



中华人民共和国国家军用标准

FL 0106

GJB 5711-2006
代替 GJBz20359-1997

装备质量问题处理通用要求

General requirements for the quality problems treatment of equipments

2006—05—17 发布

2006—10—01 实施

中国人民解放军总装备部 批准

前 言

本标准对 GJBz20359-1997《军工产品质量问题处理规范》进行了修订。本标准发布实施后代替 GJBz20359-1997，GJBz20359-1997 即行废止。

本标准与原标准相比，主要变化是：

- a) 标准名称改为《装备质量问题处理通用要求》；
- b) 将原标准分三个阶段、三类问题、三级处理主体的结构形式有机地加以融合，按职责、程序分别展开规定；
- c) 扩充了标准的使用对象和质量问题的处理原则，提出了质量问题归零的概念和有关要求，明确了质量问题处理的各级职责，规范了质量问题处理的通用程序和评审方法；
- d) 按 GJB 0—2001《军用标准文件编制工作导则》的规定对原标准的格式进行了修订。

本标准由中国人民解放军总装备部综合计划部、电子信息基础部提出。

本标准由中国人民解放军第二炮兵驻北京地区军事代表局负责起草。

本标准主要起草人：潘兴旺、尉超、杜文武、吴斌、马呈广、曾令明、刘天龙。

装备质量问题处理通用要求

1 范围

本标准规定了装备研制、生产、使用过程中质量问题的处理原则、分类、管理职责和程序。

本标准适用于军事代表室、军事代表局、装备主管机关（部门）及使用部队对装备质量问题的处理。

2 引用文件

下列文件中的有关条款通过引用而成为本标准的条款。凡注日期或版次的引用文件，其后的任何修改单（不包括勘误的内容）或修订版本都不适用于本标准，但提倡使用本标准的各方探讨使用其最新版本的可能性。凡未注日期或版次的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GJB 1405 装备质量管理术语

GJB 1686 装备质量信息管理通用要求

GJB 3677 装备检验验收程序

GJB 5707 装备售后技术服务质量监督要求

GJB 5709 装备技术状态管理监督要求

GJB 9001 质量管理体系要求

《军工产品定型工作规定》 国务院、中央军委 2005年9月20日

3 术语和定义

GJB 1405 和 GJB 9001 确立的术语和定义适用于本标准。

4 处理原则

10.1 坚持质量第一。

10.2 坚持实事求是、尊重科学。

10.3 坚持预防为主、持续改进。

10.4 坚持分级、分类处理。

10.5 坚持装备全系统、全寿命管理。

10.6 坚持原因找不出不放过、责任查不清不放过、纠正措施不落实不放过。

10.7 坚持有利于保证装备质量、有利于提高装备完好率、有利于增强部队战斗力。

10.8 坚持装备质量问题归零的要求。

5 分类

5.1 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。装备质量问题按偏离规定要求的严重程度和发生损失的大小通常分为三类，即一般质量问题、严重质量问题、重大质量问题。

5.1.1 一般质量问题

对装备的使用性能有轻微影响或造成一般损失的事件。

5.1.2 严重质量问题

超出一般质量问题，导致或可能导致装备严重降低使用性能或造成严重损失的事件。

5.1.3 重大质量问题

超出严重质量问题，危及人身安全、导致或可能导致装备丧失主要功能或造成重大损失的事件。

5.2 某一具体装备可根据装备特点，按照 5.1 的要求制定具体的分类方法。

6 管理职责

6.1 军事代表室

根据合同和有关规定要求，监督承制单位处理装备质量问题。

处理一般质量问题，报告严重质量和重大质量问题。

经授权，参与或协调处理严重质量和重大质量问题。

监督承制单位建立健全装备质量问题的处理机制。

监督承制单位对装备质量问题实施归零。

跟踪验证承制单位纠正和预防措施的实施情况，确认装备质量问题的处理结果。

根据装备质量问题的严重程度、影响程度以及处理情况，实施停止验收与恢复验收。

根据军事代表局的要求，参加使用过程中装备质量问题的处理。

向军事代表局报告处理装备质量问题的有关工作。

收集、整理装备质量问题处理的有关信息和资料。

6.2 军事代表局

6.2.1 组织处理严重质量问题，报告重大质量问题。

6.2.2 协调处理军事代表室之间、军事代表室与承制单位之间意见不能达成一致的一般质量问题。

6.2.3 经授权，协调处理重大质量问题。

6.2.4 检查、督促军事代表室的装备质量问题处理工作。

6.2.5 参加跨军事代表局有关装备质量问题的处理。

6.2.6 参加装备重大质量问题调查。

6.2.7 根据装备主管机关（部门）的要求，组织有关单位处理使用过程中装备质量问题。

6.2.8 向装备主管机关（部门）报告装备质量问题处理工作。

6.3 装备主管机关（部门）

- 6.3.1 组织处理重大质量问题。
- 6.3.2 检查、督促军事代表局装备质量问题处理工作。
- 6.3.3 组织跨军事代表局有关装备质量问题的处理。
- 6.3.4 组织有关单位处理使用过程中装备质量问题。
- 6.3.5 决定装备的停用、禁用、限用。
- 6.3.6 决定装备合同的变更、中止、解除。
- 6.3.7 处理装备质量问题涉及的索赔事宜。
- 6.3.8 通报装备质量问题的处理措施、结果等相关信息。
- 6.4 使用部队
 - 6.4.1 按规定要求和时限报告装备使用过程中发生的质量问题，分析质量问题产生的原因并提出处理建议。
 - 6.4.2 协助、配合有关单位对装备质量问题的调查、分析及处理。
 - 6.4.3 收集、整理装备质量问题处理的有关信息和资料。

7 程序

7.1 调查核实

6.1.1 装备研制或生产过程中发生质量问题后，军事代表室应会同并监督承制单位进行现场调查、核实情况、做好记录，必要时进行拍照、录像、收集实物并保护现场。调查核实的内容主要包括：

- a) 装备的名称、型（代）号、图号、规格、批次、数量及所处的阶段；
- b) 质量问题发生的时间、地点、时机、环境条件、责任人及涉及的范围；
- c) 质量问题现象和发生过程；
- d) 质量问题对装备研制、生产和使用造成的影响。

6.1.2 装备研制或生产过程中，军事代表室应监督承制单位对发生质量问题的装备以及与该装备有关联的装备做出标识，并采取隔离等控制措施。

6.1.3 装备使用过程中发生质量问题，使用部队应按 7.1.1 的要求进行调查核实，对发生质量问题的装备以及与该装备有关联的装备做好标识，并采取隔离等控制措施。

7.2 初步判定

装备研制或生产过程中，军事代表室应监督、会同承制单位根据调查核实的情况，以及质量问题对装备的影响程度、需要解决的迫切性，按 5.1 初步判定质量问题的性质，并对质量问题进行分类。

装备使用过程中，使用部队应独立或会同军事代表室及承制单位按 7.2.1 的要求初步判定质量问题的性质。

7.3 报告情况

7.3.1 属于装备研制或生产过程中的严重质量问题，军事代表室应在 48 小时内向军事代表

局报告；重大质量问题，军事代表室应在 24 小时内向军事代表局报告，军事代表局应及时向装备主管机关（部门）报告。

7.3.2 属于装备使用过程中的严重、重大质量问题，使用部队应及时向装备主管机关（部门）报告。报告的主要内容应包括调查核实的基本情况和拟采取的处理措施。

7.4 定位分析

7.3.1 装备研制或生产过程中，军事代表室应监督并参加承制单位对质量问题进行的分析、论证和试验，查找原因。属于严重、重大质量问题，军事代表局、装备主管机关（部门）应组织、参加有关工作。

7.4.1.1 军事代表室应会同承制单位选择适宜的质量问题分析方法。采用工程分析方法时，应通过对发生质量问题的装备进行测试、试验、观察、分析，确定故障部位，弄清故障产生的机理。采用统计分析方法时，应收集同类装备的生产数量、经历的试验和使用的时间、已发生的故障数等，寻求该装备此类故障出现的概率和统计规律。分析结论应归属明确。

7.4.1.2 必要时，军事代表室应监督承制单位通过试验或模拟试验复现故障现象，以验证定位的准确性和机理分析的正确性；对于可能造成灾难性危害和重大损失的故障，以及不易实现复现的故障，应进行原理性复现。

7.4.1.3 军事代表室应监督承制单位在质量问题发生、发展的全过程中分析、查找质量管理的薄弱环节、漏洞和死角，责任单位和责任人员应归属明确。

7.3.2 装备使用过程中，装备主管机关（部门）应审理使用部队上报的装备质量问题报告，组织进行调查核实、查清原因。属于承制单位原因的，应按 7.4.1 的要求做进一步分析；属于使用部队原因的，责任单位及责任人员应归属明确。

7.3.3 军事代表室、承制单位和/或使用部队应对质量问题的影响和危害程度进行分析。分析的范围主要包括：

- a) 质量问题对装备的性能、使用、维修及安全性的影响和危害；
- b) 对已交付出厂装备、在制装备的影响；
- c) 对有配套关系和使用中有关联的其它装备的影响；
- d) 对履行合同的影响、使用人员健康影响等。

7.3.4 装备研制过程中，对装备质量问题的定位分析应以设计师系统意见为主。

7.5 采取措施

7.4.1 根据装备质量问题的定位分析情况，军事代表室决定是否暂停验收。停止验收与恢复验收按 GJB 3677 的要求执行。

7.4.2 军事代表室应监督承制单位制定纠正、预防措施和实施计划，并通过试验验证措施的有效性和实施的可行性。对严重、重大质量问题，军事代表局、装备主管机关（部门）应提出建议或意见，必要时组织评审。

7.4.3 属于设计、工艺等技术问题，军事代表室应监督承制单位对发生质量问题的装备进

行处置，并在设计、工艺等技术文件中落实措施。

7.4.4 属于重复性质量问题以及有章不循、无章可循等管理问题，军事代表室应监督承制单位修改完善质量管理体系及其文件。

7.4.5 属于使用部队使用、管理不当，使用部队应修改完善装备操作使用规程及有关管理规章。

7.4.6 军事代表室应监督承制单位举一反三，将质量问题的信息反馈给相关单位，检查有无可能发生类似模式或机理的问题，并采取预防措施和纠正措施。

7.4.7 军事代表室和/或使用部队应根据装备质量问题的性质和危害程度，提出开展装备质量整顿和改进的建议。

7.4.8 当装备质量问题的处理涉及售后技术服务时，军事代表室应监督承制单位按 GJB 5707 的要求执行。

7.4.9 当装备质量问题的处理涉及更改装备技术状态时，军事代表室应监督承制单位按 GJB 5709 的要求执行。

7.4.10 当装备质量问题的处理涉及更改研制总要求或合同中有关质量条款时，装备主管机关（部门）应征求有关单位意见，并组织论证，认为确有必要时，应向原提出单位和批准机关提出更改意见。

7.4.11 当装备质量问题的处理涉及装备定型工作时，应按《军工产品定型工作规定》的要求执行。

7.4.12 装备研制过程中，对装备质量问题的处理措施应以设计师系统意见为主。

7.6 归零评审

7.6.1 对严重、重大质量问题以及重复出现的一般质量问题，军事代表室应根据军事代表局的要求监督承制单位编制归零报告并进行归零评审。使用管理不当造成的装备质量问题，使用部队应形成管理归零报告。

7.6.2 军事代表室应对承制单位完成的技术归零报告和管理归零报告进行预先审查，并确认会签。装备主管机关（部门）应对使用部队的管理归零报告进行审查。

7.6.3 军事代表室应监督承制单位归零评审的组织建立规范的工作程序，完整准确的工作内容，客观公正的评审准则。

7.6.4 军事代表应参加并监督归零评审的实施，重点把握下列内容：

- a) 质量问题定位的准确性和唯一性；
- b) 质量问题产生的原因、机理清楚，无不确定因素；
- c) 问题复现试验的条件与发生问题的一致性；
- d) 纠正措施经过有效验证，并落实到相关文件中；
- e) 发生问题的责任明确，并进行了处理，改进措施落实到位。

7.6.5 归零评审未通过，应采取以下措施：

- a) 军事代表室应提出不进行阶段评审、阶段转移的意见并上报军事代表局；
- b) 军事代表室应提出不进行装备定型（鉴定）试验或设计、生产定型的意见；对用于定型（鉴定）试验和部队试用的装备不应在其质量证明文件上签字或盖章；
- c) 装备主管机关（部门）应不同意承制单位进行阶段转移；
- d) 军事代表室应对已验收合格的装备暂不转入下道工序或暂不出厂。

7.6.6 对由于客观原因暂时不能全面完成技术归零,但通过采取有效措施并经实际分析和/或试验验证等方法能确保不影响后续试验和工作的质量问题,军事代表室可同意承制单位转入下一阶段工作。

7.6.7 军事代表室应跟踪并监督承制单位落实评审意见和建议。

7.6.8 严重或重大质量问题处理完毕后,军事代表室应向军事代表局书面报告。

7.7 资料归档

7.7.1 装备质量问题处理过程中信息的收集与处理按 GJB 1686 的要求执行。

7.7.2 装备研制和生产过程中,军事代表室应收集、整理装备质量问题处理全过程的资料并形成档案;装备使用过程中,使用部队应收集、整理装备质量问题处理全过程的资料并形成档案。档案一般应包括以下主要内容:

- a) 现场记录;
- b) 检验、试验数据、故障图片、录像;
- c) 会议记录、纪要;
- d) 技术报告(包括分析、鉴定、归零评审报告等);
- e) 有关文件(包括各类请示、报告、上级指示、批复等)。