

法定计量检定机构考核中的质量管理体系构建

范小飞

(湖北省襄阳市公共检验检测中心, 湖北 襄阳 441000)

摘要 法定计量检定机构作为质量控制的重要一环, 其质量管理体系的构建对于保障检定结果的准确性和可靠性具有重要意义。本文从被考核者角度出发, 结合 JJF 1069-2012《法定计量检定机构考核规范》的要求和实践经验, 提出了一个质量管理体系构建的大纲。通过明确目标和方针、落实职责与授权、规范工作流程和程序、遵循标准与规范、有效的资源配置、检定、校准和检测的实施并持续改进, 旨在对促进法定计量检定机构构建科学合理的质量管理体系有所裨益, 从而提升其质量水平, 保证计量检定工作的精确性与权威性, 以满足社会对计量准确性的需求。

关键词 法定计量检定机构考核; 质量管理体系; 资源配置

中图分类号: F203

文献标识码: A

文章编号: 2097-3365(2023)11-0091-03

法定计量检定机构的质量管理体系构建对于保障计量检定的准确性、可靠性和权威性具有重要意义。通过建立科学有效的质量管理体系, 可以提高检定机构的管理水平和服务质量, 增强竞争力。同时, 质量管理体系的构建也有助于规范计量检定、校准和检测过程, 确保公正、公平、可追溯的检定、校准和检测结果。另外, 质量管理体系的构建还可以提高法定计量检定机构的内部管理效率和工作效能。通过明确职责和授权, 规范工作流程和程序, 确保各项工作按照标准和规范进行, 可以降低错误和失误的发生, 提高工作的准确性和效率。同时, 合理管理设备和测量仪器, 保证其精度和可靠性, 对于保障检定结果的准确性非常重要, 为社会经济发展提供可靠的技术支持和保障。

1 质量管理体系规划和组织

为了确保法定计量检定机构的质量管理体系在考核中取得好的成绩, 可以从以下三个方面进行规划和组织。

首先, 明确质量管理体系的目标和方针。作为被考核者, 需要深入理解国家政策和法律法规, 结合自身实际情况, 确立符合机构整体目标的质量管理体系目标和方针。在确定目标和方针的过程中, 需要充分考虑机构业务特点、服务领域、技术水平及客户需求等因素, 确保目标和方针能够真正反映机构的发展需求, 同时具有可操作性和可衡量性。

其次, 制定质量管理体系文件。为确保各项工作具有明确的责任和流程, 实现质量管理体系的有效运行, 在制定质量管理体系文件时应遵循标准化、规范

化和可持续化的原则, 并依据考核标准和实际情况, 向审核员提供清晰、精简、易懂的文档^[1]。质量手册、程序文件、作业指导书等文档中应包含具体而详细的内容和要求, 确保所有工作过程可追溯、可控制。此外, 需要建立文件编写、审核、批准和发布等流程, 确保质量管理体系文件的准确、全面和及时。

最后, 组织质量管理体系的宣传和培训。质量管理体系构建需要各层次员工的支持和参与, 因此必须通过有效的宣传和培训, 提高员工对质量管理体系的意识和认识, 并使其具有实施质量管理体系的能力。同时, 还应针对不同岗位和级别的人员, 制定相应的培训计划和培训内容, 确保每位员工都能够理解和掌握质量管理体系的要求和操作。

2 职责与授权

在职责与授权方面的思考应包括明确各级管理和技术人员的职责, 确保相关人员了解其职责并提供必要的资源和支持, 以及授权合适的人员参与质量管理体系的运行和改进。通过合理的分工和授权, 可以实现质量管理体系的有效运行, 提升机构的整体质量水平。

首先, 明确各级管理和技术人员职责。作为被考核者, 需要明确各级人员在质量管理体系中的具体职责, 这些职责应与机构的整体目标相一致, 并在质量管理体系文件中得到明确记录和说明。职责的明确性能够让相关人员清楚地知道自己在质量管理体系中所扮演的角色, 并能够更好地履行职责。

其次, 确保相关人员了解其职责, 并提供必要的资源和支持。被审核者应采取措施, 确保每位相关人

员充分了解自己在质量管理体系中的职责,并能够正确理解和应用相关的政策、规程和工作指引。此外,被审核者还需提供必要的资源和支持,包括人力、物力、技术支持等,使相关人员能够有效地履行职责,并推动质量管理体系的持续改进。

最后,授权合适的人员参与质量管理体系的运行和改进。质量管理体系的有效运行需要各个层级的员工共同参与,机构应根据职责和能力,合理授权适当的人员参与质量管理体系的相关工作。在授权过程中,要确保被授权人具备相应的培训和资质,能够胜任所承担的任务。同时,机构还需建立明确的授权程序和流程,确保授权的合法性和有效性。

3 工作流程和程序

在工作流程和程序方面的思考应包括制定相应的程序文件、督促员工按照程序要求履行工作职责,以及进行定期的内部审核。通过规范的工作流程和程序,可以确保工作的准确性和一致性,提高工作效率和质量。同时,积极进行内部审核,可以及时发现问题和风险,推动工作的持续改进^[2]。

首先,制定程序文件。被审核者需要根据工作流程和程序的要求,制定相应的程序文件。这些文件应包括详细的操作步骤、时间要求、责任人和相应的工作要求等内容。程序文件的制定应依据机构的质量手册,参考相关标准和规范,结合机构自身运行情况,力求各部门协调一致,确保工作流程的统一性和有效性。

其次,督促员工按照程序文件的要求履行工作职责。机构需要确保所有员工了解并理解程序文件中的要求,以及自己在工作流程中扮演的角色。通过培训和沟通,让员工清楚工作的目标和标准,明确自己的职责和义务。同时,建立有效的监督机制,对员工的工作执行进行监控和评估,确保工作按照程序要求进行。

最后,进行定期的内部审核。受审人必须按照计划时间表及书面流程,对自己的工作进行定期的内审,以确定自己的工作是否与管理系统及评估准则一致。通过内审,能够及时识别出问题、风险,并对其进行修正。内审方案应当涵盖整个管理系统,包括检验、校准、测试等内容。

4 标准与规范

作为被考核者,在标准与规范方面的思考应包括确保质量管理体系符合适用的国家和行业标准与规范要求,对关键的技术依据文件进行评审和控制,以及制定标准和规范的宣传和培训计划。通过遵守相关标准和规范,可以提高工作质量和效率,满足客户需求,

并推动组织的持续发展。

首先,确保质量管理体系符合适用的国家和行业标准要求。作为被考核者,需要对质量管理体系中的各项要求进行全面了解,并确保其与适用的国家和行业标准与规范保持一致。应该积极参与标准制定和修订的过程,关注相关行业的发展动态和最新要求,及时将其反映到质量管理体系中。同时,定期检查和评估质量管理体系的符合性,发现问题并及时进行修订和改进。

其次,机构使用的技术依据,包括对检定规程、校准规范、检验规则依据文件等技术文件进行评审和控制。需要认识到关键的技术依据文件对于工作的影响和重要性。应该定期对关键的技术依据文件进行评审,确保其准确性和有效性。通过与相关专家和部门的合作,可以更新和修订技术标准,以适应新的技术和市场要求。在工作中,要严格遵守技术标准的要求,确保产品和服务的质量达到预期目标^[3]。

最后,制定标准和规范的宣传和培训计划,需要确保员工理解并遵守相关标准和规范的要求。应制定宣传和培训计划,将标准和规范的内容传达给所有员工,并提供必要的培训和指导。通过培训,可以帮助员工了解标准和规范的重要性,掌握其具体要求,并将其应用到实际工作中。同时,应该建立反馈机制,让员工能够及时反馈标准和规范的执行情况,以便进行修订和改进。

5 有效的资源配置和管理

机构为了保证所配置的资源满足所开展的工作的要求,必须提供所开展的检定、校准和检测服务项目的一览表。

首先,合理配置人员。机构应当按照工作要求,配备适当的管理、技术、监督、检验、校准、检验人员。每个检定和校准项目至少要有两名相应的人员。与本工具有直接关系的人员,须经培训,具有相应的技术及知识,并经过考核获得批准后,方可取得资格证书。

其次,必要的设施和环境条件。机构应保证其所处的环境条件不会导致测试结果失效,也不会对测试质量造成不利影响,并加强对环境条件的控制,特别是生物消毒、粉尘、电磁干扰等。在实验室设备的管理上,当邻近地区的各种活动相互干扰时,应当采取有效的隔离措施。控制影响检定、校准及测试品质区域的出入及使用,采取行动以保证实验室环境整洁。

最后,建立合理的设备制度。机构必须配备正确进行检定、校准和检测所要求的所有抽样、测量和检测设备。围绕设备配置、设备性能、设备使用、设备

记录和设备管理等建立一套制度。需要建立设备档案,记录设备的基本信息、使用情况以及维护和校准记录,以便日后查询和追溯。加强对设备的购置、验收、维护和报废等方面的管理。在购置设备时,应根据实际需求和技术要求进行选择,并确保设备的质量和性能符合标准和规范要求。在设备验收时,应严格按照相关程序进行检查和测试,确保设备满足使用要求。同时,还需要建立设备维护和报废的制度,及时对设备进行保养和维修,记录相关信息和数据,并对老化或无法修复的设备进行及时报废^[4]。

6 检定、校准和检测的实施

首先,科学地进行检定、校准和检测方法的确认。实施计量检定时,机构应采用国家计量检定规范,在没有规范的情况下,可以采用部门或地方的计量检定规范,同时,计量检定规范必须为当前有效的版本。实施校验时,机构应当采用适合的国家所制订的校验标准,并且要有评估自身校验与测量能力以及测量不确定度的程序。

其次,加强服务和供应品的采购管理。从采购过程、采购信息、服务和供应品的验证等三个方面入手,机构要具备选择和购买影响检定、校准、检测质量的服务以及供应品政策和形成文件的程序,此外,也要有购买、验收和存储与之相关的试剂、耗材的程序。

最后,加强对原始记录 and 数据处理管理。从记录内容、记录时机、记录改动等三个方面入手加强控制。机构应按规定的要求设计和确定各项检定、校准和检测记录的格式和内容,并按体系文件的管理程序确定记录的标识和编号。同时对各类记录规定合适的保存期限,对记录的所有改动应有改动人的签名或签名缩写,对电子记录应采取同等措施。

7 持续改进和客户满意度

持续改进和客户满意度是每个组织都应该重视和关注的方面。如何建立持续改进的机制和提升客户满意度是值得关注的。

首先,建立内部审查和管理评审机制是必要的。内部审查可以对组织的运行情况进行全面检查和评估,发现问题和不足之处,并提出改进的建议和措施。同时,管理评审可以定期对质量管理体系进行评估,确保其持续有效运行。机构应制定程序文件,编制内部审核计划,实施结果要有记录^[5]。

其次,收集和分析客户反馈信息至关重要。客户的满意度直接关系到组织的形象和业务发展。通过各种渠道,如电话、邮件、在线调查等,主动收集客户

的反馈意见和建议。同时,对于客户的投诉,应及时处理,解决问题,并采取适当的补救措施。通过充分了解客户需求和关注客户反馈,不断改进产品和服务,提高客户满意度。

另外,纠正措施和预防措施也是持续改进的重要环节。机构要制定纠正措施的政策并形成有关文件,委派适当人员在发现不合格作业或与管理系统或技术操作方针及流程背离时采取措施。纠正措施要从查明问题的根源开始,而对问题根源进行分析正是其中最难的一环,由于根本原因不具备显性,因此需要相关人员分析问题产生的潜在因素。此外,在执行了纠正措施之后,还要监测纠正措施的结果,确保措施的有效性。

最后,定期进行质量管理体系的审核和评估是确保持续改进和客户满意度的重要环节。组织内外部审核团队对质量管理体系进行审核和评估,发现问题和机会,并制定改进计划。通过这些评估活动,不断提升质量标准和管理水平,为客户提供更好的产品和服务。

8 结语

综上所述,本文针对法定计量检定机构考核中的质量管理体系构建进行了探讨和分析。通过明确目标和方针、落实职责与授权、规范工作流程和程序、遵循标准与规范、有效的资源配置、检定、校准和检测的实施并持续改进等方面的努力,可以帮助法定计量检定机构构建科学合理的质量管理体系,提升质量水平,保证计量检定工作的精确性与权威性,以满足社会对计量准确性的需求。同时,持续改进和客户满意度也是重要的,需要建立内部审查和管理评审机制,收集和分析客户反馈信息,并采取纠正措施和预防措施,定期进行质量管理体系的审核和评估,以不断提高工作质量和客户满意度。通过这些努力,可以推动法定计量检定机构的发展和进步。

参考文献:

- [1] 黄智渊. 法定计量检定机构质量管理体系有效性评价的改进及其应用 [D]. 南昌: 南昌大学, 2016.
- [2] 丁保中, 赵冰旭. 《法定计量检定机构考核规范》在国家轨道衡计量站哈尔滨分站的应用 [J]. 衡器, 2021, 50(11): 27-30.
- [3] 刘娜, 冯锦博. 关于法定计量检定机构的管理体系有效性探究 [J]. 计量与测试技术, 2017, 44(10): 117-119.
- [4] 龙华. 法定计量检定机构质量管理体系的构建与完善研究 [J]. 科学中国人, 2017(23): 145.
- [5] 肖舒雅. 省级法定计量检定机构检测服务中的问题研究 [D]. 郑州: 河南大学, 2021.