

# 浅谈企业质量管理体系的改进

张 敏 谭文操

海山实业发展总公司 河北 石家庄 050000

**【摘 要】**企业质量管理体系建立后,要持续开展管理方面和技术方面的质量控制,以内部审核、管理评审以及外部评审为方式方法,对企业进行整体的评价。质量管理工作并不是终结,而是一个持续改进不断提高的过程。因此,以现代的全面质量管理理念狠抓质量管理,把质量管理始终贯穿于检测工作中,努力提高能力。

**【关键词】**企业质量; 管理体系; 改进

## 前言

全面质量管理理念的指导思想就是全员参与,所有人都要树立质量管理的理念,实现全过程的质量控制,影响质量各方面的因素都要控制,教育全体员工投入到全面质量管理中去。其次对薄弱环节进行控制并加强监督。

## 1 文件类的质量控制改进

各类文件应有标识,并处于受控状态。受控的形式可以是纸质形式,也可以是网络平台的形式。对于纸质文件,综合管理室应有分发和管理规定,并在文件上有明显的受控标识。对作废和过期的文件,以及各专业室替换版本后退回给综合管理室的文件,原则上将文件送交企业档案部门处理。当文件仍具有参考价值时,须加盖“仅供参考”印章方可参考使用;当文件需废纸利用时,须遵守相关保密规定,并加盖“作废”印章后方可循环使用。

## 2 人员培训及质量控制改进

人员进行培训,必须经有效性评估并或得相应授权后方可上岗。从事特定工作人员,应按要求参加相应的培训,并进行资格确认,经授权后上岗。从事质量监督工作的人员,必须熟悉本专业各项检测/校准方法、程序,经过培训,并得到实验室负责人授权后能行使职责。培训部应于每年的12月份制定企业下一年度的培训计划,经负责人审核、批准后实施。企业按照年度培训计划及时制订月度培训计划,并负责组织实施和检查。负责人应根据人员的考核情况或者培训有效性评估结果对相关人员进行授权,相关人员只有在获得授权之后才能从事对应的工作。

一支质量意识强,有责任感,业务水平高的团队是企业质量管理体系持续有效运行的重要保证。要不断对企业认可准则进行理解,不断强化质量意识,使检测人员自觉的把工作和质量、与客户的利益相联系,踏实工作。对人员培训结束后,要做好培训的有效性评估,是否真正满足业务的要求,不能走形式走过场。

## 3 对设备的质量控制改进

企业应配备所需要的所有设备。用于检测和校准的测量标准设备及其软件应达到要求的准确度,要符合相应检测和校准程序要求,对结果有重要影响的设备关键量或值,应制定校准计划。企业建立设备复检数据系统以对使用的测量标准和测试设备进行周期动态控制,保证测量设备均在控制的周期内使用。企业控制下的需校准的所有设备,只要可行,应使用标签,编码或其他标识表明其校准状态,包括上次校准的日期,再校准或失效日期。

当设备发生过载,处置不当,给出可疑结果,或已显示出缺陷,超出规定限度的设备,均应停止使用,并得到处置。企业应将曾经过载或处置不当,给出可疑结果,或已显示出缺陷,超出规定限度的设备,均应停止使用。这些设备应予以隔离以防误用。或加贴标签、标记以清晰表明该设备已停用。直至修复,并通过校准表明能正常工作为止。企业应核查这些缺陷或偏离规定极限,对先前检测和校准的影响,并执行《不符合检测和校准工作的控制》程序。凡发现超差,应立即填写表格,对超差情况进行评估,以确定对测量质量的影响。如果需要,则通知客户,并对客户的检测和校准设备进行跟踪。

## 4 不断完善质量体系文件

企业的体系文件应是动态管理,质量手册、程序文件、作业指导书等文件应随着质量体系的不断修改和完善,使这类文件具有更强的可操作性,提高效率。

## 5 内部审核活动改进

企业的内部审核和管理评审是质量管理体系自我评价和持续改进的重要手段,也是质量管理体系与时俱进、永远有活力的重要保证。内审员应认真负责的报告不符合项,并提出切实可行的整改措施,制定纠正计划并跟踪确认整改后效果,为质量体系的改进提供依据。

## 6 管理评审活动质量控制改进

企业质量管理体系的管理评审的目的是保持评审管理体系的适应性、充分性、有效性,持续改进与完善管理体系的有效性,确保质量方针、目标的实现和满足客户的要求。管理评审的输出是管理体系和过程的改进,管理评审可能导致质量目标的完善、质量程序的变更、组织机构和管理结构的调整、职责分工的改变、设备设施的更新和增加、参加能力验证等等。

管理评审对质量方针和质量目标提出改进意见,通过管理评审对质量体系进行全面的检查和评价,确定体系改进内容,推动质量体系持续改进,优化企业资源配置,提高管理评审效果,确保企业质量管理体系的有效运行。

管理评审的现场会议结束后要形成决议,明确管理评审中提出的问题以及针对该问题采取的对策和措施,对相关的专业室提出要求,经最高管理者签发后发布。由质量负责人制定改进措施实施日程表,明确责任人、要达到的要求和完成的期限。按照要求进行改进,并对改进措施的实施情况进行跟踪。验证结束后形成验证报告,向最高管理者报告。最后对改进措施的实施效果进行评价。

## 7 增加对顾客的关注度

企业应积极开展顾客满意度调查活动,采取电话回访,发放意见调查表,开展座谈会等形式,对顾客提出的问题和建议,企业内要开展分析和讨论,形成解决措施,并且要及时反馈给顾客,建立顾客的忠诚度。

## 8 结束语

全员树立并贯彻预防为主的思想,从每个环节,分析可能出现的质量问题和潜在因素,在日常工作多总结,多思考,多回忆,把问题消灭在萌芽的状态,而不是等问题发生了再进行。

### 【参考文献】

[1]孙阳.中小企业质量管理体系改进提升措施[J].现代企业文化,2023,(10).

[2]赵宏强.浅析中小企业质量管理体系运行过程中常见问题及改进对策[J].机械工业标准化与质量,2023,(01).

[3]李高伟,朱坤宁,吴迪.企业质量管理体系中持续改进的实施[J].机械工业标准化与质量,2017,(08).

[4]杜学美,丁璟好.中小型企业质量管理体系持续改进研究[J].上海质量,2014,(10).

[5]王国妮.浅谈如何提高化工企业质量管理体系内部审核有效性.建筑技术科学,2023-04.