

# 企业质量管理体系认证有效性提升策略研究

毕春芳

中胜认证服务(山东)有限公司

DOI: 10.12238/jpm.v4i6.6034

**[摘要]** 开展企业质量管理体系认证是推动企业国际化发展的重要手段, 认证的有效性能在一定程度上决定企业后续发展方向。因此, 相关人员必须要提高对于企业质量管理体系认证重视程度, 确保这一工作可以被落到实处。本篇文章简要介绍了企业质量管理体系认证, 认识到质量管理体系认证过程中存在的问题, 并探究了提升质量管理体系认证有效性策略, 希望能够为企业的健康、长远发展提供支持。

**[关键词]** 企业; 质量管理体系; 认证; 有效性; 策略

## Research on the effectiveness improvement strategy of enterprise quality management system certification

Bi Chunfang

Zhongsheng Certification Service (Shandong) Co., LTD. 266555

**[Abstract]** To carry out enterprise quality management system certification is an important means to promote the international development of enterprises, the effectiveness of certification can determine the follow-up development direction of enterprises to a certain extent. Therefore, the relevant personnel must improve the importance of the enterprise quality management system certification, to ensure that this work can be implemented. This article briefly introduces the enterprise quality management system certification, realizes the problems in the process of quality management system certification, and explores the effectiveness of the quality management system certification strategy, hoping to provide support for the healthy and long-term development of the enterprise.

**[Key words]** enterprise; quality management system; certification; effectiveness; strategy

对于企业而言, 质量管理体系有着非常关键的作用, 能够在一定程度上决定企业质量管理能力。如果企业所开展的质量管理体系存在问题, 难以保证认证的有效性, 就会阻碍企业的进一步发展。因此, 企业想要达成发展目标, 就必须要做好质量管理体系认证, 确保质量管理体系可以展现出应有作用。

### 一、质量管理体系认证

对于大部分企业来说, 在开展质量认证时, 很可能会由于管理模式、管理基础以及主观思维的影响, 导致质量管理体系认证效果和预期存在较大差距。并且, 大部分企业的认知存在一定偏差, 从某种角度来说, 阻碍了质量管理体系的运用, 很难适应相关质量标准。企业开展质量管理体系认证, 能够在保障产品质量的同时, 提高企业管理能力, 并获得消费者、用户、政府的信任。并且, 对于质量保证质量和标准形成充分认识, 可以为销售等工作的有序推进提供支持, 使企业更具权威性,

为企业的可持续发展提供支持<sup>[1]</sup>。随着世界经济一体化趋势的加深, 适应国际市场发展需要变为了企业关注的重点, 在国际标准化标准下开展各项工作变为了企业发展的大趋势。质量管理体系认证覆盖率较为广泛, 可以提高产品质量、使生产管理更加规范。因此, 企业要将质量管理体系作为立足点, 达成全方位管控目标, 在增强企业整体实力的同时, 满足企业可持续发展需要。

### 二、开展质量管理体系认证作用

开展质量管理体系认证的优势较为突出, 可以保障产品质量, 为人们提供高质量服务, 将企业发展过程中出现风险概率降到最低。因此, 相关人员要对于质量管理体系认证优势形成充分认识。工作人员可以将开展质量管理体系认证作用总结为以下几点内容:

(一) 能够坚持以质量为中心

在开展质量管理体系认证过程中,企业可以对于产品质量目标和方针形成明确认识,并打造出坚持以质量为中心的企业文化,为企业的发展提供保障。并且,企业在通过质量管理体系认证以后,可以增强管理人员和一线员工对于工作的热情,更加主动的投入到工作中。以质量为中心的企业文化在企业中得到了充分关注,可以使企业员工更加团结,为提高企业质量管理水平提供良好条件。

### (二) 可以增强员工整体实力

企业在结束质量管理体系认证工作以后,可以提高对于人才培养工作重视程度,有针对性的对于人才进行培训,进而挖掘出企业员工潜力,确保员工能够胜任岗位工作需要。除此之外,整体实力较强的高质量人才以及优质的产品可以提高企业市场占有率,满足企业进一步发展需要<sup>[2]</sup>。

### (三) 为企业的标准化发展提供支持

企业想要使产品获得客户的信任,就必须要根据行业标准开展操作。企业在结束质量管理体系认证以后,可以将国内外行业标准引入到企业内部,在企业中构建明确的企业标准。需要注意的是,企业在制定相关标准以后,还需要考虑到客户的现实需要以及企业进一步发展规律,确保在企业标准下所生产的产品具有较强稳定性,能够满足人们多种不同需要。除此之外,企业还可以对于生产、加工等环节的质量进行管控,达成全过程标准化管理目标,为企业的长远发展提供支持。

### (四) 增强企业经济实力和社会影响力

对于质量管理体系进行认证之后,可以有效提高产品质量合格率,带给企业更多经济收益。除此之外,产品质量的优化,可以获得客户的认可,提高企业的社会影响力<sup>[3]</sup>。

## 三、企业质量管理体系认证过程中出现的问题

在新时期,大部分企业所开展的质量管理体系认证已经取得了一些成绩,但是仍然有部分企业在进行质量管理体系认证时,仍有不足。工作人员可以将质量管理体系认证过程中常见问题总结为以下几点内容:

### (一) 企业领导层缺乏关注

在构建质量管理体系并进行应用时,很可能会因为管理层对于质量管理体系认证缺乏关注、尚未了解到质量管理体系的关键性等,导致相关人员难以严格遵循相关指标开展工作,应用效果和预期存在较大差距。

### (二) 质量认证证书的作用得不到体现

只有保证质量管理体系认证有效性,才能够提高企业市场占有率的同时,增强企业整体实力,确保企业具有较高知名度。只有打下良好的基础,才能够推进生产经营活动,因此企业要投入专项资金开展质量管理体系认证。但是,从现实情况分析发现,当前认证证书的作用明显减弱,企业管理层对于工作缺乏关注,导致管理过程中问题频发,领导层难以展现出管理价值,不利于质量管理体系创新。

### (三) 没有按照要求进行培训

企业质量管理体系的构建、认证、应用,并非是某一个人可以完全胜任的,需要从多个角度出发进行人员培训,增强工作人员整体实力,在人才支持下开展质量管理体系认证,提高管理水平。部分企业虽然进行了组织培训,但是效果并不理想。部分领导层虽然认识到了这一工作重要性,但是基层员工并不关注,再加上一线培训工作存在一定滞后性,导致培训效果并不理想,人员难以胜任岗位工作需要。除此之外,部分质量管理体系并不完善,难以灵活应对出现问题。再加上管理人员没有从现实出发作出优化,缺乏风险管理观念,严重阻碍了质量管理体系的稳定运转<sup>[4]</sup>。

### (四) 并不具备明确考核指标

在企业发展过程中,加大力度开展绩效考核,可以加强标准和实践的联系,并明确各人员的权利和义务,保障质量管理效果。但是,从现实分析发现,部分企业所设置的绩效考核指标并不清晰,没有按照要求进行奖惩,导致考核标准和现实需要并不一致,管理体系的价值得不到体现。

### (五) 内审人员的管理观念薄弱

在构建企业质量管理体系时,很可能会因为工作人员的专业素养较低,缺乏知识储备,导致其无法对于企业内审管理以及绩效考核形成正确认识。再加上所用质量评价指标并不合理,严重制约了企业进一步发展。此外,因为内审管理人员在使用管理体系时,对于质量管理体系的认知较为片面,导致所用的质量管理体系存在明显滞后性,质量管理体系的价值得不到体现。

## 四、提升企业质量管理体系认证有效性策略

提升企业质量管理体系认证有效性是新时期企业发展的必经之路,可以在提高企业质量管理能力的同时,增强企业整体实力,使企业在市场中占据竞争优势。因此,相关人员要提高对于质量管理体系认证重视程度,并保证所开展的认证是切实可行的。工作人员可以从以下几点出发提升企业质量管理体系认证有效性:

### (一) 提高企业领导层对于这一工作重视程度

只有企业领导层对于质量管理体系形成充分认识,并提高对于这一体系的重视程度,才能够展现出质量管理体系的核心优势,为质量管理体系认证提供支持。因此,领导层的看法和观点能够在一定程度上决定质量管理体系应用效果。只有为领导层提供沟通机会,做好协商管理工作,才能够将质量管理体系落到实处,展现出各部门作用,提高企业内部凝聚力。一,企业领导层要对于标准实施情况形成充分认识,并加强各部门的联系,确保各岗位工作人员都能够认识到自身需要开展的工作,提高工作效率。二,要对于日常质量管理体系进行监督管控,并从整体角度出发评价各岗位人员工作情况,有针对性的作出整改。三,要细致划分工作人员的责任和义务,并确保其

和质量管理体系规定的内容是相符的。如果所用的体系文件难以满足当前企业发展需要,就必须要在第一时间进行整改。在这个过程中,还需要制定清晰管理目标,为后续各项工作的有序推进提供支持,进而确保质量管理体系可以稳定运转,提高企业管理水平<sup>[5]</sup>。

### (二) 加大力度进行质量管理体系认证

部分企业构建质量管理体系是为了获取证书,借助于证书增强自身整体实力。但是,大部分企业并未将质量管理体系落到实处,这就导致企业内部资源浪费较为严重,难以满足企业进一步发展需要。为了改善这一情况,需要企业对于质量管理体系形成正确认识。工作人员可以从以下几点出发进行这一工作:第一,要更新自身看法和观点,严格遵循质量管理体系标准开展各项工作。在这个过程中,还需要制定明确工作目标,并将其应用到现实工作中,确保其可以适应企业经营发展需要,在提高企业经济收益的同时,增强企业整体实力。

### (三) 做好培训工作

只有做好培训工作,为员工提供学习的机会,才能够增强员工整体实力,为质量管理体系工作的顺利推进提供支持。质量管理体系中包含的内容众多,逻辑清晰,专人专岗,能够在提高企业管理能力的同时,为企业经营工作的顺利开展提供支持。

要对于现有的培训工作体系和标准进行明确,确保管理体系可以包含更加全面内容,进而帮助工作人员对于质量管理体系关键性形成充分认识。在这个过程中,还需要了解到各个员工的看法和观点,并及时作出优化,确保质量管理体系和指标可以展现出应有价值。比如说,要借助于宣传栏、竞赛等进行推广,帮助工作人员认识到质量管理体系的价值,并严格遵循这一管理体系开展各项操作,增强企业管理能力。

### (四) 要做好风险管理

企业风险包含内部和外部风险两类。外部质量风险是指政府和相关部门对于产品进行抽查过程中可能会产生的风险、客户在对于产品进行应用过程中由于质量问题引发的风险。内部质量风险则是指对于产品、服务质量开展的管理以及对于相关流程进行分析、应用、管理可能会出现风险。需要注意的是,机遇和风险是并存的,企业要在内部进行宣传,增强员工的风险意识,并在企业内部打造适宜的风险防控文化。在这个过程中,还需要做好风险管理相关知识的搜集、汇总,并打造可靠的风险信息传播渠道,有针对性的开展风险评估,明确风险等级以及风险可能会造成的不利影响。

### (五) 提高内审和管理评审水平

随着经济水平的提升和市场的国际化发展,企业需要应对白热化市场竞争。如果在开展企业内审工作时,仍然将大纲检查作为重点或者是分析内审是否可以适应各项体系要素要求,就会阻碍企业的发展。企业需要制定出切实可靠的审核措施,并在正确审核观念引导下明确企业薄弱点,有针对性的作出改

进,在提高企业质量管理能力的同时,提高企业服务水平,确保质量管理体系能够获得客户认可,增加企业效益。在这个过程中,工作人员还需要构建整体实力较强的内审团队。这主要是因为内审团队的专业水平能够在一定程度上决定内审质量,而且内审员可以为质量管理体系的补充、优化提供支持。一个整体实力较强的审核员需要在对于审核方式形成全面认识、明确审核文件以后,灵活应用各项工具,并挑选出能够胜任岗位工作的员工,为后续各项工作的顺利推进提供支持。需要注意的是,企业在开展招聘工作时,必须要选用对于工作认真负责、管理经验丰富的工作人员。最后,管理层需要从客观角度出发,对于内审、外审工作进行评价,明确质量管理体系的重难点以及应用过程中出现的问题,有针对性的进行预防、改进。除此之外,还需要对于客户不满意的原因进行分析,优化质量管理体系,保证产品质量,提高企业市场占有率。在这一过程中,需要考虑到市场发展情况以及企业进一步发展需要,对于质量管理体系作出调整<sup>[6]</sup>。

### (六) 制定可靠的质量目标

在制定企业质量目标和方针政策时,要考虑到企业发展规划以及会对于企业发展产生影响的政治、经济、文化因素等,制定明确的质量方针目标。在这个过程中,还需要借助于日常沟通、召开讲座、定期对于员工进行培训等方式,使员工对于质量方针目标形成充分认识,并细致的进行分解,借助于多种不同工具,帮助企业达成发展目标。此外,在达成相关目标以后,还需要借助于 PDCA 开展闭环循环,在推动员工发展的同时满足企业发展需要。

## 五、总结

根据上文来进行分析,开展企业质量管理体系认证是保证企业工作质量,增强企业整体实力的重要手段,因此,企业必须要提高对于质量管理体系认证重视程度,并确保质量管理体系可以被融入到企业各项工作中,在增强企业经济收益的同时提高企业社会影响力,满足企业健康、长远发展需要。

## 【参考文献】

- [1]刘占英.企业发展中 ISO9001 质量管理体系认证的推行建议[J].大众标准化,2021(24)
- [2]许欢.质量认证促进中小企业高质量发展[J].中国纤检,2021(11)
- [3]国家市场监督管理总局召开小微企业质量管理体系认证提升行动推进会[J].福建质量技术监督,2020(12)
- [4]黄立涛.A 企业质量管理体系优化研究[D].浙江理工大学,2020
- [5]孔群.造纸行业质量管理体系认证现状与分析[J].造纸信息,2019(05)
- [6]薛鹏,李鑫泉,黄山,刘立峰.质量管理体系正常运行下质量问题频发的根源剖析[J].企业改革与管理,2019(03)