

质量管理在企业经营管理中的价值与探研

●张秀松



[摘要] 在当今竞争激烈、市场快速变化的商业环境中,企业经营管理面临着一定的挑战。质量管理作为一种重要的管理手段,不仅关系到企业产品或服务的质量,也会影响到整个企业的持续发展和竞争力。质量管理不再是简单地达到标准,而是被视为推动创新、提高效率、提升客户满意度的关键因素。本文深入探讨了质量管理在企业经营管理中的实际价值,并提出了相应的质量管理举措,以更好地理解和应对当今企业经营管理中的挑战。

[关键词] 质量管理;企业;经营管理;价值

质量管理直接关系到产品或服务的质量,而高质量的产品和服务是企业市场竞争中获取竞争优势的重要手段。通过深入研究质量管理在提升产品和服务质量方面的作用,可以为企业增强竞争力提供实用建议,为企业制定更加客户导向的战略,提高客户忠实度,从而实现企业的持续发展。

Q 质量管理概述

质量管理是一种系统的、全面的、连续的管理过程,旨在满足或超越顾客期望,并确保产品、服务或过程在整个生命周期中都符合预定的质量标准和要求。质量管理涵盖了组织内部的所有方面,从产品或服务的设计和开发到生产、交付、售后服务和持续改进,对组织内的各个流程进行优化和改进,以提高效率、减少浪费,并确保在整个价值链中实现质量。此外,还可以实施持续改进的理念,通过收集和分析数据、反馈机制以及不断优化流程来提高整体绩效,对影响产品或服务质量的进行识别以及评估,采取措施防范和应对潜在问题。

Q 企业经营管理内涵与简要分析

企业经营管理是一种综合性的管理活动,实现组织的战略目标、提高效率、降低成本、提高竞争力,并确保组织的持续发展。企业经营管理涉及战略规划,明确组织的长期愿景、使命和战略目标,制定适应市场和行业竞争的发展战略。在管理中设计和建立适应战略目标的组织结构,明确职责和权限,协同合作,分析、设计和优化各个业务流程,提高生产效率、降低成本,并确保产品或服务的质量和客户

满意度。制定有效的市场营销策略,实施品牌定位、目标市场选择、推广和销售渠道,识别、评估和管理潜在的风险,采取措施降低风险对企业的负面影响。

通过有效的经营管理,企业能够更好地适应市场变化,提高产品或服务的质量,增强竞争力。通过优化业务流程、信息技术的应用以及人力资源的合理配置,帮助企业降低生产和运营成本,提高企业内部运作效率。经营管理有助于确保组织的各项活动都与战略目标一致,通过不断优化和改进管理实践,企业能够更好地应对市场挑战,提高竞争力。

Q 质量管理在企业经营管理中的价值

质量管理在企业经营管理中具有重要的价值,它不仅仅是一种管理体系,更是企业取得成功的关键要素。通过加强质量管理,企业能够提高客户满意度,赢得客户信任,从而促进销售 and 市场份额的增长。同时,通过降低质量问题带来的成本,企业能够提高盈利能力,实现更好的经济效益。

(一)有助于企业改善产品和服务的质量

质量管理确保产品和服务符合国际、国家、行业或企业内部的质量标准,提高了产品的可靠性和一致性。质量管理确保在生产过程中实施有效的质量控制措施,通过监测关键过程参数,预防和纠正导致产品质量问题的因素,对产品和服务进行系统的检验和测试,以确保其符合质量标准,达到客户的期望。质量记录反映了质量管理控制措施的实施情况,以及是否能够有效地满足质量目标,为企业提供了解质量管理体系的运行状况的依据,通过对记录的分析,企业

可以识别潜在问题、寻找改进机会，并做出基于数据的决策。

（二）提高企业经济效益

质量管理通过在生产过程中实施有效的质量控制，预防和纠正生产中的问题，减少了制造过程中的废品和返工，提高了生产效率，降低了生产成本。推动企业优化生产流程，降低资源浪费，从而提高整体生产效率。质量管理确保产品符合高质量标准，降低了产品出现问题的可能性，减少了产品退货和售后服务成本，还确保产品和服务达到或超越客户期望，提高客户满意度。

◎ 企业经营管理中质量管理举措

（一）加强对质量管理的重视程度

加强对质量管理的重视程度对于企业的长期发展较为重要。高层管理者应明确表达对质量管理的重视，并将其融入企业愿景和战略中。制定全面的宣传计划，确保计划能够全面系统地传达质量管理的核心理念和价值，制作宣传视频、图文资料等多媒体，以生动形象的方式呈现质量管理的重要性，通过公司内部平台、会议等途径进行广泛传播。制作有关质量管理的海报、展板，展示在企业内部显眼位置，引起员工的关注，突出企业的核心理念、目标和成就。利用企业内部网站、电子邮件、企业通告等内部通信形式传递有关质量管理的信息，发布质量管理成功案例、员工风采等内容。定期举办质量文化周、员工质量管理知识竞赛等相关的主题活动，增强员工对质量的认知。在公司内部设立质量管理角，展示相关图书、工具和信息，员工可以获取有关质量管理的知识和资源。建立积极的质量文化，鼓励员工在工作中主动追求卓越质量，强调团队合作，共同为质量目标努力。定期进行内部和外部的质量审核，评估质量管理体系的有效性和一致性，通过审核，发现和解决潜在的问题，持续改进质量管理。

（二）建立完善的企业质量管理体系

制定企业的质量政策，明确企业对质量的承诺和期望，确保质量政策与企业愿景和战略相一致。明确质量管理团队的责任和权限，确保每个成员了解其在质量管理体系中的具体角色，制定和执行质量政策、设立质量目标、监督流程和程序、进行内部审核等职责。设立由高层管理者组成的质量管理委员会，该委员会负责监督整体质量管理策略的实施。明确质量管理委员会的职责，确保其职能包括定期审查质量绩效、审查质量目标、制定质量策略，以便能够有效地推动整个组织对质量的关注和支持。定期召开质量管理委员会会议，确保高层管理者能够直接参与质量管理决策，建立质量管理团队与高层管理者之间的有效沟通渠道，确保团队能够及时向高层汇报质量状况，而高层能够提供必要的

支持和资源。

制定标准的工作流程和程序，覆盖产品生命周期的各个阶段，确保流程和程序与质量目标一致，提高工作效率和质量一致性。仔细分析企业的业务流程，识别出对产品和服务质量影响较大的关键业务流程，为每个关键业务流程明确流程目标和相应的质量要求，确保这些目标和要求与企业的质量政策和目标一致。制定详细的流程图，涵盖整个流程，清晰地显示各个步骤、决策点、输入输出，以及相关的质量控制点。根据流程图编制标准的工作程序，详细描述每个步骤的执行方法、所需资源、质量标准和责任人，从而确保程序的编写符合标准的格式和规范。

设立具体、可衡量的质量目标，应与企业战略一致，并能够通过定期监测进行评估，制定标准的工作流程和程序，以确保质量管理的一致性。建立有效的内部和外部沟通机制，确保所有利益相关方对质量管理体系有清晰的了解，内部沟通可以通过会议、内部网站等途径进行，外部沟通可以通过宣传资料、网站等方式实施。定期进行内部和外部的质量审核，评估质量管理体系的有效性和一致性，通过审核发现潜在问题，推动企业质量管理体系的改进和完善。

（三）进行全员培训，提升员工素质

在企业经营管理中进行全员培训，提升员工素质，是确保质量管理有效实施的重要措施。根据企业的战略目标和质量管理需求，制定全员培训计划，确保培训内容涵盖质量管理体系的基本知识、流程和流程改进等方面。进行全员的质量管理培训需求分析，了解员工在质量管理方面的知识水平、技能短板和培训意愿，以便制定个性化的培训计划。提供基础的质量管理体系培训，确保员工对质量管理的基本概念有清晰的认识，将培训焦点放在企业关键业务流程上，让员工深入了解各个流程的关键步骤、输入和输出，建立全员对流程的整体认知。

设计和提供专门的 ISO 标准、质量管理原理、问题解决技能、流程改进等方面质量培训课程，邀请质量管理领域的外部专家或顾问，为员工提供系统的质量培训。利用在线培训课程、视频教程、虚拟培训等形式为员工提供随时随地的学习机会，设立易于访问的在线学习平台，容纳各类培训资源，制作视频、PPT、文档等多媒体教材，确保内容生动有趣，多媒体形式能够更生动地传达信息，提高学习效果。利用学习管理系统(LMS)或其他工具追踪员工的学习进度，评估培训的有效性，并根据需要调整培训计划。建立内部导师制度，由经验丰富的员工担任导师，指导新员工或需要提升质量管理技能的员工。定期组织研讨会、工作坊、沙龙等培训活动，以促进员工之间的经验分享和互动学习。提供实践项目或案例研究，让员工将理论知识应用到实际工作中，通过实际操作，员工能够更深入地理解和掌握质量管

理的方法。设立质量管理方面的考核机制,对员工进行定期的质量管理能力评估。

员工认证是指在一定的行业或专业领域内,通过官方机构对员工的专业技能、资格或者身份进行的一种确认和鉴定,不仅有助于提升个人的职业素养和技能水平,还能增强企业对员工能力的信任,提高员工的就业竞争力。设立认证制度,对通过考核的员工进行认证,可以提高员工的职业满意度,认证可以分为不同级别,员工通过不同级别的认证可以获得晋升通道和相关的职业发展机会。建立员工培训反馈机制,收集员工对培训的意见和建议,根据反馈及时调整培训方案,以提高培训的质量和效果。

(四)加强产品检测工作

制定详细的产品检测流程,确保整个检测过程顺利进行。在产品检测流程制定之前,明确检测的目的以及检测应该符合的标准和要求,制定产品检测计划,明确检测的时间节点、频率、检测的范围和对象。根据产品的性质和检测的目的,确定适用的检测方法和工具,制定详细的检测标准,明确具体的标准,建立标准操作程序,确保每个步骤都按照规定的流程进行。采用高精度仪器、智能检测设备等先进的检测设备,以提高检测的精确度和效率,确保检测结果准确可靠。建立产品质量可追溯性系统,记录每个产品的生产过程、检测结果以及相关信息,在需要时能够快速追溯产品的生产情况。进行全面的抽样检测,确保每一批产品都经过检测程序,合理设置抽样点和抽样数量,覆盖产品的各个方面。定期评估检测程序的有效性,根据实际情况调整和优化,确保检测程序始终符合质量要求。

(五)加强质量管理的监督

在企业经营管理中,需要制定全面的质量管理计划,以确保各方面都符合质量标准,做好内部和外部的质量审核,构建有效的评估质量管理体系,确保审核涵盖关键流程和程序,并需要进行不定期的现场审核。

利用先进的质量监测技术实时监测和分析生产过程中的关键参数,可以利用温度传感器、湿度传感器、压力传感器等各类传感器对生产环境中的关键参数进行检测,并提供精准的数据,帮助发现潜在问题。在此过程中,还需要建立实时数据采集系统,运用数据分析和大数据技术,应用机器学习和人工智能算法,对收集到的大量数据进行挖掘和分析。对历史数据的学习并运用自动化手段收集生产过程中

的各项数据,对大规模数据的学习,使系统能够自动调整和优化生产过程,及时了解生产状态,减少手动干预,预测可能出现的问题,并对实现问题进行预防。以此提高数据的准确性和实时性,实现对生产流程的实时监控和调整,确保产品在整个生产过程中的一致性和稳定性。

建立完善的质量档案和追溯体系,确保产品和服务的质量信息可追溯,在发现问题时快速定位、处理和防范。确保供应链中的关键合作伙伴采取高质量的管理标准,建立供应商评估机制,进行供应商审核,确保原材料和零部件的质量符合标准。定期进行生产检查和审核,确保生产过程中的每个环节都符合质量标准,检查和审核包括设备状态、操作规范、产品检测等。推动持续改进,通过分析生产过程中的问题,采取措施优化流程、提高效率,从而确保生产过程不断适应市场和技术变化。

Q 结束语

综上所述,质量管理通过优化业务流程、提高产品和服务质量,不仅可以满足客户的期望,还能够提高企业的竞争力。在市场竞争激烈的环境中,高质量的产品和服务是企业赢得客户信任 and 市场份额的基础。通过深入研究质量管理的实际效果,企业可以更好地理解如何运用质量管理的方法,从而实现业务的持续发展。

参考文献

- [1]周丽盛.高质量发展时期国有企业经营管理和发展战略的有效路径研究[J].中国商论,2022(08):137-139.
- [2]孔凡芹.企业经营管理视角下会计信息高质量发展探究[J].中国市场,2021(08):112-113.
- [3]肖静.企业高质量发展特征研究[J].产业与科技论坛,2020,19(22):82-83.
- [4]张东旭.高质量发展时期国有企业经营管理战略思考[J].中国市场,2020(23):97-98.
- [5]丁天明,王静萱.成本管理渗透企业经营活动的关键因素及评价标准[J].商业经济,2020(04):93-94.

作者简介:

张秀松(1966—),男,汉族,山东烟台人,本科,高级工程师,中国航空工业集团公司北京长城计量测试技术研究所,研究方向:质量管理、检验管理。