

Discussion on the Standardization of Filling in Quality Records

Zengliang Zhang

Shandong Nuclear Power Equipment Manufacturing Co., Ltd., Haiyang, Shandong, 265118, China

Abstract

This paper describes the role of quality records in quality assurance system and the practical significance in the process of production, combined with the company in the process of quality records generated problems easily. Through the analysis of filling in quality records, and puts forward from system, infrastructure, inspections, personnel training, etc, to take necessary measures, so as to reduce and avoid record filling is not standardized phenomena.

Keywords

quality records; filling in; quality management

浅谈质量记录填写的规范化

章增粮

山东核电设备制造有限公司, 中国 · 山东海阳 265118

摘要

论文结合公司在质量记录生成过程中容易出现的问题。描述了质量记录在质量保证体系中的作用以及生产过程中的实际意义, 通过对质量记录填写要求进行分析, 提出从制度、基础投入、检查力度、人员培训等方面来采取必要的措施, 进而减少和避免记录填写不规范现象。

关键词

质量记录; 填写; 质量管理

1 引言

质量记录是指企业已经进行过的质量活动所留下的记录, 是获得必要的产品质量及有效实施质量体系各要素的客观证据。在 HAD003/04 核电厂质量保证记录制度中, 将记录分为永久性记录和非永久性记录两类。

1.1 永久性记录

对已安装在核电厂中或贮存起来供今后使用物项的永久性记录由责任单位或其他单位妥为保存, 保存期应不短于该物项的使用寿期^[1]。永久性记录是对下列一项或几项具有重要价值的记录:

- (1) 证明安全运行能力。
- (2) 使物项的维修、返工、修理、更换或修改得以进行。
- (3) 确定物项发生事故或动作失常的原因。

(4) 为在役检查提供所需要的基准数据。

(5) 便于退役。

1.2 非永久性记录

非永久性记录为证明工作已按规定要求完成所必需的, 但又不需要满足永久性记录要求的记录。

在 ISO 体系文件中, 将质量记录分为两种: 一种是对质量体系要素运行状态和运行结果的记载, 称为质量体系记录, 如质量体系审核报告、质量成本报告、设计评审报告、合同评审记录、质量培训、考核记录等; 另一种是对产品质量形成过程状态和结果的记载, 是产品质量记录, 如产品鉴定报告、质量检验记录、产品试验记录、不符合项报告等^[2]。

2 记录的作用及特点

质量记录既是质量管理的一项重要基础工作, 也是质量体系中的一个关键要素, 还是信息管理的重要内容, 一旦缺少及时、真实的质量记录, 质量管理就没有实际意义。质量

【作者简介】章增粮 (1984-), 男, 中国湖南人, 工程师, 从事质量管理工作研究。

记录是记载过程状态和过程结果的文件，是一种客观证据，是一个组织质量保证的证实文件。质量记录为采取预防措施和纠正措施提供了依据，有利于产品标识和可追溯性。

在处理产品质量问题过程中，对质量记录进行追溯是进行原因分析的基本方法。例如，某模块面板在检查中发现的开孔尺寸与图纸不符，有可能是施工人员定位放线错误；有可能是测量工具失效；也有可能是图纸转化存在偏差或是存在设计修改。在不同情况下，原因是各不相同的，所采取的纠正措施也相应不同，这些分析判断都需要我们在质量记录中寻求答案。

质量记录作为一种特殊的文件，它产生于企业的实际生产活动中，记录了企业的实际生产活动的过程和结果，是一种非常重要的信息资源，它具有可检查性、可追溯性、可见证性和系统性的特点^[3]。

3 记录填写的常见问题

质量记录一般由生产一线员工（如质检人员、生产人员、库管人员、设备保养人员等）当场发生即时记录。由于人力配置、经验水平，质量意识以及所处环境条件等各方面的影响。我们在工作中经常碰到下列一些质量记录填写的不良现象，特别是在文件资料审查中，经常出现一些重复性的问题。

（1）字迹不清晰，潦草，乱涂乱画，随意涂改，修改没有签字确认或使用涂液，填写随意，人员替签、代签、漏签、无资格人员签字等。

（2）空白项没做处理，填写不完整，存在缺漏项。该填不填，空格很多，缺乏严肃性、法定性，如产品参数、项目不全，日期有些六位的，有写八位的，要求不统一。

（3）记录上填写一些与工作不相关的内容或者在背面当草稿纸使用。

（4）记录纸破碎或用胶带粘补，被油、铁锈污染等。

（5）记录错误与实际不符合，错别字，语言表达不清，填写错误等。

（6）实际工作与记录不同步现象：记录“超前或滞后”出现填写不及时，先工作后补记录；或先做记录后实施工作。特别是在焊接记录中尤为明显，焊接还没有完成，相应的焊接记录已经完成；或是焊接记录已经全部完成，焊接工作还没开始或正在进行中。

（7）用铅笔或非黑色笔填写记录。

4 记录填写要求

质量管理体系要求“记所做”，对于企业来说应该，做到“做必记”，即所有的作业行为都应留有相应的记录，这样就能确保所有作业行为是可追溯的，便于确定责任以及收集有关的数据，并在此基础上对数据进行整理分析，筛选出有价值的信息，从而寻找出改进的落脚点，确保作业行为达到规范化和标准化。质量记录作为现场管理的一种有效手段，用一致性来保证与生产过程的真实，对于消除产生不合格产品，保证过程处于受控状态并形成一个能稳定生产的制造系统，具有重要的作用。

一旦由于记录填写不规范，记录结果不清可能产生严重的后果，如无法真实反应产品制造过程；出了质量事故无法追踪；流于形式无法发现真正隐藏的问题等。因此，一般在企业质量保证体系内都有对记录填写做了明确要求。

4.1 用笔要求

需永久、长期保存的文件应使用耐久的字迹材料书写，如碳素墨水、蓝黑墨水、黑色签字笔等，不应采用铅笔、圆珠笔、纯蓝墨水、红墨水、复写纸等易褪色字迹材料。

4.2 签名要求

质量记录中会包含各种类型的签名，有作业后的签名，有检查、编辑、审核、批准等签名，这些签名都是原则、权限和相互关系的体现，是记录产生过程中不可少的组成部分，任何签名都应该签名全名，同时尽可能地清晰易辨，不允许有姓无名情况存在，签名的日期应完整和格式统一。

4.3 笔误处理

记录不得随便进行更改，在填写记录出现笔误后，不允许在笔误处乱写乱画，甚至涂成黑色或用修正液加以掩盖。正确的处理方法是在笔误的文字或数据上，用原使用的笔墨画一横线，再在笔误处的上行间或下行间填上正确的文字或数值，同时在旁边进行签名，并写上日期。

4.4 空白栏填写

表格填写必须完整，尽可能详细。无填写内容的空白栏可采用划“/”或注明“NA”“不适用”等标记，表示记录者已经关注到这一栏目，只是无内容可填写。

4.5 原始性

记录要保持现场发生，如实记录，这就是原始性。原始就是最初的、第一手的。原始性就是当天发生当天记，当周

的活动当周记。做到及时和真实，不允许添加点滴水分，使记录真实可靠。

4.6 清晰准确

质量记录是在执行过程中产生的，要如实的进行记录。所有质量保证记录都必须字迹清楚、完整、并与所记述的物项或服务相对应。质量记录要求准确清晰，不得潦草，更不能随便在记录上乱涂乱画，记录背面也一样。语言和用词规范，不但自己能看清楚，也能使别人都看清楚。特别注意的是要检查最后填写的清晰度，要求不清晰者进行重填^[4]。

5 记录填写规范化控制

质量记录填写不良的现象是时有发生，虽然质量记录填写的要求很全面、很完善，但追根到底要求是需要人来履行的，人都有惰性，是人就会有犯错、失误的时候。歌德说：“人们若要有所追求就不能不犯错误”。当然，这绝不是说不要努力去防止和减少失误，或者说可以对错误持满不在乎的态度，只能避免和减少错误的发生。具体到质量记录填写规范化方面，我们应把握好以下几点。

5.1 制定规章制度

为保证产品质量记录的及时性、准确性和有效性，就需要制定质量记录的内部标准和规范，以及质量记录组织的管理章程和有关的工作细则等，使质量记录的工作制度化，填写规范化。

5.2 加强基础建设投入和控制

为适应产品质量记录工作的需要，有必要配置相应的软件和硬件、技术设备，制定规范化的质量记录报告表格模板等。生产一线人员配置相应的桌椅、稿纸、文件夹、档案袋等办公用品。规定记录人员不予领用铅笔、圆珠笔、纯蓝墨水、红墨水、复写纸等用品。

5.3 加大过程检查力度

加强对生产过程中记录的检查力度，一经发现填写不规范的情况立即整改。检查时不但应当前工序进行查验，还应适当地对前面已完成工序的记录填写进行检查，是否存在漏项或其它不良填写现象。养成良好的检查习惯，通过平时的检查对记录填写问题在过程中进行纠正。

5.4 开展人员培训

质量记录人员水平和素质的高低是搞好质量记录工作的关键。要有计划开展培训工作，对员工进行定期考核，以提高员工的质量意识和记录重视程度，保证质量记录填写的规范化，使质量记录填写要求深入人心。必要时，对一些关键性和复杂的记录填写进行培训交底。

6 结语

质量记录要求“真实、准确、规范”。通过对质量记录填写出现的一些不良现象进行浅显的分析，为减少和避免质量记录填写的不良现象，对质量记录填写规范化控制方面，结合自身工作实际，对自己感觉一点有用的心得与大家分享。当然，对于如何更好、更系统地提升和规范质量记录的控制，还需要我们进一步探讨和实践。

参考文献

- [1] 国家核安全局批准发布 .HAD003/04 核电厂质量保证记录制度 [S].1986.
- [2] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局，中国国家标准化管理委员 .ISO9001 质量管理体系标准要求 [S].2008.
- [3] 孔乐佳,温德成.质量记录重要性的研究 [J].标准科学,2006(01):22-23.
- [4] 国家核安全局 .HAF003 核电厂质量保证安全规定 [S].1991.