

# ISO9000 质量管理体系与企业信息化融合研究

●刘 华 张德刚

**摘要:**ISO9000 质量管理体系和企业信息化都是为了增加企业竞争能力,提升企业价值而运用的管理工具。由于这两大管理工具在企业运用的时间有先有后,因而容易使人忽视这两者之间的内在关联。通过理论分析,文章认为融合是这两大管理工具发展的必然趋势。接着,文章对企业生产实践中两者如何实现融合进行了初步探讨。研究增进了理论界和实务界对两大管理工具的认识,对管理实践活动具有指导意义。

**关键词:**ISO9000 质量管理体系;企业信息化;融合

## 一、前言

ISO9000 质量管理体系是国际标准化组织颁布的质量管理体系的系列标准,其中三个重要的标准包括 ISO9000:2000《质量管理体系——基础和术语》,阐述了质量管理体系的各有关概念和术语;ISO9001:2000《质量管理体系——要求》,指出组织应通过有效方法使顾客满意;ISO9004:2000《质量管理体系——业绩改进指南》,指导组织通过改进过程来改进业绩(郭小东,2011)。该体系明确提出了质量管理的八大原则:以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、系统方法、持续改进、基于事实的决策方法以及和供方的互利关系。该体系具有广泛的普适性,不同规模和类型的企业可根据实际需要来删减某些质量管理体系要求(杨静,2009)。ISO9000 质量管理体系 2000 版强调质量管理体系的有效性和效率,引导组织关注顾客和其它相关利益方,关注产品和过程,而不仅仅是程序文件和记录;采用过程方法的结构,体现了组织管理的一般原理;并且提高了与其他管理体系的相容性。

同 ISO9000 质量管理体系是为了增加企业竞争能力,提升企业价值一样,企业信息化也是实现企业战略目标的重要管理工具。特别是随着信息和科学技术的迅猛发展,信息化已经是企业组织生产经营管理参与市场竞争的必然选择。所谓企业信息化,是指企业通过信息技术整合并利用企业内、外部信息资源,从而提高企业经济效益和市场竞争力的一个长期的持续改进的过程(胡霞,2013)。翟华明(2006)指出,企业信息化的基础是企业管理和运行模式,信息化的过程是企业组织重构与业务流程重组的过程,关键点在于信息的集成和共享。企业信息化是一个包含着诸多内容的系统工程,应与经营流程、商业模式紧密结合以便形成核心竞争力。从企业的生产实践看,企业信息化就是企业将现代信息技术贯穿于基建、生产、营销、人事、财务等整个过程,并

且通过构建管理信息系统和信息网络、整合利用信息资源、调整或重构企业的组织机构及业务模式,从而达到提高企业竞争力和市场应变能力的过程。

从上述分析来看,ISO9000 质量管理体系与企业信息化存在内在关联。然而,由于这两大管理工具在企业推行的时间有先有后,致使人们很容易割裂两者之间的联系;但从两者实现的目的和实现路径来看,两者具有高度的相似性,因此有必要对这两大管理工具之间的关系加以探讨,尤其是在这两者越来越受到关注,越来越多的企业开始运用这两者的背景下,本文的研究显得特别重要。本文从理论上分析了两者之间的关系,认为融合是两者发展的必然趋势。具体来说,ISO9000 质量管理体系以提高产品和服务的质量为宗旨,那么就需要不断改进企业的流程和产品,员工不断学习和成长,因而体现为对整个经营管理的质量标准。而企业信息化通过信息技术整合并利用企业内、外部信息资源,通过持续改进来提高企业经济效益和市场竞争能力(胡霞,2013),其最终目的也是通过提高客户的购买来提升企业价值,因而这两者具有内在的一致性。

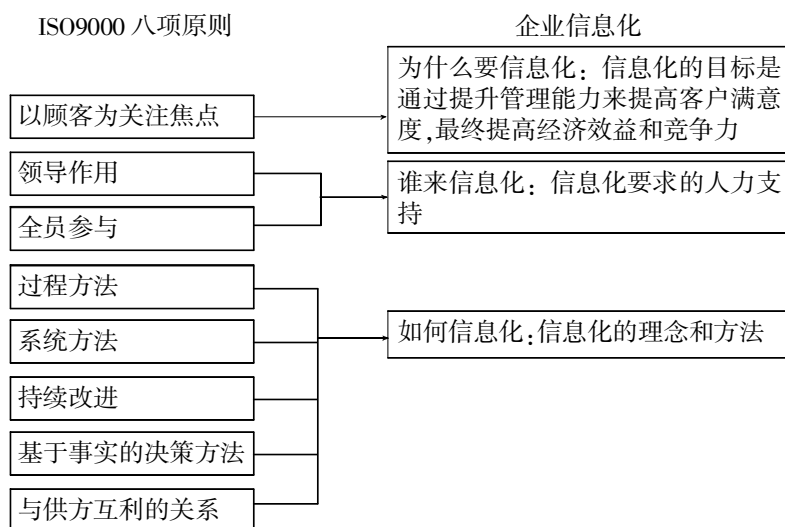


图1 ISO9000 八项原则对企业信息化的指导

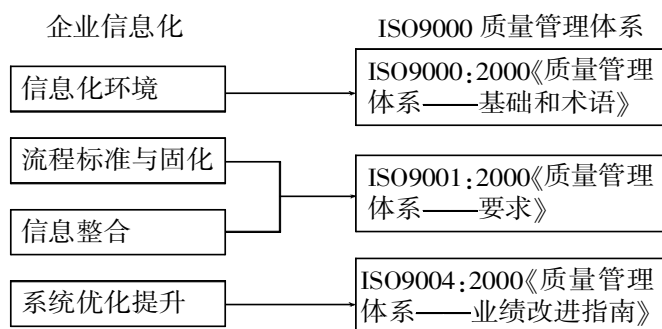


图2 企业信息化对ISO9000的促进协同

并且,两者都强调过程管理。在企业生产经营中,由于这两大管理工具的实施有先有后,发挥其中一者对另一者的促进协同具有非常重要的意义,本文的研究不但可增进理论界和实务界对这两大管理工具的认识,对管理实践活动也具有指导意义。

## 二、理论分析

1. ISO9000质量管理体系对企业信息化的促进协同。ISO9000质量管理体系标准中的八项原则是质量管理的全部精华所在,也是质量管理体系的理论基础,可以指导企业信息化的开展。图1列出了ISO9000八项原则对企业信息化的指导作用。因为组织依存于顾客,没有顾客企业也就失去了存在的价值,因而以顾客为关注焦点可以指导企业信息化的目的,即为什么要搞信息化。领导作用和全员参与对企业信息化要求的人力支持提供了指导。过程方法、系统方法、持续改进、基于事实的决策方法和与供方互利的关系对如何信息化的理念和方法提供了指导。

ISO9000质量管理体系也可以对企业信息化方面存在的问题提供解决思路和方法。企业信息化方面存在的问题分为思想上存在的问题、建设应用上存在的问题和企业经营管理方面的问题(胡霞,2013)。思想上存在的问题主要体现为对信息化的认识不足和担心影响现有利益格局;建设应用上存在的问题主要体现为信息技术的低层次应用和应用不足;企业管理方面的问题主要体现为企业的经营管理理念与信息化要求不符、缺乏战略规划和基础管理水平较低。ISO9000质量管理体系提出的八项原则站在高起点上,可以帮助企业认识信息化的目的、信息化的理念和方法、信息化的人力支持要求,从而可以一定程度上解决思

想认识上的问题、建设应用上的问题和企业管理方面的问题。

2. 企业信息化对ISO9000质量管理体系的促进协同。企业信息化包括信息化环境、流程标准与固化、信息整合、系统优化提升等四个方面,而ISO质量管理体系的三个重要标准包括ISO9000:2000《质量管理体系——基础和术语》,ISO9001:2000《质量管理体系——要求》,ISO9004:2000《质量管理体系——业绩改进指南》(郭小东,2011)。企业信息化对ISO9000质量管理体系的促进作用如图2。

企业信息化也可以帮助解决ISO9000质量管理体系运行中存在的问题。张育红(2012)指出,这些问题包括:在ISO9000质量管理体系准备过程中过于依赖咨询公司而内部准备不足、质量方针和质量目标制定不合理、体系文件与实际业务脱节、体系文件不能及时更新、领导重视程度不够、缺乏全员参与、体系运行与企业日常管理“两张皮”、内部审核和管理评审走过场。而归纳起来看,这些问题集中体现了实际运作与文件所写的不符,没有做到“写我所做,做我所写”。由于企业信息化对流程进行标准化并固化,可以帮助解决体系文件与实际业务脱节的问题。

3. 融合的必然性。ISO9000质量管理体系总结提炼了先进的企业质量管理经验,并获得了国际广泛认可。之所以将顾客作为出发点和归宿,是因为对于任何企业来说,其收入都来自于顾客的支付,如果顾客对企业提供的服务和产品不满意并且不愿意继续购买,那么企业就失去了存在的意义。为了提高顾客的满意度,就需要不断提高产品质量,不断改进企业流程,不断促进员工学习和成长。可以说,企业的质量管理就是对企业经营的全过程管理。事实上,ISO9000质量管理体系也体现了平衡计分卡的精髓。

在信息技术迅猛发展的时代,信息化对企业的决策和经营管理具有越来越重要的作用,这种作用具体体现在如下三个方面:一是信息化节约了日常管理的重复劳动,大大提高了企业的效率;二是促进了企业内部各部门对于信息的共享、沟通,体现了信息的时效性;三是信息化帮助企业及时获得内部经营信息和外部环境变化信息,有助于决策。从企业的生产经营活动来看,信息化已经是生产经营活动的重要组成部分。企业信息化通过信息技术整合并利用企业内、外部信息资源,从而提高企业经济效益和市场竞争力的一个长期的持续改进的过程(胡霞,2013),其最终目的也是通过提高客户的购买来提升企业价值。

从ISO9000质量管理体系和企业信息化的最终目的来看,两者都是为了通过促进顾客购买来提升企业价值,因而其最终目标是一致的。ISO9000质量管理体系的八项管理原则与企业信息化的管理思想融合(孙鹤,2005),可以指导企业信息化建设,促进信息化发展;而企业信息化也对ISO9000质量管理体系有促进协同作用。两者在为了达到企业的目标的实施过程中具有一致性,可以相互促进协同。随着信息技术的迅猛发展和市场竞争的加剧,两者必然进行融合以更好地服从于增加企业价值的目标。图3列示了两者融合的必然

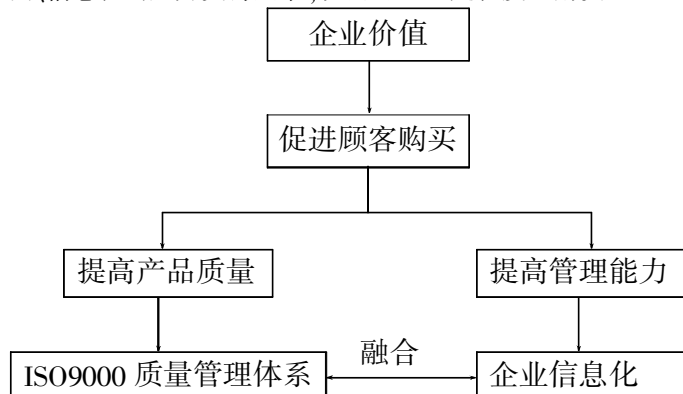


图3 ISO质量管理体系与企业信息化融合的必然性

性。

4. 融合产生协同效应。ISO9000质量管理体系与企业信息化的融合,共同整合企业的组织结构和业务流程,可以使企业的业务流程即符合质量管理体系的思想,又符合企业信息化的要求。在保证产品质量、提高顾客购买的同时,提升企业的管理水平和核心竞争力,产生协同效应。孙鹤(2005)指出,ISO9000质量管理体系的稳定运行,为企业信息化建设提供了良好的管理环境,而企业信息化的实现,又为ISO9000质量管理体系的稳定运行提供了有效的保证。两者的融合,对提高核心竞争力和提升企业价值具有十分重要的作用。

### 三、两大管理工具的融合

ISO9000质量管理体系与企业信息化都是为了达到企业价值增值目的而运用的两大管理工具。图4分析了ISO9000质量管理体系与企业信息化融合的实现路径。本文认为,ISO9000质量管理体系在企业的运用包括体系设计、体系运行和体系优化三个阶段。而企业信息化是在梳理管理流程后,进行信息资源整合,并对系统进行持续优化升级。

ISO9000质量管理体系的主要目标是顾客满意,顾客满意与体系优化存在双向互动关系。体系优化是为了使顾客满意;但是随着时间的推移、环境的变化,顾客的偏好也是在发生变化的,因而要使顾客满意就要不断地对体系进行优化。要做到顾客满意,就需要改进企业的管理流程和员工不断学习成长。而管理流程的标准化、固化和人力资源的不断优化与信息资源整合也存在双向互动的关系。企业的流程标准化影响企业的资源整合,标准化流程开展的广度和深度也影响企业信息资源整合的范围和力度。为了在竞争的市场环境中不断获得竞争优势,决策层也需要获取集成的可用于决策的信息。对信息资源的整合反过来也会对企业的管理流程产生影响。这其实也是一个企业面对周围环境的变化而作出反应的一个过程。同样的,人力资源也会对信息资源整合产生重要影响,因为人力资源是企业信息化的主体,对企业信息化的运用具有决定性的影响。而信息资源整合也需要企业配备适当的人力资源,对人力资源的构成也会产生影响。

ISO9000质量管理体系是一个不断优化,持续改进的管理系统。因为过程运行的情况对结果能否达成目标有直接的影响,因而需要在对过程进行有效控制的基础上,根据环境的变化来对过程进行改进以合理保证目标的达成。ISO9000质量管理体系的优化对企业信息系统优化升级具有非常重要的影响,这主要体现在优化的体系要求企业在实际经营管理方面作出调整,因而也将影响企业的流程

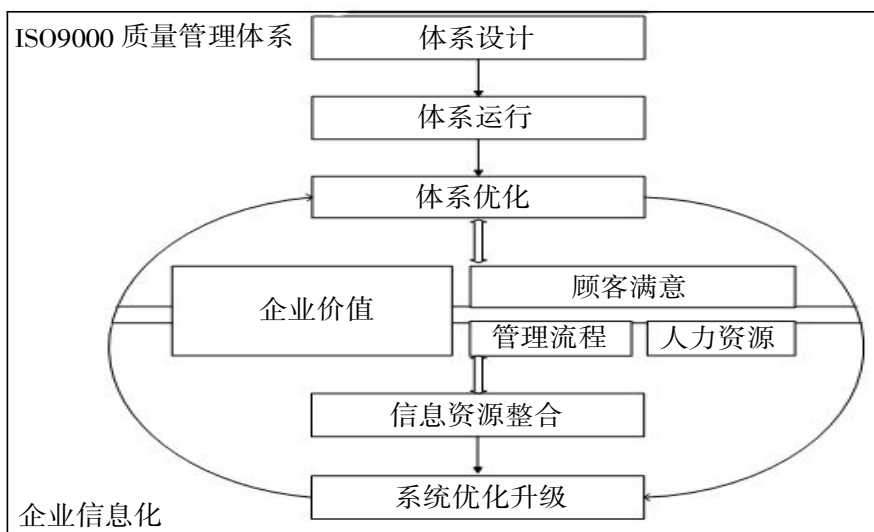


图4 ISO9000质量管理体系与企业信息化的融合

和信息化。总之,管理体系的优化可以促进企业信息化系统的优化升级,而企业信息化系统的优化也可以促进管理体系的优化,两者是个相互影响的闭环,如图4所示。

### 四、小结

ISO质量管理体系和企业信息化都是为了增加企业竞争能力,提升企业价值而运用的管理工具。由于两者在企业推行的时间有先有后,因而这两者之间的内在联系并没有得到应有的关注。通过理论分析,本文认为两者可以相互促进,协同发展,并认为融合是两者发展的必然趋势。另外,本文也对两大管理工具如何进行融合进行了探讨。研究增进了理论界和实务界对两大管理工具的认识,对管理实践活动具有指导意义。由于已有的文献较少研究两者之间的融合问题,本文的研究还只是初步探讨,目的在于抛砖引玉。

### 参考文献:

1. 胡霞. 企业信息化驱动机制及其模式选择研究. 中国矿业大学学位论文, 2013.
2. 郭小东. ISO9000质量管理体系在WD公司的应用研究. 天津大学学位论文, 2011.
3. 翟华明. 企业信息化和谐发展研究. 哈尔滨工程大学学位论文, 2006.
4. 孙鹤. 企业信息化与ISO 9000质量管理体系的关系. 信息技术与标准化, 2005, (1): 59-61.
5. 张育红. S公司实施ISO9000质量管理体系相关问题研究. 山东大学学位论文, 2012.

基金项目: 国家自然科学基金(项目号: 61263043)。

作者简介: 刘华(1977-), 男, 汉族, 湖北省荆州市人, 云南电网公司博士后科研工作站、中山大学博士后流动站博士后, 高级会计师, 研究方向为管理会计; 张德刚(1982-), 男, 汉族, 云南省临沧市人, 云南电网公司博士后科研工作站、西北工业大学博士后流动站博士后, 研究方向为企业信息化及数据分析。

收稿日期: 2015-03-27。