

军友诚信证



北京军友诚信质量认证有限公司
国防科技工业局协作配套中心

JUN YOU CHENG XIN REN ZHENG 2016年第2期 (总第34期)



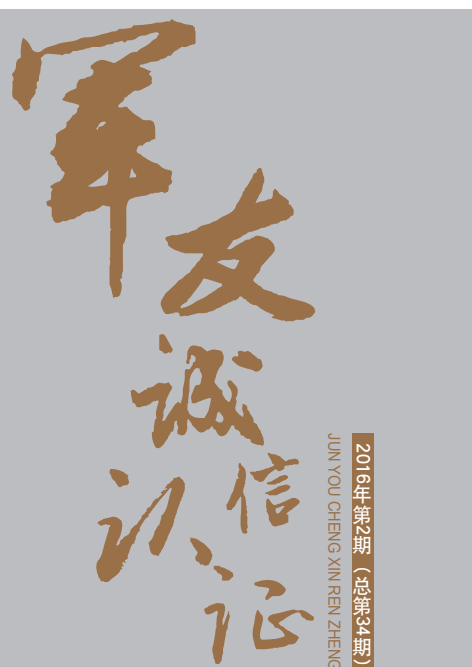


国家利益至上 装备质量至上
服务国防军工生产 服务装备质量建设



CONTENTS

目录



主管：国家国防科技工业局协作配套中心
主办：北京军友诚信质量认证有限公司

《军友诚信认证》编辑委员会

主任：赵小木
委员：李多奎 赵平 田思明 刘艳妮
屈晓斌 孟全生 肖今声 马眷荣
江天 张幼平 孙明海

主编：王巧云
副主编：黄自颖
责任编辑：吕向贡
发行：内部刊物/由本刊编辑部统一发行
电话：010-59518536
市场部：010-59517893
审核管理部：010-59517879
质量保证部：010-59517890
发展规划部：010-59517880
技术研发部：010-59518953
综合财务部：010-59517883
传真：010-59517897
公司网址：<http://www.jycxrz.com>
邮箱：jycxrz@jycxrz.com
jycxrz@163.com
地址：北京市西城区月坛北街5号综合楼
邮政编码：100861

军友动态

- 02 国防科工局组织开展军贸产品质量管理专项监督检查 齐浩
- 03 公司组团参加良好案例同行评议交流活动 吴秀清
- 04 公司举办《机关行为36“忌”》读书演讲比赛 于婧姣

企业文化

- 06 参观卢沟桥有感 李俊行
- 08 学36“忌”，做称职军友诚信人 于婧姣
- 10 静静的待你来 杨芳菲

行业新闻

- 12 国家认监委下发关于组织开展第九个世界认可日主题活动的通知

政策法规

- 13 中华人民共和国特种设备安全法

军工认证

- 20 关于装备质量问题归零管理 郝丽茹
- 26 浅谈GJB 9001B-2009采购的审核 林明松

军友论坛

- 28 阐释ISO 9001：2015标准应用过程方法应关注的三个要点 张海生
- 33 质量管理体系实习审核的几点体会 张宝玉

客户之声

- 36 浅议管理评审在质量管理活动中的重要作用 吕游

良好案例

- 38 贵州海德威精密仪器有限公司审核案例 张爱香

信息发布

- 41 关于调整2016年下半年培训班的通知
- 43 征稿启事

国防科工局组织开展军贸产品质量管理专项监督检查

■ 技术研发部 齐浩

为了贯彻落实国家军贸发展战略方针，了解军贸产品质量状况，加强军贸产品质量管控，国防科工局组织开展了军贸产品质量管理专项监督检查工作。国防科工局协作配套中心负责具体策划和安排，公司选派部分专家参与了此次监督检查。

本次专项检查的主要目的是：积极推进军贸产品及售后服务体系建设，切实发现和解决军贸产品研制生产过程中质量管理工作存在的共性问题，完善和落实军贸产品质量管理措施，进一步提升军贸产品质量管理及售后服务水平。

检查依据是：《武器装备质量管理条例》、《中华人民共和国军品出口管理条例》、国防科工局下发的有关军贸产品文件、GJB 9001B-2009《质量管理体系要求》及其他国军标、《专项检查要点与评价准则》，以及受检单位质量管理体系文件。

检查内容除武器装备科研生产质量常规监督检查内容外，还涉及军贸产品质量管理及售后服务体系建立情况、责任落实情况、质量管理情况、质量隐患等具有军贸产品特点的有关内容，主要包括问题管理、法规实施管理、装备六性管理、型号风险管理、研制与生产管理、外购外协管理、

战略管理共计7个检查模块、31个检查要素及若干检查要点。

本次专项检查对象主要是承担军贸项目较多、军贸合同履行任务较重、军贸业务占本单位业务比重较高的单位，涉及9家军工集团公司，地方军工单位和民营单位各1家。检查组由局机关人员带队，成员主要由协作配套中心、技术领域专家、审核专家、军贸公司等方面人员组成。

根据检查工作计划，检查组严格按照程序，采用科学的抽样方法，查阅文件、资料和记录，询问相关人员，观察生产、工作现场，了解实施情况等，并与军贸公司代表和军贸产品质量监督验收代表进行了座谈。经过检查，检查组识别了企业一些好的做法和亮点，同时也发现了一些共性问题和薄弱环节。检查组就检查情况与企业管理层进行了交流，点评了受检单位管理情况，进行了量化评价，对军贸产品质量管理工作提出了一些建议，并形成了现场检查报告。

多年来，国防科工局协作配套中心一直致力于服务国防、服务机关。此次支持局机关开展军贸管理工作尚属首例，中心领导高度重视，全力组织，在与有关各方的共同努力下，圆满完成此项工作，并得到了局机关业务部门的高度认可。

公司组团参加良好案例同行评议交流活动

■ 质量保证部 吴秀清



2016年5月11至13日，中国认证认可协会（CCAA）在北京主持召开了2016年度良好认证审核案例同行评议交流活动，来自32家认证机构的200余名代表参加了评议交流活动。

公司由质量保证部组织，技委会主任任卫、审核员张爱香及相关审核员一行6人参加了此次活动，任卫担任同行评议专家。

这项活动今年已是第七届，为认证机构、从业人员提供了交流审核经验和观点的机会，通过案例总结、提炼，带动全行业探索、研究审核技能和行业标准，已经成为一项品牌化的行业内部审核技术交流活动，为广大一线认证审核人员提供了一个展示认证工作价值、交流认证审核技术的良好平台。

在本次参加现场评议交流的112个案例中，最终确定30个案例为2016年良好认证审核案例，其中公司选送的“贵州海德威精密仪器有限公司审核案例”成功入选。

公司为激发审核人员的内在活力，鼓励审核人员努力钻研审核技术，提高审核质量，已将参加CCAA年度良好案例评议交流活动常态化、制度化。每年1至2月为审核员提交良好案例时间，3月公司组织内部评议，将较为突出的良好案例上报CCAA参选。希望全体审核员在平时的审核中更加注重认证质量和审核深度，注意积累，努力提高自身素质和业务水平，总结提炼并创新认证技术，提高认证有效性，积极参与认证行业每年一度的良好案例交流活动。



公司举办《机关行为36“忌”》 读书演讲比赛

■ 于婧姣

为展现青年人健康向上的精神风貌，增强公司青年人的自信心和表达能力，结合五四青年节，通过学习《机关行为36“忌”》，鼓励青年人结合自身实际，改变不良习惯，夯实工作基础，提高素质修养，营造积极向上的文化氛围，公司团支部于5月6日举办了《机关行为36“忌”》读书演讲比赛。

来自军友诚信和国科军友的20名青年人参加了此次读书演讲比赛。赛前，大家认真阅读、仔细思考、斟酌文稿；赛中，紧紧围绕36“忌”，结合自身岗位实际，深刻剖析总结那些自己曾经忽视的“无意识行为”。大家纷纷谈到，通过阅读《机关行为36“忌”》，为青年人的成长提供了有益借鉴，更让大家受益匪浅。经过紧张、精彩的演讲，比赛最终决出一等奖1名、二等奖2名、三等奖3名。

开展一项活动，彰显一个主题，锻炼一支队伍，扩大一次影响。通过本次读书演讲活动，充分展现了军友青年人朝气蓬勃、锐气昂扬、奋发进取的精神风貌，让大家牢记肩负的责任和使命，进一步凝聚了青年人履行职责、服务大局的力量，为今后有效开展工作奠定了坚实的基础。





参观卢沟桥有感

■ 翻译部 李俊行

时逢五·四青年节，国防科工局协作配套中心团总支组织团员青年前往卢沟桥、抗日战争纪念馆参观。我有幸参加这次活动，参观回来感觉收获颇丰。

1937年7月7日，日本侵略者发动了卢沟桥事变，日本开始全面侵华，抗日战争爆发，中国人民经过长达八年的抗战终于战胜了日本侵略者。现在卢沟桥已经成为了我们缅怀先烈的历史遗迹。当看到桥两边那501个狮子，看到乾隆题字的卢沟晓月，我们不得不为中华民族的智慧而折服。走在每块基石上，我深深地感到了今天的幸福生活来之不易。

现在我们再次重温这段历史，桥头已经修建了抗日战争纪念馆，里面陈列了大部分抗日的史料。无论是一张张血泪的照片，还是一个锈迹斑斑的武器，即便是一双双的草鞋，都是珍贵的历史见证，是中华民族近代以来饱受屈辱得出的血的教训，更是对日本右翼势力的莫大讽刺和最为有力的证据！在解说员的带领下，我们对展馆内的八个馆依次进行参观。一路上所见，就如同亲临了一次抗日战争。橱窗里的那些展品让我们仿佛回到了那个硝烟弥漫的年代，与千千万万英勇的军民一同并肩作战，抵御日寇。

在看过的所有展馆中让我印象最深的莫过于日军细菌战和奴役战的图片和部分实物展览，只能用“痛心疾首，惨不忍睹”来形容。日军用来对战俘行刑的刑具——一个内壁镶满钉子的铁笼子让我眼前仿佛浮现出受刑者痛苦的脸，那种深入骨髓的刺痛。残暴的日军，人性何在？屈辱的历史，怎能忘怀！

返程的路上，有些沉默，心情沉痛。今天参观的一幕幕已深深刻入脑海，永生难忘。当我们置身于那种被还原到近乎真实的场景中的时候，心疼得让人窒息。日寇惨绝人寰的侵略不敢忘！先烈们曾抛洒过的热血不敢忘！中华民族的屈辱历史不敢忘！

曾几何时，我们总是在抱怨生活带给我们的磨难和不公，觉得自己无时无刻不在遭受着苦难。但是跟七十年前的同胞所承受的苦楚相比，这些又算得了什么呢？我们应该珍惜先烈们用鲜血换来的今天的一切，心怀感恩、面带微笑去认真过好每一分每一秒。

我感激，感激现在的幸福的一切。更将毕生铭记今天所感受到的痛楚，时刻督促自己珍惜眼下的幸福生活，并努力去创造一个更加美好的明天！



学36“忌”，做称职军友诚信人

■ 于婧姣



近期，公司结合五四青年节开展了《机关行为36“忌”》读书活动。作者将理论和实例相结合，深入浅出地介绍了工作中需要规避的36种不当行为，让我受益匪浅。有人说，青年有走弯路的权力。从自身来讲，亲历一些弯路并从中汲取经验教训亦是人生的财富，但从公司发展的角度来讲，我们虽然只是平凡岗位上的一员，但你我的快速成长、少走弯路也是公司发展壮大的坚实基础。

在读书的过程中，也是一个自我审视的过程，让我进一步看到了自身存在的不足，要加强学习。学习是永恒的主题，青年人的成长离不开学习。习总书记指出：“我们的干部要上进，我们的党要上进，我们的国家要上进，就必须大兴学习之风，我们的学习应该是全面的，系统的，富有探索精神的”。因此，要抓好学习，要在丰富学习内容上下功夫，在坚持学以致用上下功夫。在向书本学习的同时，我还要向同事学、向领导学。

大家在知识、修养、眼界、经验、能力、思维方式等方面都有自己出众的特质，值得我去学习。孔子曰：“学而不思则罔，思而不学则殆”。我要学会在学习中思考，在思考中完善，在完善中进步。通过学习可以激发我们奋斗的动力，提高我们工作的能力，打磨掉我们生命中粗糙的部分，用一颗仁爱、宽广的心，站在专业的角度，用更好的风貌去服务客户，打造我们军友诚信的品牌。

书中提到的“文稿露怯”，让我颇有感触。露什么“怯”呢，首先是不符合机关文稿的规范要求；其次是不考虑文稿对象的要求；最重要的还是表现在思想内容方面，注意了形式的要求，往往忽视了思想内容上容易存在的问题。想想之前自己在局机关协助工作时的所见，局机关干部几乎每天都要撰写和处理大量公文，他们对公文写作的运用自如，以及对任何细微之处的严谨态度，让我敬佩不已，同时也看到了自身的差距。想想王总每每指出公文写作是我们的薄弱之处时的忧虑，更是一种对我们的期盼。在再认证项目的签订过程中，经常要根据各类情况向企业发出多种通知；在开展团支部、工会工作时，同样也需要文字功底。今后我要积累丰富知识，有意识的强化公文写作这项基本功，为顺利开展各项工作打下基础。

“不演练”这一忌也同样值得我深入学习，这是一个普遍存在的问题。演练的好处有很多。首先是思想，通过演练，不断地琢磨、锤炼，把思想精华浓缩表达。其次是内容，演练的过程就

是不断地增删、斟酌、完善的过程。再次是语言，演练就是让我们说话时有逻辑重音，有感情重音，说准确的心里话。面对今后市场部对外培训的开班仪式、获证客户的现场审核等公开场合的活动，在多种工作角色之间，稍有失误就会影响个人，甚至是公司的整体形象，这就要求我们要强化准



备意识，考虑可能会出现的各种情况，才能达到最佳效果。这也是举办本次活动的目的之一。

通过深入学习《机关行为36“忌”》，以及近期开展的“两学一做”系列学习教育活动，让我有了一个自我剖析、积极强化的机会。近年来，军友诚信实现跨越式的发展，我们虽然不是公司的决策者，但决策后的执行和落实与我们这个团队的齐心协力是分不开的。公司为我们青年一代提供了足够的成长空间。面对公司领导的鼓励和支持，我要力争做一个认真工作、积极向上、讲规矩、有担当的青年人，从思想上抓起，从细节处着手，高标准严要求，不断地鞭策自己，调整自己，改变自己，快速成长、成熟起来，做称职军友诚信人，为公司的持续发展贡献自己的一份力量。



JYCX

静静的等你来

■ 发展规划部 杨芳菲

2016年4月下旬，按照中央国家机关团工委关于走访调研“驻村第一书记”的工作安排，国防科工局成立了访谈小组。我有幸成为小组成员，并随之来到陕西省略阳县金家河镇黄家沟村，采访已派驻此地的第一书记——王淘同志。

沿着国道，车行一路畅通，两侧青山层叠，空气也越来越湿润。我们抵达黄家沟村委会时已是傍晚时分。王老师穿着一身迷彩服，站在村委会的门前，远远地望着我们的到来，脸上挂着他一贯的憨厚笑容。

好久不见，大家分外开心。王老师忙着张罗我们进屋休息，顺手端过来一个火盆。“不冷啊，不用火盆了”，局机关党委的同志摆了摆手说道。“太阳马上就没了，很快就用上了”——王老师抿着嘴乐了。我与新闻中心的女记者相视一笑，真的还不冷啊。

我们严格遵守吃住在村上的要求，晚饭就在村委会对面的乐乐家里。作为城里生城里长的我，对吃住在农家是颇有一些想象的，炊烟袅袅，大被同眠……真的来到乐乐家才发现，想象和实际还是不大一样的。

这里的房子既不像北方的东西南北屋，亦不像南方的吊脚楼，它的构造是客厅、厨房、卧室在一层，储藏室却在一层半。厨房与客厅间的夹道里有个梯子便是楼梯。一个房间一盏小灯，即便全开了，也觉得是朦朦胧胧的。

闻着阵阵的腊肉香气，我走进了厨房，郭大姐和乐乐妈正在忙活着：两口大锅，一个蒸着饭，

一个炒着菜，锅下的灶膛里火势正旺，一个我想象中的农家厨房啊！“两位大姐好，我是王老师的同事，王老师他们在厅里呢，我来看看有什么能帮忙的”？我搓着两只手跟大姐们打着招呼。两位大姐愣了愣，“哦，你说王书记吧，没事，他在我们这都跟自家人一样，不用张罗，你也快去坐吧，都准备好了，你这城里娃也弄不了我们这饭。”我讪讪的回了客厅，心中还有小小的不适，原来我记忆中的王老师已经变成了他们的王书记，当做自家人的王书记。

农家人是热情的，好客的，一张小小的桌子上摆满了菜，香喷喷的腊肉，自家地里的鲜菜，甚至还有过年的年夜菜——炖猪腿。王书记一脸无奈的跟我们说，“你们看，说好让他们做几个家常菜，这一桌子又是腊肉又是猪腿的，都赶上年夜饭了。”“王书记，这是你家里来人了嘛，人家还捐助咱们的娃，这点饭菜算啥，吃、吃啊”！乐乐妈笑着张罗着我们。听着他们说起王书记日常的点点滴滴，看着他们给王书记夹菜，却只是劝我们多吃，我心里颇为感慨，王淘老师真的是他们的王书记了。

晚饭吃的很温暖，菜暖、饭暖、心更暖。不经意间，回了下头，原来我身后是只火盆，不知是哪位体贴的大姐放在我身边的。山区夜晚的温度下降很快，我们已经穿上了保暖衣物，但依然不能远离火盆。现在终于回想起来，王书记傍晚时准备的那个火盆。多么贴心的王书记啊！

晚饭后，我们开始了对王书记的正式访谈。

围着火盆，聊着这7个月的酸甜苦辣，展现在我们面前的是一个跟城里不一样的王淘——黄家沟的王书记。

翻山越岭了解贫困户需求，优酷视频下载养猪技术，帮助贫困户建立微店，积极申请村委会成为淘宝电商送货点。一点都不像他在城里时的那个老派知识分子形象。

访谈结束，已是子夜时分，四周一片寂静，抬头仰望，漫天的星辰。远离了城市的喧嚣，放下了琐碎的生活，我们这些生活在城市里的人似乎更贪恋这样的一份宁静。难怪王书记说起黄家沟村时是那样的开心，那样的喜爱，一窝野兰花，一头大花猪，都在他的讲述中活灵活现。

清脆的鸟鸣，唤醒了我的意识，头一次尝试到了被小鸟叫醒，果真比闹钟好太多。转头看向大被同眠的女记者，我俩都忍不住笑了。都是城市里的独生女，不想却在乐乐家的小床上有了如此同床共枕的缘分。忽然觉得这就是小山村吸引我们的地方，安静的环境，平和的心境。数百年来的小山村就这么静静的存在着，沧海桑田，时代变迁，尽管现代文明已在村里随处可见，但它骨子里的宁静一如既往。

追寻着古老的遗迹，王书记安排我们早饭吃本地特有的罐罐茶。到了火塘前，我们才知道，在二十一世纪的今天，黄家沟村还家家有日夜不熄的火塘。一行人围坐火塘前，郭大姐熟练的用茶罐和特有的炒锅，烹制着我们的早饭。火塘的

火光映在她满是笑容的脸上，看得人心里暖暖的。一人一碗满满的罐罐茶，一块发面饼，没有勺子、没有筷子，这就是罐罐茶最正宗的吃法。“一只手端着碗，还得拿着饼，这是地道的姿势。”王书记一边介绍一边演示着。他真是适应这里的生活了。我们一顿饭下来，也就刚刚学会如何用饼代替筷子。这顿罐罐茶，恐怕是我此行最有意思的体验了。

访谈还要继续，听着王书记介绍各种扶贫政策，探望了致贫原因各异的贫困户，真心为他们着急，频频生出了捐款的念头。“授人以鱼不如授人以渔”——读了多年圣贤书的我们自是知道的，但怎么做，确是很难。王书记给了我们一个更好的方式，宁静封闭的大山里有太多宝贝：绿色无污染的野生果品，农家自制的特色美食，这些村民们走亲戚都嫌拿不出手的东西，却是我们城里人的大爱。我们购得了原生态的产品，贫困户有了脱贫的途径，双赢才是可持续的。

又是炊烟升起时，我们也完成了对王书记一天的访谈，在感慨于第一书记政策对于农村基础工作带来的改变，对于村民脱贫工作带来成效的同时，也感慨还能有这样宁静的小村庄，可以舒缓我们的压力，荡涤我们的心灵。

访谈结束了。我们离开时是那样的依依不舍。是啊，这个小山村给了我们太多的惦念，不论你身在何方，它就在那里，静静的待你来……

国家认监委下发关于组织开展第九个世界认可日主题活动的通知

2016年6月9日是第九个“世界认可日”。今年我国“世界认可日”的主题是“认证认可，通行世界”。为了深入贯彻质量强国、制造强国战略，充分发挥认证认可的质量技术基础作用，动员社会各方共同推进认证认可工作，更好服务供给侧结构性改革和经济社会发展，国家质检总局、国家认监委将联合组织开展“世界认可日”主题活动。

本次主题活动将紧紧围绕贯彻发展新理念、引领发展新常态、加强供给侧改革、建设质量强国等国家大政方针，围绕“认证认可，通行世界”的活动主题，对接国家重大战略和政策举措，充分彰显认证认可在服务供给侧结构性改革和经济社会发展大局中的作用。紧密联系实际工作，聚焦认证认可服务国家发展的重点领域，在活动内容、形式和宣传方式、手法等方面力求创新，达到凝聚共识合力、健全长效机制、扩大社会影响、推动实际工作的良好效果，做强活动平台，做优活动品牌。

今年世界认可日主题活动，采取统一部署、集中组织、部门协同、上下联动的方式，以贯彻质量强国战略、服务供给侧改革为主线，以服务国家“一带一路”建设和高铁、航天、汽车、绿色制造等重点产业为着力点，重点组织举办主场活动和若干分场活动，同时组织地方两局开展地层面活动，形成部门联合、上下联动的集聚效

应。

（一）主场活动。

国家质检总局、国家认监委、中国铁路总公司将联合举办以“认证认可助力中国高铁走向世界”为主题的“世界认可日”主场活动。国家认监委将与中国铁路总公司签署认证认可助力中国高铁发展的战略合作协议，支持成立中国轨道交通检验检测认证联盟，进一步发挥认证认可保障铁路产品质量安全、助推中国高铁走出去的积极作用。以认证认可服务高铁发展为典型标杆，全面提升认证认可工作水平和服务成效。

（二）分场活动。

“世界认可日”前后，国家认监委将会同有关单位，重点举办“一带一路”国际铁路标准与认证认可论坛、国际铁路认证与检测技术展览、中国汽车认证认可论坛合作研讨会、“同线同标同质”公共服务平台上线等系列专场活动，形成全方位、立体化宣传格局，推动实际工作。

（三）各地活动。

各地方认证监管部门结合当地实际，组织开展一系列体现地方特色的宣传活动。鼓励各地发挥主动性、创造性，提出有创新的活动方案，将“世界认可日”活动纳入当地重大活动平台，提升层次和影响。国家认监委将把各单位特色鲜明、意义突出的重点活动纳入世界认可日活动总体方案。

中华人民共和国特种设备安全法

《中华人民共和国特种设备安全法》已由中华人民共和国第十二届全国人民代表大会常务委员会第三次会议于2013年6月29日通过，现予公布，自2014年1月1日起施行。

目 录

第一章 总 则

第二章 生产、经营、使用

第一节 一般规定

第二节 生产

第三节 经营

第四节 使用

第三章 检验、检测

第四章 监督管理

第五章 事故应急救援与调查处理

第六章 法律责任

第七章 附 则

其他有关法律、行政法规规定的条件和程序以及安全技术规范的要求进行审查；不符合规定的，不得许可。

第五十九条 负责特种设备安全监督管理的部门在办理本法规定的许可时，其受理、审查、许可的程序必须公开，并应当自受理申请之日起三十日内，作出许可或者不予许可的决定；不予许可的，应当书面向申请人说明理由。

第六十条 负责特种设备安全监督管理的部门对依法办理使用登记的特种设备应当建立完整的监督管理档案和信息查询系统；对达到报废条件的特种设备，应当及时督促特种设备使用单位依法履行报废义务。

第六十一条 负责特种设备安全监督管理的部门在依法履行监督检查职责时，可以行使下列职权：

（一）进入现场进行检查，向特种设备生产、经营、使用单位和检验、检测机构的主要负责人和其他有关人员调查、了解有关情况；

（二）根据举报或者取得的涉嫌违法证据，查阅、复制特种设备生产、经营、使用单位和检验、检测机构的有关合同、发票、账簿以及其他有关资料；

（三）对有证据表明不符合安全技术规范要求或者存在严重事故隐患的特种设备实施查封、扣押；

接上期

第四章 监督管理

第五十七条 负责特种设备安全监督管理的部门依照本法规定，对特种设备生产、经营、使用单位和检验、检测机构实施监督检查。

负责特种设备安全监督管理的部门应当对学校、幼儿园以及医院、车站、客运码头、商场、体育场馆、展览馆、公园等公众聚集场所的特种设备，实施重点安全监督检查。

第五十八条 负责特种设备安全监督管理的部门实施本法规定的许可工作，应当依照本法和

(四) 对流入市场的达到报废条件或者已经报废的特种设备实施查封、扣押;

(五) 对违反本法规定的行为作出行政处罚决定。

第六十二条 负责特种设备安全监督管理的部门在依法履行职责过程中, 发现违反本法规定和安全技术规范要求的行为或者特种设备存在事故隐患时, 应当以书面形式发出特种设备安全监察指令, 责令有关单位及时采取措施予以改正或者消除事故隐患。紧急情况下要求有关单位采取紧急处置措施的, 应当随后补发特种设备安全监察指令。

第六十三条 负责特种设备安全监督管理的部门在依法履行职责过程中, 发现重大违法行为或者特种设备存在严重事故隐患时, 应当责令有关单位立即停止违法行为、采取措施消除事故隐患, 并及时向上级负责特种设备安全监督管理的部门报告。接到报告的负责特种设备安全监督管理的部门应当采取必要措施, 及时予以处理。

对违法行为、严重事故隐患的处理需要当地人民政府和有关部门的支持、配合时, 负责特种设备安全监督管理的部门应当报告当地人民政府, 并通知其他有关部门。当地人民政府和其他有关部门应当采取必要措施, 及时予以处理。

第六十四条 地方各级人民政府负责特种设备安全监督管理的部门不得要求已经依照本法规定在其他地方取得许可的特种设备生产单位重复取得许可, 不得要求对已经依照本法规定在其他地方检验合格的特种设备重复进行检验。

第六十五条 负责特种设备安全监督管理的部门的安全监察人员应当熟悉相关法律、法规, 具有相应的专业知识和工作经验, 取得特种设备

安全行政执法证件。

特种设备安全监察人员应当忠于职守、坚持原则、秉公执法。

负责特种设备安全监督管理的部门实施安全监督检查时, 应当有二名以上特种设备安全监察人员参加, 并出示有效的特种设备安全行政执法证件。

第六十六条 负责特种设备安全监督管理的部门对特种设备生产、经营、使用单位和检验、检测机构实施监督检查, 应当对每次监督检查的内容、发现的问题及处理情况作出记录, 并由参加监督检查的特种设备安全监察人员和被检查单位的有关负责人签字后归档。被检查单位的有关负责人拒绝签字的, 特种设备安全监察人员应当将情况记录在案。

第六十七条 负责特种设备安全监督管理的部门及其工作人员不得推荐或者监制、监销特种设备; 对履行职责过程中知悉的商业秘密负有保密义务。

第六十八条 国务院负责特种设备安全监督管理的部门和省、自治区、直辖市人民政府负责特种设备安全监督管理的部门应当定期向社会公布特种设备安全总体状况。

第五章 事故应急救援与调查处理

第六十九条 国务院负责特种设备安全监督管理的部门应当依法组织制定特种设备重特大事故应急预案, 报国务院批准后纳入国家突发事件应急预案体系。

县级以上地方各级人民政府及其负责特种设备安全监督管理的部门应当依法组织制定本行政

区域内特种设备事故应急预案，建立或者纳入相应的应急处置与救援体系。

特种设备使用单位应当制定特种设备事故应急预案，并定期进行应急演练。

第七十条 特种设备发生事故后，事故发生单位应当按照应急预案采取措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失，保护事故现场和有关证据，并及时向事故发生地县级以上人民政府负责特种设备安全监督管理的部门和有关部门报告。

县级以上人民政府负责特种设备安全监督管理的部门接到事故报告，应当尽快核实情况，立即向本级人民政府报告，并按照规定逐级上报。必要时，负责特种设备安全监督管理的部门可以越级上报事故情况。对特别重大事故、重大事故，国务院负责特种设备安全监督管理的部门应当立即报告国务院并通报国务院安全生产监督管理部门等有关部门。

与事故相关的单位和人员不得迟报、谎报或者瞒报事故情况，不得隐匿、毁灭有关证据或者故意破坏事故现场。

第七十一条 事故发生地人民政府接到事故报告，应当依法启动应急预案，采取应急处置措施，组织应急救援。

第七十二条 特种设备发生特别重大事故，由国务院或者国务院授权有关部门组织事故调查组进行调查。

发生重大事故，由国务院负责特种设备安全监督管理的部门会同有关部门组织事故调查组进行调查。

发生较大事故，由省、自治区、直辖市人民政府负责特种设备安全监督管理的部门会同有关

部门组织事故调查组进行调查。

发生一般事故，由设区的市级人民政府负责特种设备安全监督管理的部门会同有关部门组织事故调查组进行调查。

事故调查组应当依法、独立、公正开展调查，提出事故调查报告。

第七十三条 组织事故调查的部门应当将事故调查报告报本级人民政府，并报上一级人民政府负责特种设备安全监督管理的部门备案。有关部门和单位应当依照法律、行政法规的规定，追究事故责任单位和人员的责任。

事故责任单位应当依法落实整改措施，预防同类事故发生。事故造成损害的，事故责任单位应当依法承担赔偿责任。

第六章 法律责任

第七十四条 违反本法规定，未经许可从事特种设备生产活动的，责令停止生产，没收违法制造的特种设备，处十万元以上五十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得；已经实施安装、改造、修理的，责令恢复原状或者责令限期由取得许可的单位重新安装、改造、修理。

第七十五条 违反本法规定，特种设备的设计文件未经鉴定，擅自用于制造的，责令改正，没收违法制造的特种设备，处五万元以上五十万元以下罚款。

第七十六条 违反本法规定，未进行型式试验的，责令限期改正；逾期未改正的，处三万元以上三十万元以下罚款。

第七十七条 违反本法规定，特种设备出厂时，未按照安全技术规范的要求随附相关技术资

料和文件的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止制造、销售，处二万元以上二十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第七十八条 违反本法规定，特种设备安装、改造、修理的施工单位在施工前未书面告知负责特种设备安全监督管理的部门即行施工的，或者在验收后三十日内未将相关技术资料 and 文件移交特种设备使用单位的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款。

第七十九条 违反本法规定，特种设备的制造、安装、改造、重大修理以及锅炉清洗过程，未经监督检验的，责令限期改正；逾期未改正的，处五万元以上二十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得；情节严重的，吊销生产许可证。

第八十条 违反本法规定，电梯制造单位有下列情形之一的，责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以上十万元以下罚款：

（一）未按照安全技术规范的要求对电梯进行校验、调试的；

（二）对电梯的安全运行情况进行跟踪调查和了解时，发现存在严重事故隐患，未及时告知电梯使用单位并向负责特种设备安全监督管理的部门报告的。

第八十一条 违反本法规定，特种设备生产单位有下列情形之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止生产，处五万元以上五十万元以下罚款；情节严重的，吊销生产许可证：

（一）不再具备生产条件、生产许可证已经过期或者超出许可范围生产的；

（二）明知特种设备存在同一性缺陷，未立即停止生产并召回的。

违反本法规定，特种设备生产单位生产、销

售、交付国家明令淘汰的特种设备的，责令停止生产、销售，没收违法生产、销售、交付的特种设备，处三万元以上三十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得。

特种设备生产单位涂改、倒卖、出租、出借生产许可证的，责令停止生产，处五万元以上五十万元以下罚款；情节严重的，吊销生产许可证。

第八十二条 违反本法规定，特种设备经营单位有下列行为之一的，责令停止经营，没收违法经营的特种设备，处三万元以上三十万元以下罚款；有违法所得的，没收违法所得：

（一）销售、出租未取得许可生产，未经检验或者检验不合格的特种设备的；

（二）销售、出租国家明令淘汰、已经报废的特种设备，或者未按照安全技术规范的要求进行维护保养的特种设备的。

违反本法规定，特种设备销售单位未建立检查验收和销售记录制度，或者进口特种设备未履行提前告知义务的，责令改正，处一万元以上十万元以下罚款。

特种设备生产单位销售、交付未经检验或者检验不合格的特种设备的，依照本条第一款规定处罚；情节严重的，吊销生产许可证。

第八十三条 违反本法规定，特种设备使用单位有下列情形之一的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停止使用有关特种设备，处一万元以上十万元以下罚款：

（一）使用特种设备未按照规定办理使用登记的；

（二）未建立特种设备安全技术档案或者安全技术档案不符合规定要求，或者未依法设置使用登记标志、定期检验标志的；

(三) 未对其使用的特种设备进行经常性维护保养和定期自行检查, 或者未对其使用的特种设备的安全附件、安全保护装置进行定期校验、检修, 并作出记录的;

(四) 未按照安全技术规范的要求及时申报并接受检验的;

(五) 未按照安全技术规范的要求进行锅炉水(介)质处理的;

(六) 未制定特种设备事故应急专项预案的。

第八十四条 违反本法规定, 特种设备使用单位有下列行为之一的, 责令停止使用有关特种设备, 处三万元以上三十万元以下罚款:

(一) 使用未取得许可生产, 未经检验或者检验不合格的特种设备, 或者国家明令淘汰、已经报废的特种设备的;

(二) 特种设备出现故障或者发生异常情况, 未对其进行全面检查、消除事故隐患, 继续使用的;

(三) 特种设备存在严重事故隐患, 无改造、修理价值, 或者达到安全技术规范规定的其他报废条件, 未依法履行报废义务, 并办理使用登记证书注销手续的。

第八十五条 违反本法规定, 移动式压力容器、气瓶充装单位有下列行为之一的, 责令改正, 处二万元以上二十万元以下罚款; 情节严重的, 吊销充装许可证:

(一) 未按照规定实施充装前后的检查、记录制度的;

(二) 对不符合安全技术规范要求的移动式压力容器和气瓶进行充装的。

违反本法规定, 未经许可, 擅自从事移动式压力容器或者气瓶充装活动的, 予以取缔, 没收

违法充装的气瓶, 处十万元以上五十万元以下罚款; 有违法所得的, 没收违法所得。

第八十六条 违反本法规定, 特种设备生产、经营、使用单位有下列情形之一的, 责令限期改正; 逾期未改正的, 责令停止使用有关特种设备或者停产停业整顿, 处一万元以上五万元以下罚款:

(一) 未配备具有相应资格的特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员的;

(二) 使用未取得相应资格的人员从事特种设备安全管理、检测和作业的;

(三) 未对特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员进行安全教育和技能培训的。

第八十七条 违反本法规定, 电梯、客运索道、大型游乐设施的运营使用单位有下列情形之一的, 责令限期改正; 逾期未改正的, 责令停止使用有关特种设备或者停产停业整顿, 处二万元以上十万元以下罚款:

(一) 未设置特种设备安全管理机构或者配备专职的特种设备安全管理人员的;

(二) 客运索道、大型游乐设施每日投入使用前, 未进行试运行和例行安全检查, 未对安全附件和安全保护装置进行检查确认的;

(三) 未将电梯、客运索道、大型游乐设施的安全使用说明、安全注意事项和警示标志置于易于为乘客注意的显著位置的。

第八十八条 违反本法规定, 未经许可, 擅自从事电梯维护保养的, 责令停止违法行为, 处一万元以上十万元以下罚款; 有违法所得的, 没收违法所得。

电梯的维护保养单位未按照本法规定以及安全技术规范的要求, 进行电梯维护保养的, 依照前款规定处罚。

第八十九条 发生特种设备事故，有下列情形之一的，对单位处五万元以上二十万元以下罚款；对主要负责人处一万元以上五万元以下罚款；主要负责人属于国家工作人员的，并依法给予处分：

（一）发生特种设备事故时，不立即组织抢救或者在事故调查处理期间擅离职守或者逃匿的；

（二）对特种设备事故迟报、谎报或者瞒报的。

第九十条 发生事故，对负有责任的单位除要求其依法承担相应的赔偿等责任外，依照下列规定处以罚款：

（一）发生一般事故，处十万元以上二十万元以下罚款；

（二）发生较大事故，处二十万元以上五十万元以下罚款；

（三）发生重大事故，处五十万元以上二百万元以下罚款。

第九十一条 对事故发生负有责任的单位的主要负责人未依法履行职责或者负有领导责任的，依照下列规定处以罚款；属于国家工作人员的，并依法给予处分：

（一）发生一般事故，处上一年年收入百分之三十的罚款；

（二）发生较大事故，处上一年年收入百分之四十的罚款；

（三）发生重大事故，处上一年年收入百分之六十的罚款。

第九十二条 违反本法规定，特种设备安全管理人员、检测人员和作业人员不履行岗位职责，违反操作规程和有关安全规章制度，造成事故的，吊销相关人员的资格。

第九十三条 违反本法规定，特种设备检验、

检测机构及其检验、检测人员有下列行为之一的，责令改正，对机构处五万元以上二十万元以下罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，吊销机构资质和有关人员的资格：

（一）未经核准或者超出核准范围、使用未取得相应资格的人员从事检验、检测的；

（二）未按照安全技术规范的要求进行检验、检测的；

（三）出具虚假的检验、检测结果和鉴定结论或者检验、检测结果和鉴定结论严重失实的；

（四）发现特种设备存在严重事故隐患，未及时告知相关单位，并立即向负责特种设备安全监督管理的部门报告的；

（五）泄露检验、检测过程中知悉的商业秘密的；

（六）从事有关特种设备的生产、经营活动的；

（七）推荐或者监制、监销特种设备的；

（八）利用检验工作故意刁难相关单位的。

违反本法规定，特种设备检验、检测机构的检验、检测人员同时在两个以上检验、检测机构中执业的，处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，吊销其资格。

第九十四条 违反本法规定，负责特种设备安全监督管理的部门及其工作人员有下列行为之一的，由上级机关责令改正；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分：

（一）未依照法律、行政法规规定的条件、程序实施许可的；

（二）发现未经许可擅自从事特种设备的生产、使用或者检验、检测活动不予取缔或者不依

法予以处理的；

（三）发现特种设备生产单位不再具备本法规定的条件而不吊销其许可证，或者发现特种设备生产、经营、使用违法行为不予查处的；

（四）发现特种设备检验、检测机构不再具备本法规定的条件而不撤销其核准，或者对其出具虚假的检验、检测结果和鉴定结论或者检验、检测结果和鉴定结论严重失实的行为不予查处的；

（五）发现违反本法规定和安全技术规范要求的行为或者特种设备存在事故隐患，不立即处理的；

（六）发现重大违法行为或者特种设备存在严重事故隐患，未及时向上级负责特种设备安全监督管理的部门报告，或者接到报告的负责特种设备安全监督管理的部门不立即处理的；

（七）要求已经依照本法规定在其他地方取得许可的特种设备生产单位重复取得许可，或者要求对已经依照本法规定在其他地方检验合格的特种设备重复进行检验的；

（八）推荐或者监制、监销特种设备的；

（九）泄露履行职责过程中知悉的商业秘密的；

（十）接到特种设备事故报告未立即向本级人民政府报告，并按照规定上报的；

（十一）迟报、漏报、谎报或者瞒报事故的；

（十二）妨碍事故救援或者事故调查处理的；

（十三）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

第九十五条 违反本法规定，特种设备生产、经营、使用单位或者检验、检测机构拒不接受负责特种设备安全监督管理的部门依法实施的监督

检查的，责令限期改正；逾期未改正的，责令停产停业整顿，处二万元以上二十万元以下罚款。

特种设备生产、经营、使用单位擅自动用、调换、转移、损毁被查封、扣押的特种设备或者其主要部件的，责令改正，处五万元以上二十万元以下罚款；情节严重的，吊销生产许可证，注销特种设备使用登记证书。

第九十六条 违反本法规定，被依法吊销许可证的，自吊销许可证之日起三年内，负责特种设备安全监督管理的部门不予受理其新的许可申请。

第九十七条 违反本法规定，造成人身、财产损害的，依法承担民事责任。

违反本法规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金，其财产不足以同时支付时，先承担民事赔偿责任。

第九十八条 违反本法规定，构成违反治安管理行为的，依法给予治安管理处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 附 则

第九十九条 特种设备行政许可、检验的收费，依照法律、行政法规的规定执行。

第一百条 军事装备、核设施、航空航天器使用的特种设备安全的监督管理不适用本法。

铁路机车、海上设施和船舶、矿山井下使用的特种设备以及民用机场专用设备安全的监督管理，房屋建筑工地、市政工程工地用起重机械和场（厂）内专用机动车辆的安装、使用的监督管理，由有关部门依照本法和其他有关法律的规定实施。

第一百零一条 本法自2014年1月1日起施行。

关于装备质量问题归零管理

■ 审核员 郝丽茹

1 引言

装备质量是关系战争胜利、关系战士生命的关键所在，做好装备科研、生产、售后服务过程中的质量问题归零工作，对提高装备的可靠性有着积极的意义。在兵器集团型号项目研制过程中，质量师系统（质量管理部门）的一项重要工作就是组织开展质量问题归零工作。关于质量问题归零，质量师系统和设计师系统往往要共同面对这样几个问题：质量问题是不是真正的问题；质量问题的责任主体；如何组织质量问题归零等。本文从质量问题确认和分类、质量问题归零范围的划分、质量问题归零中各方职责和质量问题归零工作程序等几个方面分别进行阐述，力求按照质量问题技术归零、管理归零“双五条”归零标准，在武器装备研制过程中务实开展质量问题归零工作，解决型号项目质量问题归零工作中遇到的问题。

2 做好质量问题的确认

关于质量问题的定义，GJB 5711—2006《装备质量问题处理通用要求》中明确指出：装备质量问题是指装备质量特性未满足要求而产生或潜在产生的影响或可能造成一定损失的事件。这个定义从理论角度全面覆盖了质量问题的涉及面，将其内容转换成我们在科研生产中经常使用的术语可归纳为故障、事故、缺陷和不合格。

2.1 故障

在兵器行业，故障是指装甲车辆或零部件完全或部分丧失规定功能的状态。这个定义对故障

的阐述可以说是比较清晰的，但在实际工作中，有时候会发生被记录为“故障”的零部件承研方不认可为故障，或抱怨故障是因其他产品故障而导致，甚至有“故障现象是正常的，设计就是这样”等现象。面对这类问题，质量管理人员应在充分听取产品使用方和承研方的意见后，具体问题具体分析，做出“有理”、“有据”、“有力”的决断。在对故障问题进行调查时，一定要抓住故障定义中“规定功能”这一关键词，如丧失的功能不是规定的，则解决此类问题必须协调沟通设计任务书下达方，重新梳理出“规定的功能”，最终达到顾客满意。同时，应对“故障产品”所处位置环境进行分析，如处于动力舱环境，则该产品必须具有一定的耐高温能力；如处于两栖车辆车体底部的产品必须有一定的防水能力；处于运动构件附近则必须与运动构件保持一定的安全距离或设有防护装置等。如确实是因其他产品故障而造成的关联故障，则不应记录为故障。

2.2 事故

事故是指造成人员死亡、伤害或导致装备丧失主要功能，造成重大损失的事件，属于重大质量问题。近年来，国防行业发生过数起因质量问题造成的事故，造成了很严重的损失。兵器集团公司曾以“11.13”事故教训为案例，要求兵器集团员工吸取教训，提高认识和意识，切实加强武器装备质量。2015年，总装备部又编制了兵器科研生产中14个典型质量问题案例的教育片，在兵器集团一定范围内广为警示，其中不乏重大事故，教训惨痛。

作为武器装备科研生产人员，要以高度的责任感和使命感重视在研、在产、在役、在修装备的质量控制，采取安全设计、风险识别、增强责任心、加强质量安全监督等手段，杜绝事故的发生。如发生质量事故，要严格按照质量问题双归零管理要求，对引起事故本身的技术问题进行技术问题归零和管理归零。对造成重大影响和质量损失的，按照质量奖惩制度，对责任单位、责任单位主要行政领导、主要责任人和相关责任人给予不同的行政处分和经济处罚。

2.3 缺陷和不合格

缺陷和不合格是两个不同的概念，缺陷属于不合格的一种状态。缺陷和不合格都会对装备质量产生潜在影响或可能造成一定损失。有一种观点认为缺陷和不合格发生在产品交付之前，属质量内控环节，谈不上按照程序进行质量问题归零，殊不知质量问题归零恰恰是一个闭环管理活动，它要求发生的质量问题在内部得到解决。这是国防科技战线上一代人在实践中不断总结、完善、创新的具有中国特色的质量管理方法。质量问题的归零过程，是实现质量管理从事后的问题管理向事前的预防管理转化的过程。质量问题双归零管理方法对产品本身，是“救火”措施，对其他型号，则起“防火”作用。因此，对于缺陷和不合格，不但要当作质量问题认真对待，而且必要时还要按照“双五条”的归零原则，进行技术、管理双归零。

3 明确质量问题归零的范围

质量问题归零是指对在设计、生产、试验、服务中出现的质量问题，开展从技术上、管理上分析原因、机理，并采取纠正措施、预防措施，

以避免问题重复发生的活动。

质量问题归零工作贯穿型号项目从研制到装备部队的全寿命周期，是一项需要坚持不懈，长期坚持的工作；质量问题归零工作按照问题发生的原因需按照技术归零和管理归零两条主线来开展工作，其最终目的是避免问题重复发生。以上要素是指导质量师系统、设计师系统开展质量问题归零工作的准则。在型号项目研制的实际工作中，大大小小的质量问题时有发生，一次大型试验产生几十个甚至上百质量问题都是经常遇到的情况，质量师系统是否需要每一个质量问题都进行跟踪，并督促归零呢？抓住重点，务实开展装备质量问题归零工作是对质量管理人员提出的要求，也是指导质量管理人员开展归零工作的方法。我们可以从技术归零和管理归零两个方面分别进行分析。

3.1 技术归零

技术归零是指针对发生的质量问题，从技术上按照“定位准确、机理清楚、问题复现、措施有效、举一反三”的五条要求逐项落实，并形成技术归零报告或技术文件的活动。结合装备研制的实际情况，对质量问题开展技术归零工作的范围主要有以下几个方面：

a) 影响研制进度，造成与其他单位的接口设计修改、造成性能指标下降、造成生产返工的设计质量问题；

b) 造成重大经济损失的设计和生产品质量问题；

c) 因技术原因，造成批次电子元器件、原材料质量问题；

d) 造成试验失败或损坏产品的试验技术问题；

e) 产品交付后出现的因技术原因造成的质量问题;

f) 产品在外场试验中出现的所有因技术问题造成的质量问题;

g) 武器装备交付后反映出的影响使用的因技术原因造成的质量问题;

h) 上级部门、型号指挥系统和设计师系统确定需技术归零的质量问题;

i) 顾客确定需技术归零的质量问题。

a) ~ d) 条规定的内容既包括交付前也包括交付后, 凡是出现这些问题必须按照归零要求做好技术归零工作; e) ~ g) 条所提及的交付后出现质量问题的产品, 都是经过检验合格并出具了产品质量证明或产品合格证的, 但在使用中出现了质量不合格或不满足使用要求, 这类问题也必须完成归零工作, 以保证后续产品质量。需要强调的是, 对于交付后的产品发生的质量问题, 有可能是设计质量问题, 也有可能是生产质量问题, 应首先分清责任, 是谁的问题谁负责归零。

3.2 管理归零

管理归零是针对质量问题, 从管理上按“过程清楚、责任明确、措施落实、严肃处理、完善规章”五条要求逐项落实, 并形成管理归零报告和相关文件的活动。结合装备研制的实际情况, 对质量问题开展管理归零工作的范围主要有以下几个方面:

a) 重复性质量问题;

b) 人为责任质量问题;

c) 无章可循, 规章制度不健全造成的质量问题;

d) 技术状态管理问题;

e) 行政领导和型号指挥系统确定需管理归

零的质量问题;

f) 顾客确定需技术归零的质量问题。

需要指出的是, 大部分质量问题都或多或少存在责任心不强、管理制度不健全、管理不到位等管理责任, 我们在开展质量问题技术归零的同时, 要高度重视管理归零工作。只有这样, 才能从源头上真正解决好问题, 防止类似问题的再次发生。

4 规定质量问题归零中各方职责

4.1 技术归零工作中各方职责

技术归零工作中, 各方职责分工应按照以下规定设置: 一是项目总指挥(或总负责人)全面负责本项目的归零工作; 项目总设计师(或总技术负责人)负责本项目技术归零工作, 并负责组织重大质量问题的定位工作, 确定技术归零的责任单位, 向责任单位或相关单位提出技术归零的具体要求, 审批重大质量问题和跨系统质量问题的技术归零报告。二是各承制单位行政正职领导本单位产品质量问题的技术归零工作, 并落实条件、指定专人负责和组织技术归零工作。三是质量管理部门负责技术归零的归口管理。负责对技术归零工作进行监督、检查、把关; 负责质量问题的收集、整理、汇集; 负责质量问题信息库的建立和质量信息的传递。四是科研、生产管理部门分别负责科研和生产阶段技术归零工作的组织。负责将技术归零工作计划纳入科研、生产计划中, 并组织落实; 落实技术归零工作所需的保障条件; 组织归零工作中的各项活动。五是设计师系统负责设计质量问题的技术归零工作, 并会同工艺师系统负责产品生产质量问题的技术归零工作。

4.2 管理归零工作中各方职责

管理归零工作中，其职责分工应按照规定：一是，集团公司负责制定质量问题管理归零实施要求；对质量问题管理归零工作实施监督、指导和检查；对重大质量问题管理归零报告组织审查或评审；在集团公司范围内及时通报典型案例和共性问题，并提出举一反三要求。二是，集团公司下属各单位负责根据集团公司要求制定本单位质量问题管理归零实施细则；对厂（所）质量问题管理归零工作实施监督、指导和检查；组织对质量问题管理归零工作的审查或评审；向集团公司及时通报典型案例和共性问题，并组织各项目落实举一反三工作。三是，各个单位质量管理部门负责本单位质量问题管理归零工作的实施和检查；对外协产品责任单位质量问题管理归零工作实施监督、指导和检查。

4.3 难以分清质量问题责任时的各方职责

在系统试验、总装、测试中发生的质量问题，往往一时难以分清责任。在归零工作中随着认识的深化，问题的定位逐步确定，责任逐步明确后，归零的责任单位可能会有变化，应实事求是，该是谁的事就由谁管。为此，按照如下管理原则进行归零：

- a、难以分清设计和生产责任时，由型号总指挥（或项目负责人）确定归零单位；
- b、难以分清系统（分系统）间责任时，由总设计师（副总设计师）确定归零单位；
- c、难以分清零、部件间责任时，由系统（分系统）技术负责人确定归零单位；
- d、难以分清总体和系统（分系统）责任时，由总体单位归零；
- e、外协产品质量问题，订货单位（合同甲方、

任务书提出方）作为责任单位之一，负责监督外协单位按规定归零；

f、对由几个单位共同完成的产品，归零工作由提供最终产品的单位负责组织，并分解到有关单位共同做好归零工作。

5 采取科学的质量问题归零方法

质量问题技术归零，要求从技术上按照“定位准确、机理清楚、问题复现、措施有效、举一反三”的五条要求逐项落实。这五条要求环环相扣。定位准确是归零的前提；机理清楚是归零的关键；问题复现是归零的手段；措施有效是归零的核心；举一反三是归零的结果延伸。“定位准确”就是确定解决问题的对象，首先找到问题发生在哪个环节、部件；“机理清楚”是找到问题发生的根本原因和演进过程；“问题复现”是通过试验等验证方法，复现质量问题发生的现象，验证定位和机理的准确与正确性；“措施有效”是通过采取纠正措施，确保质量问题得到解决；“举一反三”就是把发生的质量问题反馈给本型号、本单位和其他型号、单位，使具有相同原理设计的产品都能避免同类问题的发生。

质量问题管理归零，要求从管理上按“过程清楚、责任明确、措施落实、严肃处理、完善规章”的5条要求逐项落实。它们之间的关系是：过程清楚是基础，责任明确是前提，措施落实是核心，严肃处理是手段，完善规章是结果。它们的逻辑关系是：首先从质量问题中找出管理上的薄弱环节或漏洞，再根据职责分清造成质量问题的责任单位和责任人，并分清责任的主次和大小，然后在制定并落实有效的纠正和预防措施的同时，对因重复和人为原因发生的质量问题责任者按规定

给予严肃处理，最后把归零工作的措施固化到相关的规章制度、作业指导文件、标准或规范中，避免类似的质量问题再次发生。

从相互的关系上看，大多数的技术问题或多或少均存在管理上的不足，所以，很多质量问题，既要开展技术归零，也要开展管理归零。管理归零是技术归零的延续，是技术归零后在更深层面上铲除质量问题重复发生的根源，是提高质量管理水平的重要手段。

6 按照质量问题归零要求和程序开展归零工作

6.1 质量问题归零工作要求

质量问题归零基于实事求是的原则，分为技术归零和管理归零两种。所有的质量问题进行分级管理，对不同级别的质量问题，归零管理要求不同：

严重质量问题（影响分系统（含分系统）以上产品的重要性能的质量问题）：必须归零并进行归零评审；

重要质量问题（对组件级产品性能有影响，但不明显影响分系统级以上（含分系统）产品性能的质量问题）：必须完成归零工作报告；

一般质量问题（不明显影响组件级产品性能的质量问题）：可以按照纠正措施表的形式进行归零；

特殊要求：对于批次性、重复性质量问题或人为责任问题，要求按照重要问题进行归零，必要时按照严重问题归零。

6.2 质量问题技术归零工作程序

a、设计师系统对发现并报告的质量问题进行确认；

b、设计师系统、质量师系统对质量问题的责任单位进行确认；

c、责任单位开展检测和试验，查找证实质量问题的根本原因，弄清故障机理。必要时，由设计师系统会同责任单位组织召开科研阶段故障分析会，由质量管理部门会同责任单位组织召开生产阶段故障分析会；

d、责任单位进行试验验证；

e、责任单位提出纠正措施并举一反三；

f、责任单位对纠正措施进行验证，质量管理部门对纠正措施的有效性进行确认；

g、责任部门完成质量问题归零工作报告；

h、质量管理部门组织召开质量问题技术归零评审会。

6.3 质量管理归零工作程序

a、质量管理部门确定质量问题管理归零要求；

b、责任单位会同质量管理部门查明质量问题发生的过程和责任；

c、责任部门制定纠正措施；

d、质量部门会同责任单位对问题进行严肃处理，必要时实施质量奖惩；

e、完善规章制度，总结经验教训。针对管理上的薄弱环节或漏洞，对相应管理环节采取纠正措施和预防措施。凡属质量管理体系要求或规章制度不健全的问题，补充和完善相关的规章制度；

f、完成归零报告；

g、质量部门组织召开质量问题管理归零评审会。

6.4 组织归零报告编制和归零评审工作

技术归零和管理归零管理有着共同的步骤：

编写质量问题归零报告，组织质量问题归零评审。

编写质量问题归零报告是归零工作的一环。归零报告内容除了“双五”实施情况外，还包括对质量问题归零的结论，评审结论按照“五条”标准逐条予以评价及确认，它由责任单位编写，一般按照三级审签要求进行会签。归零报告是归零工作的成果，也是型号研制的宝贵财富和经验。通过质量归零报告所提炼的研制警示，可为今后产品研制工作提供有益借鉴，也是年轻一代既有价值的学习教材。

质量问题归零评审是在完成质量问题归零后组织的审查活动，根据问题性质严重程度及影响范围，可实行集团级、厂（所）级的分级审查。评审会应邀请同行专家、上级单位质量管理人员参加。对于重大质量问题，技术归零评审会由总设计师（项目技术负责人）担任评审组长。对于技术归零审查，重点评审两个方面：对问题的分析和验证是否有效；纠正措施是否落实。评审一般在关键节点前完成：产品交付验收前、型号出厂前、转段前、批次产品交付前。对于管理归零评审，评审的重点是责任主体是否认可承担的责任并采取了改进措施；是否对责任主体进行了处罚，处罚是否得当；是否完善了规章制度。对于双归零的质量问题评审，管理归零和技术归零可以结合进行。

7 总结

质量问题“双归零”的原则体现了 GJB

9001B 中的质量管理八项原则。质量问题“双归零”不是哪一个人的事，而是一个系统工程。职责分工明确，从个人到全员，共同对质量问题负责是该方法的一大特点，体现了“全员参与”要求。该方法从我国目前的质量管理实际出发，将质量问题按照性质分类，针对技术问题和管理问题进行深刻分析，体现了“过程方法”手段；将归零方法制定成标准，并制定出实施细则，体现了“管理的系统方法”；从标准上要求行政一把手负责归零工作，充分体现了质量是“一把手”工程的理念，体现了“领导作用”的重要性；强调了顾客对质量问题的确认和对质量问题归零的要求，体现了“以顾客为关注焦点”的态度；无论技术归零还是管理归零都要求按照质量问题的危害程度进行分级管理，体现了“基于事实的决策方法”；质量问题归零活动贯穿产品从研制到装备部队的全周期，体现了“持续改进”的决心；对供方同样要求开展质量问题归零活动，帮助供方提高产品质量，从而体现了“与供方互利的关系”。

质量问题“双归零”深刻体现了“严、慎、细、实”的质量文化理念和思想，其中对管理问题要严肃处理，警示和教育他人，更是较好解决了长期以来大多数员工质量意识有待提高环境下质量工作做得不够细致、不够严格的问题，是彻底解决质量问题和提高员工质量意识的非常具有操作性的手段。

浅谈GJB 9001B—2009采购的审核

■ 实习审核员 林明松

随着武器装备结构的日益复杂和高科技含量的不断增加，武器装备常常有成千上万种包括外购器材在内的原材料作为其重要组成部分。这些原材料和外购器材的质量对武器装备的质量有着直接的影响，而原材料和外购器材的质量是通过采购过程来实现的，因此，搞好采购过程的审核，控制好采购过程的质量对于保证武器装备质量有着重要的意义。

一、采购过程的审核

采购过程的目的就是让武器装备承制单位或企业得到符合技术要求的原材料和外购器材。GJB 9001B—2009《质量管理体系要求》7.4.1要求：“对供方及采购产品的控制类型和程度应取决于采购产品对随后的产品实现或最终产品的影响”。因此在审核采购过程时首先应审查承制企业根据不同的原材料和外购器材对随后的产品实现或最终产品的影响程度，确定采购产品的分类控制要求；按照“组织应根据供方按组织的要求提供产品的能力评价和选择供方。应制定选择、评价和重新评价的准则。评价结果及评价所引起的任何必要措施的记录应予以保持”的要求，查证企业是否根据所采购产品的特点，对提供产品的外购企业、外协企业进行了能力评价，能否提供评价记录，是否制定了选择、评价和重新评价的准则；按照“组织应根据评价结果编制合格供方名录，作为选择供方和采购的依据”的要求，检

查企业是否按评价的结果编制了合格供方名录；按照“对顾客要求控制的采购产品，组织应邀请顾客参加对供方的评价和选择”的要求，查证企业是否有顾客要求控制的采购产品，能否提供邀请顾客参加供方评价的证据；按照“选择、评价供方时，应确保有效地识别并控制风险”的要求，查证企业是否依据7.1策划的安排，对相应产品的外购企业、外协企业进行风险评估和风险控制。

二、采购信息的审核

采购信息是企业向供方提供表述采购产品的要求。采购信息的方式可以包括采购计划、采购订单、采购合同等。采购信息的内容除了包括有关产品的要求之外，适当时，还应根据采购产品对随后的产品实现或最终产品的影响程度，包括对有关产品的控制要求；即GJB 9001B—2009质量管理体系要求7.4.2.a) —c)条。在审核采购信息时，首先要查看企业的采购合同或订单是否清楚地表述采购产品的所有要求，如产品名称、规格、型号、数量、有关产品标准或技术条件、验收准则、价格、交付时间和方式等；再确认采购合同或订单的要求是否满足其对采购产品的分类控制要求；采购要求是否充分、适宜，如对采购的产品、程序、过程、和所使用的设备的批准情况、采购产品实现过程某些岗位人员资格情况、采购产品的质量管理体系要求等。

三、采购验证的审核

当产品采购完成后，企业应对所采购的产品予以必要的验证，以证明所采购的产品满足规定的采购要求。GJB 9001B—2009《质量管理体系要求》7.4.3规定：“组织应确定并实施检验或其他必要的活动，以确保采购的产品满足规定的采购要求”。因此，在审核采购验证时，应审核需要进行入厂（所）复验产品是否制定了入厂（所）验收规程，能否提供有关入厂（所）验收的记录和对采购产品的判断结论。对于关键原材料、外购器材，应审核企业是否按GJB 9001B—2009《质量管理体系要求》8.2.4的要求进行了控制，检查企业是否按入厂（所）验收规程，对产品进行了验证，能否提供验证合格的证据。按照“对产品检验、试验和需顾客检验验收的项目以及所建立的记录应在文件中作出规定”的要求，应关注企业对顾客要求检验的相关内容是否进行了规定，查证顾客要求检验的项目是否经顾客验收并办理了相关手续。

四、采购新设计和开发的产品的审核

采购新设计和开发的产品是指设计和开发项目需要，目前没有现成的供方，质量责任在组织自己，而不在供方。采购新设计和开发的产品项目和选择供方，一般在设计和开发策划时提出，同时对参与设计和开发的供方实施质量控制。在审核采购新设计和开发的产品时，应按照“采购项目和供方的确定应充分论证，并按规定审批”的要求，查证企业设计和开发过程中的适当阶段对采购项目和按规定确定的供方是否进行充分论证和审批。应按照“在技术协议书或合同中，明确对供方的技术要求和质量保证要求”的要求，查证企业是否与供方签订新设计和开发的产品的技术协议书或合同，是否明确除产品要求外的技术要求和质量保证要求，如技术资料的标识和试验样本的要求、可追溯性要求等。应按照“产品经验证满足要求后方可使用”的要求，查证企业在产品使用前的经验证满足要求的证据，如复验、检验或试验合格的记录等。

小知识

XIAOZHISHI

木桶理论

组成木桶的木板如果长短不齐，那么木桶的盛水量不是取决于最长的那一块木板，而是取决于最短的那一块木板。引申到企业管理，各个部门之间的工作质量和工作效率是参差不齐的。企

业管理层要设法找出薄弱环节，予以关注，改进提高，补齐短板，从而提升整个企业的能力和水平。

阐释ISO 9001：2015标准 应用过程方法应关注的三个要点

■ 审核员 张海生

ISO 9001：2015 标准明确规定：“本标准采用过程方法，该方法结合了‘策划—实施—检查—处理’（PDCA）循环和基于风险的思维。”并进一步强调：“本标准倡导在建立、实施质量管理体系以及提高其有效性时采用过程方法，通过满足顾客要求增强顾客满意。”2015 版标准不仅重申强调应用过程方法，而且对过程方法又赋予了新的内涵要求。可以说，过程方法作为一条主线贯穿于新版标准的始终和质量管理体系要求的全过程。因此，深刻理解和把握过程方法在2015 版标准中的应用要求，对于我们学习好、运用好、落实好标准尤为重要。笔者认为，应至少关注以下三个要点。

关注要点之一：

过程方法在质量管理中的基础性地位和重要作用更加予以强化。

为什么2015 版标准再次重申强调采用过程方法？这主要是因为过程方法是已被国际质量管理界公认的、并被实践证明富有成效的质量管理最基础的科学方法。过程方法的核心要求，就是通过对相互关联、相互依赖、相互作用的过程进行系统的识别、管理和控制，从而有效和高效地获得预期的结果。简言之，就是控制过程决定预期结果。过程的正确决定结果的一致。如果过程的控制出现差错，那么结果就难以取得期望的目的。这也是新版标准强调采用过程方法的关键所

在。新版标准强化过程方法主要体现在以下几个方面：

一是在标准“引言”中对过程方法及其应用要求进行了专门阐述和规定。既阐明了过程方法的内涵要求及其重要性必要性，又用图示方式展现了单一过程的各要素及其相互作用和PDCA 循环应用于所有过程及整个质量管理体系的结构态势。这也说明了过程方法在质量管理体系中无可替代的基础性地位和其特殊的重要作用。新版标准明确指出：“过程方法包括按照组织的质量方针和战略方向，对各过程及其相互作用进行系统的规定和管理，从而实现预期结果。可通过采用PDCA 循环以及始终基于风险的思维对过程和整个体系进行管理，旨在有效利用机遇并防止不良后果。”2015 版标准与2008 版标准相比，对过程方法的阐述和规定更加明确、更加全面、更加具体。什么是过程方法？首先要搞清楚什么是过程。过程就是利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。为使组织有效运行质量管理体系，必须确定和管理众多相互关联的活动。这些活动即可视为一个一个的过程。一般来说，一个过程的输入通常是其他过程的输出，而一个过程的输出又通常是其他过程的输入。组织通常对每个过程进行策划，并使其在受控条件下运行，以增加价值。所谓过程方法，就是将相互关联的过程作为一个体系加以理解和管理，并对各过程及其相互作用进行系统的规定和有效控制，以实现其预期结果和整体绩效。因此，掌握过程方法，

不仅对于建立、实施质量管理体系具有举足轻重的意义，而且对于管理者和审核员提升质量管理水平和审核能力与效益至关重要。

二是在“质量管理原则”中重申并固化了过程方法这一重要原则。2015版标准明确规定了七项质量管理原则，即以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理。其中保留了“过程方法”这一重要原则，并丰富了其内涵要求。新版标准对“过程方法”这一原则阐释的含义为“将活动作为相互关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理，可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。”贯彻好“过程方法”这一原则的意义在于：能够提高关注关键过程的结果和改进的机会的能力；能够通过由协调一致的过程所构成的体系，得到一致的、可预知的结果；能够通过过程的有效管理，资源的高效利用及跨职能壁垒的减少，尽可能提升其绩效；能够使组织向相关方提供关于其一致性、有效性和效率方面的信任。需值得关注的是，落实“过程方法”这一原则可开展的活动至少有七项：（1）确定体系的目标和实现这些目标所需的过程；（2）为管理过程确定职责、权限和义务；（3）了解组织的能力，预先确定资源约束条件；（4）确定过程相互依赖的关系，分析个别过程的变更对整个体系的影响；（5）将过程及其相互关系作为一个体系进行管理，以有效和高效地实现组织的质量目标；（6）确保获得必要的信息，以运行和改进过程并监视、分析和评价整个体系的绩效；（7）管理可能影响过程输出和质量管理体系结果的风险。无论是管理者，还是审核员，了解和掌握“过程方法”这一原则的内涵要求和工作重点，都会大有裨益，

深得启迪和遵循。

三是标准充分阐明了应用过程方法的重要作用和意义所在。新版标准强调指出：“过程方法使组织能够策划过程及其相互作用。”并“将相互关联的过程作为一个体系加以理解和管理，有助于组织有效和高效地实现其预期结果。这种方法使组织能够对其体系的过程之间相互关联和相互依赖的关系进行有效控制，以提高组织整体绩效。”过程方法是对质量管理规律性的总结，也是被实践证明具有十分重要的意义和作用。因此，应用好过程方法，能够使组织达到理解和持续满足要求；能够从增值的角度考虑过程；能够获得有效的过程绩效；能够在评价数据和信息的基础上改进过程。事实证明，把过程方法掌握运用得越好、越熟练、越灵活，所获得的效益就越大、越突出、越卓著。

关注要点之二：

过程方法结合基于风险的思维更加突显预防功能。

基于风险的思维，既是2015版标准所具有的鲜明特点，也是对应用过程方法提出了新的更高的要求。基于风险的思维，不仅贯穿于过程方法之中，而且贯穿于整个质量管理体系运行的全过程。通过采用PDCA循环和基于风险的思维，对过程和整个体系进行管理，旨在有效利用机遇控制风险，并防止发生不良后果。

一是要正确认识过程方法中PDCA循环和基于风险的思维的有机结合。风险，即不确定性的影响。这种影响是指偏离预期目标的，可以是正面的或是负面的影响。所谓不确定性，是一种对

某个事件，或是事件的局部的结果或可能性缺乏理解或知识方面的信息的情形。通常，风险表现为考虑潜在事件和后果或两者的结合。“风险”有时在有负面影响的可能性时使用，即“危机”；也可在有正面影响的可能性时使用，即“机遇”。新版标准指出：“为了满足本标准的要求，组织需要采取和实施应对风险和机遇的措施。应对风险和机遇，为提高质量管理体系有效性，获得改进结果以及防止不利影响奠定了基础。”基于风险的思维，是实现质量管理体系有效性的基础，也是贯彻于过程方法及PDCA循环之中的指导思想和灵魂。因为基于风险的思维，能够使组织确定可能导致其过程和质量管理体系偏离策划结果的各种因素，从而采取应对措施进行预防控制，最大限度地降低不利影响，并最大限度地利用出现的机遇。质量管理体系的主要用途之一，是作为预防的工具。新版标准虽然没有就“预防措施”安排单独章节，但通过在规定质量管理体系要求的过程中，运用基于风险的思维方法达到预防措施的功能。组织在运用过程方法中，无论是策划、实施阶段，还是检查、处置阶段，都必须坚持基于风险的思维，把识别和应对风险要求落实到每个过程、每个阶段、每个环节及整个体系的全过程之中。这样才能有效和高效地实现其预期目的，防止发生不良后果。

二是要正确把握确定和应对风险是质量管理体系策划的基本内容和主要任务。如何贯彻基于风险的思维要求？新版标准在第六章“策划”6.1中，明确规定：“在策划质量管理体系时，组织应考虑到4.1所提及的因素和4.2所提及的要求，并确定需要应对的风险和机遇，以：a) 确保质量管理体系能够实现其预期结果 b) 增强有利影响；

c) 预防或减少不利影响；d) 实现改进。”并要求“组织应策划：a) 应对这些风险和机遇的措施；b) 如何：1) 在质量管理体系过程中整合并实施这些措施；2) 评价这些措施的有效性。应对措施应与风险和机遇对产品和服务符合性的潜在影响相适应。”因此，在建立质量管理体系策划过程中，组织需了解可能影响预期目标和期望结果的因素，其中包括对相关风险和机遇的识别，并应考虑外部、内部环境，以及利益相关方对质量管理体系达成目标结果的影响。在理解利益相关方的需求时，应识别和确定质量管理体系的风险和机遇，并关注如何提升正面效果，创造新机会，预防和降低不良效应。针对识别的风险和机遇，组织应策划应对和控制风险和机遇的措施。需要强调的是，应将措施计划纳入质量管理体系的所有业务流程、管理流程、支持流程之中，加以整合实施，并评价这些措施的效果。在实际工作中，有很多解决风险的典型实例，如：开发各种控制活动，包括合同评审和外部供方选择评价中的风险识别控制，产品和服务实现策划中的风险评估，对过程、产品和服务的监视和测量；对监视和测量设备的周期校准或检定；规范产品及过程的设计；实施纠正措施；还有就是有针对性地完善制订相关规定、方法和作业指导书；培训及使用有能力的人员；在关键岗位和重要岗位持证上岗等等。实践证明，这些措施都能对应对风险和机遇起到积极的作用。组织在质量管理体系策划时，应注意考虑各种类型的风险，比如从来源上分为内部风险（包括经营风险、资产风险、财务风险和行为风险）和外部风险（包括行业风险、市场风险、项目风险、政策风险和股市风险）；从性质上来讲，可分为组织所处的环境风险、过程风

险（包括营运风险、授权风险、信息处理风险、技术风险、诚信风险、金融信誉和流动性风险），以及决策风险（包括经营性决策风险、财务性决策风险、战略性决策风险）等。当然，新版标准要求我们关注的是质量管理体系所有过程相关的风险。事预则立，不预则废。应对风险和机遇必须想在前、做在先，未雨绸缪，多做防患未然的工作。

三是要正确理解基于风险的思维在标准条款中的具体规定。基于风险的思维体现在新版标准以下相关条款中：（1）“引言”0.1“总则”、0.3“过程方法”和0.3.3“基于风险的思维”：阐述了过程方法和基于风险的思维的内涵要求。（2）条款4“组织环境”：强调组织应在确定内部和外部因素、相关方需求和期望、质量管理体系范围和所需过程在组织中的应用时，识别和应对风险和机遇。（3）条款5“领导作用”：要求最高管理者应通过促进使用过程方法和基于风险的思维，确定和应对影响产品和服务合格以及增强顾客满意能力的风险和机遇，来证实其履行领导作用和承诺。（4）条款6“策划”：规定组织在策划质量管理体系时，应识别风险和机遇，确定应对风险和机遇的措施，并在质量管理体系过程中整合、实施这些措施，评价这些措施的有效性。（5）条款7“支持”：要求组织应确定并提供应对风险和利用机遇所必要的资源。（6）条款8“运行”：要求组织应关注 and 解决产品和服务实现过程中存在的风险和机遇，真正使应对风险和机遇的措施落实到产品和服务实现的所有流程中去。（7）条款9“绩效评价”：规定组织应监视、测量、分析和评价应对风险和机遇所采取措施的有效性。（8）条款10“改进”：要

求组织应确定和选择改进机会，采取必要措施，纠正、预防或减少不利影响。需要时，更新策划期间的风险和机遇。并应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。正确理解以上这些条款规定，有助于我们在执行标准中，真正把基于风险的思维要求把握准确、落实到位。

关注要点之三：

过程方法强调采用 PDCA 循环更加明确体系运行的控制要求。

首先，要进一步熟悉掌握和灵活运用 PDCA 循环的基本要求。PDCA 循环，又叫“戴明环”。是美国质量管理专家戴明博士首先提出来的。它是全面质量管理所应遵循的科学程序。熟练掌握和运用 PDCA 循环方法，对于提高质量管理体系运行的效果和效率具有非常重要的意义。新版标准明确指出：“PDCA 循环能够应用于所有过程以及整个质量管理体系。”

PDCA 循环是一种动态的管理模式，可以在组织内的各个过程及过程间的所有相互作用中进行实施，也可以在组织的最高管理层、职能管理层、运行层面运用 PDCA 循环进行管理，从而获得持续改进、螺旋式上升的成效。当然，不同层次在 PDCA 循环四个阶段所要做的事情虽有不同，但持续改进工作实施步骤应该是一致的。主要是“八个步骤”：（1）分析和评价现状，以识别改进区域；（2）确定改进目标；（3）寻找可能的解决方法，以实现这些目标；（4）评价这些解决办法并作出选择；（5）实施选定的解决办法；（6）测量、验证、分析和评价实施的结果，以确定这些目标已经实现；（7）正式采纳更改；（8）

必要时，对结果进行评审，以确定进一步改进的机会。以上八个步骤中（1）、（2）、（3）、（4）为P——策划阶段；（5）为D——实施阶段；（6）为C——检查阶段；（7）、（8）为A——处置阶段。从一定意义上讲，改进是一个持续的活动，顾客和其他相关方的反馈以及质量管理体系的审核、评审等，都能用于识别改进的机会。

其次，要进一步理清和准确把握新版标准适用PDCA循环的章节关系和应用要求。2015版标准比2008版标准在章节结构上发生了较大变化，2008版标准只有8个章节，2015版标准变更为10个章节，且章节名称和结构布局也有较大调整。按照PDCA（策划、实施、检查、处置）的阶段划分，属于P（策划）的章节是4、“组织环境”，5、“领导作用”，6、“策划”；属于D（实施）的章节是7、“支持”，8、“运行”；属于C（检查）

的章节是9、“绩效评价”；属于A（处置）的章节是10、“改进”。应该指出的是，在PDCA循环的四个阶段中，每个大的阶段里都还有小的PDCA循环。比如，D阶段“支持”中资源提供，“运行”中的外部提供过程、产品和服务的控制；C阶段“绩效评价”中的内部审核、管理评审；A阶段“改进”中的纠正措施，等等。在实际工作中，只有把这些小的PDCA循环做实、做好、做出成效来，大的PDCA循环才有支撑，才有活力，才能推动质量管理体系不断提升到新的境界。

结束语：我们在学习、理解和贯彻ISO 9001：2015标准中，要注重探索运用过程方法的规律，特别是要把PDCA循环和基于风险的思维结合好落实好，不断在实践中创新和总结持续改进的方法与经验，提高质量管理的效能和水平。

小知识

XIAOZHISHI

手表定律

手表定律是指一个人有一只表时，可以知道现在是几点几分几秒，而当他同时拥有两只表时却无法确定准确的时间，因为两只表几乎不可能精准得一模一样，从而会使看表的人失去对准确时间的信心。

手表定律在企业管理方面给我们一种非常直观的启示，就是对同一个人或同一个组织不能同时采用两种不同的方法，不能同时设置两个不同的目标，甚至每一个人不能由两个人来同时指挥，否则将使这个组织或者个人无所适从。

质量管理体系实习审核的几点体会

■ 实习审核员 张宝玉

实习审核是每一个审核员必须经历的过程。这关系到实习审核员能否真正适应质量管理体系审核这项工作，成为一名合格的审核员。实习审核，就是一个从理论到实践转化的过程，也是一个学习别人长处，弥补自己不足的大好机会。本文通过笔者参加的实习审核工作经历，认真分析总结后梳理出几点体会与大家分享，希望能够对刚刚进入或即将进入审核员队伍的新生力量有所启迪和帮助。

一、认真学习标准，做到熟记于心

质量管理体系审核是为验证质量活动和有关结果是否符合组织策划的安排，确认组织质量管理体系是否被正确、有效实施，以及质量管理体系内的各项要求是否有助于达成组织的质量方针和质量目标。审核员应具备足够的知识和技能实现预期的结果。作为国（军）标实习审核员，经过全国统考和公司组织的各项培训，自己对标准的理解有了显著的提高。尤其是公司举办继续教育培训，针对性强、信息量大、新知识多、老师水平高，对审核实践具有很强的指导作用；同时，通过培训大家相互交流、共同探讨、既澄清了模糊的认识又学到了审核技巧。掌握标准只是具备了基本的审核技能，深入理解标准条款的作用、要求及相互关系才能提高审核技能，然而对标准条款及相互关系缺乏深入理解的现象在实习审核员队伍中较普遍，所以我们在审核时，首先要清楚哪些是军用产品特殊要求，而不要强加给民品

公司执行；对于军用产品特殊要求，在审核军品时不要漏掉。现实中，因为受审核组织的产品不同，对标准条款的侧重点不同，就是生产同一种产品的不同组织，也可能因为工艺的不同，确定的特殊过程存在一定的差别。这就要求审核员要熟悉标准、理解标准，既不能拘泥成法，生搬硬套，更不能脱离标准。只有这样，才能对体系的符合性、有效性做出正确的判断。

二、准备工作充分，做到审核有序

对于初次参加审核或参加审核次数不多的审核员来说，审核之前的准备工作是必不可少的。因为大多数人在刚参加审核时，都摸不着头绪，甚至是审核时都不知道该做什么，因此去审核前就要做一些准备工作，这样在现场审核时就能够应对自如，不会慌乱。

1、收集与审核工作有关的信息。

接到审核任务书后，对照审核组人员和自己的专业代码，了解是否需作专业引导；获得审核实施计划后了解本人所承担的审核部门、审核内容等，重点是综合各方面信息了解受审核方的情况，尽早地通过阅读质量手册、程序文件及三层文件、交谈等方式了解被审核方的产品种类、组织结构、职责权限分工、工作和工序流程、外包过程、特殊过程等情况，对这些内容有了大致了解，基本就可以形成审核思路了。

2、做好审核的策划。

在审核中要想做到得心应手，充分做好审核

前的准备工作非常重要。首先要根据计划上的产品范围和计划安排等内容做好准备，例如提前熟悉一些相关标准、工艺等；其次要根据审核计划安排，思考每一个标准条款在具体部门的涵义是什么？应该收集哪些证据？收集的方式是面谈、观察，还是查阅文件？如果没有把握，可以在审核前向其他老师请教，对不熟悉的产品必要时走访生产现场。检查表体现的是审核员的审核思路，条理清晰的检查表，能保证审核员在审核中保持审核目标的明确、审核计划实施的周密完整，以及审核节奏的恰当等，还能预防审核员的主观性和随意性。审核员应根据审核计划的任务分工，认真编写检查表，并及时进行补充完善。检查表内容的多少，取决于被审核部门的工作范围、职责、抽样方案，以及审核的要求和审核方法等。检查表编制过程应注意以下事项：

- 1) 审核区域的检查过程（职能）不能遗漏；
- 2) 审核抽样不能游离受审核区域以外，应在受审核区域内能查到；
- 3) 检查表内容可操作，明确具体的地点、对象、数量及检查的方式和方法；
- 4) 围绕审核目的、要求，确定检查内容，有的放矢，突出关键；
- 5) 检查表一般按正向审核（从开始到结束）编制；
- 6) 应向每一个过程提出如下四个问题：过程如何策划并确定？职责是否明确？过程如何控制？结果如何？

三、审核过程需要注意的几个问题

- 1、明确审核思路，做好审核记录。

对于实习审核员按检查表实施审核可防止遗漏条款，掌握审核节奏。要想搞好审核工作，必须在技能和知识方面满足审核工作的要求，这些能力应在实习审核过程中逐步积累。应注重平时工作中的知识储备和经验积累，才能保证在审核时有明晰的思路、准确的判定标准，从容做好每一次审核工作，不武断、不靠自己主观臆断给事实下结论，所做的每一个审核结论都是有客观事实做支撑的。初次审核，有可能出现以下问题：对照检查表按部就班，一个一个条款审核，不够灵活；多是采用提问式，一问一答，询问较单一；抽样多少往往计划不周，根据自己的主观臆断进行，易造成抽样不合理；查阅样本无主次，审核不到位；审核记录不清楚，缺乏可追溯性，无法使收集的审核内容相互印证形成证据链等。笔者经过几次实习审核，得到了各位审核老师的耐心帮助，取得了一点小的进步，从不会审，不知记什么，到不分主次审，什么都想记，已逐步向审核时有主次、抓重点方面过渡，尽量做到审核记录既详细又不至于臃肿，每次审核后都进行分析总结，查找不足，不断进行调整和完善。

2、善于发现问题，关注军标特殊要求。

在审核现场发现在以下几方面易出现不符合：

- 1) 多数组织选择将热处理、涂漆等生产过程外包，其控制应满足标准 4.1，7.4 和 7.5.2 条款的要求。有的组织外包合同中没有明确对外包方特殊确认的控制要求和文件、记录要求，也没有提供 7.5.2 生产和服务提供过程实施确认的证据。外包与采购不同，采购更关注结果，而外包不但要关注结果，还要关注过程，具体来讲除了关注产品符合要求外，还要关注外包产品的实

现过程如生产加工等过程是否符合策划的安排。如果将设计和开发外包，组织必须按 7.3 条款进行控制。如果涉及对供方人员的培训，需要按 5.3 和 6.2 条款控制。

2) 标准 8.3 条款要求：“参与不合格品审理的人员，须经资格确认，并征得顾客同意，由最高管理者授权”，一般来说，大多数组织在这方面做的比较好，但也有少数组织已由最高管理者授权，但缺少经资格确认，并征得顾客同意的证据。

3) 标准 4.2.3h) 条款要求：“确保图样和技术文件按规定进行审签、工艺和质量会签、标准化检查；”从现场审核看，体系文件一般都有编、校、审、批，但图样和工艺等技术文件没有工艺和质量会签、标准化检查的现象还存在。综合几方面问题，说明组织对军用产品质量管理体系特殊要求的理解还存在着一些问题。

3、发现不符合，准确判定标准。

判定是否有不符合的依据是审核发现，审核员在审核过程中，如果发现不符合，一定要在审核记录中清楚记录审核发现的事实、地点、当事人、涉及到的文件号、产品批号、有关文件的内容等，确保审核证据的充分性和可追溯性，已构成不符合事实的，开具不符合项。填写不符合报告时易出现不符合事实描述不清楚，判标不准。

不符合事实描述应言简意赅、事实准确、具有可追溯性，针对不符合事实，审核员要识别不满足什么要求，是不符合标准、组织的质量管理体系文件、法律法规还是顾客要求。根据不符合的性质，判定不符合标准哪一个条款及相应内容，是严重不符合还是一般不符合。

四、结束语

实习审核员不能单纯地把审核看作是完成任务或是积累审核经历，应把每一次审核实践都看作是学习和提高的过程。审核结束后，总结、反思审核过程中审核是否到位，记录在什么地方有缺欠，判标是否准确，指导老师提出了哪些问题等。针对问题，再重新学习标准，思考解决方法，避免下次审核中发生类似问题。如此往复，通过不断地解决问题，提高审核技能。总的来讲，审核员的工作本身也是一个 PDCA 循环提高的过程，实习审核员在 P（策划）——编写检查表阶段要多思考、多问，在 D（实施）——现场审核阶段要多看、多听，在 C（处置）——总结阶段要虚心接受组长和其他审核员的建议，并认真对审核工作进行总结，在 A（改进）——阶段要针对自己的薄弱环节寻找改进方法，可以通过请教老师、阅读相关书籍等方面寻求改进。

浅议管理评审在质量管理活动中的重要作用

■ 北通自控设备厂 吕游

根据 GB/T 19001 中有关管理评审的要求，“最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致”。我们有一些企业，在组织实施管理评审活动时，最高管理者往往很不重视，认为这只是一项简单的程序，走个形式，走个过场，只用十几分钟就了结了。我认为这种思想和做法是不对的。管理评审在企业质量管理体系中占有十分重要的位置，其作用是其他管理活动无法替代的。下面我就自己在企业管理多年的经验谈几点看法：

一、管理评审是企业总结各项工作的一次好机会

一般来说，实施管理评审的时间大多安排在年终或者年初进行。最高管理者可以利用管理评审这个时机，要求单位各部门对过去一年的工作进行认真总结。总结时要对照年初制定的质量目标逐项检查完成情况。对完成任务好的方面，要进行分析。为什么能超额完成？是不是目标定的太低了？对没有完成质量目标的，更要进行认真研究，查找原因。外部因素是什么？内部因素又是什么？年初的质量目标定的是不是合理？本部门是如何看待的？总结时，各部门还要重视对质量目标以外的工作也要进行总结。要关注顾客满意和相关方的反馈；关注不合格以及纠正措施；关注应对风险和机遇所采取措施的有效性等等。

总之，总结内容要全面，要深刻，而不是泛泛一谈，或者只谈客观原因，却没有深度剖析，出现推诿现象。另外，数据统计分析也是总结的一个重要组成部分。

二、管理评审是沟通交流的一次好机会

沟通对企业运行非常重要。上下级之间进行良好的沟通，可以确保政令畅通；部门之间进行良好的沟通，可以避免不必要的误解和责任纠纷；与客户进行良好的沟通，可以及时全面了解客户的需求，从而提高工作效率，减少不必要的损失。一般来说，管理评审会议上，最高管理者、企业管理层和单位各部门负责人都在场。通过会上各部门的总结汇报，使管理评审成为一次很好的沟通交流大会。部门负责人除了介绍本部门的情况外，还了解了其他部门一年来工作的完成情况，以及他们的想法和做法，从而对部门负责人起到了一个相互启迪、相互学习的作用。对企业管理层来说，也是一次很好的收集情况的机会。最高管理者通过听取各部门负责人的总结汇报，可以对其工作思路、工作态度以及工作能力等各方面进行考察。另外，企业管理层在要求各部门总结本部门工作的同时，还应该提倡他们积极对其他部门存在的问题提出意见和建议，大家互相探讨，互相促进提高。

三、管理评审是企业管理持续改进的一项重要举措

“持续改进”是质量管理体系中一个十分重要的主题。总结的目的就是为了今后更好地开展工作。所以，各部门在总结过程中，一定要在进行客观分析的基础上大胆提出本部门需要在哪些方面进行改进，以及希望其他部门在哪些方面进行改进。这其中，有一些数据统计分析是十分有意义的。比如产品一次交验合格率、一等品率、客户满意度调查、非正常内部损失等等。通过对这些统计数据进行分析，找出一些问题和规律，为下一步改进工作奠定基础。企业管理层对各部门提出的改进建议要认真听取，并结合数据统计分析进行归纳、梳理，分出轻重缓急，然后在管理评审报告中予以体现。正如“管理评审输出”中要求的必须包括改进的机会；质量管理体系所需的变更；资源需求。确定和选择改进机会，并采取必要措施，是为了满足顾客要求和增强顾客满意（包括顾客未来的需求和期望）。

四、管理评审是企业确定下一年度工作思路和质量目标的基础

有了工作总结，有了数据统计分析，有了改进工作的建议，企业管理层就可以较为准确地提出下一年度的工作思路和质量目标。工作思路是对工作的一个全面的归纳。确定工作思路要切忌提那些空洞的口号。要结合本企业面临的问题和机遇，提出符合自身特点的、相应的、实实在在的工作思路。质量目标则是为落实工作思路而制

定的具体的目标，包括企业总的质量目标和各部门分解的质量目标。有的企业一成不变，每年的质量目标都是一样的；有的企业把质量目标定得比较低，以便年终考核时容易通过；有的企业则把质量目标定得很高，年终考核时大多数部门都完不成。我认为这些都是不应该的。企业应根据近几年企业质量目标完成情况进行认真研究，并结合管理评审中提出来的问题进行分析，对该修订的质量目标一定要进行必要的修订。要使质量目标制定得更切合实际、更加合理。

五、管理评审是企业开展质量策划的依据

企业确定了工作思路和质量目标以后，相应地就要开展质量策划活动。这是更加具体地落实质量目标的一种措施。只有做好质量策划，才能为企业实现全年的质量目标提供坚强的保障。制定质量策划首先要确定产品和服务的要求，其次要建立过程、产品和服务的接收准则，然后要确定符合产品和服务要求所需的资源。在制定质量策划时，一定要注意落实到部门和人。由哪个部门牵头哪个人负责，哪些部门参与，哪些人参加都要明确。而且要明确完成的内容和时间。对一些未能列入质量策划却有必要进行改进的项目，可以列入企业的纠正预防措施项目中来进行解决。企业管理层要经常督促检查工作进展情况和完成情况。企业还要控制策划的变更，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施减轻不利影响。

总而言之，管理评审是企业质量管理环节中十分重要的一个部分，最高管理者应当予以高度重视。

贵州海德威精密仪器有限公司审核案例

■ 审核员 张爱香

受审核方背景：

航空、航天通用小型精密机械零部件的加工和服务。

此次为初审二阶段审核。

审核时间：

2015 年 6 月 19 日上午 至 2015 年 6 月 20 日下午

产品的主要工艺流程：

线切割下料——车/铣/钳粗加工——热处理（由顾客完成）——精加工——检验——交付。

产品特点：

产品主要为航空、航天总体配套，涉及产品有：高空喷管、滑轮、刷盒、机壳、电器端盖等，具有加工精度要求高，加工难度大，不容易保证质量，不合格品率高的特点。

现场了解：

与领导层座谈，高度重视产品生产过程质量的控制，认识到航空、航天的产品责任重大，需做到万无一失。但自觉生产过程的有效管控不足，

希望为企业发现问题，提供增值服务。

现场审核

生产现场观察：

每道工序均有工艺规程（含图纸），现行有效。

1 线切割工序：正进行后机盖下料，操作者能按作业指导书操作，并测量下料长、宽尺寸，核对图纸要求，符合要求。

2 加工中心机加工序：正进行

①后机盖粗加工，操作者已完成首件试加工进调机，按作业指导书要求正进行粗车加工，符合作业指导书要求。

② DLC-3 导向轮支架加工，操作者已完成首件试加工进调机，按作业指导书要求正进行粗车加工，符合作业指导书要求。

③ DCT-7 支架加工，操作者已完成首件试加工进调机，按作业指导书要求正进行粗车加工，符合作业指导书要求。

④ DCT-8 挡块加工，操作者已完成首件试加工进调机，按作业指导书要求正进行粗车加工，符合作业指导书要求。

查首件检验：

抽查 2015 年 5 月 29 日“首件调机表”、2015 年 6 月 10 日“首件调机表”，分别对接头（图号 HX5-10000-09）、后机盖 6E8.165.626 首件

每个加工尺寸均进行了自检、专检，并进行了首件标识。

查关键过程控制情况：

公司识别认为，目前加工产品均为来料加工，顾客未标识关键、重要件，也未标识关键、重要尺寸，所以暂不涉及关键过程。

但查航天零部件高空喷管（图号 FV.652.006）工艺评审报告认为：锥孔根部加工难度大，质量要求高，但未能识别为关键过程。

查不合格品控制情况

查各生产现场，设置不合格品存放箱，存放 10 件不合格品，正交顾客进行不合格品审理中。

抽查 2015 年 4 月 11 日“不合格品评审（处理）单”，不合格品：转盘（图号 C014）31 件 $\Phi 150_{-0.025}^0$ mm 尺寸超差，按程序规定进行了审理和处置。并有简单的原因分析和纠正措施。

但查 2015 年 6 月 2 日“工艺流程卡片”，生产零部件接头（图号 HX5-10000-09）时，粗车工序有 3 件超差，但未提供对不合格品审理的证据。

针对上述 2 个问题与领导层进行了分析：

第一个问题：高空喷管（图号 FV.652.006）锥孔根部结构复杂，加工难度大，废品率高，属顾客来料加工。高空喷管属航天高空喷油用喷管，航天无小事，必须做到万无一失，如果喷管存在质量缺陷，影响到整机的运行，给国家造成的损

失将不可估量，对公司信誉的影响可想而知。

判定上述事实不符合 GJB 9001B—2009 标准 7.5.6 条款“组织应识别关键过程，编制关键过程明细表，并实施关键过程控制”的要求。开具了一般不符合项。

第二个问题：废品率居高不下，主要原因为加工精度要求高的尺寸不易保证，对此没有较好的解决办法，长此以往，会对经济效益造成较大的影响。

判定上述事实不符合 GJB 9001B—2009 标准 8.3 “组织应确保不符合产品要求的产品得到识别和控制，以防止其非预期的使用或交付”的要求，针对上述问题开具了一般不符合项。

不符合项的整改：

第一个不符合项整改：

纠正：对高空喷管（图号 FV.652.006）锥孔根部加工特性进行分析，确定第 2 序、11 序的数控车、数控铣为关键过程，并确定关键尺寸，形成关键过程明细表。

分析原因：公司成立不久，经验不足，对 GJB 9001B—2009 标准 7.5.6 的规定理解不到位。

纠正措施：1、组织有关技术、生产人员培训学习标准相关要求，加深理解；2、设计、制作加工工装，确保加工精度。

第二个不符合项整改：

纠正情况：按规定重新组织对接头不合格品的审理，并按审理结论进行处置。

原因分析：体系运行时间较短，检验人员沿用原习惯做法，只进行了口头处理，未严格按《不合格品控制程序》规定执行，主要还是对程序文

件、GJB 9001B—2009 标准 8.3 的规定认识不够。

员工质量意识差，小件物料折弯时未先用废料试折，折弯过程中，个别物料未推至定位点，折弯过程中定位杆跑动造成尺寸偏差。

纠正措施：1、组织工程技术人员、检验人员学习培训《不合格品控制程序》、GJB 9001B—2009 标准 8.3 的规定，提高质量意识。2、聘请专职调机师，每日生产结束后，维护调整设备的精准度。3、不定时对不合格品区进行检查，召集员工对出现的不合格品进行分析，杜绝类似问题。

经对上述不符合整改进行验证，纠正、纠正措施有效，效果明显。

不符合项改进意义：

1、提升了生产过程严格执行工艺纪律的意识，增强了员工的责任心。

2、提高了产品质量，大大降低了废品率，废品率由 6% 降为 2%，收到了非常好的效益，赢得顾客好评。

小知识

XIAOZHISHI

鲶鱼效应

以前，沙丁鱼在运输过程中成活率很低。后有人发现，若在沙丁鱼中放一条鲶鱼，情况却有所改观，成活率会大大提高。这是何故呢？原来鲶鱼在到了一个陌生的环境后，就会“性情急躁”，四处乱游，这对于大量好静的沙丁鱼来说，无疑起到了搅拌作用；而沙丁鱼发现多了这样一个“异己分子”，自然也很紧张，加速游动。这样沙丁鱼缺氧的问题就迎刃而解了，沙丁鱼也就不会死了。

“鲶鱼效应”是企业领导层激发员工活力的有效措施之一。它表现在两方面：一是企业要不断补充新鲜血液，把那些富有朝气、思维敏捷的年轻生力军引入职工队伍中甚至管理层，给那些固步自封、因循守旧的懒惰员工和官僚带来竞争压力，才能唤起“沙丁鱼”们的生存意识和竞争求胜之心。二是要不断地引进新技术、新工艺、新设备、新管理观念，这样才能使企业在市场大潮中搏击风浪，增强生存能力和适应能力。

北京军友诚信质量认证有限公司文件

军友诚信〔2016〕第 39 号

关于调整2016年下半年培训班的通知

各获证组织、各有关单位：

2015 年 12 月我公司根据国家认证认可监督管理委员会《国家认监委关于管理体系认证标准换版工作安排的公告》和公司实际情况，印发了《关于举办 2016 年培训班的总体安排》，对全年培训班进行了总体规划。现因新版国标及国军标发布推迟等原因，公司决定调整 2016 年 7 月—12 月培训计划。现将相关具体培训通知如下：

一、公共课程培训

1、下半年安排对外公共课程分 4 类共 8 期，培训计划详见附件 1。

2、报名方式

针对计划中的各期培训班，我公司将会在开班前一个月通过传真、电子邮件、公司网站公开等方式进行信息发布，参加各类培训班的学员可随时报名。报名时请填写培训需求回执表，并发送传真或电子邮件到我公司市场部。

二、定制课程培训

如有企业需要，我公司可选派培训教师上门实施培训，有需求的企业请直接与市场部联系，经商定培训事项后，签订培训协议，双方签字盖章后生效。

三、联系方式

军友诚信：市场部

联系人：殷桂芝 15810478968/59517881

沈玉桐 15801370676/59518767

传真电话：010-59517897

公司邮箱：jyshichang@163.com

公司网址：http://www.jycxrz.com

2016年5月27日

附件1

2016年度培训计划与课程收费标准

日期	培训课程	培训地点	费用
2016年7月	国军标内审员培训	上海	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年8月	2015版国标换版及内审员培训	西安	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年9月	国军标内审员培训	北京	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年9月	管理层培训班	北海	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年10月	国军标内审员提高培训	重庆	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年11月	2015版国标换版及内审员培训	杭州	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年11月	国军标内审员培训	长沙	1500元/人（含教材、会议期间餐费）
2016年12月	可靠性	昆明	1500元/人（含教材、会议期间餐费）

征 稿 启 事

各位读者：

《军友诚信认证》是专注于武器装备质量管理体系实施、审核与相关标准研究的内部专业性刊物。主要面向武器装备科研生产单位、体系审核员以及相关标准研究单位免费发送。

公司于2013年成为《中国认证认可》杂志特邀合作单位，《中国认证认可》杂志社为特邀合作单位开辟了“绿色通道”，在投稿通过审核的情况下优先发表合作单位推荐的文章。

《军友诚信认证》期刊开设有以下栏目：

军友动态：国防科工局协作配套中心、各地方军工办、军友诚信及获证企业重要成就及重大事件发布。

企业文化：军友诚信及获证组织企业文化宣传；企业管理、企业的社会责任宣传；企业领导的新思维、新观点、讲话等。

行业新闻：国家认监委、认证认可协会、装认委、标准化委员会及环保、职业健康安全等方面的相关行业新闻、新技术研讨、新成果发布等信息。

政策法规：最新发布的政策办法、法律法规。

通知公告：国家机关、部委、认证认可协会等相关单位发布的最新通知等。

军工认证：武器装备质量管理体系标准研讨、实施、经验交流与理论研究。

军友论坛：质量管理体系标准研讨、实施、经验交流与理论研究。

客户之声：获证组织体系建设的心得体会，迎审准备的经验交流，质量管理能力提升的介绍。

信息发布：公司文件、通知等信息。

稿酬：稿件一经录用，即予稿酬。同时，可给企事业单位供稿人所在组织一个A4版面的宣传彩页，也可作为公司审核员年终绩效评价的重要依据之一。

本刊编辑部联系方式：

电话：010—59518536

联系人：吕向贡

Email: jycxrz@163.com （请注明投稿）

传真：010—59517897

地址：北京市西城区月坛北街5号4层 《军友诚信认证》编辑部

请在来稿中注明您的姓名、单位、职称、联系方式及银行帐号（稿费转帐使用）。



国防科技工业局协作配套中心
北京军友诚信质量认证有限公司

国家国防科技工业局
(科工人【2012】286号授权)

武器装备质量管理体系专业认证机构

公司愿景：权威认证，军民共享，诚信共赢，不辱使命

公司使命：致力于装备质量，服务于体系建设

公司精神：诚信、奉献、拼搏、创新

认证与培训服务：

武器装备质量管理体系认证

质量管理体系认证

环境管理体系认证

职业健康安全管理体系认证

能源管理体系认证

联系人：谢志磊 乔琦

传 真：010-59517897

邮箱：jycxrz@jycxrz.com

电话：010-59517893/8970

网址：<http://www.jycxrz.com>



审核员和管理人员招聘启事

北京军友诚信质量认证有限公司隶属国家国防科技工业局协作配套中心，经授权开展武器装备质量管理体系认证工作。同时经中国国家认证认可监督管理委员会批准、中国合格评定国家认可委员会认可，从事民品质量管理体系、环境管理体系以及职业健康安全管理体系认证业务。

现根据业务发展需要，诚聘符合下列资格要求的人员：

1. 专、兼职审核员。要求：

- 大学本科及以上学历，航天、航空、兵器、船舶、电子、机械、冶金及材料等相关理工科专业
- 具有五年及以上军工单位科研、生产、管理经验
- 具有国家注册审核员及以上资格
- 身体健康，能独立支配时间出差审核
- 具有EMS、OHSMS、EnMS多体系注册资格、有意向做专职审核员的人员优先

2. 管理人员。要求：

- 大学本科及以上学历，理工科专业
- 具有QMS/EMS/OHSMS审核员资格、具有合同评审/审核调度/市场开发经验、从事过认证机构管理工作者优先

应聘人员要求事业心强，有责任感，具备良好的沟通协调能力和团队合作精神，保密观念强。有意者请将简历发送至我公司邮箱 jycxrz@163.com，请注明“应聘”。

联系人：杨老师 张老师 电话：010-59517899 59518829

传真：010-59517897 网址：<http://www.jycxrz.com>

地址：北京市西城区月坛北街5号综合楼

邮编：100861



Jycx

