

质量管理体系在测绘单位应用的探索

周 密

(福建省测绘院 福建 福州 350003)

摘 要:介绍质量管理体系在我院运行的概况,阐述了根据 ISO 9001:2008 的要求对原有质量管理体系文件进行修改的情况,根据多年来实际工作经验探讨了在质量管理体系运行过程中的体会及改进方向。

关键词:质量管理体系; ISO 9001; 测绘; 应用

中图分类号: P205 **文献标识码:** B **文章编号:** 1672 - 5867 (2011) 04 - 0257 - 03

Exploration of the Application of Quality Management System in Surveying and Mapping Organizations

ZHOU Mi

(Surveying and Mapping Institute of Fujian Province, Fuzhou 350003, China)

Abstract: This paper introduced the operation of quality management system in the institute, and discussed the modification of the documents of quality management system according to the requirement of ISO 9001:2008. Based on the practical working experiences of years, it also discussed the understanding and improvement direction in the operation procedure of quality management system.

Key words: quality management system; ISO 9001; surveying and mapping; application

0 引 言

随着社会主义市场经济的发展、改革与开放的深入及测绘高新科学技术的发展,测绘成果在政府宏观决策、城乡规划建设、国防建设等诸多领域中都拥有着广泛的应用。测绘产品质量的好坏,关系到用户的切身利益、建设项目的优劣,乃至整个测绘单位的兴衰成败。它既是测绘事业的生命线,也是各测绘单位能否走向市场和站稳市场的基础。因此,测绘单位建立科学的质量管理体系势在必行。

由国际标准化组织(ISO)颁布的 ISO 9000 族标准,总结了当代世界质量管理领域的成功经验,应用当前先进的管理理论,形成一套实用的管理方式。

1 我院现行 ISO 9001 质量管理体系的简介

我院是全省首批通过 ISO 9001 质量管理体系认证的甲级测绘单位。近年来,院重视宣传贯彻 ISO 9001 质量

管理体系,通过全员参与,使 ISO 9001 质量管理体系与本院生产、质量、管理的各个环节丝丝相扣,体系运行适应性、充分性和有效性得到较好体现,全院测绘产品质量控制和管理水平得到有效提升,为经济区建设提供了优质、高效的测绘保障。

经过历年来对 ISO 9001 质量管理体系文件不断修改与完善,使之与我院的实际情况无缝结合,更加适应单位的生产、经营与管理。针对 GB/T 19001 - 2008/ISO 9001:2008 对质量管理体系文件提出的新要求,需对体系文件进行换版修改工作,我院领导高度重视,专门成立了质量管理体系文件修改编写小组,历时半年对我院质量管理体系(D版)文件进行重新梳理。本着对 D 版 ISO 文件进行综合、简化的原则,将原 D 版的质量手册、程序文件、支持性文件综合成现在 E 版的质量手册和支持性文件,删除了程序文件。同时对原有的记录表单进行优化。D 版、E 版体系文件变更对照情况见表 1。

收稿日期:2011 - 02 - 11

作者简介:周 密(1979 -)女,福建福清人,工程师,硕士,2005 年毕业于武汉大学测绘科学与技术专业,主要从事测绘质量管理体系与测绘档案资料的管理工作。

表 1 D 版、E 版体系文件变更对照表

Tab.1 The contrast table of modification of system documents in D version and E version

序号	变更前 D 版文件名	变更后 E 版文件名		修改情况
	《程序文件》《支持性文件》	《质量手册》	《支持性文件》	
1	《文件控制程序》《记录控制程序》		《文件和记录管理程序》	合并
2	《管理评审控制程序》	5.6 管理评审		删减
3	《与顾客有关过程控制程序》	7.2 与顾客 有关的过程		
4	《测绘生产过程控制程序》《生产经营管理规定》		《测绘生产管理规定》	合并
5	《数据分析控制程序》	8.4 数据分析		删减

11	《测绘项目技术设计书编写规定》 《测绘项目技术总结编写规定》 《测绘项目工作报告编写规定》 《工程文本格式规定》		《工程文本编写管理规定》	合并
12	《测绘产品质量检查实施规定》 《质量管理规定》 《检查人员管理规定》		《测绘产品质量检查实施规定》	合并
13	《测绘新产品、新工艺开发管理规定》 《软件开发管理规定》		《新产品、新工艺设计和开发管理规定》	合并
14	《计算机网络及数据安全管理办法》 《计算机软件管理规定》 《安全生产管理制度》		《安全生产管理制度》	合并
15	《生产数据管理规定》《电子文档管理规定》		《数据管理规定》	合并

通过修改,使得我院 ISO 9001 质量管理体系文件文字更精炼,流程更清晰,操作更简易。

2 质量管理体系在我院运行过程中的探索

2.1 质量管理体系简化版文件的编制与推广,促使全员快速掌握质量管理体系有关规定

质量管理体系经过近 10 年的运行,体系文件从 A 版演绎到 E 版,不论是从最原始的 A 版文件到修改后的 E 版文件,无不是厚厚的几本文件。作为测绘单位的生产一线职工,常在野外作业,厚厚的质量管理体系文件无疑很难携带,这也造成了他们无法深入学习质量管理体系,大大减弱了质量管理体系全员参与的力度。如何让全体员工能更快、更便捷地了解与掌握质量管理体系的规定成了我院质量管理体系推广的当务之急。

我院以生产的阶段、生产的工序、对应的工作内容、产生的记录与文件、工序的责任部门与责任人进行归纳总结,编制了测绘生产管理流程,以表格的形式,将厚厚的质量管理体系文件简化成一本小册子,更加直观,便于广大员工理解掌握我院质量管理体系贯穿于测绘生产管理全过程的规定与制度,使全员参与不再是难事。

2.2 质量管理年度审核工作的开展方式与开展时间选择

在质量管理体系运行过程中,年度审核工作尤为重要。如何使年度审核工作更好地进行,并取得更好的效果,我院在这方面做了多种尝试。

2.2.1 内部审核的开展方式

1) 以部门为审核对象

按职能部门逐一进行审核。这种方式优点在于每个部门都可审核到,但用力均衡,无轻重之分。

2) 以项目为审核对象

按测绘项目生产管理流程,逐步进行审核。这种方式以测绘项目管理为主线,跟踪审核项目运行始末,易于发现测绘项目管理过程中存在的不足。其缺点在于部分后勤职能科室可能因未涉及该项目生产过程而未审核到。

3) 以部门审核和项目审核相结合

这种方式综合了上述两种审核方式,扬长避短。

2.2.2 内部审核的开展时间

1) 规定时间段,统一进行审核

这种方式要集中各科室、部门进行审核,但测绘外业工作经常要出差,这无疑使审核工作存在不便之处。

2) 不同部门不定时进行审核

这种方式能促使各部门将质量管理工作贯穿测绘生产全过程,可以适时开展测绘生产与贯标工作两不误。

2.2.3 管理评审的开展时间

1) 非特定时间段内召开

在内部审核进行之后随即开展管理评审活动。

2) 结合院生产管理相关会议(如年度工作会议)进行管理评审

由于一年一度的年度工作会议是惯例。且很多单位的年度工作会议即便不是全员参与,至少也是单位中骨干成员参与。年度工作会议是常规的总结过去、展望未来的活动,管理评审也有这层含义,只不过ISO 9001对管理评审活动提出了控制要求。年度工作会议活动如果采用管理评审的方法,我们会发现年度工作会议将更有效率。

2.2.4 多年来审核的经验

在不同部门不定时采取部门与项目相结合的内部审核方式,可取得最佳效果。召开管理评审可以结合院生产管理相关会议进行,既能达到效果又可提高效率。

2.3 借助网络途径进行部分记录和文件的发放

21世纪是电子化的时代,在质量管理体系日常的管理过程中,可借助网络途径以电子邮件方式进行非涉密记录和文件的发放。由于测绘人员在野外工作的性质,使得日常文件传递不是很便捷,采用了电子邮件方式进行沟通,大大加快了信息沟通的时速,也大幅度降低了文件复印的费用与成本,提高了工作效率。

当然,在使用电子邮件方式进行传递,要注意保留邮件收发记录,作为文件、记录发放的凭证。

3 ISO 9001质量管理体系在测绘单位运行过程中的体会

ISO 9001质量管理体系在我院建立至今经历了近10年,笔者回顾多年来的工作经历,提出以下几点体会。

3.1 领导层的高度重视、切实执行标准、防止“两张皮”问题

为了避免原有生产项目管理与新的质量管理体系出现我国贯标过程中普遍存在的“两张皮”问题。院领导和管理者代表应高度重视,对ISO 9001标准进行演绎,转化成为测绘人员看得懂、能应用的标准,以建立适用、可行、有效、经济的测绘质量管理体系。做到理论上不空洞,实践上有办法,行动上有依据,避免管理文件与测绘生产项目实践相脱节。

3.2 全面沟通、统一认识、避免行动误区

贯标过程中,测绘单位通过与认证机构、咨询公司、同行相关单位、顾客与供方进行充分、有效地交流,避免

钻入实践的误区。我院的贯标是适应市场经济环境对机构资质要求,促进我院测绘质量管理工作走上科学化、规范化与制度化的应时举措,但不是顺潮流、赶时髦的行动,这就避免了申请贯标认证的盲目性。在选择管理咨询公司作为指导时,我院选择了对测绘业务有咨询业绩的公司。在贯标策划初期,员工曾普遍认为ISO 9000标准高不可攀,贯标工作会繁琐不堪等,这类误区通过院质量管理体系简化版文件的编制完成,宣传学习后,消除了员工们的顾虑。

3.3 管理评审是改进质量管理体系有效性的重要途径

为确保已建立的质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性,最高管理者每年都按策划的时间主持管理评审。评审应对收集到的各种有关体系运行方面的信息进行系统的分析评价,发现体系运行中的薄弱环节和变更需要,提出改进措施,使体系不断完善。

3.4 专门机构、专职人员管理

在ISO 9001质量管理体系的正常运行中,有大量的日常工作如内部审核、管理评审、外部审核、受控文件的管理、体系文件的修改与发放、数据统计、顾客反馈的收集等,要有专职人员和专门机构来管理,以保证质量管理体系的适宜性、有效性,确保单位的质量管理体系有效运行和质量目标的实现。

4 结束语

建立质量管理体系不是一蹴而就的事情,质量管理体系也不存在一个静态的完美体系,只有通过不断持续改进才能建立完善而先进的质量管理体系。质量管理体系如何保持充分有效的运行,成为我们今后工作的重点。在今后的工作中,我们将沿着这个方向不断探索,努力使ISO 9001质量管理体系更加适应单位的生产运行,使生产管理更上一个新台阶。

参考文献:

- [1] 中国标准化研究院,国家认证认可监管会,中国认证认可协会,等. GB/T 19001-2008/ISO 9001:2008 质量管理体系要求[S]. 北京:中国标准出版社,2008.
- [2] 中国标准化研究院,中国合格评定国家认可中心,中国质量认证中心,等. GB/T 19001-2008 质量管理体系 基础和术语[S]. 北京:中国标准出版社,2008.
- [3] 林莉莉,赵英娜. 现代测绘工作与质量管理体系的关系[J]. 黑龙江国土资源,2008(6):61.
- [4] 石艳芳. 浅谈质量管理体系在测绘中的作用[J]. 青海国土经略,2009(3):26-28.

[责任编辑:王丽欣]