

将 ISO 9000 质量管理体系引入绿色食品认证机构的问题及对策研究

薛雷¹, 孟庆庆¹, 范文¹, 徐玉霞²

(1. 西安市农产品质量安全检验监测中心, 陕西西安 710077; 2. 宝鸡文理学院陕西省灾害监测与机理模拟重点实验室, 陕西宝鸡 721013)

摘要 从绿色食品认证机构引入质量管理体系的必要性和可行性着手, 对绿色食品认证机构引入先进的质量管理体系将面临的问题和对策进行分析, 旨在提高产品认证机构的管理水平, 规范操作, 控制风险, 加强服务意识, 对提升绿色食品的品质和品牌知名度有借鉴意义。

关键词 绿色食品; 认证机构; 质量管理体系; 农产品质量安全

中图分类号 S-9 **文献标识码** A **文章编号** 0517-6611(2015)07-340-02

The Problems and Countermeasures Research of Introducing ISO 9000 Quality Management System into Green Food Certification Bodies

XUE Lei, MENG Qing-qing, FAN Wen et al (Xi'an Agricultural Product Quality Safety Inspection and Monitoring Center, Xi'an, Shaanxi 710077)

Abstract The problems and countermeasures those we will faced when we introduce ISO 9000 quality management system into green food certification bodies were analyzed, from the necessity and feasibility of introducing the quality management system into the green food certification bodies, aims to improve the management level of product certification bodies, standardize the operation, control risk and strengthen the service consciousness, it has a reference significance to promote the quality of the green food and brand awareness.

Key words Green food; The certification body; The quality management system; Agricultural product quality safety

我国的绿色食品认证经过二十几年的发展, 在国内外绿色食品开发、管理和交流工作中发挥了积极的作用, 绿色食品品牌享誉全球。但是在飞速发展过后, 出现了一系列的问题, 例如, 相关法律法规建设相对滞后, 质量安全风险控制机制不健全, 标准体系和认证制度不完善, 重认证、轻管理, 等等。为了更好地实现产品与国际间互认, 推进绿色食品工作进入一个新的阶段, 就必须从管理入手, 优化服务、规范操作、强化管理、控制风险, 对绿色食品认证机构引入国际管理先进手段——ISO 9000 质量管理体系。

ISO 9000 质量管理体系是国际标准化组织(ISO)制定和发布的一个质量管理类标准体系, 它总结、提炼了世界各国质量管理理论及实践经验的精华, 具有科学性、系统性、严密性的特点以及评价尺度统一、内外监督机制和便于贯彻实施等优点, 适用于任何行业、任何规模的组织。由于 ISO 9000 质量体系的世界通用性, 有利于打破国际贸易壁垒, 使企业与国际经济接轨, 因此 ISO 9000 质量管理体系在加强组织质量工作中显得更加有效和实用。

1 绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系的必要性和可行性

1.1 绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系的必要性 我国的绿色食品认证机构是农业部下属事业单位, 既承担着政府管理职能, 又承担着认证服务工作, 集管理与服务于一身。这种双重身份使得政府官本位思想严重滋生, 行政效率低下、官僚主义、互相扯皮等现象时有发生, 直接影响政府在公众心目中的形象。随着我国国际化程度不断提高,

人民和政府都更加重视为人民服务宗旨的表现形式, 政府职能部门面临着职能转变的必然趋势。通过建立 ISO 9000 质量管理体系和持续改进, 职能部门的工作管理质量和服务理念将得以加强, 规范了审批的办事流程, 提高了服务质量, 规范了服务行为, 为实现由管理型向服务型转变以及构建以服务人民、服务社会为核心的政务管理和服务意识的确立有着重要的意义。

1.2 绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系的可行性 虽然绿色食品认证机构与企业相比具有如输出产品的公共服务性和绝对权威性等差异, 但 ISO 9000 质量管理体系倡导的基本理念却符合现代行政管理的要求, 从而不断提高公共服务的质量。同时绿色食品管理理论的发展和经验的积累也使绿色食品认证机构具备了引入 ISO 9000 质量管理体系的可行性: 一是绿色食品认证严格按照标准要求认证满足 ISO 9000 质量管理体系的法治化要求; 二是绿色食品认证服务模式与 ISO 9000 质量管理体系的“以顾客为中心”的原则相匹配; 三是绿色食品认证程序的规范化与 ISO 9000 质量管理体系程序化过程控制相吻合; 四是绿色食品流程优化和效率提高的需求符合 ISO 9000 质量管理体系的过程方法。认证机构的管理模式与质量管理体系的基本原则有高度的契合度, 使绿色食品认证机构能够更好的实现组织的质量管理目标。

2 绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系的问题及对策

2.1 存在的问题

2.1.1 体系的运行机制与原有工作模式存在冲突。 绿色食品认证机构在建立质量管理体系前已经形成了自身的工作模式、习惯和事业单位的性质, 引入新模式后, 需要对两种模式进行整合, 有些内容在两种模式中有所重复, 如果没有得到很好整合, 就容易加重工作人员的负担, 增加行政成本。

基金项目 陕西省教育厅项目(12JK0647); 宝鸡文理学院重点项目(ZK077)资助。

作者简介 薛雷(1973-), 男, 陕西西安人, 农艺师, 从事农产品质量安全与环境评价研究。

收稿日期 2015-01-26

2.1.2 管理层不能积极、有效地支持和参与体系实施。

2.1.2.1 建立和实施质量管理体系的出发点不正确。部分组织领导层将 ISO 9000 质量管理体系作为“政绩工程”,跟风建立质量管理体系。体系建立之前未进行充分的评估和调研,未根本了解质量体系运行原理,体系运行后需要大量人力、物力资源投入时,又缺乏持续努力的决心,不亲自参与管理体系工作,造成资源的浪费和职工对质量体系的负评价。

2.1.2.2 管理层对质量体系存在认识上的误区。部分组织领导认为质量体系应将重点放在规范组织内部活动,而忽略了“顾客”才是质量体系关注的焦点,对“顾客”需要的识别是质量管理方针和目标制定的基础。组织内外部所有活动及其工作过程的确立都应以满足服务对象的需要为焦点。并且在长期政府职能习惯思维的影响下,工作中过于关注上级和内部关系的需要,一定程度上忽视了对服务外部顾客意识,客户服务质量下降,就可能发生“门难进”、“脸难看”、“事难办”的情况,对客户的服务意识不到位,影响到政府的公众形象。

2.1.3 工作人员落实体系要求的积极性不高。职工对新模式的不适应,对质量管理体系的不了解,使得对实施质量管理体系缺少耐心和信心,分工的改变,更让每个人员对自己工作的环境和组织有种陌生的感觉,不便于工作的顺利开展。由于绿色食品认证机构的市场竞争不充分,属于政府的“独家生意”,有些制度甚至可能遭到抵制。而实施体系文件的激励和约束机制不明确是实施质量体系面临的另外一个问题。自己存在侥幸心理,认为不实施质量体系也没有惩罚。鉴于目前缺乏对质量体系实施情况的有效衡量标准,又缺乏将体系实施情况与个人工资薪金直接联系的有效机制,工作人员的潜能不能被有效激发,“全员参与”的积极性难以调动起来。

2.2 对策研究 为解决绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系过程中存在的问题,提出以下对策。

2.2.1 完善质量管理体系。绿色食品认证机构实施质量管理体系是一个与原有工作机制不断磨合的过程,不能短期内采取激进的改革方法取代原有工作制度,只能客观地接受体系与原有工作机制的差异,并进一步强化体系的“本土化”,用更科学的方法对原有制度进行逐步地补充、调整和完善。原有工作机制能够达到相同效果或具有相同工作过程的,可以采用固有工作机制的名称和做法,以减少体系运行的阻力,从而实现工作机制之间的整合与兼容,减少职工对体系运行的抵制。同时,应努力完善质量体系文件的内容,强化质量体系文件适宜性、充分性和有效性的基础,提高文件化质量管理体系的可操作性,及时剔除掉过时、不适用的文件内容,方便检索和阅读,简化文件的规定,将所有纳入质量管理体系工作的关键过程和环节表述清楚,使得质量体系获得良好

执行力。

2.2.2 提高管理层对质量体系工作的重视。领导层要在思想上正确认识和重视质量体系并支持质量体系,认证落实“领导作用”的原则,需要耐心和决心的。在行动上以身作则,培养全体员工的质量意识,培育起组织浓厚的质量氛围,管理层要引导职工认识质量管理工作的持久性和长期性,在自主支配范围内,尽可能多地为质量管理体系的实施提供人力、物力、经费等资源支持。

2.2.3 强化执行质量体系的能力和服务意识的提升。通过持续有效地宣传贯标,增强职工对体系的熟悉和了解是促进绿色食品认证机构实施质量管理体系的有效方法。建立合理的激励和约束机制,形成提高执行质量体系的督促机制,使内部员工认可自己的满意,认同组织的目标,就越可能创造外部顾客满意。为保证服务质量和水平,提高服务意识,可以应用有效的内部管理沟通和建立刺激工作人员参与组织决策活动,建立客户反馈机制,实现共同价值的目标。

2.2.4 注重持续改进。开展持续改进活动是组织贯彻 ISO 9000 质量管理体系长期有效、运行成功的关键所在。ISO 9000 质量管理体系所追求的是长期的战略意义,而不是眼前的效益,尤其是产品认证机构,追求质量是永无止境的,是一个不断超越的过程,是循序渐进、螺旋上升的过程,每经历一个 PDCA 循环,都是上升一个台阶,这就决定了贯彻实施 ISO 9000 质量管理体系也是个不断超越,持续改进的过程。确保了绿色食品认证机构质量管理体系持续改进和不断完善,不断创造新的业绩,提升服务顾客的能力,践行全心全意为人民服务这个宗旨。

3 结语

笔者阐述了对绿色食品认证机构引入 ISO 9000 质量管理体系的必要性和可行性,并分析了对 ISO 9000 质量管理体系在绿色食品认证机构中实施存在的问题,探讨解决的对策。对于绿色食品认证机构更好的发挥政府职能,履行农业部授予的职责,服务认证企业,保护生态环境,提升产品质量,增加企业效益和农民收入发挥重要的作用。

参考文献

- [1] 张伯坚. 2000 新版质量管理体系国家标准理解与实施[M]. 北京: 国防工业出版社, 2004.
- [2] 杨雍, 李宁, 王党党, 等. 对现代农业园区引入 ISO 9000 质量认证的探讨[J]. 西安文理学院学报: 社会科学版, 2013(2): 81-83.
- [3] 刘黎. 政府部门实施 ISO 9000 质量管理体系存在的问题及对策[D]. 广州: 中山大学, 2010.
- [4] 钟恢波. 政府公共服务质量及 ISO 9000 质量管理体系的构建研究[D]. 南昌: 南昌大学, 2010.
- [5] 王海天. ISO 9000 质量管理体系在政府部门的建立与实施[D]. 厦门: 厦门大学, 2006.
- [6] 余崇林. 政府部门 ISO 9000 质量管理体系有效性评价研究[D]. 济南: 山东大学, 2012.
- [7] 庞海燕. 地方政府引入 ISO 9000 的可行性及现实途径分析[D]. 广州: 华南理工大学, 2012.
- [8] 柴邦衡. ISO 9000 质量管理体系[M]. 北京: 机械工业出版社, 2002.