

全面质量管理在港口企业管理中的应用分析

徐才娟

江苏盐城港智慧港口有限公司, 江苏 盐城 224000

[摘要]随着全球化和经济发展的快速推进,港口行业的角色越来越重要。港口企业作为货物集散的重要场所,其安全、高效、优质的服务质量直接关系到国家经济的发展和对外贸易的顺畅进行。因此,港口企业必须重视质量管理,不断提升服务质量,以满足客户需求和市场竞争的要求。但目前的港口企业管理中还存在许多的问题,使得港口企业的发展受到了一定程度的阻碍,因此,应用全面质量管理成为了提高港口企业管理水平的必要手段和有效途径。文中将从全面质量管理着手,对全面质量管理及其特点进行简要的描述,再结合当前港口企业管理的现状,对全面质量管理在港口企业中的应用进行了仔细的研究,以期对港口企业的质量管理工作能够提供一定的参考价值。

[关键词]全面质量管理;港口企业;管理现状;重要性;应用

DOI: 10.33142/mem.v4i3.10010

中图分类号: F55

文献标识码: A

Application Analysis of Total Quality Management in Port Enterprise Management

XU Caijuan

Jiangsu Yancheng Port Smart Port Co., Ltd., Yancheng, Jiangsu, 224000, China

Abstract: With the rapid advancement of globalization and economic development, the role of the port industry is becoming increasingly important. As an important place for cargo distribution, port enterprises' safe, efficient, and high quality service quality is directly related to the development of the national economy and the smooth progress of foreign trade. Therefore, port enterprises must attach importance to quality management and continuously improve service quality to meet customer needs and market competition requirements. There are still many problems in the current management of port enterprises, which have hindered their development to a certain extent. Therefore, the application of total quality management has become a necessary and effective way to improve the management level of port enterprises. The article will start with comprehensive quality management, briefly describe its characteristics, and then combine the current situation of port enterprise management to carefully study the application of comprehensive quality management in port enterprises, in order to provide certain reference value for the quality management work of port enterprises.

Keywords: total quality management; port enterprises; management status; importance; application

引言

随着当前国际贸易的加剧,我国的港口贸易业得到了迅猛的发展,港口企业也得到了持续的发展。但是在当今竞争日益激烈的市场中,港口企业要想能够获得一定的竞争优势,提升自己的核心竞争力,就需要做好自身的全面质量管理工作,只有这样才能对自身的资源进行优化配置,得到更进一步的发展。要对自身的管理工作现状进行分析,结合存在的问题进行针对性的质量管理,将全面质量管理在企业的管理中充分落实。

1 全面质量管理概述

1.1 全面质量管理的概念

全面质量管理是一种以质量为核心的管理理念和方法,通过全员参与、持续改进和以客户为中心等原则,提升组织的整体质量水平^[1]。全面质量管理的核心理念是以客户为导向,将质量管理贯穿于组织的方方面面,它强调全员参与,要求每个员工都积极投身于质量改进工作中。并且会通过不断识别问题、找出原因和采取纠正措施,来实现持续的质量改进。还需要进行收集和分析数据,评估

质量绩效,根据数据结果进行决策和改进。同时,全面质量管理还要求建立科学的管理体系和流程,确保质量管理工作的有效性和高效性。它强调与供应商和合作伙伴的合作,实现整个供应链的质量管理,实现互利共赢。并且培训和教育也是全面质量管理的重要组成部分,持续加强员工培训和教育,提高员工的技能和质量意识。全面质量管理的目标是通过不断改进和提升,实现组织的竞争优势,提高客户满意度,降低成本,增加效率,实现组织的可持续发展。

1.2 全面质量管理的应用价值

全面质量管理通过制定完善的质量管理制度、建立优质的服务体系、加强员工培训和提高客户满意度等手段,实现了企业质量的全面提升和不断改进。公司能够通过全面质量管理的实施,提高产品和服务的质量,满足了客户对品质、价格、交货期等方面的需求。全面质量管理还强调流程优化和员工的参与,能够减少设备损耗、缩短生产周期和提高生产效率,从而降低生产成本。同时全面质量管理推行的“全员参与”和“不断改进”理念,能够激发

员工的工作积极性和创造力,使得员工的工作质量和效率得到提高。另外应用全面质量管理还能提高产品和服务的质量、降低成本、增加效率等,使得企业的竞争力得到提高,使企业在市场中获得更大的份额。

2 全面质量管理的特点

2.1 全链条覆盖

全面质量管理具有全链条覆盖的特点,具体是指在质量管理过程中,企业不仅要关注内部的流程和环节,还要关注整个供应链的质量管理,从供应商到最终用户,确保质量在整个价值链中的持续提升。全链条覆盖要求与供应商建立合作关系,并对其进行质量管理,通过与供应商密切合作,监督和改进供应商的质量控制,确保原材料和零部件的质量符合要求,为产品质量提供可靠保障。全链条覆盖还要求对生产过程进行全面管理,包括生产设备、工艺参数、流程控制等。通过实施先进的生产管理方法和技术,优化生产流程,降低变异,提高产品一致性和稳定性^[2]。然后还要对售后服务进行质量管理,通过建立完善的售后服务体系,及时响应客户需求和反馈,解决问题和提供支持,确保客户满意度和忠诚度。

2.2 全面的质量观念

全面的质量观念是指在整个组织的各个层面和环节,质量观念贯穿和贯通,每个员工都具备质量意识并将其融入到工作中。全面质量管理强调每个员工都要对质量负责,不仅仅是质量控制部门的责任,每个员工都应该意识到自己的工作对质量的重要性,并积极参与和贡献于质量管理工作。全面质量管理还强调客户是质量的最终评判者和决定者。全员应该始终关注客户需求和期望,以满足客户的要求为目标,并不断追求超越,提供优质的产品和服务。同时,全面质量管理还注重过程管理,需要全员对整个过程的清晰的认识和理解,关注过程中的关键环节和关键因素,通过优化和改进过程,提高质量和效率。全面质量管理中数据和事实也具有非常重要的重要性,需要全员来根据客观数据和分析结果,做出决策和行动,数据的使用对问题的分析和解决具有重要的指导和支持作用。

2.3 全员参与

全面质量管理要求所有员工都积极参与质量管理工作,不论是在生产、营销、管理等各个环节,都要承担责任并参与质量改进。全员参与是指在整个组织中,每个员工都积极参与和贡献于质量管理工作,每个人都要承担质量责任。全员参与要求每个员工都要有质量意识,明确知道自己的工作对质量的重要性,并积极参与质量改进活动。通过培训和沟通,可以增强员工对质量的认知和责任感。全员参与还强调团队合作,要求员工之间相互支持和协作,共同解决问题和实现质量目标。这种团队合作能够提高沟通和协调能力,有效地解决和预防质量问题。同时,全员参与鼓励员工承担个人责任,需要每个员工都要对自己的

工作质量负责,对自己的贡献和结果负责,通过责任分担,可以建立起一种全员共同推动质量改进的氛围和机制。通过全员参与,可以实现质量管理的全面性,提高组织的整体质量水平,促进持续改进和可持续发展。

3 港口企业管理的现状

3.1 不具备完善的管理体制

在目前的港口企业管理中,存在着不具备完善的管理体制的问题,部分港口企业在管理体制上缺乏统一的架构和规范,这就导致了企业的各部门之间信息传递不畅、协调不力,难以形成有效的协作和决策。并且还存在着决策分散和权责不清的问题,决策权被分散到各个部门或个人手中,导致决策缺乏整体性和协同性。同时,权责不清也容易导致责任的推卸和问题的处理困难。

3.2 运输和装卸效率低下

当前在港口企业的管理工作中,还有部分企业有着运输和装卸效率低下的问题。这些港口可能存在作业流程不合理、效率低下的情况。企业的船舶靠泊和离泊耗时长,货物装卸过程冗长,就会导致运输和装卸效率低下。还有在设备和设施方面可能存在不足或老化的情况。如果该企业缺乏足够的起重机、堆垛机等装卸设备,或者现有设备老化、维护不到位,就会造成装卸效率低下的情况^[3]。并且港口运输和装卸需要涉及到多个环节和各方的合作,如果港口企业缺乏信息共享和协调机制,则可能会导致运输和装卸过程存在不必要的等待和延误,使得企业的效率受到不良的影响。

3.3 质量管理不够规范

目前港口企业还存在质量管理不够规范的问题,由于部分港口企业缺乏完善的质量管理体系,没有建立起一套标准化、规范化的流程和程序来确保自身服务的质量,缺乏明确的质量目标和质量指标,就会导致质量管理工作难以有效开展。并且这部分企业对于运营过程中的质量控制工作也不够严格,缺乏全面的质量检测和验收机制,这将造成出现货物损坏、丢失等问题,影响客户的满意度。并且这些港口企业还没有对员工进行充分的培训和培养,使得员工缺乏专业知识和技能,难以胜任自身的工作,进而不能提供高质量的服务。这部分港口企业还缺乏持续改进的机制,不能及时地发现问题、改进流程和提高效率。因此,可能存在一些潜在的质量问题得不到及时解决,影响企业的可持续发展。

4 港口企业管理中对全面质量管理的应用

4.1 完善管理企业管理体系

在港口企业管理中,全面质量管理的应用非常重要,应用全面质量管理能够帮助港口企业提高运营效率、优化服务质量,并建立完善的管理体系。通过全链条的质量管理,港口企业能够与供应商建立密切的合作关系,监督和改进供应商的质量控制,保证原材料和零部件的质量符合

要求。此外，全面质量管理还注重整个生产过程的控制和优化，通过提高生产设备的运行效率、优化工艺参数和流程控制，实现港口作业效率的提升，减少物流成本和时间。港口企业作为物流和贸易的重要节点，提供的服务质量直接影响着整个供应链的顺畅度和客户满意度^[4]。通过全面质量管理，港口企业可以建立完善的售后服务体系，及时响应客户需求和反馈，解决问题和提供支持。在整个服务过程中，港口企业应该以客户为中心，关注客户的需求和期望，提供高质量的服务和解决方案，实现客户满意度的提升。另外，港口企业还面临着多样化的风险和挑战，应用全面质量管理要求港口企业建立科学的管理体系，包括制定质量目标、制度和流程的规范、绩效指标的设定和监控等，这样港口企业就能不断优化管理体系，提高管理水平和能力，进而能够有效的应对各种挑战和风险。

4.2 加强对员工的培训

在港口企业管理中，全面质量管理的应用需要加强对员工的培训，以提高员工的质量意识和能力，确保全员参与和贡献于质量管理工作。首先，加强对员工的培训可以提高员工的质量意识。港口企业的员工是质量管理的主要执行者和参与者，他们的质量意识直接影响到港口作业的质量和效率。通过培训，可以向员工传达质量观念和要求，使其深刻认识到质量对于港口企业的重要性，明确自己在质量管理中的角色和责任。其次，加强对员工的培训可以提升员工的质量管理能力。港口企业的质量管理需要涉及到多个方面，如供应链管理、作业流程控制、质量检验和问题解决等。通过培训，可以向员工传授相关的知识和技能，提升员工的质量管理能力。最后，加强对员工的培训需要建立持续的学习机制和平台。除了定期组织培训课程外，港口企业还可以鼓励员工进行自主学习和知识分享，建立学习型组织的文化。可以通过内部培训师的培养、知识库的建设和员工间的经验分享等方式，促进员工的学习和成长，不断提升港口企业的整体质量水平。

4.3 强化质量监控

在港口企业管理中，全面质量管理的应用还需要强化质量监控，以此来保证产品和服务质量的稳定和持续改进。港口企业需要根据自身产品和服务的特点，制定相应的检验和测试方案，包括采样方法、检测标准和仪器设备的选择等。通过质量监控，可以及时发现和排除生产中的缺陷和问题，确保产品和服务的符合性和一致性。然后需要建立起可靠的质量数据收集和分析系统，要建立起完善的数据收集和记录机制，包括产品检验报告、客户投诉报告等^[5]。通过定期的数据分析和统计，可以及时发现质量问题的趋势和原因，为改进措施的制定提供依据。同时，可以建立质

量指标和绩效考核体系，对质量监控结果进行评估和反馈，推动质量的持续改进。

4.4 推行持续进行改进

全面质量管理在港口企业管理中的应用还需要推行持续进行改进，以实现质量的持续提升和管理的不断改进。港口企业可以通过引入持续改进的方法和工具来推动全面质量管理，通过这些先进的方法和工具可以帮助港口企业识别和解决质量问题，并改进工作流程和管理体系。持续改进是一个迭代的过程，需要通过反复地观察、分析和改进，不断提高业务过程和管理水平。企业还可以建立一种持续改进的文化和氛围，这包括鼓励员工提出改进建议和创新点子，支持员工进行改进实践和项目，以及建立一个开放的沟通机制，让员工可以分享经验和教训。通过持续改进的文化，港口企业可以形成一种寻求不断进步的氛围，激发员工的积极性和创造力，推动全面质量管理的实施。还需要建立一套持续改进的评估和反馈机制，通过定期进行自评或外部评估，可以评估港口企业的全面质量管理水平，发现不足和改进的空间。同时，建立起相应的质量绩效指标和评估体系，对全面质量管理的实施进行定量评估，以便能够及时地反馈改进成果。

5 结语

综上所述，面对当前的港口行业的市场发展实际情况，港口企业要想能够获得进一步的发展，就需要在自身的质量管理工作中下功夫，全面落实自身的全面质量管理工作，开展更加细致的质量管理，并且需要企业自身的实际发展情况，对企业薄弱的环节进行加强的质量管理，提升员工对质量管理工作的重视程度，使得全面质量管理的作用能够在实际工作中得到充分地发挥，促进港口企业的持续健康发展。

[参考文献]

- [1] 朱江华. 全面质量管理在港口企业的推广运用[J]. 中国港口, 2020(3): 16-20.
 - [2] 沙学录, 李文定, 苏凯, 等. 全面质量管理助力企业打造顶级竞争力[J]. 中国铸造装备与技术, 2022, 57(6): 101-103.
 - [3] 范锋, 梁栋, 苏志. 全面质量管理对企业的益处[J]. 设备管理与维修, 2022(20): 10-12.
 - [4] 黄莉. 企业全面质量管理体系建设的思考[J]. 大众标准化, 2022(11): 7-9.
 - [5] 曾丽君. 全面质量管理在企业项目管理中的应用策略[J]. 全国流通经济, 2021(14): 47-49.
- 作者简介：徐才娟（1985—），女，汉族，江苏盐城人，本科，中级经济师，江苏盐城港智慧港口有限公司，研究方向：企业管理。