品的设计开发,为后续的产品质量埋下诸多隐患。在过程质量控制阶段,许多企业虽然制定了相关工艺文件,以及诸多质量管理文件,但自身的产品质量依旧不佳,其根本原因是质量管理监管力度较弱,无论是工艺文件的执行,还是质量管理相关制度都只是停留在纸张表面的文字理论。如果不能落实到企业质量管理的各个环节中,任何管理制度和方法都无济于事。由于缺少强有力的监督体系,从而导致质量管理问题层出不穷。而在事后检验阶段,部分企业缺乏精准统一的检测用具,且检验人员技术水平参差不齐,造成检测误差扩大。此外,部分企业盲目追求经济利益,故意降低产品质量合格

标准，保留稍有瑕疵的产品，从而导致不合格的产品流入市场。

1.4 持续质量改进效果不佳

持续质量改进是企业质量管理的灵魂，是企业不断提高工作质量和产品质量的重要保障。只有持续不断地进行质量改进，才能增强企业可持续发展的能力，满足顾客对产品质量不断变化的需求。如果没有持续的质量改进做支撑，企业在质量管理方面就会停滞不前，原有的竞争优势会逐渐消失，并最终被竞争对手所超越。

目前，许多企业持续质量改进活动的效果并不明显，这是由于企业高层领导对持续质量改进工作不重视，很少参与到持续质量改进的过程中，而一般工作人员忙于日常工作，对持续质量改进工作易产生应付心理，致使许多质量改进活动有始无终，半途而废。大部分企业都是在问题出现以后被动解决，甚至不到万不得已不对问题进行关注，在质量改进方面完全凭直觉和经验，不会利用数据对质量问题的特性、严重程度，以及根本原因进行分析。没有形成客观、科学地利用数据分析后再进行改进的思路，对企业持续质量改进活动向更深层次发展形成了制约。

2 质量管理体系在企业管理中的应用策略

2.1 完善长效运行机制，建立持续进阶式的培训体系

为了使质量管理体系能够顺利运行，企业需要建立一个长效的运行机制，这样就能够保证在任何情况下都有专门的部门及其工作人员对质量管理体系的运行状况进行监督和管理，在出现问题时有相关人员可以提出针对性的建议对问题进行及时解决。

同时，企业还需建立进阶式的培训体系，通过这样的方式让企业内部的每一个员工积极参与到质量管理体系的改进工作中，一方面，企业需要加强内部培训，在部分人员进行外部培训后需要企业在内部进行相关的信息传递，并对相关人员进行持续的内部培训，以此提升企业的质量管理效果；另一方面，企业需要对全员进行培训，让新老员工都积极参与其中，这样才能够进一步强化质量管理工作效果。

2.2 优化质量管理体系的变更流程

为了使质量管理体系更加符合公司组织架构等方面的变更，为产品品质提供更加有力的保障，企业需要针对质量管理体系设计一套专门的变更流程，一旦其中的某一项出现变化，质量管理体系能够迅速地针对出现的变化进行相应变更。具体如下所示。第一，当企业现有的业务需要进行微调时，企业的质量审核部门及其涉及部门的经理应组织召开会议，针对可能使质量目标等出现变更的因素进行共同探讨，在确定最终的方案之后，由涉及变更部门的负责人对变更方案进行制定。与此同时，内部审核员需要跟踪评估变更的效果，一旦发现问题就需要重新组织会议进行讨论，直到问题解决。第二，当企业出现新增业务、新增部门时，企业需要

由企业相关部门负责人、内审组负责人组织会议，并为该业务、部门的出现制定相应的质量目标等文件。此外，内审组成员需要对质量评估体系的运行效果进行跟踪，一旦出现质量问题应及时重新开展相应的会议，一直到该部门的运行保持稳定。

2.3 建立质量体系管理部门，明确岗位职责

首先，企业需要从自身出发明确各个部门及其岗位的基本职责，确保企业可以实现对质量管理体系的有效应用。

其次，企业需要在此基础上制定更加详细且全面的组织结构图使各个部门的任务更加明确，以此不断优化自身的组织管理架构，促使全体员工积极参与到相关的运营之中，从而取得良好的质量管理效果。这不仅可以通过加强各个部门之间的交流与合作，避免相互之间出现矛盾，还可以在明确相应职责的基础上对其岗位进行重点把握和有效分析，从而充分体现出各个部门及工作人员的工作价值。

最后，企业要在明确具体职责的基础上落实对应的责任，并对其相应的部门及其员工进行一定程度的约束，同时还要结合责任的落实对部分问题进行分析，以此不断提升企业自身的质量管理水平。

结束语

进行科学有效的质量管理，主要是为了能够让企业自身得到可持续发展，这也是质量管理体系得到有效应用的意义所在。在当前经济全球化的环境下，产品竞争本质上就是质量的竞争。但很多企业在质量管理体系层面存在不同程度的问题，使得自身的质量管理流于表面，并未发挥出实际的作用，因此企业需要制定行之有效的措施加强企业的质量管理工作，这是企业保持生命力的关键所在。同时，企业要将质量管理体现在战略、文化等层面，并将其观念深入到企业全员，促使全体员工始终将质量置于首位，这样企业才能够有效提高自身抵御风险的能力，达到降本增效的目的。

参考文献

- [1] 崔宁. 试析质量管理体系在企业管理中的应用实践[J]. 大科技, 2020(27): 25-26.
- [2] 傅翰祺, 冷凯君, 周媛媛. ISO9001: 2008质量管理体系在我国冷链物流企业中的应用[J]. 物流技术, 2017, 36(11): 36-39.
- [3] 赵玉萍, 王欢, 李宁. 关系管理在企业质量管理体系中的理解和运用[J]. 时代汽车, 2020(15): 9-10.
- [4] 付丹. 论标准化工作在企业质量管理体系运行中的作用[J]. 纳税, 2019, 13(1): 289.
- [5] 张彩霞. 从分级质量管理角度观察企业质量管理体系的实施[J]. 数字化用户, 2019, 25(31): 39.
- [6] 郝洁. 质量管理体系在企业管理中的重要作用思考[J]. 商品与质量, 2020(23): 23.