

# 企业推行管理体系认证（ISO9001认证；ISO14001认证；OHSAS18001认证）的价值

英国标准协会 质量与标准化学院院长

全晶丽



- 企业运营的目的
- 如何做到？
- 必须要推行管理体系认证？
- 听说很多企业没有进行管理体系认证，但是人家一样管理效果非常好。
- 我们推行精益生产，因为我们看到了日本企业的成功状态；我们推行六西格玛，因为我们看到了美国企业是因此而成功。但是我真的没有看到哪一个企业因为推行了管理体系走向了卓越？
- 推行管理体系能给企业带来的好处？

# 企业运营的目的

- 可持续发展是正常企业的运营需求，如何实现可持续发展，除去资本运作等管理模式之外，让客户持续购买企业的产品或服务是企业收益的基础。如何能让客户愿意去实施这个购买，那就是要让客户的需求得到满足和持续满足。如何能让客户满意呢？了解客户需求是首要任务。所以如果不了解客户需求，企业就自作多情的实施改善，就存在让企业的管理成本浪费的可能，甚至出现适得其反的服务。因此有效的了解客户需求并持续的满足客户需求，是企业可持续发展的第一思考。
- 企业的可持续发展 需要业绩与风险平衡状态下的成长。如果没有对环境的保护导致污染事故被罚款或者因为安全事故造成员工工伤都会给企业带来经营成本的增加是件非常可惜和遗憾的事情。
- 昆山中荣公司的案例就是经典



# 如何做到？



- 了解客户需求，仅有愿望是不够的，它需要有方法并且有持续保持的能力。这个方法就可以在质量管理体系标准中获得。了解了需求如何去兑现，又是需要全局的思考和日常的有效运行，这个又是需要一个方法。识别了需求，并把它转化成设计研发的启动因素、转化成采购的供应商选择的依据、转化成制造或服务过程、转化成持续的监控，从而确保企业管理所有的努力的最终输出是与客户的需求进行匹配或适宜的。如何做到，质量管理体系中的所有标准要素都给了你明确的思考指导。
- 如何识别环境污染风险以及节能降耗的有序开展，不仅需要全员意识还需要全员的集体行为。而环境管理体系就是这一方法的最佳参照
- 如何让员工和相关方更安全的工作，也不仅需要全员意识还需要全员去主动识别危险源和控制危险源。而职业健康安全管理体系就是这一方法的最佳参照

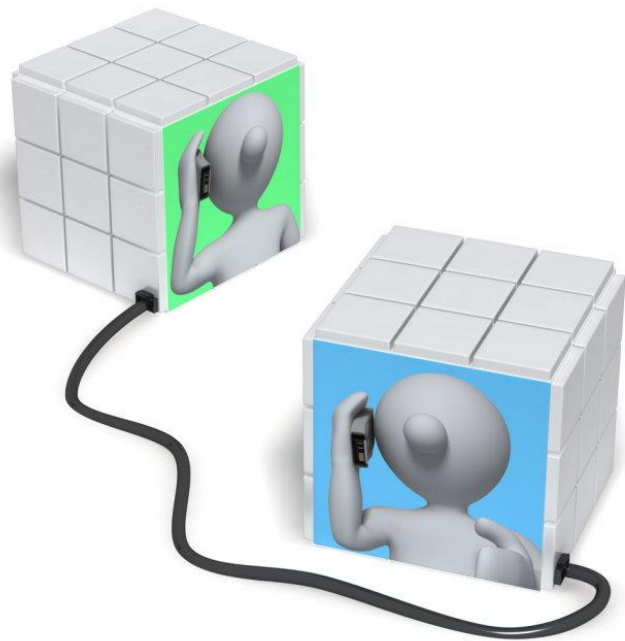
# 必须要进行管理体系认证？

- 所有的体系标准都有它产生的历史背景和使用意义。职业健康安全管理体系，它的目的是去保护职业者在工作中不受或少受伤害；环境管理体系，它的目的是促使企业通过自身的努力，为环境质量的好坏做自己能做的努力，让人类可持续。而质量管理体系的产生背景基于产品被客户优先满意，从而带来企业的收益可持续。所以质量管理体系属于绩效类标准，只要企业推行一种管理方法，目的是提高客户的满意度，质量管理体系是首选；环境管理体系和职业健康安全管理体系属于风险类标准，目的是降低管理中的风险成本；
- 管理体系的认证是借助外部的力量，通过专家级人员的评审和协助监控，去帮助企业 and 助力企业的业务的可持续发展



# 听说很多企业没有进行管理体系认证，但是人家一样管理效果非常好？

- 没有进行管理体系认证的企业，不等于没有实施对应的管理体系标准。就如一个学生他没有去参加高考，不等于他就不优秀。认证的直接效果是有一个可视化的“证明企业自己管理能力”的认证证书，如果一个企业足够的出名，他是不需要靠这个证书去证明自己的管理水平的。正如一个人的名气足够大的时候，学位证书对他已经没有意义一个道理。
- 如果你看到这样的企业，它没有认证证书，但是它的管理效果非常好，你可以走入他的企业去看看，感受一下，我相信管理体系标准中要求的地方，他们没有不好，只有更好，他们已经将运行管理体系标准要求，成为了企业的管理习惯



**我们推行精益生产，因为我们看到了日本企业的成功状态；我们推行六西格玛，因为我们看到了美国企业是因此而成功。但是我真的没有看到哪一个企业因为推行了管理体系走向了卓越。**

- 精益生产中最著名的管理工具就是6S，这个6S中有一个S叫素养，有一个S叫安全。素养如何形成，我们说要养成优秀的习惯，那么习惯如何养成，那就是不断地做，那如何做到不断的做，就是实现标准化作业后并持续要求，标准化作业如何实现持续正确和系统有效，最后还是回到了运用管理体系的“管理的系统方法”。而六西格玛的DMAIC，最后要求的控制就是实现标准化。所以如果没有管理体系运行建立起来的有效平台，精益或者六西格玛项目所打造的效果最后一定成为海市蜃楼或有一天轰然倒塌。管理体系不能带来卓越，但是在企业走向卓越的道路上必须依靠它打造的有效平台。即便你要申请国家卓越绩效奖也是一个道理。
- 管理体系的运行是帮助企业建立可持续发展的管理平台，且通过不断的内审、外审去发现不足，让平台越来越坚实

# 推行管理体系能给企业带来的好处？

- 企业管理如果按照管理体系标准进行推进，它可以带来运作的标准化，实现法治大于人治，从而避免人为能力影响带来大的系统缺陷，实现管理要求的持续性。如果能持续按照标准要求推进，企业就会从标准化走向数据化，从而实现真正的基于事实的决策，一旦数据有效，决策方法又正确，企业的管理就走向了持续改进的道路上。
- 管理体系发挥效力的必经路径：标准化、数据化、持续改进化

三化	标准化	数据化	持续改进化
好处1	带来员工执行作业要求的一致性，可以有效防止因员工流动带来的上岗作业质量的差异风险和减少岗位培训压力，提高培训有效性	有文件要求之后，后面通常会有记录跟上。这些记录在一定程度上就是数据。用数据说话会更有说服力，从而确保绩效考核的公正性，持续改善点的选择的依据	没有最好，只有更好；但改进需要有渐进、再造、创新一说。何时适宜渐进、适宜再造、适宜创新是需要有系统思考力的。而质量管理体系标准可以交给你思考的正确方式
好处2	文件的精细化程度决定了过程控制的精准度。不是只有文件就是OK的。文件也需要有生命周期管理的	数据可以传承，能带来长周期状态下管理的横、纵向对比，从而让决策更靠谱。	有改的意识、确定改的正确方法、有改的行动发生、并固化下来，这样的改进措施才有意义。



# 企业推行管理体系认证（ISO9001认证；ISO14001认证；OHSAS18001认证）的价值

- 对于今天的课题，如果您有各种看法，欢迎持续和我们交流。
- BSI 咖啡时间，希望通过与您的互动让我们能在企业管理上思考的更多和行进的更有效。

## 更多管理沟通请联系：

- 苏喆 (Yolanda Su)
- 电话：022-58521907      手机：13752609218      邮箱：[Yolanda.su@bsigroup.com](mailto:Yolanda.su@bsigroup.com)

## 欢迎添加如下微信：

- 全老师的微信



成功质量经理人公众微信平台



BSI 公司的官方公众平台





...making excellence a habit.<sup>TM</sup>