

①

水利企业

· 工程管理 ·

质量管理

标准化

58-60

关于水利水电企业质量管理标准化问题的思考

鞠茂森

(江苏省水利厅 南京 210029)

F426.P

摘要 本文从国际标准化组织 ISO 9000 系列标准出发,简要介绍我国 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准的产生、发展和应用情况;研究了全面质量管理与该标准的差别和联系,分析了目前水利水电设计、施工企业质量管理中存在的问题,并论证了水利水电企业贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准的紧迫性、必然性及可行性。

关键词 水利水电 质量管理 工程管理 标准化

为了适应加强国际往来和发展的需要,国际标准化组织(简称 ISO)于 1987 年发布了 ISO 9000《质量管理和质量体系》系列国际标准。目前,约近百个国家正在积极推行该标准,已有 60 多个国家将其转为本国国家标准。我国于 1993 年 1 月 1 日开始实施等同于 ISO 9000 系列标准的 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准^[1],并首先在工业企业内贯彻执行。这无疑推进了企业质量管理工作,并取得了良好的效果。1994 年,建设部建设监理司专门召开贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准工作会议,并于 1994 年 7 月颁发了“关于在工程建设领域推行 GB/T 19000 - ISO 9000《质量管理和质量保证》系列标准,引导企业实施质量体系认证工作的意见。”从此,贯彻这一国家标准的工作正式在建筑企业开始实施,并已获得一定的成效。

水利水电建筑企业,在我国基本建设中正发挥着巨大的作用,如何引导企业以更加优良的工程设计和施工质量,参与市场竞争,推动现代化建设,加快水利水电工程建设管理与国际惯例接轨,是工程质量管理者面临的一项艰巨任务。全面贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,建立和完善水利水电设计和施工企业质量体系,无疑是加强工程质

量管理和质量保证工作,提高质量管理水平,实现质量管理标准化的有效途径。

1 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准简介

我国参照 ISO 9000 系列国际标准制定的 GB/T 19000 - ISO 9000 系列国家标准,由以下五个部分组成^[1]:

GB/T 19000 - ISO 9000 质量管理和质量保证——选择和使用指南;

GB/T 19001 - ISO 9001 质量体系——设计/开发、生产、安装和服务的质量保证模式;

GB/T 19002 - ISO 9002 质量体系——生产和安装的质量保证模式;

GB/T 19003 - ISO 9003 质量体系——最终检验和试验的质量保证模式;

GB/T 19004 - ISO 9004 质量管理和质量体系要素——指南。

以上五个标准互为关联,互相支持,形成统一的整体。

GB/T 19000 - ISO 9000 系列国家标准的主要作用有:

a. 指导企业开展质量管理工作。生产企业可根据自身行业特点、规模等,参照系列标准确定的原理、规律、程序开展质量管理

工作。

b. 补充了技术规范,并可形成各自的质量体系。系列标准作为对技术规范有关产品质量或服务质量的补充,可以灵活运用,来控制产品形成过程,保证稳定而合乎要求的产品质量。

c. 可以作为检验标准,用来评价企业的质量管理水平。我国有关部门已明确规定:国家以 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准作为企业质量认证的依据。一个企业若能通过质量管理体系的认证,则说明该企业的质量管理工作达到了一定水平。

2 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准与全面质量管理的关系

全面质量管理(TQC)这一概念,无论是在工业企业还是在设计、施工企业,均已为人们所熟悉。它从系统管理的观点出发,从原理、思想、方法等各个方面指导企业,以提高产品或服务的质量,增强竞争能力,增强经济效益,提高单位整体素质。

GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,是在考虑供需双方成本、风险、利益的基础上,为达到“最佳成本,生产出用户满意的产品(服务)”这个目标,由所需组织机构、职责、程序、过程和资源构成的有机整体;是质量管理科学中对有关质量体系所作的标准化规范;是实现质量目标的有力手段。

TQC 与 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准本质上都是描述产品质量形成全过程的运动规律,都强调全员参与的全过程控制。但它们之间有以下不同之处^[2]:

a. 形式上的区别。TQC 是企业的自我要求和自我行动,其形式是自愿的;GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准在合同条件下,往往带有强制性。

b. 侧重点不同。TQC 的核心是通过提高人的素质来提高质量;系列标准则是通过建立企业质量体系,重视对过程的控制,取得质量体系认证,达到提高质量的目的。

c. 实现方法上的不同。TQC 是动态的质量管理,采用 PDCA 循环方法,并侧重于依靠群众开展活动;系列标准对质量要求是静态的,侧重于制度化、文件化。

在 TQC 的基础上贯彻实施 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,可以使两者结合各自所长,交融互补,对内能不断提高企业素质,对外可以取得质量体系认证,最终有利于实现企业的质量方针和目标。

3 水利水电企业贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准的必要性

从 1995 年 4 月在北京召开的“ISO 9000《质量管理和质量体系》系列标准国际年会”及“95 中国 ISO 9000 应用研讨会”上获悉,我国推行 ISO 9000 标准和质量体系认证工作已取得实质性进展,引起世界瞩目。至目前为止,已有 18 个质量体系认证机构按国际惯例取得国家资格认可,共向 151 家企业颁发了有国家认可标志的质量体系认证证书。按行业来划分,电子行业取得认证的最多,占 44.2%;其次是机械行业,占 15.9%;而水利水电行业在这方面几乎还是空白。

目前水利水电企业质量管理中还存在许多问题,例如:有些企业领导对“质量第一”的观点还认识不足,在效益和质量发生矛盾时,往往是注重效益,忽视质量,对质量管理工作抓得不够;企业内部缺少健全而完善的企业质量方针、目标、标准、规律等;过分强调“检验质量管理”,忽视了质量是经过各个环节工作质量、工序质量而产生和决定的客观事实,未做到事先、事中、事后一起抓;整个水利水电行业内部缺少完整的质量体系认证机构,没有形成质量管理制度化和规范化。这些问题充分说明,水利水电企业的质量体系尚不健全。目前的水利水电工程质量管理主要还是靠一般的外部监督机构来执行,如水利部 1994 年 8 月制定的《水利工程质量监督规定》,还没有真正达到“法治”。

在当前深化改革,转换经营机制的情况

下,水利水电企业贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,建立起企业的质量管理体系、质量保证体系、质量认证体系,以提高质量管理的有效性,推动我国水利水电工程质量管理标准化工作,具有重要的现实意义。^[3]首先,贯彻该系列标准有利于提高工程质量,降低工程成本。企业依照“标准”建立的质量体系,可以控制影响产品质量的各种因素,减少或避免质量缺陷的产生,从而可以减少消耗、降低成本,提高经济效益和产品质量。其次,贯彻该系列标准有利于加强企业内部管理,提高企业整体素质。企业领导对企业的质量方针负责,通过对全体人员进行质量教育,将科学的管理方法应用于企业的质量管理工作,必然会提高企业的整体素质。第三,贯彻该系列标准有利于保护业主的利益,保证工程质量评定的公正性。现代施工技术的新发展,业主已无法凭传统的经验来判断工程质量的好坏,只有通过建立标准化的质量体系,使影响质量的因素处于受控状态,才能设计、建造出合格的工程,这是对业主利益的有效保护。第四,贯彻该系列标准,有利于增强企业竞争力,发展外向型经济。在国际经济合作中,ISO 9000 系列标准被作为相互认可的技术基础,有些国家已把是否获得质量体系认证作为评标的一项依据。因此,水利水电企业通过质量体系认证,可为自身在国际市场中提供更多的机会和竞争能力,可以说是走向国际市场的一张通行证。

4 几点建议

a. 大力宣传 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准。通过多种途径学习和宣传系列标准的内容以及贯彻标准的重要性和必要性,转变“GB/T 19000 - ISO 9000 只适用于工业企业而无法应用于水利水电企业”的错误观念,认识到 TQC 与系列标准的推行并不矛盾,力争在整个水利水电行业形成质量管理标准化的新思路,以提高质量管理水平。

b. 不断完善现有质量体系,使之与系列

标准接轨。目前,我国的大中型水利水电设计、施工企业均有自身的质量体系,而问题在于它们是否符合 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准。我们不是要求将现有的质量体系推倒重建,而是应通过调查、评价、编制质量计划和质量手册等,将现有质量体系按标准进行改造、更新和完善,实现与国际标准接轨。

c. 建立企业质量管理审核系统^[4]。企业按标准建立质量管理体系后,企业的领导者为了了解所建立的体系是否完善,运行是否正常,是否需要改进等,就必须进行质量体系的审核。这就要求建立企业质量管理审核系统。它必须有一套严密的管理制度和健全的管理组织,将企业质量管理体系中的各个质量要素分解到企业的有关部门,形成各部门的质量职责,并根据标准定期开展企业内的质量管理评审工作。

d. 建立水利水电企业质量认证制度。根据《中华人民共和国产品质量法》和国务院批准的管理职能,国家技术监督局依法统一管理全国的质量认证工作。中国质量体系认证机构国家认可委员会(简称 CNACR),是经国家技术监督局授权负责、实施质量体系认证机构国家认可制度的权威组织。水利部应在现有质量管理机构的基础上充实各专业人才,成立具备法人认证资格的“水利水电质量体系认证中心”,开展水利水电企业的质量认证工作。这样做,有利于推动水利水电设计、施工企业加快完善质量体系,实现质量管理标准化。

总之,水利水电企业按国际标准建立质量体系,目前几乎还是空白,有许多工作等待我们去做,也有许多值得研究的新课题。但无论如何,全面贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,已经是水利水电行业提高质量管理水平的首要工作。只有全面贯彻 GB/T 19000 - ISO 9000 系列标准,才能实现水利水电质量管理与国际标准的全面接轨,更好地推动水利水电工程建设和管理。

(下转第 63 页)