

# 我厂贯彻 ISO9000 标准的几点经验

郭志刚\*

## 1 前言

当前我国许多大中型企业为适应社会主义市场经济体制的需要,为提高企业参与国际市场竞争的能力,使企业的质量体系与国际标准接轨,求得更好的经济效益和社会效益,正纷纷加速贯彻 GB/T19000 ISO9000 系列质量保证标准(以下简称 ISO9000 标准)。鉴于电镀过程对产品质量影响的特殊性,在 ISO9000 标准中,电镀与热处理、铸造、锻造等工序一道被作为过程控制中的一个特殊过程而在企业质量保证体系的认证中占有重要地位,并日益引起企业领导者的重视。那么电镀处理专业厂和全能厂的电镀车间如何贯彻 ISO9000 标准中的各项条款并通过质量体系认证呢?这是目前许多贯标企业和电镀工作者关心的话题。我们国营建昌机器厂是电子部大型二档机电产品专用设备制造企业,国家烟草机械定点生产厂家,自 1995 年开始贯彻 ISO9000 标准以来,在贯彻标准方面做了大量工作,取得了可喜成绩,并于 1996 年 11 月顺利通过中国质量管理协会质量保证中心的质量认证。下面笔者结合我厂表面处理分厂在贯彻标准方面的一些做法及取得的成绩,谈一谈电镀行业贯彻 ISO9000 标准质量保证标准的几点经验。

## 2 正确认识贯标工作的重要性及其要求

质量是企业永恒的主题,是企业的生命线,随着我国社会主义市场经济体制的逐步建立和改革开放的深入发展,企业之间竞争的市场将是不分国界的国际大市场,企业商品的流通将是不分国界的大流通,在激烈的市场商品竞争中,只有将企业的质量体系与国际上通行的 ISO 标准接轨,按照国际上通行的质量保证标准管理模式组织生产经营活动,产品才容易被客户所接受、认同,从某种程度上说,取得

贯标认证是企业及其产品进入国际市场的通行证,因此,推行贯彻工作是企业自身发展的需要,绝不是赶时髦。

根据 ISO9000 标准的要求,从质量体系文件、工艺规范、过程控制、产品验证等方面均应处于稳定的受控状态。我厂电镀车间有三条 37.5 m 长的中轨自动生产线,生产设备处于国内一流水平,其生产特点是多品种、小批量、混合生产,主要电镀工艺为镀铬、镀铜、铝硬质阳极化、铝普通阳极化、镀镍、镀锌等,产品质量要求高,生产周期要求严。而电镀过程又是一个过程的结果不能通过其后产品的检验和试验完全验证时,仅在使用后才能暴露出来的特殊过程,面对这一复杂的生产环境和特殊的生产过程,只有使电镀工艺过程在受控状态下进行,即以最清楚实用的方式(如文字标准)规定技艺评定标准,使之符合有关标准,并由具备资格的操作者来完成,对连续的过程参数进行监视和控制以确保满足规定要求。从贯彻 ISO9000 标准的实践中我们认识到实现电镀过程控制管理的首要条件是:培训合格的操作者、形成文件化的质量体系、行动上的控制体系,这是贯彻 ISO9000 标准的关键,也是使电镀产品处于稳定受控状态的关键。

## 3 得力的贯标措施

基于对电镀贯标重要性的认识,分厂几年来投入了大量的人力、物力、财力,对管理文件、工艺技术文件、设备文件资料以及质量检验文件等进行了严格审查,建立完善了各工种及有关人员的作业指导书,做到人手一份记忆熟练;对操作人员做到了岗前培训,持证上岗;在生产现场配备了各种安全设施;对设备做到日常维护,定期保养;对各种仪器、仪表和量具定期计量;生产过程做到有工作记录,并编号保存。认证验收组检查后认为分厂全体成员从上到

\* 襄樊市建昌机器厂表面处理分厂(邮编 441002)

下重视贯标工作,贯标意识强,生产技术水平高,生产设备先进,生产管理科学,产品质量处于受控状态,同意分厂通过 ISO9000 标准质量体系认证。我厂电镀之所以能够顺利通过质量认证,归纳起来应归功于以下几条有力的贯标措施:

### 3.1 不断提高全员的贯标意识

实践证明:贯标最大的难点是更新人们陈旧的观念。长期以来在许多企业中都存在相当程度的粗放管理问题,重视结果忽视程序,在操作上存在相当程度的经验主义,师傅怎么教徒弟怎么干,原来怎么干现在怎么干,凭经验办事。针对这一情况,分厂多次举办 ISO9000 标准培训班,不断提高全员的贯标意识,使分厂从领导到职工都认识到贯彻 ISO9000 标准是企业自身发展利益的需要,是每一个职工切身利益的需要。贯标意识的提高使分厂能够在较短时间里依据 ISO9000 标准的要求建立起了以管理标准、技术标准和工作标准为内容的文件化质量体系,使电镀的整个生产、管理活动均处于质量体系的覆盖之下,按标准办事成为每一名工人的自觉行动,保障了各项工作有条不紊的进行。

### 3.2 狠抓基础工作

要使电镀过程处于受控状态,就必须有一整套包括企业标准、仪器仪表计量、设备管理、人员培训、分包方评价(主要是指化工材料供应)、作业指导书等程序化的文件,这是一项十分重要的基础工作。在编制文件的过程中分厂切实按照 ISO9000 标准要求的那样,做到了“写你该做的、做你所写的”,使文件具有较强的可指导性和可操作性。分厂还根据有关电镀标准的要求,整顿了技术文件或是以“文件资料更改通知单”的形式进行了修改。在制订企业标准或内控标准时贯彻了有关国家标准或行业标准。正是由于扎实地进行了这些基础性工作,使文件很快符合了 ISO9000 标准条款的要求,并据此来指导生产作业。

### 3.3 按标准进行工艺过程的严格控制

在电镀过程中从工件进入车间起,到工件出车间所经过的每道工序都受到了严格控制,每道工序的工人都明确自己该干什么——按岗位职责;怎么干——按作业指导书;干了要有证据——填写生产过程记录卡。这不仅包括生产工人对每班作业参数(如温度、电流、电压、时间、表面积)等数据的记录,检验人员对检验结果的记录,化验人员对化验结果的记录,技术人员对加料数量的记录;还包括库房人

员收发台帐记录,辅助人员的搬运、贮存、包装和防护措施及工位器具使用、产品标识、预防纠正措施、信息反馈及统计技术等。另外也包括操作人员在使用设备前必须填写的设备日常点检记录,以避免设备带“病”使用。

### 3.4 重视安全环保卫生工作

分厂对安全环保工作非常重视,由主要领导亲自抓此项工作,长年坚持进行安全环保教育,签订了包括化学药品管理、防火、防盗、三废治理等内容的综合治理责任状,责任落实到人并严格执行,做到奖罚分明。在硬件设施建设上根据安全环保要求在生产现场配备了有足够强力的通风除尘设备和消防设施,车间粉尘、污染物(有害物)浓度达到标准要求,污水做到达标排放并保存有详细的分析检测排放记录,并能迅速提供环保部门和防疫部门的监测报告。人流、物流有序,文明生产好,定期对职工进行体检,保持了职工身体健康。

## 4 几点启示

4.1 贯标为电镀行业的发展提供了机遇。在各企业贯彻 ISO9000 标准的推动下,产品内在质量愈来愈被人们所认识和重视,基于电镀过程对产品质量的影响和在贯标中的特殊地位,必然促使企业领导和决策部门重视电镀工作,按 ISO9000 标准组织策划电镀过程,这为电镀强化管理、更新设备、提高质量提供了一个绝好机会。

4.2 贯标工作贵在坚持。ISO9000 标准要求必须长期坚持,各项生产、技术、管理工作按标准进行,并根据标准的修订情况及时调整生产工艺,以保持产品质量跟踪先进标准。尤其是现场生产一线的工人长年坚持做生产过程各项工艺参数的监控记录,为产品质量提供可以追溯的依据,这些虽然本为 ISO9000 标准和电镀工艺标准所要求,但真正做到持之以恒,实属不易。

4.3 污染治理必须重视。ISO9000 标准作为西方发达资本主义国家先进的文明成果,环境保护在其中得到了充分体现。按照 ISO9000 标准,三废治理做到达标排放是认证过程中的一项重要内容,要求做到治污设备正常运行,化验分析手段可靠及时,排放记录详实并能提供执法检查部门的监测报告。这就要求贯标的单位要真正重视污染治理工作,有利于电镀行业进入良性、可持续发展的轨道。

(收稿日期 1997-03-10)