

关于 ISO9001 质量管理体系与组织人力资源管理体系一体化研究

魏晓娟

[中船(邯郸)派瑞特种气体股份有限公司,河北 邯郸 056000]

摘要:伴随着我国经济的不断发展,企业在目前的建设中,面临着较为激烈的市场竞争,想要在这种环境下提升自身的市场占有率以及竞争力,就一定要规范自身的管理工作,就现阶段发展状况来看,企业进行规范化的管理主要指的是以科学的管理方式为基础进行企业的标准化管理,在目前发展中企业使用最多也最具有代表性的标准化管理方式就是 ISO9001 质量管理体系。但是部分企业在进行 ISO9001 质量管理体系实行的过程中,并没有与组织人力资源管理体系相结合,所以本文在此基础上对相关问题进行了探讨,希望能够更好地促进企业的发展和进步。

关键词:ISO9001 质量管理;组织人力资源管理;体系

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2023.06.103

1 现阶段 ISO9001 质量管理体系在实施过程中存在的不足

就我国现阶段 ISO9001 质量管理体系的构成来说,其主要是由三方面构成的,分别是:作业指导书、质量手册以及程序文件,从这里我们也能够看得出来 ISO9001 质量管理体系是一套有评价、记录、策划以及反馈的系统性的管理方式。而这一特点不仅仅表现在该系统在实际实施过程中具有的全面性管理理念,还有其完善的做法,除此以外该系统还在极大程度上遵守了 PDCA 的原则,循序渐进地进行发展,能够有效地指导相关企业在实际建设中进行管理工作,该系统可以帮助企业进行结果导向,并在此基础上对一些不良行为以及发展流程等实施跟踪和改善^[1]。

但是,现阶段 ISO9001 质量管理体系在实际的实施过程中,相关工作人员这一因素的作用是根据生产要素进行定位的,虽然该系统在实际运行过程中一再强调可以对质量进行保障,但是却不能够保障相关组织在实际建设中工作人员对该体系的认可,导致很多工作人员在实际的工作中缺乏工作积极性以及创造性。目前很多企业在实际的管理工作中,为了能够有效地实施 ISO9001 质量管理体系,将该管理体系的作用有效发挥出来,不得不采取其他方面的一些保障措施进行实现。但是一些企业在建设过程中,并不能够找到合适的方式以及措施来推动 ISO9001 质量管理体系的实施。

2 组织人力资源管理体系的相关内容以及作用

其实在 ISO9001 质量管理体系中也包含了一定的人力资源管理程序,但是 ISO9001 质量管理体系中的相关内容更注重的是对工作人员进行培训,并没有形成一个较为完善以及健全的组织人力资源管理体系。就现阶段

的发展情况来看,组织人力资源管理体系在企业的发展中有着重要的作用,该管理体系主要指的是相关企业为了在实际的建设中保障自身的经营目标以及发展战略能够更好地实现,从而组织的培训管理、人员招聘、人力资源规划、绩效管理以及员工关系处理等相关内容。但是部分企业在实际的管理工作中,为了节省自身的发展成本等,并没有设立专业的人力资源管理部门,这就导致很多企业在发展中不仅仅存在着较为严重的企业文化落后问题,还缺乏充足的人才以及人力资源作为自身发展的支撑,同时企业的激励制度也存在着一定的问题,使企业在经营中存在组织人力资源管理缺失的问题,而这一问题的存在也在很大程度上限制了 ISO9001 质量管理体系的实施,导致企业的工作人员无法做到团结统一。

3 ISO9001 质量管理体系与组织人力资源管理体系一体化建设

在现阶段的发展中,很多企业在进行管理工作的時候一般都包含了两方面的系统,分别是社会心理系统以及社会技术系统。而在企业发展中,人力资源发挥着重要的作用,其对企业日后的发展实力和市场影响力都有着重要的影响。人力资源在现阶段社会技术系统中占据着重要的内容,按照国家的相关规定以及要求,人力资源应该为企业的生产经营以及组织制度实施等进行配合以及服从。但是如果从社会心理系统的角度对人力资源进行概括的话,人力资源则更多地代表了那些在工作中应该得到尊重、重视以及激励的工作人员。企业在实际的发展中,怎样在自身的管理工作中对社会技术系统以及社会心理系统进行良好的设计,充分调动工作人员的工作积极性以及热情是一项重要的工作,同时如果企业能够做好这方面的工作,也会对企业最终的发展效益以及经营

成果等产生较大的影响。所以,这也就在很大程度上决定了任何一家企业在实际的发展中,都应该根据自身的实际发展状况,制定一套较为完善以及健全的 ISO9001 质量管理体系,并将该体系进行有效的落实。在日后的发展中,伴随着时代的不断进步以及发展,社会和企业的发展要求和需求也会产生一定的变化,所以相关企业在日后的发展中,还应该根据时代的不断变化,对 ISO9001 质量管理体系进行不断的完善、创新以及改进,从而保障 ISO9001 质量管理体系更好地落实,为相关企业的发展打下坚实的基础。相关企业在实际的建设中,应该以 ISO9001 质量管理体系为基础,从而组织、建设相应的人力资源管理系统,在下文中会将该模型简称为“HR-ISO9001”模型。

就我国现阶段企业的发展状况以及“HR-ISO9001”模型实施情况来看,一般情况下,企业的“HR-ISO9001”文件中包含着众多方面的内容,比如说质量管理组织、质量指标落实、体系文件、工作人员激励措施以及质量管理组织等,而这些内容的一个前提就是进行相应的假设。对一个企业而言,如果“HR-ISO9001”模型以及相应的体系能够进行良好的运行,就会在很大程度上为企业的发展打下坚实的基础,但是如果企业在这一过程中,所拥有的组织结构以及工作人员激励政策等,并不能够较好地满足“HR-ISO9001”模型的事先假设条件,就会导致相关企业在实际的发展中出现一系列的问题以及偏差。而且这些出现的偏差的存在,不仅仅会影响到整个企业的“HR-ISO9001”模型实施效果以及发展水平,严重情况下甚至可能导致整个“HR-ISO9001”模型无法在企业的发展 and 经营中得到正常的运转,从而面临着停止使用的困境,这对企业日后的发展和壮大也产生了较大的不利影响^[9]。

现阶段企业在实际建设过程中,所拥有的企业管理理念对企业的发展有着重要的影响。就目前众多企业的发展状况来看,企业的管理理念并不是由单一的发展理念构成的,其还包含了工作人员在实际的作业过程中的经营观结构、人才观、质量观等。其对企业的长久发展有着重要的意义,同时其也是企业进行“HR-ISO9001”管理体系设计以及落实的基础性条件之一,同时也是企业管理体系中最为关键的一部分内容。对目前的企业来说,其所拥有的企业管理理念,其实我们可以通过对品牌的认识对其进行了解,而同样的“HR-ISO9001”管理理念会在很大程度上展现在企业的管理模式上,所以我們也可以通过一个企业的管理模式来了解该企业的“HR-ISO9001”管理模式。

在实际的发展过程中,企业的顶层设计发挥着重要的作用,而且很多企业也会将自身的管理理念展现在企业的顶层设计中,就现阶段众多企业的发展状况来

看,很多企业的顶层设计不仅仅包含了一个企业的发展文化,还会将自身发展的战略规划、发展目标以及企业文化等不同方面的内容融入其中。伴随着社会市场竞争的愈演愈烈,想要在激烈的市场竞争中占据一席之地,就一定要重视自身人力资源,注重人才的引进以及稳固,很多企业在不断的发展中也越来越意识到该方面工作对自身发展的重要性,很多企业在实际的工作中开始不断重视自身对人才的引进以及人力资源的规划工作。比如说企业在进行自身的发展战略规划的过程中,一定要将自身的人才战略规划进行有效的实施。可以说现阶段一个企业的发展战略规划会在极大程度上将自身的人才战略进行展现和体现,除此以外,对一个企业的发展来说,企业文化也发挥着重要的作用,所以相关企业在形成自身的文化的过程中,一定要注重质量水平。所以,受到这些因素的影响,导致我国现阶段很多企业在进行顶层设计的时候,会在第一时间内考虑到“HR-ISO9001”管理体系的建设^[9]。

企业的质量管理体系在很大程度上决定了整个企业的发展水平和质量。就现阶段企业的实际发展状况来看,企业的质量管理体系主要指的是相关企业在实际的经营中,按照国际化的要求制定的相应质量保证标准以及科学管理方式,在这一过程中需要企业通过外部的认证,才能获得相应的体系方案,从而进行使用和落实。其中就包括了“HR-ISO9001”,在 2015 版本的质量体系中,要求相关企业在进行“HR-ISO9001”模型制定的过程中,需要坚持相应的原则,其中最为主要的就是基于风险思维+PDCA+过程方法。而在这三方面中程序文件又发挥着决定性的作用,在实际的经营中程序文件包含的内容也比较广泛,比如说运行类、改进类、策划类以及支持类等,而且相关原则和要求中还包含了组织人力资源等相关方面的内容,比如说培训管理程序、岗位说明、人才招聘、岗位绩效指标设计以及组织设计等。可以说对于一个企业而言,企业的质量管理体系就是企业管理模式中最为核心的一部分内容^[9]。

一个企业在进行经营和发展之前,需要根据市场的需求以及自身发展的目标,对自身有着较为清晰的结构定位,只有这样企业才能够在日后不断的发展中,始终向着一个方向努力和进步。对于一个企业来说,良好的组织定位是企业进行战略规划、发展目标制定以及实现经营目标等工作的重要保障和基础,同时也是企业在人才竞争中进行良好的人力资源配置的重要依据。相关企业在实际的发展中,需要加强自身对发展、工作人员等方面的管理,而在这一过程中,企业一定要注意一个内容,那就是企业的行政管理组织与企业的质量管理组织之间并不是一致的,二者之间存在着一定的差异以及不同。对于企

业的发展来说,企业所进行的行政管理组织工作,在很大程度上能够将企业的质量管理组织等相关内容和精神进行一定的展现,但是在实际建设中行政管理组织工作到底能够将企业的质量管理组织体现出来多少,受到多方面因素的影响,其中最为重要的一个因素就是企业在实际经营中,自身的管理理念与自身的顶层设计之间的具体情况。如果一个企业在实际的发展中,认为企业发展的生命在很大程度上取决于质量,就一定要在实际的发展中,将自身的质量管理组织作为自身进行各方面管理组织的基础加以实施,从而形成一个较为完善以及健全的“HR-ISO9001”管理体系。

4 ISO9001 质量管理体系与组织人力资源管理体系一体化的落实

在实际的发展中,相关企业应该坚持将理论模型转变成线程模型,企业在建设中可以根据 HR-ISO9001 理论模型的相关内容,对其进行一定的分解,其中包含了组织业务流程模型、组织结构模型以及发展战略模型等,并根据自身实际的发展目标以及情况,将其进行现场化的转变,并在此基础上保障现场的实施具有具体化、可视化、集合化等特点,保障其为企业的发展奠定坚实的基础。

将 HR-ISO9001 理论模型中的文件建设有效地落实到现场培训工作,对于企业的管理工作来说,并不只是某一个工作人员的工作任务。企业的质量管理可以说是全员性的管理,根据 HR-ISO9001 理论模型在实际落实过程中的情况来看,企业一定要保障自身的工作开展是面向企业所有的基层工作人员进行的,其中包含了一线的销售人员、生产工作人员以及服务人员等。这是因为只有所有的工作人员在工作中都认识到质量管理工作的重要性,只有所有员工都掌握了质量管理的相关规章制度以及实施方式,才能够更好地保障 ISO9001 质量管理体系作用的发挥,更好地提升企业发展中的生产力以及创造力^[5]。

企业在进行 ISO9001 质量管理体系落实工作的过程中,一定要保障企业从领导干部到基层员工都能够积极地响应并参与到该项工作中。对于 ISO9001 质量管理体系的落实工作人员来说,其在实际的作业中一定要掌握相关的知识以及技能,将 ISO9001 的文件从档案室、从文件柜中搬出来,有效地落实在企业发展的每一个阶段以及角落,同时积极鼓励企业基层工作人员一同参与到 ISO9001 质量管理体系的落实工作中。为此相关企业在实际的发展中,应该根据自身的实际发展状况以及工作人员的工作需求,在基层单位建立相应的学习超市等,方便工作人员对相关知识和内容的查询。同时企业的这一做法,也能够很大程度上向工作人员展现自身落实

ISO9001 质量管理体系的决心,有效地激发工作人员的工作积极性以及热情,以此有效地提升自身在各方面的质量管理工作。相关企业在建设过程中,将 ISO9001 质量管理体系的理论模型转变为现场模型之后,还应该在实际的落实过程中将其转变成现场管理,将 ISO9001 质量管理体系从理论模型到现场模型再到现场管理进行良好的转变。对于现阶段的企业来说,HR-ISO9001 管理体系的有效落实,可以在极大程度上保障企业更好地完成自身的质量管理工作。在实际的发展中,ISO9001 质量管理体系在实施过程中要始终坚持以人为本的核心理念,然后在此基础上面向所有的工作人员开展相应的质量管理工作,从而更好地实现质量绩效管理工作水平的提升和发展。希望以上内容能对相关单位和企业有所帮助^[6]。

5 结束语

通过上述内容我们能够知道,在现阶段的发展中企业进行 ISO9001 质量管理体系的实施,对企业的长久发展以及市场竞争力的提升有着重要的意义,但是受到多方面因素的限制,导致部分企业在实际的建设中并没有将 ISO9001 质量管理体系与组织人力资源管理体系进行有效的结合,导致二者之间存在着一定的分离性。所以相关企业在实际的建设中应该根据自身的实际发展状况以及需求,采取有效的措施,促进 ISO9001 质量管理体系与组织人力资源管理体系有效地结合在一起,为企业的长久发展打下坚实的基础^[7]。

参考文献

- [1]陈尤文.论质量管理体系在推动公务员诚信体系建设中的价值[J].中国浦东干部学院学报,2008(02):65-70.
- [2]蒋梅,易东.ISO9001 质量认证在静脉输液质量管理中的应用及效果[J].中国医药导报,2013,10(10):131-132.
- [3]李妍.专科院校管理引入 ISO9001 质量管理体系标准探究[J].辽宁师专学报(社会科学版),2016(06):117-118.
- [4]十年,实现跨越的铿锵脚步——云南盐化股份有限公司成立十周年记(上)[J].中国盐业,2012(14):2-7.
- [5]蔡金兰,于昆..新形势下汽车后市场维修保养服务认证应用及关键技术研究[J].汽车与配件,2022(06):44-47.
- [6]陈尤文,王丹.以 ISO9001 为平台推动公务员诚信体系建设[J].中国行政管理,2006(11):83-85.
- [7]王岩.浅析引入 ISO9001 质量管理体系对社会化考试的现实意义[J].天津电大学报,2010,14(03):40-42.

作者简介:魏晓娟(1990-),女,汉族,河北邯郸人,本科,助理工程师,研究方向:质量管理。