

# 安全事故频发背景下我国中小型 食品企业质量管理研究

熊 涛,车 斌

(上海海洋大学 经济管理学院,上海 201306)

**摘要:**介绍了质量管理的相关概念,并指出我国中小型食品企业质量管理现状体现在质量观念淡薄、质量管理技术落后、质量管理人员素质不高和食品企业的质量管理体系实施后相关监督机制不完善4方面问题。并提出培育企业文化、提高企业质量管理意识、加强制度建设、规范各项管理、提高质量管理水平、发展质量管理教育、培养质量管理人才、加强 HACCP 管理体系建设、与国际质量管理体系接轨、以技术创新和管理创新为基础全面提升质量管理等对策。

**关键词:**质量管理;食品企业;食品安全

**中图分类号:**TS201.6

**文献标识码:**A

**文章编号:**1002-2767(2010)07-0114-04

近年来,随着经济全球化进程的加快,人类所处的生存环境日益恶化,我国食品安全的形势更加严峻。然而伴随着经济的全球化和人们生活水平的日益提高,对食品安全的要求也越来越高。食品安全问题日益成为一个全民关心、全球关注的重大问题。近来不断出现的食品安全事件一次次敲响了食品安全的警钟,从前期的“三鹿奶粉事件”到近期的“银鹭花生牛奶伤人事件”,都表明我国食品安全亟待提高。2009年2月28日,十一届全国人大常委会第七次会议通过的《中华人民共和国食品安全法》更表明了我国政府对食品安全问题的关注。

## 1 质量管理的概念和发展历程简介

### 1.1 质量管理的概念

关于质量管理的概念表述各种教材表述不尽一致。其中 ISO8402 关于质量管理的表示较为详细,在 ISO8402“质量管理和质量保证术语”标准中,将质量管理的概念表述为:质量管理是指确定质量方针、目标和职责,并通过质量体系中的质量策划、质量控制、质量保证和质量改进来使其实现的所有管理职能的全部活动。并说明质量管理是各级管理者的职责,但必须由最高领导者来推动,实施中涉及到单位的全体成员。在质量管理活动中,必须考虑经济因素。

由此可以直观地理解为:质量管理是指为了

实现质量目标,而进行的所有管理性质的活动。

### 1.2 质量管理的发展历程

1.2.1 工业时代以前的质量管理 在工业时代以前,质量管理经历了由感性的认知到简易的质量检验方法和测量手段的过程。早期的感性认识都是人们在实践中获得的质量知识。随着社会经济的发展,人们对质量管理的认识进一步加深,为了适应社会经济的发展,简易的质量检验方法和测量手段也相继产生,这就是在手工业时期的原始质量管理。由于这时期的质量主要靠手工操作者本人依据自己的手艺和经验来把关,因而又被称为“操作者的质量管理”。

18世纪中叶,欧洲爆发了工业革命,其产物就是“工厂”。由于工厂所表现出的巨大优势,导致了手工作坊的解体和工厂体制的形成。然而在工厂进行的大批量生产的同时也带来了许多新的技术问题,如部件的互换性、标准化、工装和测量的精度等,这些问题的提出和解决,推进了质量管理科学的诞生。

1.2.2 工业化时代的质量管理 20世纪,人类跨入了以“加工机械化、经营规模化、资本垄断化”为特征的工业化时代。在过去的整整一个世纪中,质量管理的发展,大致经历了3个阶段:

(1)质量检验阶段:在这一阶段,人们对质量管理的理解还只限于质量的检验。其间最著名的就是出现在美国以泰罗为代表的“科学管理运动”。此时的质量检验就是在成品中挑出废品,以保证出厂产品质量。这种事后检验把关的缺点在于无法在生产过程中起到预防、控制的作用。废品已成事实,很难补救。

(2)统计质量控制阶段:美国的休哈特在

收稿日期:2010-03-24

基金项目:上海市教委重点学科食品经济管理资助项目(J50703)

第一作者简介:熊涛(1983-),男,江西省南昌市人,在读硕士,从事渔业经济管理研究。E-mail:xiongtao518@163.com。

通讯作者:车斌(1968-),男,博士,副教授,硕士生导师,从事渔业经济管理、食品企业管理研究。E-mail:bche@shou.edu.cn。

1924 年提出了控制和预防缺陷的概念,并成功地创造了“控制图”,把数理统计方法引入到质量管理中,使质量管理推进到新阶段。这一阶段的特征是数理统计方法与质量管理的结合。控制图的出现,是质量管理从单纯事后检验转入检验加预防的标志,也是形成一门独立学科的开始。然而它对质量的控制和管理只局限于制造和检验部门,忽视了其它部门的工作对质量的影响。这样,就不能充分发挥各个部门和广大员工的积极性,制约了它的推广和运用。

(3)全面质量管理阶段:20 世纪 50 年代以来,生产力迅速发展,科学技术日新月异,出现了很多新情况。例如:科学技术和工业生产的发展,对质量要求越来越高等问题。而要解决这些问题,以往的质量管理方法已难以保证和提高产品质量,促使“全面质量管理”的理论逐步形成。最早提出全面质量管理概念的是美国通用电气公司质量经理阿曼德·费根堡姆。1961 年,他发表了一本著作《全面质量管理》。他提出:“全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务,把企业各部门的研制质量、维持质量和提高质量活动构成为一体的有效体系”。

1.2.3 质量管理的国际化 随着国际贸易的迅速扩大,产品和资本的流动日趋国际化,相伴而产生的是国际产品质量保证和产品责任问题。因此许多国家和地方性组织相继发布了一系列质量管理和质量保证标准,制订质量管理国际标准已成为一项迫切的需要。为此,国际标准化组织(ISO)经过多年酝酿于 1979 年单独建立质量管理和质量保证技术委员会(TC176),负责制订质量管理的国际标准。1987 年 3 月正式发布 ISO9000~9004 质量管理和质量保证系列标准。该标准总结了各先进国家的管理经验,将之归纳、规范。ISO9000~9004 质量管理和质量保证系列标准发布适应了国际贸易发展需要的同时也促进了质量管理的国际化。

### 1.3 食品企业质量管理的特征

1.3.1 食品企业的产品具有易腐性 食品是指各种供人食用或饮用的成品或原料,是人类生存和发展的最基本物质。所谓食品,实际上是指供人们饮食的,可维持、改善或者调节人体代谢机能,具有营养性、功能性、多样性的食物类产品。因此,我们很容易看出食品由于自身的特性而具有易腐性,然而保持食物有较长时间的保鲜期,是每个食品企业的目标。因此为了达到这个目标,很多企业就在食品生产的过程中添加各种各样的食品添加剂,从而对食品安全构成了很大的威胁。

所以食品易腐的特性是食品企业的质量控制过程中要十分注意的一个因素。

1.3.2 食品企业的质量管理是对整个产业链的控制 食品是一种很容易被污染的产品,在整个产业链中任何一个环节出了一点问题,都可能给最终的产品带来很大的质量安全问题。因此,食品企业要保证产品的安全,不能仅仅对生产环节进行质量管理控制,还要对其他环节也进行质量控制。例如,原材供应环节、运输物流环节等。现阶段发生的很多重大食品安全事故都是在原材料供应环节出了安全问题,如果没有安全的原材料供应,生产环节质量控制得再好也是无益的。因此,要保证食品安全,食品企业的质量管理就应对整个产业链进行控制。

1.3.3 食品企业的质量评价体系多样化 由于人们对食品安全的关注度越来越高,对食品质量安全的求也越高。为了达到消费者所需要的安全标准,各种质量安全评价体系也日益增多,区分得也越来越细。例如在一系列质量评价体系里,主要针对食品的有 HACCP 体系和 GAP 认证。其中 HACCP 体系已经成为近 30 年来国际上公认和接受的安全保证体系,主要是对食品中微生物、化学和物理危害的安全进行控制。GAP 认证主要针对未加工和最简单加工(生的)出售给消费者和加工企业的大多数果蔬的种植、采收、清洗、摆放、包装和运输过程中常见的微生物的危害控制,其关注的是新鲜果蔬的生产和包装,但不限于农场,包含了从农场到餐桌的整个食品链的所有步骤。

## 2 我国中小型食品企业质量管理现状

### 2.1 我国中小型食品企业的质量观念淡薄

在我国的众多食品企业里,都提出要以质量生命的种种口号,并且也采取了相关的质量检验措施。但是更多的时候企业把质量管理视为企业的一种负担,而不是把质量管理的观念深入企业每个员工的观念里。比如,很多企业为了获得企业产品免检的称号,在一段时间里就狠抓产品质量,使得产品质量有了很大改善,在获得企业产品免检称号以后,就对企业的质量管理有所放松。因为在这些企业眼中,利润是他们追求的唯一目标,其它的社会责任在利润面前就显得不再重要,这就是很多知名企业在获得企业产品免检后仍然出现问题的原因所在。例如:三鹿事件就是一个很好的例子。因此,我国中小型食品企业要始终加强食品企业的质量管理观念。

### 2.2 我国中小型食品企业的质量管理技术落后

我国食品企业的质量管理技术落后体现很多方面,但主要有两点:一是质量管理的关键检测技

术落后。在这一方面发达国家相对来说比较先进,因为发达国家的食品安全检测技术呈现出速测化、系列化、精确化和标准化的特征。而我国关键检测技术落后主要体现在:仪器设备落后、检测方法落后、检测方法的标准化程度低、标准参考物质缺乏等方面。二是食品安全过程控制技术落后。主要体现在缺乏或没有推广应用清洁生产技术和产地环境净化技术,从而导致环境污染严重;投入品安全控制技术缺乏;食品包装和储藏技术落后;对新原料、新技术和工艺来的食品安全问题没有深入研究等方面<sup>[1]</sup>。

### 2.3 我国中小型食品企业质量管理人员素质不高

要搞好质量管理,提升食品安全和食品企业的竞争力,没有掌握相关专业知识的人才是不行的。我国多数食品企业职工文化技术素质较差,文化水平不高,当然在质量管理方面的专业人才也是相当缺乏的,这是制约我国中小型食品企业质量管理提升的一个制约因素。由于我国中小型食品企业的质量管理专业人员素质参差不齐,许多企业的经营管理者和技术人员缺乏系统的质量专业知识和技能的培训。所以造成了我国很多食品企业产品出现了安全问题,这一点从我国最近发生的一系列食品安全事故可以看出来,早期的“三鹿事件”和近期的“银鹭花生牛奶伤人事件”都是食品安全事故的典型。

### 2.4 我国中小型食品企业的质量管理体系实施后相关监督机制不完善

目前,我国许多中小型食品企业都通过了国际标准认证,但是在现实情况中仍然存在不少质量问题。分析原因有以下三点:一是食品企业认证动机不纯,获证企业为的是拿证,而认证机构只为获取效益;二是咨询、认证人员知识结构不够合理,素质参差不齐,无法有效地指导企业建立质量管理体系;三是有关机构政策引导与监管力度不够,对认证企业和获证企业的后续管理不到位<sup>[2]</sup>。正因如此,才会出现很多通过国际标准认证的食品企业,甚至是获得质量免检称号的优秀企业都出现了重大的食品安全事故,“三鹿事件”就是这一系列食品安全事故中的典型事件。基于这种情况,我们有必要完善我国食品企业在通过国际标准认证后的质量管理体系实施过程中的监督机制,促进我国食品企业质量管理水平的提高。

## 3 改进中小型食品企业质量管理的对策思考

### 3.1 培育企业文化,提高企业质量管理意识

一个企业如果要提高企业质量管理的水平,其前提是提高质量管理的意识,因为质量管理的

意识是企业抓质量管理的内在动力。许多食品企业出现食品安全问题,其原因主要是由于企业的领导和全体成员缺乏质量管理的意识,因此要提高质量管理的意识,促进质量管理。其中要注意好两点关系:一是质量管理与企业效益、信誉的关系;二是质量管理与企业形象<sup>[3]</sup>。企业要想从根本上提高质量管理意识,除需靠市场压力,宣传的影响力等外力外,还需要企业提高质量意识的内在动力,因此认为,一个企业要想一直保持在生产管理中注重质量管理的意识,必须培养企业注重质量管理的企业文化,真正把质量就是生命的理念灌输到每个领导和员工的心理,不只是停留在口号上。只有形成了注重企业质量管理的文化,才能真正提高企业质量管理。

创建以质量文化为核心的企业文化,是一项复杂而又艰巨的工程,应提高企业职工的素质,这是创建以质量为核心的企业文化的关键问题;开展健康有益的活动,为创建以质量为核心的企业文化培育良好的土壤<sup>[4]</sup>。

### 3.2 加强制度建设,规范各项管理,提高质量管理水平

质量管理是一门科学性、系统性很强的工作。由于它在食品企业生产经营中所起的重要作用,所以要采取各种方法保障质量管理在企业经营中发挥应有的作用。因此必须加强制度建设,规范各项管理,提高质量管理水平。根据管理学的相关知识可以得知,职责明确是各项管理的关键。因此,在质量管理中必须制定质量管理目标责任制,并且必须落实到企业的每个员工。只有这样,才能保证质量管理过程中,人人有事干,事事有人负责。

### 3.3 发展质量管理教育,培养质量管理人才

面对激烈的市场竞争,每个企业都认识到质量就是企业的生命。只有生产出高质量的产品,才能市场中生存。因此,每个企业都很重视质量管理,例如:三鹿公司在生产的过程中,为了保证出厂产品的质量符合食品安全标准就必须对原材料进行安全检测,也必须在产品出厂时对产品质量进行检测,据了解,三鹿公司的检测标准就有1 100多项。然而就是这样一个大型企业,我国的明星企业还是出现了重大食品安全事故。事故的原因固然有很多,但其中之一就是质量管理人才的缺乏和质量管理人员对质量管理意识的淡薄有关。

综上所述,要保证、提高产品质量,提高企业经济效益,要在较短的时间内普遍推行全面质量管理,建立质量保证体系,人才是关键,教育是基础。所以应大力发展质量管理教育,培养专业的质量管理人才,促进食品企业发展和提高食品安全。在方



法上可以采取各级主管部门办、企业办,委托大专院校办,以及组织参加电视讲座等,开展多层次、多形式、多渠道的“立体办学”等方式。

### 3.4 加强 HACCP 管理体系建设,与国际质量管理体系接轨

食品安全问题关系到我国人民群众的根本利益,关系到我国食品企业的出口,是关系我国经济建设和和谐社会构建的一个重要问题。因此,我们应当建立 HACCP 管理体系,与国际管理体系接轨。原因在于 HACCP(Hazard Analysis Critical Control Point)“危害分析和关键点控制”,是用于对食品生产、加工过程进行安全风险识别、评价和控制的一种系统方法;是食品生产、加工过程中通过对关键控制点实行有效的预防措施和手段,使食品污染、食品危害因素降低到最小程度<sup>[5]</sup>。HACCP 管理体系是目前世界上最先进的食品质量管理体系,并且已成为国际上检验和控制食品安全卫生和质量的共同准则。所以我国的食品企业如果要扩大出口,就必须按国际标准来生产安全的食品,避免造成的贸易纠纷。另外,只有建立高标准的管理体系才能保障我国人们的食品安全和和谐社会的构建。

### 3.5 以技术创新和管理创新为基础,全面提升质量管理

创新是一个企业进步的灵魂。只有坚持创新,才能在市场竞争中始终保持优势。质量管理要实现螺旋式上升,也同样离不开先进技术的支持。因为陈旧的设备、落后的技术、一般化的管理

手段,只能维持质量管理低水平运转。因此只有加大科技投入,鼓励技术创新,加快工业自动化进程,才能使企业真正走出一条优质、高产、低耗、高效的质量效益型之路。同时在全球化形势下,企业要提升竞争力就必须更加重视分工与协作。然而企业间的分工主要取决于企业的技术优势,而企业技术优势来源于技术创新,技术优势的发挥离不开管理创新,所以,企业的质量创新应该以技术创新和管理创新为基础,其中质量管理的创新就显得尤其重要。一个好的质量管理是提高产品质量快速、有效、先进、科学的管理模式,是企业获得生存和发展取得成功的管理战略。通过质量管理创新,使企业能根据市场的变化和技术的进步,调整企业经营过程、组织、经营理念和管理方式;提高企业的运行效率,激发员工质量意识和技术创新意识<sup>[6]</sup>。

#### 参考文献:

- [1] 林治良,施木田,林彦铨.福州市食品安全科技发展现状与对策[J].福建农林大学学报(哲学社会科学版),2006,9(2):38-42.
- [2] 吴玉军.我国企业质量管理的现状及对策思考[J].管理科学,2004(4):89-90.
- [3] 梅志军.当前如何抓好质量管理的探索[J].电子标准化与质量,1996(1):13-15.
- [4] 宋松林.加强质量管理提高企业竞争力[J].广西质量监督导报,2009(2):61-63.
- [5] 袁俊.HACCP管理体系与食品安全[J].轻工标准与质量,2005(4):34-36.
- [6] 袁通斌.企业强化质量管理的主要对策[J].经济师,2005(4):158-160.

## Research on Quality Management in Chinese Small and Medium-sized Food Enterprise under the Background of Frequent Accidents

XIONG Tao,CHE Bin

(Economics and Management College of Shanghai Ocean University, Shanghai 201306)

**Abstract:** With the improvement of people's living standard, food safety is increasingly concerned in our nation. This paper introduces the concept of quality management, and points out the shortcomings that exist in quality management in Chinese small and medium-sized food enterprise from four aspects, such as: weak in the understanding of quality, lag in quality management technology, the quality of management personnel being low and imperfect of relevant supervision mechanism after quality management system carrying out. Thus, it is suggested that Chinese small and medium-sized food enterprise should cultivate enterprise culture and improve enterprise quality management consciousness, strengthen the construction of system and regulate the management, improve the quality management level, develop the education of quality management and train personnel, strengthen the construction of HACCP management system and achieve international quality management system standards, comprehensively improve quality management based on the innovation of technology and management, etc.

**Key words:** quality management; food enterprise; food safety