



影响企业 ISO9001 认证有效性的因素分析

朱蔚青

(武汉职业技术学院,湖北 武汉 430074)

摘要:对企业 ISO9001 质量认证的效果进行了统计调查,调查结果显示,多数企业认为有必要进行 ISO9001 质量管理体系认证,但认证的有效性还有待于提高。影响 ISO9001 质量管理体系认证有效性的因素是多方面的,有 ISO9001 标准本身的原因,有企业自身的问题,还有咨询公司的误导和审核员审核深度不够等原因。

关键词:ISO9001 认证;有效性;因素分析

中图分类号: F273.2

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 01-0036-04

36

武汉职业技术学院学报二〇一七年第十六卷第一期(总第八十七期)

根据中国合格评定国家认可委员会发布的统计数据,截止 2016 年 6 月 30 日,我国经 CNAB 认可的认证机构颁发的带有认可标志的现行有效的质量管理体系认证证书共 259089 份,这表明我国有 25 万多家企业通过了 ISO9001 质量管理体系认证。从认证的企业数量上来说是比较庞大的。但通过质量管理体系认证是否给企业带来了实在的好处,在认证的过程中有哪些因素影响认证的有效性,笔者通过广泛的社会调查进行了分析。

一、ISO9001 质量管理体系认证有效性的调查结果

笔者花了将近一年的时间对国内各种类型的 100 多家企业(这些企业主要分布在我国华中、江浙和华南地区)采用问卷调查和访谈的形式对企业进行 ISO9001 质量管理体系认证的有效性进行了调查,回收有效问卷 130 份,采用 SPSS 软件对调查结果进行了统计分析。

(一)被调查对象的基本情况

被调查的 100 多家企业,所属的行业分别为零售业 4.6%,制造业 53.8%,建筑业 6.9%,物流业

3.1%,其它行业 31.5%,从中可以看出这次被调查的企业以制造业居多,这样的行业选择也和我国认证的实际情况相符,在中国合格评定国家认可委员会 2013 年 12 月 31 日发布的数据中,制造业进行 ISO9001 认证的企业多于其他行业;调查对象的岗位分布情况为高层决策者 3.8%,中层管理者 13.1%,基层管理者 26.2%,工人 13.8%,质量工作者 14.6%,其他 28.5%,本次调查对象的岗位覆盖高层、中层、基层,但偏向基层管理人员。被调查企业的单位性质,其中外企 7.7%,合资企业 10%,国有企业 10.8%,民营企业 60%,其他 11.5%。

(二)对于 ISO9001 质量管理体系认证的认识

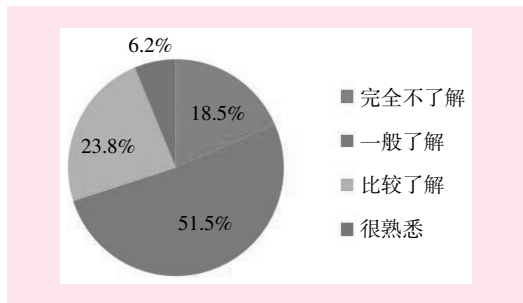


图 1 对 ISO9001 质量管理体系认证的了解程度

收稿日期:2016-11-09

基金项目:武汉职业技术学院校级课题“武汉地区中小企业质量管理中存在的问题和对策研究”(项目编号:KY/ZWQ003)。

作者简介:朱蔚青(1969-),女,湖北武汉人,硕士研究生,武汉职业技术学院副教授,质量管理体系高级注册审核员,研究方向:企业管理。

被调查企业中已推行 ISO9001 质量认证的企业占比 63.8%，未推行的企业占 36.2%，其中 17% 的企业待推行。从中可以看出被调查的企业大多数都进行了 ISO9001 质量认证。在被调查对象中，认为有必要推行 ISO9001 认证的为 75.4%，认为没有必要的为 6.9%，还有 17.7% 的人选择无所谓。关于对 ISO9001 质量认证的了解程度，我们设定了 4 个选项，分别为完全不了解、一般了解、比较了解、很熟悉。从图 1 可以看出，只有 30% 的人是比较了解和很熟悉，大部分被调查对象对 ISO9001 认证并不很了解。但从前面的数据中显示，被调查企业中已有 63.8% 的企业通过了 ISO9001 质量认证，这说明企业虽然已经通过了认证，但员工对认证的认知度并不高。

（三）对 ISO9001 质量认证的效果评价

在对没有必要进行认证的原因调查中，我们设定了 5 个原因选项，见表 1。从表 1 可以看出，较多的人认为认证不能给企业带来效益。在对认证效果的评价上，18.5% 的人认为无明显效果，40% 的人认

为一般，28.5% 的人认为效果较好，11.5% 的人认为很好，使企业得到了改善，1.5% 的人未做评价。从该调查结果可以看出，40% 的人对认证的效果比较满意。

（四）影响认证有效性的原因

在评价 ISO9001 质量认证给企业带来的好处时（此选项为多选题），23% 的人认为使企业取得了 ISO9001 认证证书，16.3% 的人认为通过认证使公司的管理程序化、规范化，33% 的人认为提升了产品质量，27.8% 的人认为提高了过程管理能力。在分析企业推行 ISO9001 认证效果不佳的外部原因时（此选项为多选题），从表 2 可以看出标准本身、咨询师、审核员的水平、素质都是影响认证效果的因素。同时，我们从内部因素来看，从表 3 可以看出被调查人员认为领导的重视程度、培训的充分性、质量管理体系文件的可执行性、企业执行力、质量工具的应用等都是影响认证效果的原因。

二、影响 ISO9001 质量管理体系认证有效性的因素分析

表 1 没必要进行质量认证的原因

	频率	百分比	有效百分比	累积百分比
有效				
未选	38	29.2	29.2	29.2
不认证,公司管理也没问题	17	13.1	13.1	42.3
每年审核花费太高	18	13.8	13.8	56.2
不能给企业带来效益	27	20.8	20.8	76.9
顾客没有要求	11	8.5	8.5	85.4
认证太繁琐,多花精力	19	14.6	14.6	100.0
合计	130	100.0	100.0	

表 2 企业推行 ISO9001 认证效果不佳的外部原因

		响应		个案百分比
		N	百分比	
企业推行 ISO9001 认证效果不佳的外部原因 ^a	标准抽象难以理解	59	23.5%	52.7%
	标准没有告诉企业怎么做	60	23.9%	53.6%
	咨询文件模板化	49	19.5%	43.8%
	审核深度不够,对企业帮助不大	83	33.1%	74.1%
总计		251	100.0%	224.1%

a.值为 1 时制表的二分组。

表 3 推行 ISO9001 认证效果不佳的内部原因

		响应		个案百分比
		N	百分比	
推行 ISO9001 认证效果不佳的内部原因 ^a	领导重视不够	62	20.1%	53.4%
	培训不充分,对标准理解不够	40	12.9%	34.5%
	文件和实际脱节	51	16.5%	44.0%
	企业执行力不够	56	18.1%	48.3%
	质量工具应用不够	100	32.4%	86.2%
总计		309	100.0%	266.4%

a.值为 1 时制表的二分组。

从上面的调查我们可以看出,大多数被调查者认为企业有进行 ISO9001 认证的必要。但是多数人又认为企业认证的效果一般,不能给企业带来提升或实际效益。造成这种结果的原因不能仅仅只归结为企业因素,影响贯标有效性的因素应该是多方面的,总的来说有以下几个方面:

(一)ISO9001 标准

1.标准抽象不易理解

ISO9001 标准是质量管理专家对世界工业发达国家先进企业的优秀质量管理经验的总结,该标准是基于“过程方法”的质量管理体系模式。ISO9000 族标准最早是总结的工业企业的成功经验,后来标准经过几轮修订,能适合各行各业、不同类型规模的企业使用,但同时也带来了一个问题,由于它的普适性,所以在内容上概括性很强,很多企业的内审员在学习标准、理解标准上存在差异,甚至有时候国家注册审核员在对标准的某一条款的理解上也存在差异。由于对标准理解不够准确,导致在实施时存在偏差或不知所措。调查也显示,23.5%的人认为标准难以理解,因此,使内审员学习标准、运用标准的积极性大受影响。

2.标准缺乏分行业的指导细则

ISO9000 中的很多概念对于工业企业来说很容易理解,但是对于有些企业,如服务业、物流(仓储)业、贸易公司等,有些标准中的概念对应到本行业是指什么,认识不明确,比如对于学校来说,学校的产品到底是什么,顾客是谁,学校的设计和开发又是指的什么,服务过程包括哪些内容,特殊过程又是什么,业界认识都不统一,导致了这些企业贯标的困惑。

ISO9001 标准主要是关于质量管理体系的要求,只是告诉企业应该达到的要求,并没有告诉企业具体应该怎么做,各个企业可以根据自己的实际情况来实施。有些企业想从 ISO9001 标准中学到具体的管理方法,显然,这个目的很难达到。

(二)贯标企业

1.领导层不够重视

ISO9001 认证是自愿性的,企业贯不贯标是企业自主选择的行为。很多企业贯标是在顾客或其他一些外界因素的推动下进行的,是被动地贯标。为什么很多企业缺乏贯标的内在动力呢?原因是贯彻标准主要是规范企业的管理,对企业的长远发展有利,但很难给企业带来立竿见影的经济效益。有些企业领导急功近利,就认为贯标没有多大作用。领导不重视,贯标工作就很难真正地开展,在贯标中建立得很多好的制度不能很好的执行,很多先进的理念不能很好的贯彻。导致恶性循环,企业花了人力、物力、财力,还没有效果。

2.编写的体系文件和实际操作脱节

很多企业由于推行 ISO9001 标准的人自身对标准的理解不够,所以在贯标的时候不知如何把握质量管理体系文件详略程度,有些企业怕文件不符合标准要求,认为文件描述和规定越细越好,没有充分考虑企业的情况,也没有考虑文件的可操作性,把标准和教科书的规定都照搬照抄,把所有的过程,不论大小、重要与否,均作了规定,并形成文件,造成文件结构过于复杂,员工执行起来困难重重。还有的企业图省事,文件是照搬的别的企业的模式,根本无法执行,导致两张皮的现象。在审核前,员工不得不花大力气来填一些虚假的记录,这不仅降低了公司的运作效率,还让员工产生了 ISO9001 标准无用的认识。

(三)认证咨询师

1.咨询过程简化

有些企业由于缺乏经验丰富的质量管理体系推行人员,所以就请认证咨询公司指导贯标工作。咨询师应该是先对企业人员进行标准知识、文件编写、内审技巧等方面培训,然后指导企业进行贯标工作。但现实的情况是咨询师往往不对企业的情况进行诊断,不论企业规模大小、类型等条件,也不管企业实际情况如何,就将一套不变的质量管理体系文件的范本交给企业由企业修改实施,或者干脆咨询师丢给企业一套文件,让企业直接根据文件实施。同时将辅导企业实施文件的过程也进行简化,使咨询变成了咨询人员的“独角戏”,将质量管理体系实施过程简化为临审核前突击填写记录表格。

很多企业就是通过咨询公司认识到如何贯标的。刚开始,有些企业也把贯标看得很神圣,想好好地做,但看到咨询公司做的这么简单,就认为贯标太简单了,也不过如此。不就是弄一套文件和填一下记录吗,所以他们也就不重视贯标工作了。

2.咨询师良莠不齐

咨询公司对企业贯标的另一个影响就是有些咨询师本身的专业知识不够。虽然国家有统一的咨询师考试,但在实际工作中,到企业进行咨询的咨询师很多都没有咨询师资格,咨询行业也是良莠不齐,有些咨询师自己对 ISO9000 标准的理解都不够,还有些咨询师没有企业的实际管理经验,所以在咨询的过程中并不能给企业提一些有益的建议。有些咨询师只会教条地照抄别人的文件,最后误导了企业。

(四)注册审核员

1.市场竞争激烈,审核走过场

我国现有认证机构 100 多家,认证市场竞争异常激烈,企业有挑选认证机构的自由,加上认证机构没有信用等级区别,企业在挑选认证公司时,经常根据认证机构的报价和是否容易通过来选择认证机构。往往在实际认证过程中,认证公司为了留住顾客,会降低标准的要求,明明有些企业做得很差,难以达到标准的要求,审核员在审核时也只能睁只眼

闭只眼,只轻描淡写地开几个一般不符合项,还是让企业通过了认证。

2. 审核员自身水平的局限

国家对审核员的注册管理是比较严格的,注册审核员要经过正式的培训和实习阶段,才能晋升为审核员,但审核员在对具体企业应如何实施标准时,认识还是有差异的。所以在对企业审核时,怎么判断企业贯标的符合性和有效性认识也不一致。有些审核员比较教条,在审核某些条款时主要看企业有没有常见的一些表格记录,而不是看针对这一条款企业具体是如何做的,有时候企业做的记录可能和审核员固化的表格不一致,或所提供的证据分散在不同的记录中,审核员就认为该条款实施得有问题,企业为了通过审核,也乐于按审核员的意思进行纠正,最后导致不同的企业所用的表格千篇一律。有的审核员由于自身水平的限制,审核深度不够,只注重形式,不注意企业贯标的实际效果,在审核过程中不能准确地指出企业存在的问题,不能通过审核给企业提升,企业在贯标上也就失去了积极性。

三、结论

调查统计分析表明,多数企业还是认为有必要进行 ISO9001 质量管理体系认证的,但认为认证的有效性还有待于提高。影响认证的有效性是多方面因素造成的,有 ISO9001 标准本身的原因,有企业自身的问题,还有咨询公司的误导和审核员审核深度不够等原因,只有行业、企业、社会针对这些影响因素大家一起努力制定相应的对策措施,才能提高企业认证的有效性,才能促进认证行业的健康发展。

参考文献:

- [1] 吕智育.浅析 ISO9001 质量管理体系运行的有效性[J].中小企业管理与科技,2010,(18):3-4.
- [2] 王新平,汪方军,万威武,等.企业质量管理体系及其认证的有效性研究综述[J].管理评论,2008,(10):20-27.
- [3] 李道平,邱传惠.贯彻 ISO9000 族标准有效性的探讨[J].机械工业标准化与质量,2008,(3):44-48.
- [4] 中国合格评定国家认可委员会.2016 年认证机构认可月报(6月)[EB/OL].<https://www.cnas.org.cn/rkxx/rzjgtjxx/07/877499.shtml>,2016-06-30.

[责任编辑:张磊]

Analysis on the Factors Affecting the Validity of Enterprise ISO9001 Certification

ZHU Wei-qing

(Wuhan Polytechnic, Wuhan 430074, China)

Abstract: The results of the enterprise ISO9001 quality certification conducted a survey, the survey results show that most companies that the need for ISO9001 quality management system certification, but the effectiveness of certification has yet to be improved. Affect the quality of ISO9001 quality management system certification is a multitude of factors, there are reasons for the ISO9001 standard itself, there are enterprises of their own problems, as well as the company's misleading consultants and audit depth is not enough and so on.

Key words: ISO9001 certification; Effectiveness; Factors analysis