

企业质量管理体系与认证有效性研究

盛玲玲

方圆标志认证集团浙江有限公司 浙江 杭州 310000

【摘要】：现代化时代，各个企业在市场中的竞争日益激烈，为推进其更好更快发展，企业管理发挥着不可替代的作用。在评估企业管理质量中，质量管理体系的认证有效性正是管理水平的综合体现，同时也代表着行业或国家的认可。因此，为探究强化企业质量管理体系认证有效性的对策，笔者在本文结合当前各项影响因素，提出几点个人见解，期望能够对相关从业者提供参考借鉴。

【关键词】：企业质量管理体系；认证；有效性

前言

在企业的发展过程中，管理体系对其发展路径及经济效益有着一定影响。无形中对认证机构提出了更高的要求，企业通过质量管理体系认证推动质量提升的同时构建特有的品牌，提升在激烈市场竞争中的综合竞争力有着积极影响。而当前笔者却发现有多重因素会影响到企业质量管理体系认证有效性，主要体现在认知不足、管理体系不合理等方面，因此，对认证有效性展开研究具有积极意义。

1 影响企业质量管理体系与认证有效性因素分析

1.1 企业管理层对质量管理体系认证的认知存在不足

在众多影响企业质量管理体系与认证有效性的研究中，最关键的要素之一在于企业管理层的认知偏差。其中包括质量管理方面知识储备、对于质量管理的认知以及实际行动等。甚至还存在一些企业由于认知偏差安排代管企业管理体系的管理和认证工作^[1]。从宏观角度分析来看，在提升企业质量管理水平过程中，管理层的认识不足问题带来了一定的负面影响。

1.2 企业质量管理体系缺乏合理性

质量管理体系是否契合于该体系的实施流程也是认证有效性的根本体现。在企业质量管理中涉及到多项数据文件内容，包括：规范标准、工作流程以及记录文件等。但基于企业质量管理体系缺乏合理性，所涉及的规范标准及数据文件过于繁杂，而真正有利于企业管理质量提升的信息文件却被忽视^[2]。例如：一些企业产品质量检验文件中针对一些实际管理内容有所缺失，在构建企业质量管理体系时存在照搬照抄其他企业的现象。

1.3 企业质量管理体系与认证系统不能有效融合

企业发展之所以追求质量管理体系认证，主要体现在以下几点：其一，基于市场竞争压力，为了提升市场份额，优

化行业内关系等。从本质上来讲，为提升企业运行效益，即企业绩效以及产品所产生的收益是质量管理体系认证的根本目的。但当前在质量管理体系认证标准中仍然缺乏企业质量管理的细节内容是不可否认的，导致质量与质量管理间不能把有效衔接^[3]。此外，质量管理体系的认证难以充分考虑不同企业的发展现状及产业特色，在不明确企业获取利益的机制的情况下，导致表面与实际相剥离。在此过程中企业若盲目随从，有很大可能性会导致企业关注的重点和控制目标相脱离。

1.4 企业管理水平有待提升

人员因素始终是制约企业质量管理体系建设的根本要素，笔者分析当前不同领域企业发展现状，导致企业质量管理体系内部管理混乱以及认证失效的根本原因在于质量管理水平不高。通过分析当前质量管理水平不难看出其根本问题在于企业缺乏高素质的质量管理人才及团队。在发展中过于注重效益而忽视了人才的培养及引进，在质量管理教培中的投入力度小，质量管理人员并不能接触并理解吸收一些先进的管理经验及管理技能，不利于企业整理理念的提升。企业对客户缺乏清晰定位，未清晰认识到在当前以市场为主导的背景下，客户决定着产品质量，应对客户有着明确的定位。

2 加强企业质量管理体系认证有效性的策略分析

2.1 注重云计算、大数据等先进技术运用

基于影响企业质量管理体系及认证有效性的影响因素分析，应高度重视云计算、大数据等先进科技在认证机构前期服务及跟踪服务的重要性。以此为基础开展全面、便捷的服务。一方面，认证机构为了加强信息推送以及强化信息互动，应当充分运用现代化先进科学技术以及高效的网络平台，构建关于企业认证管理体系有效性的共享论坛，针对目标客户围绕质量管理方面的政策、动向以及实时信息动态，通过一些网络平台进行推送^[4]。另一方面，充分运用互联网技术实

现业务办理、颁发证书、证书资质查询等内容。例如：我公司充分借助现代化优势，在业务办理到颁发证书的整个环节中均实现了电子化，客户能够随时通过扫描电子二维码而查询证书资质相关内容，不仅提升了工作效率，客户满意度也得到很大改善。最后，通过运用大数据技术，认证机构能够通过实时监控对企业进行检查，由以往的事后监督控制时效性转变为预先预警。同时在审核中进行横纵对比分析，发现审核过程所存在的不足。

2.2 注重人才培养，加强审核团队建设

审核员以及审核团队建设也是很关键的一项要素。应当高度重视人才培养与人才引进，从而强化审核团队质量。就当前发展现状而言，在认证领域国家级科研人才稀缺，权威且具有创新型的认证科研机构更是缺乏。在此背景下，需注重建立高质量人才引进及培训机制。可通过合作办学、专业化定向培训的方式强化认证机构人才培养。同时合理运用激励机制，比如：期权、股权等模式，加强人才吸引力，通过不断加强人才质量建设，提升认证机构实力，扩大发展规模。认证机构还应当注重人工智能、国家信息安全等领域的认证研发，针对在应用研究或基础研究中有着卓越贡献的人才，强化奖励政策。

认证机构是针对企业开展认证服务的主体，对于审核员而言在与企业沟通接触时应当该行业的发展变化及发展需求。为强化审核员综合素质提升，需结合现状构建完善针对审核员素养能力提升的管理制度并保证其运用有效性。从审核员招聘环节开始强化管理，包括岗前培训教育、绩效考核、奖惩机制、晋升机制等，促进审核员理论知识及综合素养能力得到全面提升。换言之，当前供给侧存在较为严重的结构性矛盾，使得发展模式产生一定的变化，同时也为认证机构带来了发展机遇。认证机构往往借助于本机构发展背景、技术优势以及更加便捷的服务等来强化竞争优势，或采取利用咨询代理机构撒网式的竞争手段。如今，不同企业有着不同的需求，认证机构若仍然用同一产品服务所有企业，必将使

参考文献：

- [1] 左兆迎,王以宪,袁伟.企业质量管理体系认证有效性提升策略研究[J].标准科学,2019(1):131-136.
- [2] 陈沛沛.如何提升质量管理体系内部审核有效性研究[J].品牌研究,2020(28):111-112.
- [3] 庄海传.企业质量管理体系认证有效性提升策略研究[J].科学与财富,2020(24):194.
- [4] 刘增福.影响企业 ISO9001 认证有效性的因素分析[J].商品与质量,2019(5):253.

个人简介：盛玲玲，女，1981.3，浙江省义乌市，大学本科，毕业于西南交通大学，工程师，方圆标志认证集团浙江有限公司
研究方向：质量安全评估、认证认可、质量提升、质量控制。

得服务范围受限。针对不同的认证目的，所采取的认证方法可能存在较大差异，切忌不可经验注意随意选择认证模式。需根据认证目的的不同，完善更多的验证方案加以选择，在运用传统检查的同时，还需充分运用原材料溯源、特殊指标对比、生产模式对比以及调研客户需求等。企业发展中的核心内容是留住顾客、销售产品、获取利润，认证机构帮助企业对产品进行优化，争取到更多的客户资源，不仅利于企业发展同时充分表明了自身价值在社会中的体现。

2.3 企业做好风险评估及机遇规划

从企业角度分析在 ISO9001 实施质量中应做好风险评估及机遇的规划。运行过程中其风险不仅包括内部风险还涉及到外部风险。外部风险指相关部门抽查产品质量的风险，客户在使用产品或享受服务时所存在的质量风险等。而内部风险主要体现在管控产品及服务质量，识别流程风险并对其实施有效管理。存在风险的同时也必将伴随着挑战，企业应强化全体员工的风险意识，加强风险管理知识的培训及储备，强化资源建设。扩展风险信息搜集渠道，能够实现及时收集、识别、评估风险，并在此基础上检查措施的有效性。

2.4 完善质量监管体系，加强监管效力

通过加强质量管理体系的监督管理能够保证工作顺利开展的同时，对繁杂的工作流程进行简化，提升企业运行效率，实现低发展成本、高产品质量。政府部门应当加大宏观管控力度，结合实际制定针对性法律法规体系，对市场加以规范，确保质量认证市场的规范化运作，保障认证机构能够更好的服务于企业。

3 结束语

综上所述，在实现提升企业质量管理体系认证有效性过程中，不仅需从认证机构角度加以分析，同时还需综合考量国家监督及企业管理等方面。借助于先进科技、人才培养、企业风险评估及国家监督管控，保证企业质量管理体系认证的高效实施。