

浅议全面质量管理在交通运输企业管理中的应用

全双铃, 黎 焕, 李冬梅, 覃静兰, 林 霞, 冯燕湄, 陈 燕*

南宁学院 广西南宁

【摘要】全面质量管理在交通运输企业服务质量管理中的作用越来越重要。实施全面质量管理,可以使企业的素质得到提高,让企业更加注重质量的建设,从而使人们的美好出行指数上升进而提高社会的经济效益。交通运输企业全面质量管理的重要核心就是要进一步提高运输企业面向客户的服务质量,形成完整的运输服务质量的保证相关体系,从而进一步加强运输服务的质量,创造更好的社会效益。

【关键词】全面质量管理; 交通运输; 企业管理

【基金项目】南宁学院第二批专创融合课程教学改革项目(项目编号: 2020XJZC04)、南宁学院质量工程建设项目——应用型有效教学设计教学团队(项目编号: 2019XJJXTD10)

【收稿日期】2022 年 11 月 25 日 **【出刊日期】**2022 年 12 月 29 日 **【DOI】**10.12208/j.sdr.20220201

Application of total quality management in transportation enterprise management

Shuangling Quan, Huan Li, Dongmei Li, Jinglan Qin, Xia Lin, Yanmei Feng, Yan Chen*

Nanning University, Nanning, Guangxi, China

【Abstract】TQM plays an increasingly important role in the service quality management of transportation enterprises. The implementation of total quality management can improve the quality of enterprises, make enterprises pay more attention to the construction of quality, so as to increase people's beautiful travel index and improve social economic benefits. The important core of total quality management of transportation enterprises is to further improve the customer oriented service quality of transportation enterprises and form a complete system to ensure the quality of transportation services, so as to further strengthen the quality of transportation services and create better social benefits.

【Keywords】Total quality management; Transportation; business management

交通运输供给侧改革工作的进一步深化发展,推动着交通运输服务提质提优、创造更美好的出行和更高效的物流效率。在服务质量管理方面,交通运输企业不断的创新、勇于突破,履行兼顾安全、素质、效益等的工作理念,在运输服务过程中贯彻实施全面质量管理,方能实现多方共赢。

1 全面质量管理的基本观点

1.1 客户优先

把客户的需要放在第一位,建立全心全意对客户负责的思想理念,是交通运输企业实行全面质量管理的重要指导思想。要正确认识和理顺企业和客户之间的关系,将客户服务流程标准化、人性化、移情化,将运输企业的经营往更好的方向进行,从而让运输的

质量有所提高,并能让客户实实在在的感受好处,将服务质量落到实处^[1]。

1.2 预防企业损失为主要出发点

以预防企业损失为主要出发点,意味着要在质量预防成本和故障成本之间取得均衡,寻找最低质量成本点。良好的运输质量在服务完成之后并不一定能够体现出来,而是通过运输作业过程的每一个环节的质量控制、通过所有工作人员在每一个具体工作细节和作业操作实现的,因此,全面质量管理应该坚持以预防、预控为中心,并且通过科学决策方法进行预测和过程监控,以防止企业损失^[2,3,4]。

2 全面质量管理的基本特点

2.1 全面的质量管理

*通讯作者: 陈燕

全面质量管理的对象是全面性的,如:首先要对乘客和货主的需求进行质量管理,其次对保障运输工作时进行质量管理、对运输的安全进行质量管理和对运输物品进行质量管理,更关键的是做好对人的质量管理。因此,交通运输全面质量管理是对全方面都进行质量管理。相对于质量管理的全面性而言,应基于组成运输服务质量的所有特点即安全、便捷、经济、舒适、文明等开展全面管理,让其达到消费者非常满意的水平。

2.2 全过程的管理

运输生产全过程主要指运输组织的四个过程:生产准备、基本生产、辅助生产、生产服务,也可以分为运输过程的前、中、后三个部分。这些阶段相互协调、互相关联,组成完整的运输服务管理过程。在整个运输生产过程中,需要开展一系列的生产活动,例如进行市场调查,准备技术状况完好的运输工具,生产中所需的燃料、材料供应,货物的收费、车票的售卖、明确货物的装卸及车、船运行等等,这些活动流程既构成了运输生产经营的全过程,又是运输质量形成的整个过程。

2.3 全员的管理

全员管理,就是全体员工参加的管理。这是因为运输企业中所有环节中工作质量如何,都会直接或间接地影响运输质量的水平的好坏。因此要做到在运输过程中和员工工作中进行有效的管理,要做到关于运输的安全、便捷、经济、舒适和文明等各方面质量特性和各种影响原因的管理,要做好关于运输前、中、后三个部分的管理,最重要的构成要素是对驾驶员、乘务员、船员、港站等现场作业人员做好思想工作,激发他们的积极性,使他们增强服务质量意识,自发提升工作的质量。必须让运输企业所有员工的积极性和创造性得到充分调动,使每个人做好其本职工作,这是做好全面质量管理最根本保证。

3 全面质量管理是提升运输服务质量的有效方法

3.1 全面质量管理是提供交通运输安全服务的基础条件

通过科学有效的方法提前预测交通运输事故发生的各种可能性,并且掌控事故发生的一些规律,然后作出客观的评价,最后相关部门提出对应的防范措施,是交通运输安全服务一直在探讨的问题。

要做好交通运输安全的工作,就要抓住影响运输

安全的关键点,掌握事故形成发展的规律。这就需要相关部门充分研究数据,进行相关的统计联系分析。质量管理的方法就恰好提供了有效方便的科学方法,帮助交通运输更进一步的发展。要想预防事故的发生,就要根据现有交通事故的规律,抓住关键因素,进行统一综合的统治管理,并且进行控制。

首先可以通过培训的方式让员工的心中树立顾客至上的思想,营造优秀的企业质管文化氛围,采取实际行动,来真正的改变运输企业的安管形态以及降低事故率。其次通过制订各种标准,使交通企业在安全这一块的运作过程中做到波澜不惊。然后积极鼓励全员参与,对运输的全过程进行质控管理。做好数据统计和计量工作。最后完善质管制度,通过设立专门的质量管理部门,来严格要求企业员工认真的执行。如此,我国的交通运输企业的质管才能更上一层楼。

3.2 全面质量管理应用心理学等特点,抑制人为错误操作

人的心理活动能够左右人的行为和动作,人的心理活动是可变的,但它是有一定规律的,学习应用心理学,掌握员工的心理变化规律,就可预料和抑制人的行为和动作,降低违章违纪发生的概率,确保交通运输安全。

可采取三个措施防止人为失误:

①人为失误的情况下,使人失误无害化,不至于引起事故;

②减少应当引起人失误的各种原因预防出现人为失误;

③在人为操作的场合下,限制事故可能性,降低事故率。

包括以下技术措施:逐步机械化;备用系统;耐失误设计;警告;人、机、环境匹配等。

3.3 全面质量管理应用过程决策法,落实防范方法

建立服务预警系统,运用过程决策法进行猜想和模仿,未雨绸缪,要有忧患意识,居安思危,对各种可能发生的事件提前研究好应对策略,拟定好防范办法。建立服务补救机制,增强质量事故的补救措施,建立快速响应机制,在质量事故发生的第一时间内先迅速解决问题,这些能有效地降低事故率和投诉率,确保运输流畅^[5]。

3.4 实施质量检查,实行综合整顿

事故发生是由于各方面多样化的因素一起作用

而产生的结果,牵一发而动全身,要实际且有效地防备事故发生,一定要进行针对性剖析、综合整顿。质量检查是进行综合整顿的有力有效方法,安全质量检查要秉持自觉自愿、斟酌、服务的原则,用现实数据说话,经过缜密的调研,获取完好资料,依据问题的关键及其成因,给出咨询意见和策略,并协助被诊单位推行。通过不间断地质量检查,不断发掘新问题,不断组织质量攻关克难,完善安全保障体制,改变运输安全所处着的被动趋势,化被动为主动,也逐步完成安全质量检查的规范化程序,提高运输安全检查质量与水平。

4 如何科学应用全面质量管理

4.1 运用统计方法,探索事故发生的现有规律

利用排列法、分层法、统计表等统计工具,对以往发生的事故进行整理分析,然后反复分解分层,找出较常见事故的类型、部门、工种、责任人、次数、设备部位、场合和背景,进一步掌握事故发生的规律。我们还可以利用计算机对近年来数千起铁路交通事故进行统计分析,掌握事故的一些分布规律。运用概率论、数理统计、可靠性等方法,分析交通运输设备的质量动态,研究其变化方向,进而确定交通运输设备的零件或整机在一定环境条件下的故障率。根据这些,确定适当的维修方法、监控和维修时间,进而控制事故的发生。

4.2 运用故障树分析法掌握主要因素

故障树分析采用逻辑思维关系与树形图相结合的方式,表达可能导致事故的各种原因之间的因果关系,形成完整的故障树形式。利用布尔代数进行逻辑分析和计算,找出事故发生地最小割集,判断系统事故的风险指数,找到判断系统安全的最小路径集,通过树状结构的重要性判断,并通过上层事件的概率分析确定事故的平均间隔时间。这种方法可以使人们对事故有一个初步的了解,掌握导致事故的几个关键原因,以最小的成本获得最大的安全性,并更快地找到原因。

4.3 进一步建立作业标准化体系

运输的生产过程和消费过程同时开始和结束,因此不可能过程中进行中间检验和在中间返工。因此,作业质量将直接决定安全。运输作业标准化是在运输

和生产过程中长期与事故作斗争的经验积累。它规定了操作顺序、操作模式、动作要领和时间要求,是确保安全的基本条件。运输生产作业是多工种的联合作业,以列车、船舶、飞机的运行为对象,建立各类作业标准,逐步形成标准化体系,是运输安全的必要基础。

通过对动作、时间、顺序和制度的分析,不断规范和合理化作业标准。通过抽查不断改进和完善标准,通过各种控制手段确保标准的实施。

5 结语

全面质量管理对交通运输企业服务质量管理起着重要的预控作用,对提升客户满意度、预防企业意外损失有着重要的保障作用。科学地应用全面质量管理的理论和方法,将其有效地与运输安全管理结合起来,是交通运输企业管理的有效途径之一。

参考文献

- [1] 崔继峰.我国全面质量管理的发展趋势及思考[J].上海质量,2022(08):58-62.
- [2] 胡宗斌,周爱娟. 南阳探索“智能+网格化”道路运输安全管理[N]. 中国交通报, 2022-09-19(002).
- [3] 王海兵.新形势下危险货物道路运输安全管理之探讨[J]. 交通节能与环保,2022,18(04):111-114.
- [4] 孔祥军.交通运输安全管理问题及对策研究[J].运输经理世界,2022(14):98-100.
- [5] 张嘉豪.质量管理体系在产品运输过程的应用[J].物流工程与管理,2020,42(02):63-65.

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS