

全面质量管理在化工企业经营管理中的作用与应用研究

肖福利（上海科森企业管理咨询有限公司，上海 200002）

摘要：全面质量管理是一种全面、全过程以及全员参与的质量管理，在企业经营管理中，全面质量管理重点强调对质量的过程控制，并不只是简单的建立 ISO9001 质量管理体系，而是要让所有参与者，都具有较好的质量管理意识，从领导到员工都要提高责任意识，从而形成鲜明的质量文化，明确各自的职责，这样才能在经营管理中发挥应有的作用。本文主要结合全面质量管理的概述，分析了全面质量管理在化工企业经营管理中的作用，并探讨了全面质量管理在化工企业经营管理中的有效应用。

关键词：全面质量管理；质量管理；全员参与；质量强企

1 全面质量管理概述

全面质量管理指的是企业为实现质量目标，通过全员参与，整合企业的经营管理、专业知识和相关数据，在加强员工的教育培训，从而形成的全过程的质量保障体系，从而形成的让各方都满意的长期的管理理念。将最终检验变为预防和改进，将结果管理变为过程管理，分析和挖掘影响质量的关键因素，在通过科学的管理理念和先进的技术，动员全员参与对质量进行管控。在企业经营管理中，不仅需要生产经营以及产品进行管理，还要重视服务质量管理、工程质量管理等内容，从而获得客户的满意，满足企业预设的质量管理要求。

全面质量管理具有三个重要特点，一是强调以客户为中心，注重了解客户需求和期望。二是强调全员参与，认为每位员工都是质量的保障者和改进的推动者。三是强调数据和事实驱动的决策，借助数据分析和质量管理工具，持续监测和改进组织的过程。

在经济不断发展，人们对质量要求不断提高的背景下，提高质量管理意识是非常有必要的。企业要将全面质量管理理念贯穿于整个生产经营的全过程，不断分析质量问题和相关信息，促进产品质量的提升，提高服务质量，促进企业的长远可持续发展。事实上，为了迎接企业经营管理的挑战，全面质量管理逐渐被各行各业重视和应用。丰田生产方式（TPS）在汽车行业通过减少浪费、持续改进和员工参与，实现了高效的生产流程和优质的产品。联想集团，坚持客户导向，建立完善的质量管理体系，不断提高产品质量。麦当劳作为全球连锁快餐企业，通过标准化流程和员工培训，确保全球范围内一致的产品和服务品质。赛诺菲公司在制药领域取得成功，强调质量文化建设和持续改进，确保产品的安全性和有效性。这些案例充分

说明了全面质量管理在各个行业的适用性。而化工企业，在积极实践全面质量管理的同时也取得了一定的瞩目成果。山东京博石油化工有限公司通过组织优化、机制建设、管理变革等一系列措施，推动卓越绩效模式与公司管理的深度融合，获得第十八届全国质量奖。富海集团新能源控股有限公司以卓越绩效模式整合管理体系，推行全面质量管理，荣获第十九届全国质量奖。以上案例展示了全面质量管理在化工领域的重要意义。



图1 全面质量管理概述

2 全面质量管理在化工企业经营管理中的作用

石油和化工企业是国家经济发展的支柱产业，对国计民生和社会和谐的实现至关重要。相对于纺织、电子和机械等行业，化工企业因生产需求频繁接触易腐蚀、易燃烧、有毒物质，同时存在高温、高压等危

险环境，面临更多的生产危险。与此同时，化工产品的质量还会直接影响客户使用的安全性。由此可见，加强化工企业的质量管理成为必要的时代要求和社会责任。

2.1 强化质量管理意识

在化工企业经营管理中存在着重成本、轻质量的问题，所设置的质量管理体系形式大于内容，质量管理成为一句口号。很多管理者没有意识到质量管理的重要性，忽视了对全面质量管理的应用。因此，为了化工企业更好的发展，应强化企业员工全面质量管理意识，要让企业员工意识到，质量管理是每个人的责任，质量管理要靠大家共同的努力才可以实现。通过质量管理体系的确立可以促进企业产品质量和服务质量的提升，使得企业在激烈的市场竞争中获得有利地位，还可以充分调动员工的积极性和主动性，发挥每个人在质量管理中的作用，将质量管理贯穿于生产经营的全过程中，保证产品质量的合格，明确每个员工的责任，促进企业经营效益的提升。

2.2 提升企业市场竞争力

化工企业为了更好的发展，经常通过营销管理、成本管理等方式，扩大自身的经济效益，提升自身的市场份额，使得企业的市场竞争力可以得到提升。在全球经济一体化背景下，化工企业的竞争压力越来越大，通过全面质量管理有利于企业占据更多的市场份额，在实际管理中，通过精细化的管理方式可以保证产品的质量，提升质量管理水平，促进企业的长远发展。

2.3 完善企业质量管理体系

化工企业经营管理和全面质量管理之间密切相关，相互促进，全面质量管理体系的建立，可以不断完善经营管理体系，并促进质量管理体系自身的完善。当前我国很多化工企业中，全面质量管理体系还不够完善，通过企业经营管理，可以促进质量管理体系的不断完善。质量管理体系的建立，可以在质量管理过程中，加强对服务过程、产品质量的管理，让企业的产品可以得到市场的认可，提升企业的口碑，从而使企业的管理可以更加系统化、精细化。企业在发展中经营业绩关系着企业的发展，对于提升企业的质量管理有着非常重要的作用。一个企业的质量管理体系完善，管理水平高，则这样的企业产品质量和服务质量可以得到保障，业绩也会更好，从而不断完善企业的经营管理体系。因此，应结合企业的经营管理需求

分析自身的服务以及产品结构，完善企业的质量管理体系，为企业的经营管理提供动力。

3 全面质量管理在化工企业经营管理中的应用策略

3.1 树立全面质量管理理念

现阶段，部分工作人员对于全面质量管理理念还不够了解，实际上全面质量管理不仅涉及到产品和服务，还有可能涉及到安全管理。比如，我国每年“315”晚会中，会曝光一些存在质量问题的产品和企业，这些产品都存在质量问题，甚至对消费者的安全造成威胁，一旦曝光出来对企业会造成致命打击。因此，企业应从上到下认识到全面质量管理的重要性，合理开展质量管理和经营管理，促进企业的长远可持续发展。化工企业管理者应着眼长远，让全体员工认识到质量管理的意义，落实全面质量管理工作，为客户提供优质的产品和优质的服务，将全面质量管理落实到位。质量管理虽然在一定程度上，会增加一部分的成本，但是从长远角度来看通过全面质量管理，对企业的健康发展是有益的。因此应重视全面质量管理在经营管理中的作用，控制好产品质量和服务质量，获得消费者的满意，规范企业的生产经营活动，促进企业的发展。

3.2 完善质量管理体系

为了更好的发挥全面质量管理在化工企业经营管理中的作用，需要重视对质量管理体系的完善。

首先，应制定明确的质量管理目标，结合企业自身的发展情况，可以制定阶段性发展目标。质量管理目标的制定要明确每个工作人员、每个岗位的责任，并对质量管理目标进行细化，通过质量管理计划的制定和落实，让每个员工都可以参与到质量管理工作中。当前，我国引入国际 TC 技术委员会制定的质量体系标准，活动了国际的认可。在进行质量管理目标制定过程中应充分按照质量管理体系，对质量管理目标进行细化。

其次，应制定统一的质量标准，对质量管理体系进行完善。在进行质量管理体系制定过程中应考虑质量管理标准是否可以符合法律法规，还应考虑质量管理标准的规范性和可行性。企业管理惹怒眼应重视尺度的拿捏，制定的质量标准不能过低也不能过高，可以向优秀的企业学习质量管理经验，但是要结合企业自身的情况进行改进和创新，不能全部照抄。

最后，建立环闭型的质量管理系统。为了可以保

证企业的健康、高质量发展，使得企业得到健康的发展。在科技不断发展中化工企业的质量管理方式也在不断改变，可以通过建立一套环闭的质量管理体系，降低人为管理容易出现的失误。利用质量管理体系，可以帮助企业在各个环节，加强质量监管，在出现某一指标未能达标的时候，系统对提醒工作人员，这样可以让质量管理实现自动化，提升质量管理的效率。

3.3 加强质量文化建设

作为组织内部的共同信念、价值观和行为准则的集合，企业文化对员工的行为方式和决策过程有深远的影响。而在全面质量管理的理念下，企业文化的作用显得尤为重要。

一方面企业文化是质量意识的重要源泉。良好的企业文化将强调质量的重要性，并将质量视为企业核心价值之一。当员工深入融入这种文化中，他们将自觉地追求卓越的质量，从而促进产品和服务的不断改进，满足客户需求，提升客户满意度。另一方面，企业文化在传递质量管理的理念和方法方面起着关键作用。一个注重质量管理的企业文化将鼓励和激励员工参与各种质量管理活动，如持续改进、问题解决和流程优化。这种文化将鼓励员工主动寻求解决方案，共享最佳实践，并将质量管理作为日常工作的重要组成部分。

3.4 重视人才队伍建设

在企业的发展过程中，人才是不可缺少的元素，在全面质量管理中也需要专业的人才。因此，化工企业应重视人才队伍建设，积极引进高素质的人才，为企业输送更多新鲜血液，通过人才可以更好的发挥经营管理的作用，帮助企业获得更好的发展。因此企业要加强员工经营管理知识的培训，使其重视质量管理，通过自主学习提升自身的专业素质，还应组织多样化的活动，打造高素质的质量管理团队。企业还可以广泛招聘，吸引更多有质量管理经验的人才，使其可以在企业全面质量管理中发挥关键作用。

3.5 多方监督管理

在企业全面质量管理理念不断深入谷草何种，为了更好的发挥质量管理的作用，还需要各方加强监督管理。当前很多产品质量问题频频发生，这些问题单纯依靠企业自身是无法得到解决的，因此还需要政府部门、社会大众以及专业机构的监督。政府部门可以出台相关的法律和政策，不断完善质量管理相关法律法规，对违法质量安全法规的企业进行惩处。企业自

身也应不断尝试更多的质量管理方法。比如可以让社会监督人员参与到企业的质量监督中，邀请消费者参观企业产品的生产过程，从而获得消费者的信赖和认可，这种方式也可以帮助企业提升竞争力，督促企业更加重视质量管理，使得企业在质量方面可以形成品牌，对企业的长远发展有着非常重要的意义。

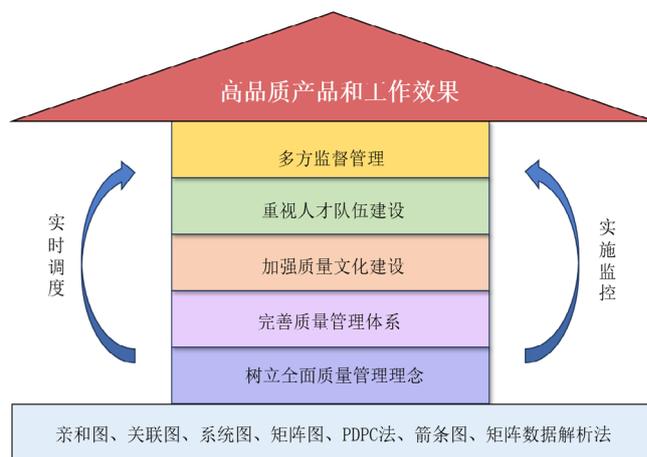


图2 全面质量管理应用策略

4 结语

总之，全面质量管理在化工企业经营管理中，可以帮助企业员工提高质量管理意识，完善质量管理体系。当前，人们对于化工产品的质量愈加重视，相关企业也意识到了全面质量管理的重要性。为了更好发挥全面质量管理的作用，需要结合化工企业发展现状，制定可行性的策略，加强质量监督管理，促进企业的健康发展。

参考文献：

- [1] 葛玉娇. 全面质量管理理论在审计整改工作中的应用 [J]. 商业会计, 2023(07):81-83.
- [2] 王永钢, 马婕. 基于知识经济下的企业经济管理创新与实践 [J]. 现代商业, 2023(06):77-80.
- [3] 吴翠平, 熊海燕, 钟琼, 黄文龙, 庞倩, 房佩虹. 全面质量管理理念在护理质量管理中的价值分析 [J]. 微量元素与健康研究, 2023,40(02):94-95.
- [4] 牛达满. 关于强化创新企业经济管理的途径 [J]. 活力, 2023(01):196-198.

作者简介：

肖福利 (1984-)，男，汉族，上海人，硕士研究生，研究方向：企业管理、质量管理等。