

解读 GB/T19001-2016 标准对质量目标的要求

邱思^{1,2}

1 中煤科工开采研究院有限公司, 北京 100013

2 天地科技股份有限公司, 北京 100013

[摘要] 采用高阶结构的 GB/T19001-2016 标准在内容层面的改进较大, 新版标准的正确理解和运用因此受到广泛关注。基于此, 文中将简单分析新版标准的 6.2 条款要求, 并深入探讨 6.2 条款要求的实施要点, 希望研究内容能够给相关从业人员以启发。

[关键词] GB/T19001-2016 标准; 质量管理体系; 质量目标

DOI: 10.33142/ec.v3i11.2783

中图分类号: F273.2

文献标识码: A

Interpretation of GB/T19001-2016 Requirements for Quality Objectives

QIU Si^{1,2}

1 CCTEG Coal Mining Research Institute Co., Ltd., Beijing, 100013, China

2 Tiandi Technology Co., Ltd., Beijing, 100013, China

Abstract: The GB/T19001-2016 standard with a high-level structure has improved greatly at the content level, and the correct understanding and application of the new version of the standard has received widespread attention. Based on this, the article will briefly analyze the requirements of Clause 6.2 of the new version of the standard, and discuss the implementation points of the requirements of Clause 6.2 in depth, hoping that the research content can inspire relevant practitioners.

Keywords: GB/T19001-2016 standard; quality management system; quality target

引言

GB/T19001-2016 标准中存在更加详细和具体的质量目标, 过程控制要求也得以明确, 6.2 条款“质量目标及其实现的策划”中的质量管理体系有效性评价判别内容属于其中关键。为更好理解新版标准的 6.2 条款, 正是本文研究的目标所在。

1 6.2 条款要求的分析

作为质量方面组织需要实现的结果, 新版标准的 6.2 条款规定组织的质量目标建立需要依托相关职能、层次和质量管理体系, 同时规定了实现质量目标时组织策划需要确定的要素。深入分析可以发现, 关于质量目标和实现策划的更为详细和具体要求在新版标准中有所体现, 质量目标实现策划得到了突出, 标准的进步和升级因此被证明。通过在组织各层次、职能、过程中对质量目标及实现过程的适宜策划, 真正落实的组织质量方针即可得到保障、对于新版标准涉及的质量目标如何建立来说, 6.2.1 条款的相关内容存在两方面含义: 第一, 质量目标在何处建立? 要针对组织的层次、相关职能和质量管理体系需要的过程建立质量目标, 涉及按过程、按层次、按职能的三方面目标建立要求; 第二, 质量目标的具体内容和实现目标的管理要求? 可细分为七个方面, 包括考虑适用、可测量、与质量方针保持一致的要求, 与服务和产品合格及顾客满意度增强相关的要求, 上述四方面要求属于具体的质量目标内容要求, 此外还包含适时更新、予以沟通、予以监视三方面质量目标管理要求^[1]。

分析新版标准的 6.2.2 条款可以发现, 该条款内容为策划在组织质量目标实现过程中的具体活动安排, 作为新增要求, 策划实现质量目标的实用性、规范性得到了体现。对于质量目标策划来说, 质量目标如何基于策划实现属于其中重点, 直接影响质量目标实现, 具体内容涉及 4W1H 共五个方面, 包括 WHAT、WHAT、WHEN、WHO、HOW, 即需要什么资源、存在哪些需要完成的工作、完成的规定日期、负责人员或部门、评价结果的方法。新版标准的质量管理原则内容中多次提及质量目标, 如“全员积极参与”、“领导作用”等要求, 这直观展示了各级领导及全面积极参与的重要性。在新版标准的 5.1.1 条款和 9.3.2 条款中, 质量目标方面的“领导作用”有着直观展示, 最高管理者需要与战略方向存在一致的质量目标和质量方针。总的来说, 新版标准重点强调了组织质量管理体系运行受到的质量目标建立和实现影响, 组织的质量目标策划只有严格遵循 6.2 条款内容, 保证策划要求的严格落实, 方可得到有效运行的质量管理体系, 体系的科学建立也才能够得到保障^[2]。

2 6.2 条款要求的实施要点

2.1 6.2.1 条款的实施要点

需基于相关职能建立质量目标, 只有体现相关职能, 方可避免质量目标脱离具体的组织工作; 相关层次也需要得到考虑,

如对于由作业、执行、管理、三个层次构成的航天测控行业组织来说，需关注不同层次质量目标间存在的支撑或统领作用，以此在同级岗位或部门横向展开，在不同级的岗位或部门纵向展开；还需要关注质量管理体系过程，这类新要求需保证策划安排按实际需要开展，以此突出过程方法特点，强化过程管控。管理意图和过程绩效可由此更好实现，过程的质量目标多以过程的绩效指标或过程能力为形式，如设备设施完好率、工作计划完成率。仍以航天测控行业为例，6.2.1条款实施需关注多方面内容，包括质量方针与质量目标的一致性、质量目标的可测量性、质量目标的适用要求考虑、质量目标与服务和产品合格及顾客满意增强相关、质量目标予以监视、质量目标予以沟通、适时更新质量目标、质量目标有关成文信息保持共八方面内容。以质量方针与质量目标的一致性为例，作为质量目标的主要输入和来源，新版标准提出质量目标的建立框架由质量方针提供，需依托质量方针框架开展质量目标制定，其本质上属于战略规划或策划，因此质量目标具体内容策划需保证适应质量方针内涵；以质量目标与服务和产品合格及顾客满意增强相关为例，该要求需通过对产品、过程、服务的特性指标反映实现，具体涉及顾客满意要求增强、服务和产品符合性增强、质量管理体系过程能力要求满足、服务和产品要求满足等，同时涉及具备改进结果的趋势，如顾客满意率、数据有效率；以适时更新质量目标为例，需基于监视结果，根据质量目标实现结果或实现过程对是否需要更新进行判定，作为典型的PDCA循环，质量目标的管理过程需要在相关方、内外部环境出现变化时更新质量目标，如存在发生变化的顾客期望，以此确定相关条件、时机、准则，需存在与建立质量目标过程相当或相同的程序，质量管理体系可通过质量目标的更新体系自身运行的有效性。

2.2 6.2.2 条款的实施要点

在确定质量目标后，组织需对具体的质量目标实现措施进行策划，这一策划需关注组织所承担服务和产品的特点及类型。对于不同的组织，存在不同类型和形式的质量目标，可细分为短期质量目标、单次试验质量目标、中长期质量目标、年度质量目标，即以时间阶段划分。基于组织层次，也可以划分为单位、部门、组织的质量目标，以及个人质量目标、班组质量目标。在对质量目标实现的策划中，可设法分解实现措施或时间段，如航天测控行业可按照试验阶段、季度、半年分解年度质量目标，评价质量目标的完成情况、目标的实现、措施的安排可由此获得便利，动态化的质量目标管理也可顺利开展。考虑到质量目标的建立需要以相关过程、层次、职能为基础，因此在实现质量目标的策划过程中，具体实现活动的职能分配需根据质量目标确定，需要细化的安排和策划可由此确定，质量目标实现活动的具体策划要求由此方可针对性得到体现。在实现内容的具体策划过程中，输入应以确定的质量目标内容为根据，质量目标的分配和分解需结合组织需要，从界面实际、过程的接口、单位、部门等需要分配或分解的对象出发，按照4W1H的五个标准要求方面开展策划，为分析总质量目标各方面因素，具体可采用“鱼骨图”等方法，小的质量目标可在每根“鱼刺”上顺利发现。为提升策划的便利性，组织可开展质量目标的管理方案和措施编制，具体方案和措施需要涉及评价方法、负责人、完成时间、所需资源、应对措施；影响质量因素分析、评价结果等要素，这同样能够为新版标准的6.2.2条款实施提供支持。

2.3 分析、评价、改进质量目标

结合新版标准涉及的分析、评价、改进质量目标相关内容可以发现，结合标准中的“绩效评价”要求，即可科学测量和监视质量目标的具体实现情况，同时可对质量目标开展深入的分析与评价。如出现未实现的质量目标情况，具体原因的分析需结合新版标准的第十章内容，即“改进”相关条款，以此结合原因优选相应处理措施，质量目标的持续性改进可由此实现，新版标准也能够更好落实。

3 结论

综上所述，GB/T19001-2016标准对质量目标提出了一系列新的要求。在此基础上，本文涉及的6.2.1条款的实施要点、6.2.2条款的实施要点等内容，则直观展示了新版标准的落实路径。为保证质量目标更好服务于资源的分配和利用，对新版标准各条款的针对性审核也需要得到重点关注。

[参考文献]

[1]陆回,林挺.GB/T 19000-2016 标准下航标质量管理体系框架设计探讨[J].航海,2018(05):51-54.

[2]王玉平.从GB/T 19001—2016质量标准探讨监理质量管理体系建设[J].建设监理,2018(04):48-50.

作者简介：邱思（1988-），经济师，现从事煤炭工程设计与项目管理工作。

基金项目：天地科技开采设计事业部科技创新基金面上项目“建筑信息模型（BIM）技术在矿井、选煤厂三维协同设计中的应用研究”（KJ-2019-TDKCMS-01）。