

全面质量管理办法在企业中的应用

方敏 冯咪咪

陕西科技大学, 中国·陕西 西安 710000

【摘要】 社会科学技术的进步,使得消费者对产品的要求逐渐增加,企业为了迎合消费者不断丰富需求,采取各种措施在企业经营管理的各个方面广泛应用。目前国内外市场竞争加剧,如何运用提高产品质量的办法增强企业的竞争优势就显得极为重要。

【关键词】 全面质量管理; 企业; 应用

1 全面质量管理

全面质量管理是指在全面社会的推动下,企业中所有部门,所有组织,所有人员都以产品质量为核心,以全员参与为基础,把专业技术、管理技术、数理统计技术集合在一起,控制生产过程中影响质量的因素,目的在于提供满足用户需要的产品或符合使本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的全部活动。

2 全面质量管理在不同类别企业中的应用现状及存在的问题

2.1 建筑类企业

2.1.1 应用现状。质量管理实施的好坏,直接关系建筑项目工程质量的好坏,对建筑类企业而言,质量是管理水平、综合竞争力高低的体现。然而很多企业却并未重视其项目工程的全面质量管理,即便采取了一些质量管理措施,但因为未及时跟进,其管理措施相对落后,无法做好、落实项目质量的监督管理和控制,严重阻碍了我国建筑类企业的发展。

2.1.2 存在的问题

(1) 员工素质较低。在目前的建筑施工中,农民工依旧扮演着重要角色,其人数仍占着很大的比例。大多农民工接触到的教育不高、文化底蕴薄弱、思想落后,因而在某些需要技术类的工作中,由于农民工的基础能力和质量意识都不足,导致企业无法高质量、高效率完成。(2) 企业管理制度不健全、分工模糊。企业缺乏合理的管理制度,或者说管理制度不完善,企业内部人员不清楚自己的职责、分工模糊,相关人员工作顾此失彼。缺乏合理的管理制度势必会影响企业的长远发展,因此,在建筑企业基础薄弱、人员分工模糊的前提下,必须通过建立符合相关部门的规章制度来改变当前的状态。

2.2 制造业企业

2.2.1 应用现状。当前很多企业仍停留在事后检验控制为主的质量管理阶段,不理解“全面质量管理”到底是什么意思,又要求做到什么?且不少管理层人员只是通过书面教材看,而不能将理论与实际运用和创造成果联系起来,或者说有的企业注重操作层面要求,却忽视了顾客第一的目标层面要求,从而得不到消费者的支持与青睐,暴露出来的质量问题治不了本。

2.2.2 存在的问题

2.2.2.1 质量管理过程不规范。俗话说,好的质量要看质量管理过程是否规范,这也是质量管理的基本环节。如果缺乏规范的质量管理,就会出现职责不清、可操作性不强、没有目标、无人监管、滥竽充数等一系列的问题,使产品质量在各种不确定因素中失控;其次质量管理过程不规范,没有严格贯彻执行工艺流程,就无法确保工艺品质。

2.2.2.2 责任体系不完善。全面质量管理涉及影响产品和服务质量的所有因素,包括人、财、物和管理等各个环节,涉及企业中的所有部门和人员。如果责任体系不完善,部门职责、岗位职责、人员职责划分不清,遇事互相推诿等问题就会接连不断的发生,造成企业内部处于混乱状态,更别说保证质量问题了。

2.3 物业管理类企业

2.3.1 应用现状。随着社会生活水平的不断提高,物业管理逐渐深入人们的生活,但是在它发展的同时,由于质量的参差不齐,也引发了许多投诉争执问题,很明显,这些问题都是由于管理者思想落后、脱离实际情况、不能将“全面质量管理”准确运用到自身管理中的表现。

2.3.2 存在的问题

(1) 工作人员服务意识淡薄。近年来,各行各业迅速发展,物业管理也乘胜追击、高歌猛进,为方便人们生活、改善环境做出了很多贡献,我们发现其服务意识及服务水平是社区居民特别看重的一点。但目前很多公司规模小、服务意识不全,加上人才缺乏、素质不高、专业化程度低,已经无法满足业主的特定要求。(2) 制度不健全。不少物业管理企业的全面质量管理规章制度不够健全、落实情况较差,使规章制度成了一纸空文,很多员工都没有把企业的规章制度放在心上,员工的工作不够热情,对工作懒散、没有责任心,缺乏竞争意识,这就阻碍了服务水平的提升及公司全面质量管理工作的的发展。

3 对策应用

基于上述相关类型企业在经营管理企业中常存在的问题,结合“全面质量管理办法”提供以下思路:

3.1 以顾客为中心。始终把顾客放在经营的中心位置,从顾客看需要生产什么样的产品,以顾客的需求合理引导企业做出生产产品的决策。因此,企业需要了解顾客使用产品的爱好、目的、时间、方式、周期等,从顾客的角度进行思考,生产出令顾客满意,愿意消费的产品。

3.2 推动全员参与,增强员工质量意识。领导层对员工参与的重视要落实到实际的行动当中,做好榜样引领作用,和员工“打成一片”,自觉参与到改进改善的制度和文化建设中去,保证资源的提供,适当建立参与小组和激励机制,调动全体成员的积极性,推动全员参与。同时要重视对员工的培训,增强员工的质量意识,从根本上保证产品质量的提高。

3.3 构建全面管理战略。从绩效、组织、基础保障、监督运营等方面构建全面管理战略,规范和优化公司的组织架构、业务流程和工作规范,并对战略执行过程进行监控、评估和反馈,及时纠正目标的偏差和策略调整,确保全面质量管理战略实施过程中的每个流程、每个环节完成情况的真实可靠。

3.4 定期进行市场调研,掌握市场动态信息。通过定期进行市场调研,可以了解市场动态、把握市场现状和发展趋势,估计目前的市场及预测未来的市场,为企业进行科学合理的决策提供依据,同时也能帮助企业客观判断自身的竞争能力,及时调整相关策略。

4 结论与启示

总之,进行全面质量管理关系到企业的每一位员工,只有做到全员参与质量管理,企业才能实现质量方针和目标。企业领导应积极创造条件,通过增强员工质量意识、重视对员工培训、建立健全质量管理激励机制等方面带动更多的员工参与质量管理活动,不断提升企业的质量管理水平。

参考文献:

- [1] 王海英. 全面质量管理在建筑施工企业中的应用分析[J]. 企业改革与管理, 2020(14): 59-60.
- [2] 方雪雪. 全面质量管理在物业管理企业中的应用[J]. 黑龙江科技信息, 2017(09): 283.
- [3] 李若遥. 关于企业管理激励机制对企业发展的影响分析[J]. 参考网, 2016(32): 15.

作者简介:

方敏, 2000年10月, 陕西科技大学, 大三在读, 工商管理。
冯咪咪, 2001年08月, 陕西科技大学, 大二在读, 工商管理。