

企业，不是一个人不出错就万事大吉的，只有当组织内的每一个环节，每一个人都不出错，工作才能协调、顺畅，事情的结局才会完美；再者，组织里的人员的经历、认识、习惯、注意力存在差异.....

ISO9000 在我身边

Text 黄永文



到深圳几年，眼看岁月流逝的同时，人变得现实了许多，踏实了许多，亦不再有太多的幻想。当年，离开故乡的老牛破车，带着梦想走进深圳的工厂时，领导的第一个要求犹自在耳：掌握ISO9000，学会白话。于是ISO9000这样一个名词就开始在我身边若即若离。

找来一些ISO9000体系文件，粗略翻了一遍，这不是做事的基本要求吗？不就是说不能7654321，必须1234567吗？有必要大张旗鼓，人人熟记在心？即使最一般的古代术家的话也比这更有道理！何况数十年来春笋般涌现的眉开眼笑的企业精英们，有谁是因ISO9000？

心虽不以为然，但日子一天天过去，隔不了几天甚至一天数起的质量事故终于让我明白：企业，不是一个人不出错就万事大吉的，只有当组织内的每一个环节，每一个人都不出错，工作才能协调、顺畅，事情的结局才会完美，再者，组织里的人员的



ISO9000质量管理体系文件签发后，公司上下全面学习ISO9000文件。9月2日、3日，10月24日、26日，公司对各职能部门先后开展了二次全面系统的内部审核工作。11月27、28日，公司顺利通过深圳质量认证中心的现场审核。



经历、认识、习惯、注意力存在差异，很难保证对同一事物做出同一反应（处理）；事情的结果就不能确定。然而客户的要求是：确定（保质保量按时），万无一失。否则，对企业而言，是增加了损失，减少了效益，走了定单；对社会经济圈而言，是经营的可靠性变差，这是任何人都不期望的。

ISO9000质量体系认证的实施，是以一整套科学有效的文件化质量管理体系为依托，形成产品设计、生产流程作业、服务措施开展等系列标准，从而提高员工质量意识。更让人观念一新的是：下道工序即为用户。要求树立一切工作都是为满足用户要求的服务意识。因此，任何工作都应按企业自身设立的文件化质量管理体系进行工作，克服凭经验管理等不规范作法，使质量管理走向有序、规范、有章可循，于是有了“1234567”，如此，甲或者乙或者丙都按规范操作，就会取得理想的结果。这样实际上就等于解放了管理者，管理者

的任务变成了：制定做事的程序、让大家学习、监督执行。而不再是：出事了一天一天口干舌燥、大动肝火地教育、惩罚。从实质上看，则是变被动为主动，变挽救为预防。ISO9000更是一种思维方式：做任何一件事情，都应当明白：基本要求是什么（质量标准）？能力是否具备？〔资源（设备、人员）〕；策划是否充分？关键的环节如何控制？如何验证才能公正准确地反映问题？出现与策划不同的情况如何处理？有无全面总结反思，作出调整？（PDCA循环）这是对人对事都有一定适用性的小道理。

当年学完哲学，觉得自己好像站得高了一些，看得远了一些，思想变得开阔。而认识了ISO9000，更觉得自己从容多了，心中有丘壑，面对事情不再无从下手，不再顾此失彼。

实施ISO9000给工作者带来了有序和从容，使事情变得简单和易于操作，自然

而然，事情的结局就会比较让人满意，这无疑增加了客人的信心，尤其对陌生的远方的客人而言。所以，一个企业要想有大的发展，必须在管理上作好准备，而ISO9000是一个很不错的业已成熟的选择。

综观ISO9000诞生以来的半个多世纪，她蓬勃发展，早已席卷全球，成为企业走向规范管理的标志，更是企业进入国际市场的最起码的通行证。没人敢说，世界经济的迅猛发展少得了ISO9000的支持。

ISO9000也是一种不断演进的思想，她集中体现了当代管理专家的思想成果，随现实的情况而不断发展更新，所以，我们不能死搬硬套，而是抓住精髓，活学活用，因为她并不排斥管理创新。

到今天ISO9000已不再在身边若即若离，而是完全与我的日常工作密不可分。

（注：PDCA循环，P—PLAN，D—DO，C—CHECK，A—ACTION）