

# 政府主动服务,企业却顾虑重重,是认识不够还是难以消化? “ISO9001”如何赢得“小微”青睐

本报记者 赵 铭

## 引子

小微企业是国民经济和社会发展的生力军,是科技创新的重要源泉,是解决就业需求的巨大容器。与大型企业相比,小微企业在管理体系、产品质量、人才配置等方面有着较大差距,制约了小微企业的进一步发展。

今年,省市场监管局根据我省陶瓷、防水卷材、泳装、瑜伽服等地方产业特点,在非金属材料制品、纺织品及纺织制品两大行业开展小微企业质量管理体系认证提升行动扩大行业试点工作,选择中国质量认证中心作为我省提升行动技术支持单位,帮助试点企业建立ISO9001质量管理体系,提升质量管理水平。

政府花钱请专家,上门服务做优化。然而,一些小微企业并没有给予热情回应。“不需要,别打电话了”“能有这好事?骗人的吧”……提升行动初期,我省市场监管部门工作人员四处碰壁。经多次广泛动员,我省遴选出20家企业有强烈意愿的小微企业参加质量管理体系认证提升行动,却有4家企业在培育中途离场,放弃认证。

是因为标准太远、现实太近,还是“高大上”的标准让小微企业难以消化?请看本报调查——

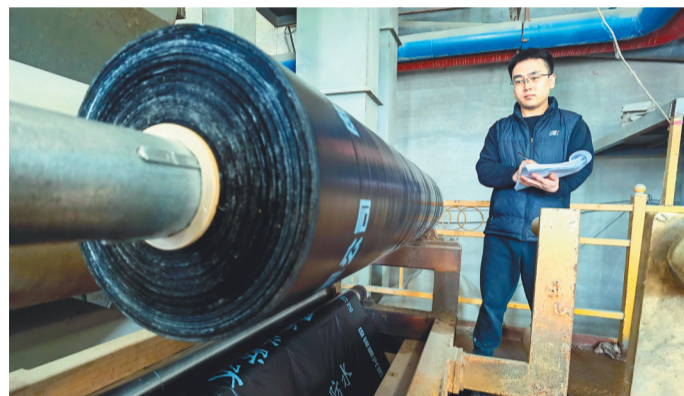


辽宁辰泰防水科技发展有限公司产品热销。

本版图片由本报记者郑磊摄



兴城市美诗奇泳装厂获得了ISO9001质量管理体系认证。



盘锦禹兴防水建材有限公司设专人对生产过程进行品控记录。

## 自行尝试难度高,推广谨防“两层皮”

既然质量管理体系如此行之有效,为什么小微企业会敬而远之、望而却步呢?

从事瑜伽生产的张策巍认为,以前企业规模小,觉得与管理体系要求的标准相比有很大差距。

从事防水卷材生产的潘鹏飞透露,真研究过,在这次试点之前已经收集了一些资料,但不清楚该怎么做。

“这些参与试点的企业是有质量提升意识的,但还是有很多企业认为做这些不如把精力投入到生产中见效快。”省市场监管局认证监管处工作人员李文达表示。

提升行动中市场监管部门认证机构很主动,作为应用试点成果的企业却不是那么积极,存在剃头挑子一头热的现象。部分企业存在小富即安的心理,拘泥于现状的思想重,开拓进取意识弱,对于推广应用质量管理体系积极性不高,配合度不高,觉得自己是几个人的小企业,搞质量管理体系没必要,一直都是这样干的,没有它也挺好,其中个别企业连参加免费培训都不愿意,影响了提升行动的进展和效果。

在我省这次的试点工作中,甚至出现了4家企业调头离队的情况。记者在调查了解中得知,有些企业发现正规化管理需要增加人力、物力成本,认为得不偿失;有些企业到了生产旺季没有时间再继续做管理。

此外,一些小微企业员工文化基础差、素质较低,大多数人没有经过专业技术培训,这也直接导致质量管理体系推广不畅,形成“中梗阻”。

杨维卓坦言:“企业的对接人太重要了,有些小微企业人员文化程度低,执行力差,教给他们东西理解消化不了。”在帮扶企业的半年时间里,杨维卓每个月都会到企业挨家挨户指导,临走时会给企业布置作业,等下个月再来时,发现有些企业并没有改进,长期下去,企业自觉无法进行下去,提前交了“白卷”。

用工难也是制约小微企业建立质量管理体系的重要因素。在兴城市有大小泳装企业3000余家,而务工人员只有当地农民,没有外地人来打工,于是存在工人“挑活”的情况。因此,当企业向工人提出提高产品质量时,有些工人认为要求苛刻而“撂挑子”,另寻高就去了。对于企业而言,质量管理体系

的实用性则是关键。

质量管理体系标准是国际通用的企业质量管理要求,当它与具体某个行业的小微企业结合到一起的时候,就会有许多冲突与问题。

盘锦禹兴防水建材有限公司在参与本次试点前,曾经和北京的一家认证公司合作,建立质量管理体系。董事长阳作朋认为,那是一次失败的尝试。“那边的工作人员只来了一两次就给发证了,并没有具体指导我应该怎么做。我得到的仅仅是一个证书而已。”

正是因为有了对比才产生这样的感悟。负责帮扶盘锦禹兴防水建材有限公司的中国质量认证中心审核员秦岩已经成为厂里的老熟人。“他总来,来了八趟了,每次过来都要住个两三天,从不嫌麻烦。”阳作朋这样评价秦岩。

秦岩、杨维卓、张伟……这些小微企业质量管理体系认证提升行动的技术专家深知小微企业建立质量管理体系的难点,他们根据小微企业的实际情况帮助建立适合它们的体系,而非简单套用体系中通行的标准,并在运行过程中不断修正。他们一步一步把小微企业领进门,一点一滴提升质量意识,降低认知门槛,降低审核难度,成为小微企业的质量“管家”。

经过今年的试点工作,目前适用于非金属材料制品、纺织品及纺织制品两大行业的《小微企业应用ISO9001提升质量管理体系的实施指南》已经总结编写完成。有了具体方针指南,明年,ISO9001质量管理体系将会推广应用在这两个行业更多小微企业中。

“我们希望通过全省市场监管部门持续开展的小微企业质量管理体系认证提升行动能把这两个行业的质量管理体系纵向做深做实做透,从而带动整个行业的发展,以认证手段助力辽宁高质量发展。”省市场监管局认证监管处处长黄春梅表达了这样的愿望。

这也是企业的心愿。“就我一家质量提升了意义不大,只有整个兴城泳装产业做大做强了,别人提起兴城泳装都竖大拇指,我才能跟着乘风破浪。”李哲说。



更多精彩 扫码观看

## 质量认证不是大企业“专利”,“小微”也需有“里”有“面”

“李总,你家干净啊!”客户一进门,第一句话便是称赞。

对兴城市美诗奇泳装厂总经理李哲来说,这话最近听习惯了。

曾经,面辅料满地乱放,厂房无处下脚,一直让李哲感到无从下手,整理起来实在费时费力,只好睁一只眼闭一只眼。以前客户来时总说:“李总,你家得收拾收拾啊。”李哲每次听了,

都只能是用“哈哈”一笑来掩饰尴尬。

参加这次小微企业质量管理体系认证提升行动,中国质量认证中心的审核员杨维卓告诉李哲,产品必须离地,李哲新购置了周转筐、周转推车、垫板及货架,并按类、按区域摆放管理。

恰恰因这次货品整理,让李哲及时发现并消灭了一处火灾隐患。

“在清理地面时,看见最底下的布

料已经烧焦,一股糊味,才知道地上长时间不用的插座漏电了,我当时脑袋‘嗡’的一声。”李哲如今回想起来,仍是心有余悸。对李哲来说,车间的整洁不仅仅是好看,而是真正发挥了大作用。

“之前也不是不想管,实在不知道该怎么管,也管不过来,厂里没有专人管,所以我每天想起来什么就管什么,这么多年全是靠经验走过来的。”在采访中记者发现,李哲的管理方式在小微企业中具有代表性、普遍性。

小微企业普遍存在质量意识薄弱的问题,日常管理自由粗放,布置工作几乎全由企业负责人口头交代。人才严重缺乏,员工只负责干活,企业没有专业人员从事管理工作,员工职责不清晰,一人多岗较为普遍。简而言之,就是“干好眼前事,不管身后活”。

质量认证是市场监管部门服务小微企业的重要手段,针对小微企业存在的质量管理短板,运用质量认证手段将ISO9001等国际先进质量管理标准和方法导入小微企业,指导小微企业建立并运行有效的质量管理体系。

在我省市场监管部门推广质量

管理体系过程中,发现很多小微企业对质量管理体系有误解,认为只有大企业才需要建立“气派”的质量管理体系。

“很多小微企业认为做质量管理体系是脸上贴‘金’,外人看着好看罢了,认识不到这个体系建立起来不仅有‘面子’更有‘里子’。”省市场监管局认证监管处副处长张义虎说。因此,除非市场需要,小微企业极少主动建立质量管理体系。

截至9月底,我省实有企业书1130854户,拥有质量管理体系证书23749张,涉及企业22801家;进行质量管理体系认证的企业仅占企业总量的2.02%,且基本都是大型企业。

沈阳市红运陶瓷有限公司生产厂长翟云生是重庆人,曾在佛山的陶瓷厂工作多年,他认为辽宁的企业经营理念相比南方还是有很大差距的。“南方的企业家舍得投入,每年都要3次至5次请专家、教授进行质量和工艺的培训指导。来这边后,我发现好多企业家连基础的质量管理体系认证都不想做,还怎么创品牌?只能在低端市场里抢饭吃了。”他说。



经过改造,沈阳市红运陶瓷有限公司实现节能降耗产能提升。

## 花“小钱”办“大事”,既“治病”又“强身”

随着热能的提升,烧制时间短了,出砖速度快了,产能从原来的每天1.7万平方米,提高到现在的每天2.8万平方米。通过这次质量管理体系认证,柯志忠赚足了“里子”。

ISO9001质量管理体系是迄今为止世界上最成熟的一套管理体系和标准,是企业发展和成长的根本。张伟认为,“ISO9001质量管理体系强调风险思维、绩效结果、持续改进和创新,对于习惯于家族式、粗放式管理的小微企业是很好的管理工具和方法。”

通过建立质量管理体系,可以帮

助小微企业不断提高质量绩效,进而不断发展壮大。同时,通过认证还有效解决了市场信任度不够的问题,从而吸引了更多的优质客户,使企业获得了更多的订单合同。

“帮助企业建立ISO9001质量管理体系的关键核心就是查找并解决企业在质量管理方面存在的问题,这样企业才能有一个质的飞跃。”杨维卓说。

对于兴城市美诗奇泳装厂来说,对外包方管理存在巨大隐患,影响了最终的产品质量和销售。在未建立质量管

理体系之前,兴城市美诗奇泳装厂没有具体的外包加工产品质量控制,外包胶印及外协加工产品直接在外包方包装,回本公司后无人检查直接发货,导致出现大批质量投诉并退换货,每批外包产品返回后增加的人工返修成本约3000元至5000元。

建立外包控制之后,对外包加工产品执行进厂全检制度,外包加工提供的产品不合格率从以往的4%降低到1%。

尽管建立检验制度增加了用工成本,但与发生质量问题造成的浪费相比,李哲认为,这点儿小钱花得值。

11月1日凌晨,天猫“双11”活动正式开启,斯泊恩旗舰店涌入大量订单。店铺经营者——兴城市华邦体育用品有限公司副总经理张策巍兴奋地说:“购买瑜伽服的老客户明显多了,看来质量管理体系认证有效了。”后台数据显示,顾客满意度与年初未建立质量管理体系时相比,提升了8%。

11月4日,在辽宁辰泰防水科技发展有限公司的院内,大量防水卷材正通过传送带运上了大型货车,准备发往哈尔滨。总经理潘鹏飞借着工作间隙对记者说:“都是听说咱家产品质量好、施工效率高,想要跟我合作的,这个月已经比年初多了15%的经销商。”

“前面投入小成本,后面收入大效益。”沈阳市红运陶瓷有限公司总经理柯志忠说出了第一批小微企业质量管理体系认证提升行动扩大行业试点工作获益者的心声。

目前陶瓷行业产能过剩,且属于高耗能、高污染行业,在生产及预防污染方面的成本高,给企业经营造成了一定的困难。因此如何提质增效、节能增效成为企业急需解决的问题。中国质量认证中心审核员张伟抓住红运陶瓷公司痛点,提出解决办法:调整产品原料配料比例,增加窑炉枪数量,增加二次助燃风,加粗排烟风管,从而提升窑炉枪燃烧效率,充分利用窑尾余热。红运陶瓷公司在实施使用后,每百平方米瓷砖在天然气使用量上节约了1.39立方米,每年可实现节约能耗20.85万元。

不只节约了能耗,柯志忠透露,随



兴城市华邦体育用品有限公司生产车间。

## 链接

### “ISO9001”的样子

ISO9001是国际标准化组织质量管理和技术委员会(ISO/TC176)发布的质量管理体系要求标准,是在总结了世界经济发达国家的质量管理实践经验的基础上制订的具有通用性和指导性的国际标准

ISO9001标准提供了可供企业使用的良好管理实践的框架,阐明了质量管理体系需包含的一系列要求

企业根据ISO9001标准实施质量管理体系可以为企业的产品和服务质量提供信任,从而增强顾客满意度,还能为企业带来其他的预期利益

ISO9001质量管理体系认证是目前最为普遍的认证。目前全球已有100多万家公司获得ISO9001认证

联合国工业发展组织(UNIDO)2012年在中国的调查结果显示,98%的获证企业认为通过ISO9001认证得到了显著的好处,是“值得”或“非常值得”的

制表 董昌秋

## 观与思

### “小家伙”当有大志向

赵 铭

面对ISO9001质量管理体系,众多小微企业都存在着一看法:那应该是大企业要做的事情,我们还是先生存下来再说吧。

如果说大型企业是大树,那么小微企业就像一棵棵小苗,虽然不是每棵小苗都能成长为参天大树,但每棵大树一定都是从不起眼的小苗成长起来的。对于企业而言,如果不努力成长壮大,那么就会面临生存之忧。

建立一套先进的质量管理体系,就像为成长中的小微企业配备了一位辛勤园丁,小树长歪了,它会及时浇灌;小树缺营养了,它会及时施肥……

堪称小微企业健康茁壮成长的不可或缺助力。

那些随处可见的小草不但生命力顽强,而且蕴含着无限的潜力和能量,它们是辽宁振兴发展的希望所在。但成为顶天立地的大树,还需要企业苦练内功,通过后天努力弥补质量管理上的先天不足。政府也应伸出援手,多为企业松松土、施施肥,增强小微企业抗风险的能力。

企业虽小,前途远大。通过导入行之有效的质量管理体系,推动产品和服务质量不断提升,铺天盖地的小微企业就有望成长为参天大树。