

QB

武器装备质量管理体系文件

Q/NUAA (CX1.17) -2018

代替 Q/17A (CX) 03-2015

质量信息控制程序

编制	周长
校对	丁超
审核	周长
批准	赵以峰

2018—5—17 发布

2018—6—1 实施

南京航空航天大学

质量信息控制程序

1 范围

本程序规定了质量信息管理的职责、程序和要求。
本程序适用于学校国军标质量管理体系内项目。

2 引用文件

凡未注日期或版次的引用文件，其最新版本适用于本程序。

GJB 9001C	质量管理体系要求
GJB 1686A	装备质量信息管理通用要求
Q/NUAA (SC)	质量手册
Q/NUAA (CX1.16)	成文信息控制程序
	南京航空航天大学武器装备质量管理暂行办法

与本程序有关的标准还包括

GJB 368B	装备维修性工作通用要求
GJB 450A	装备可靠性工作通用要求
GJB 841	故障报告、分析和纠正措施系统
GJB 900A	装备安全性工作通用要求
GJB 1364	装备费用—效能分析
GJB 1371	装备保障性分析
GJB 1391	故障模式、影响及危害性分析指南
GJB 1405A	装备质量管理术语
GJB 3872	装备综合保障通用要求
GJB 5000A	军用软件研制能力成熟度模型

3 术语和定义

3.1 信息

有意义的数字。

3.2 质量信息

各种报表、资料 and 文件承载的有关质量活动的有意义的数字。

3.3 质量信息管理

对质量信息进行收集、贮存、传递、处理和利用等的管理活动。

3.4 质量信息产生单位

质量信息产生时所在的单位（以下简称产生单位）。

3.5 质量信息接收单位

接收经传递而来的质量信息的单位（以下简称接收单位）。

3.6 重大质量事故

发生以下情况之一列为重大质量事故：

- a) 因质量问题造成直接经济损失超过 100 万元；
- b) 因质量问题造成恶劣影响；
- c) 因质量问题导致人员伤亡。

上述“造成恶劣影响”的事实由项目主管机关组织认定，型号项目也可由其行政指挥系统组织认定。

3.7 重大质量问题

导致或可能导致重大质量事故的事件。

3.8 单位

南京航空航天大学国军标质量管理体系内成员单位的统称。

4 职责

4.1 各单位

a) 负责按要求收集、贮存、传递、处理和利用质量信息；

b) 在本单位内指定至少一名质量信息管理员（以下简称信息员），并为其提供必要的资源和支持。

4.2 质管办

a) 负责一类质量信息的管理工作；

b) 对本单位质量信息的准确性和及时性负责；

c) 承担学校质量信息管理站的日常工作。

4.3 研究院/学院

a) 负责二类质量信息的管理工作；

b) 负责向质管办传递规定的质量信息；

c) 负责处理由质管办传递来的质量信息；

d) 负责收集和分析产品使用和服务中的信息；

e) 负责及时向顾客通报产品质量信息；

f) 对本单位质量信息的准确性和及时性负责。

4.4 科研院、装备工程部、人事处、国资处、财务处

a) 负责管理二类质量信息中涉及本单位的管理质量信息；

b) 负责向质管办传递规定的质量信息；

c) 负责处理由质管办传递来的质量信息；

d) 对本单位质量信息的准确性和及时性负责。

4.5 信息员

负责收集、接收、传递和处理与单位职责有关的质量信息。

5 质量信息的分类

质量信息分为管理质量信息和技术质量信息两大类。管理质量信息是与各级管理过程有关的质量信息；技术质量信息是与产品（服务）功能性能指标有关的技术信息。

管理质量信息可细分为校级管理质量信息和院级管理质量信息两类。校级管理质量信息和院级管理质量信息分别是学校层面和单位层面有关体系建设运行和改进的信息。

技术质量信息按产品质量状态区分，分为正常质量信息和质量问题信息两类。质量问题信息又分为一般质量问题信息、重大质量问题信息和重大质量事故信息。

为便于管理，根据各单位职责，由质管办管理的校级管理质量信息、重大质量问题信息和重大质量事故信息统称为一类质量信息；由各单位管理的院级管理质量信息、正常质量信息和一般质量问题信息统称为二类质量信息。

上述质量信息的分类参见图 1 质量信息分类图。

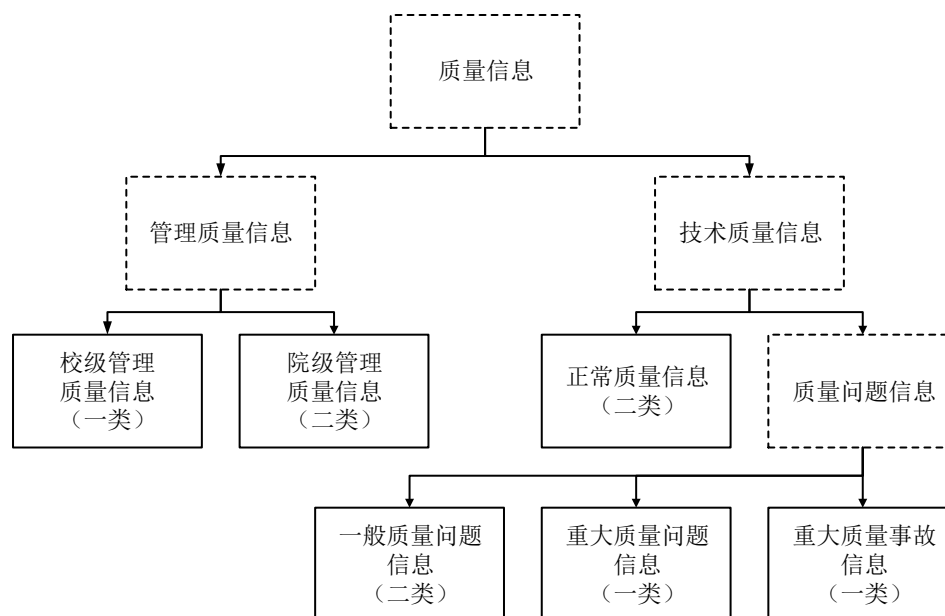


图 1 质量信息分类图

6 质量信息的内容

6.1 质量信息及其产生单位

管理质量信息及其产生单位包括但不限于表 1 中的内容。

表 1 管理质量信息内容示例

序号	质量信息内容	产生单位	类型
1	全校年度质量目标及执行情况	质管办	校级
2	全校年度产品质量综合分析情况		
3	全校质量奖惩情况		
4	各类校级质量检查、审核情况		
5	全校年度体系改进计划及执行情况		
6	管理评审情况		
7	质量管理体系内项目清单	装备工程部 科研院	
8	顾客满意程度统计分析情况		
9	合格供方评定情况		
10	合同评审情况		
11	全校质量教育、人员培训情况	人事处	
12	全校计量设备控制情况	国资处	
13	全校质量成本分析情况	财务处	
14	本单位年度产品质量综合分析情况	研究院/学院	院级
15	本单位半年、全年质量目标及完成情况	各单位	
16	本单位年度体系运行情况		
17	本单位内部质量检查、审核情况		
18	本单位内部沟通中与质量工作有关的信息		
19	本单位过程设备完好情况		

6.2 技术质量信息及其产生单位通常包括：

a) 风险控制计划（研究院/学院）；

- b) 产品研制任务书、合同（装备工程部/科研院）；
- c) 研制计划完成情况（装备工程部/科研院）；
- d) 各阶段设计评审情况（研究院/学院）；
- e) 各阶段质量评审情况（研究院/学院）；
- f) 各阶段工艺评审情况（研究院/学院）；
- g) 特性分析及关重件明细表（研究院/学院）；
- h) 关键工序明细表（研究院/学院）；
- i) 关重件、关键工序和特殊过程的控制情况（研究院/学院）；
- j) 例行试验情况（研究院/学院）；
- k) 试验中发生的技术故障情况（研究院/学院）；
- l) 技术质量问题的情况（研究院/学院）；
- m) 新产品定型（鉴定）情况（装备工程部/科研院）；
- n) 定型（鉴定）后设计更改情况（研究院/学院）；
- o) 首件鉴定情况（研究院/学院）；
- p) 产品质量检验情况（研究院/学院）；
- q) 不合格品控制情况（研究院/学院）；
- r) 产品交付情况（研究院/学院）；
- s) 售后服务情况（研究院/学院）。

技术质量信息具体内容也可参照 GJB1686A 《装备质量信息管理通用要求》有关内容执行，详见附录 A。

7 控制要求

7.1 总则

质量信息是学校确保产品质量及质量管理体系有效性的重要资源，是质量管理体系“循证决策”原则的基础。同时，搜集并向顾客提供必要的质量信息还有助于产品的正确使用和维护，也可提高顾客对产品质量的信心。

质量信息的流转和处理坚持独立、客观、准确三项原则。信息员仅对质量信息本身予以关注，不以信息员身份参与质量信息有关内容的具体工作。

7.2 质量信息系统的组成

学校设质量信息管理站，其成员由各单位信息员组成。

7.3 信息员的要求

各单位信息员应满足以下要求：

- a) 研究院/学院的质量信息员必须是本单位质保部（办）主任；
- b) 在质量信息有关活动全过程中能够做到独立、客观、准确；
- c) 充分了解本单位实际情况，能够及时收集所需的质量信息；
- d) 充分了解本单位各部门和人员的职责，能够对本单位内质量信息的流转去向做出正确判断。

7.4 质量信息的获取

各单位应当充分运用管理和技术手段，识别、收集和录入质量信息，并做到信息准确、完整、及时和规范。

7.5 质量信息的传递和处理

7.5.1 一类质量信息的传递和处理

校级管理质量信息由产生单位传递至质管办，由质管办负责管理。

重大质量问题信息和重大质量事故信息的处理程序如下：

- a) 重大质量问题必须在发现问题后的 48 小时内上报，重大质量事故必须在事故发生后的 24 小时内上报；
- b) 产生单位信息员填写质量问题信息单（附录 B）后传递至质管办；
- c) 质管办在质量问题信息单上填写“处理意见”，并传递给接收单位信息员，当质量问题信息单同时有多个接收单位时，质管办应根据重要性，采取顺序传递的方式逐一传递，并由接收单位信息员依次填写处理情况。如质量信息内容紧急，可由质管办将质量问题信息单复印后同时传递给多个接收单位；
- d) 接收单位信息员按“处理意见”要求，及时将质量信息传递给本单位内的有关部门或人员处理；
- e) 接收单位信息员搜集处理情况的信息，在质量问题信息单上填写“处理

情况”一栏，并将质量问题信息单传递回质管办；

- f) 质管办对“处理情况”进行验证，符合要求后签署意见；
- g) 经验证合格的质量问题信息单由质管办存档。

质量信息员应建立质量问题信息单流转情况记录，并保持其流转过程签署完整。

质量问题信息单采取年份加顺序号的形式编号，前 4 位为质量信息产生的年份，后 2 位为质量问题信息单的顺序号（如 201803 表示 2018 年第 3 份质量问题信息单）。

当质量问题信息单因内容或流转次数较多不够记录时，可附页。

7.5.2 二类质量信息的传递和处理

二类质量信息由产生单位自行管理，其传递和处理可参照一类质量信息有关要求执行。

8 数据分析及利用

各单位与质量信息有关的数据分析要求参见附录 C。

各单位应充分利用质量信息数据分析结论，包括：

- a) 对发现的不合格采取纠正和纠正措施；
- b) 识别持续改进质量管理体系和产品质量的机会，并通过质量管理体系年度改进等活动予以落实。

9 风险应对

9.1 本程序应对的风险

本程序应对的风险主要包括：

- a) 瞒报重大质量问题、重大质量事故，对学校信誉造成严重损害，或对后续产品和服务提供质量造成严重影响；
- b) 学校质量管理体系信息流转不畅导致不能在体系的所有适用区域内对已识别的不合格或潜在不合格采取相应的改进（预防）措施；
- c) 质量管理体系管理层无法获取必要的信息以支持其决策；

d) 避免应当向顾客和认证机构转达的重大质量问题（事故）信息未能及时传达到位，从而对学校信誉、合同履行以及认证证书保持造成负面影响。

9.2 本程序实施过程中的风险

实施本程序可能产生的风险有：

a) 管理成本增加，消耗信息员更多的精力，消耗参与单位更多的经费等资源；

b) 发生重大质量问题（事故）后未能在第一时间完成信息流转可能使学校在应对其后果的时候处于舆论等方面的不利位置；

c) 信息员迫于所在单位行政系统压力，对重大质量问题（事故）信息采取瞒报、不报或少报的做法，可能导致领导层不能及时掌握相关情况，为采取进一步措施制造障碍。

10 成文信息

质管办保留一类质量信息管理过程中的记录。

各单位保留本单位质量信息管理过程中的记录。

11 过程的监视和测量

质管办采取不定期抽查、定期报表等方式对各单位质量信息的管理情况进行监视和测量，每年不少于 2 次，内容包括：

a) 质量信息报送的独立性、客观性和准确性情况；

b) 质量信息流转的及时性情况；

c) 质量信息处理的及时性和有效性情况等。

附录 A

GJB1686A 中技术质量信息的具体内容

- A.1 国内外同类装备有关质量特性指标及相应的使用环境和保障条件；
- A.2 国内外同类装备及其配套产品的故障统计数据，及重大质量问题案例；
- A.3 装备论证中提出的质量特性要求，包括使用要求和合同要求；
- A.4 寿命剖面、任务剖面、故障判据、试验方法、保障方案及环境条件；
- A.5 执行 GJB 1406、GJB 3872、GJB 450A、GJB 368A、GJB 900 制定的质量保证要求和质量保证大纲、可靠性计划和工作计划、维修性计划和工作计划、综合保障计划和工作计划等；
- A.6 执行 GJB 841、GJB 9001A、GJB 5000、GJB 1371、GJB 3837、GJB 1391、GJB 1378、GJB 2961、GJB 1364 等标准产生的质量信息；
- A.7 可靠性维修性保障性等质量特性设计准则与手册；
- A.8 关键件、重要件和关键工序质量控制情况；
- A.9 产品的关键特性和重要特性；
- A.10 软件的质量信息；
- A.11 不合格品分析、纠正措施及其效果；
- A.12 在产品研制监控和验收、交付过程中发现的质量问题、纠正措施及其效果；
- A.13 质量分析报告和质量审核报告；
- A.14 装备定型试验结果及试验条件；
- A.15 装备定型遗留的及生产与使用中发现的主要质量问题分析、纠正措施及其效果；
- A.16 故障报告、分析和纠正措施及其效果；
- A.17 装备使用、储存及保障过程中时间、故障、维修、保障资源消耗等数据；
- A.18 误操作、维修差错及其后果的统计分析；

- A.19 装备研制与使用阶段的技术状态标识与纪实；
- A.20 进行装备系统战备完好性评估所收集的质量信息及评估结果；
- A.21 质量成本；
- A.22 有关维修方式、周期和作业内容的重大更改及加、改装的技术通报；
- A.23 质量工作中积累的工程和实践经验；
- A.24 可靠性数据集（手册）、装备故障模式集（手册）、重大故障案例集（手册）等数据集（手册）。

附录 B

质量问题信息单

编号：

年 月 日

信息发出 单位		类型	<input type="checkbox"/> 重大质量问题 <input type="checkbox"/> 重大质量事故
质量信息内容：			
填报人：		日期	信息员：
日期：			
处理意见：			
		质管办：	日期：
处理情况：			
		信息员：	日期：
验证情况：			
		质管办：	日期：

附录 C

质量信息数据分析要求

质量信息内容	数据分析要求	频率	单位
合格外包方评定情况	评定合格率	一年	装备工程部/ 科研院
合同评审情况	合同履约率或任务完成及时率等	半年	
顾客满意程度分析情况	顾客满意度、顾客投诉处理及时率等		
内外部审核和检查情况	整改及时率	半年	质管办
人力资源培训情况	培训覆盖率和合格率等	半年	人事处
设备完好情况	在用设备完好率等	半年	国资处
计量器具检定情况	周检及时率、在用器具完好率等		
质量经济性分析情况	预防费用、鉴定费用、内外部损失等	半年	财务处
各阶段设计评审情况	遗留问题处理闭环率等	半年	研究院/学院
例行试验情况	一次通过率、成功率等	半年	
各阶段质量评审情况	遗留问题处理闭环率	半年	
产品交付情况	一次交验合格率	半年	
技术质量问题有关情况	质量问题处理率、审结率（不合格品审理、FRACAS 审理）	半年	
售后服务情况	维修完成率	半年	