

第一章 绪论

第一节 质量监控的形成和完善

一、质量监控是质量监督发展的必然结果

质量监控是在质量监督理论的基础上形成的，它是质量监督的理性完善和实践发展的结果。

自世界上生产产品以来，质量监督也就随之产生了。这种质量监督包括自主的和自发的、内部的和外部的、行为的和舆论的、系统的和非系统的、民间的和官方的。随着社会生产力的发展和技术水平的提高，质量监督也逐步失去了它原始的和初级的意义，逐步形成一门系统的科学。在具体的实践过程中，质量监督的机构也逐步得到完善，有政府的，如技术监督局；有行业的，如商检局、部派验收代表、驻厂军代表；有民间的，如消费者协会。在注重行为监督的同时，舆论监督也得到加强，如质量报、新闻曝光及近几年开展的质量万里行等，使质量监督成为政府统一协调，行业独立操作，纵横一体的协调系统。

随着管理科学的发展，质量监督也突破了单纯对产品质量监督的涵义，被科学地定义为：为了确保满足规定的质量要求，对实体的状况进行连续的监视和验证并对记录进行分析。就是由用户或用户的代表，对生产者的生产过程进行连续的监视。连续性，必须是不间断的或有一定频次的。生产过程就是生产者将输入转化为输出的一组彼此相关的资源和活动。资源包括人员、资金、设施设备、技术和方法。验证是指通过检查和提供的客观证据，表明规

定要求已经满足。而记录则是为已完成的或达到的结果提供客观证据的文件。由此说明，这个意义上的质量监督必须是由用户派出的代表组成的机构来完成的。实体的状态包括程序、方法、条件、过程、产品和服务以及记录分析的状态。也就是说，实体状态包括产品质量、服务质量和保证质量的条件。

监督的定义不仅指出了监督是连续监视和验证，而且指出了监督的目的。监督的目的实质上就是对观察和试验的结果、预防措施及纠正措施提出认可或不认可意见，最大限度地消除不满意结果，实现对产品质量的宏观控制，最终保证产品质量。质量控制的实质就是对作业技术和活动过程进行监视，并消除各阶段导致不满意结果的原因，保证产品质量。质量监督、质量控制和质量保证的某些活动是相互关联的，质量保证本身也有内部和外部两种含义。由此可以看出，质量监督和质量控制并不是相互孤立和相互对立的概念，而是相互融通的。质量监督本身包括了十分明显的控制意义。监督中的控制意义不但在国际通用监督方法中十分明显，在我国军工企业的几十年的质量监督实践中更表现出强烈的意义。随着经济的发展、市场的完善、法制的健全，在质量监督中将更加表现出强有力的控制手段。所不同的是，这个意义上的控制，是在质量监督者的职权范围内采取引导、诱导、强制等适当的手段，达到质量控制的目的。如果监督中没有控制的意义，也就失去了质量监督自身的意义。为了使这种意义的控制与生产者的质量控制有所区别，也由于质量监督中控制的意义和作用更加明显、更加有效，质量监控作为一种监督体系和方法，也就自然地在实践中产生了，它是质量监督发展的必然结果。

二、质量监控是军代表工作实践的发展

由于军工产品是一种特殊商品，它不但涉及人的生命安全，而且直接关系到战争的胜负，所以各国都高度重视军工产品的质量。质量管理理论的形成和发展都是从军工产业开始而向其他产业辐

射的。质量监督的科学化也是逐步从军工产品开始的。由于军工产品的特殊作用、特殊性能和质量的特殊意义，各国政府都十分重视其质量监督，监督的机构也十分完善，监督职能也十分明确，监督手段也十分有效。

我国实行的驻厂军事代表（有时也简称军代表）制度，是随着新中国国防工业的建立而形成起来的。从 1950 年起，军队相继向军工厂派驻检验代表、驻厂检验员和地区性的订货小组，进行成品检验并接收军工产品，实际上这就是实行驻厂军代表制度的开端。1955 年至 1961 年，是我国军代表制度完善和规范时期。这一时期，由于原苏联给我们带来不少好的经验和做法，推动了我国军事代表制度的建立，但也片面夸大了驻厂军代表的权力与作用。军代表在工作方法上实行层层把关，处处设防，这一工作方式过多地干涉承制单位的正常工作。为此，军委决定对驻厂军代表的工作作风进行整顿，对检验范围进行调整，对工作方法进行改进，提出了“虚心学习，广泛联系群众”、“尊重厂方领导”、“正确履行职责”三项原则，采取了适当收缩驻厂军代表检验范围等措施。1958 年，对驻厂军代表组织领导关系作了明确规定，确定“军队派驻工厂的军代表，在检查军事订货生产业务方面，保持派出机关的垂直领导，遇有争论，报告双方上级党委共同研究解决”。这一决定从组织原则上明确了驻厂军代表和工厂党委的关系，适应了当时国防军事工业部门的领导管理体制。

在总结 1950 年以来军代表工作经验的基础上，中共中央、国务院 1961 年颁发了《中国人民解放军驻厂军代表暂行条例》。暂行条例规定驻厂军代表在监造工作中，要实行检验验收与生产过程的监督相结合的方法；要积极参加军用新产品的试制、鉴定和定型工作；要到使用部队调查了解产品在使用、保管中的质量情况。1964 年，在总结了驻厂军代表工作的经验，特别是总结了《中国人民解放军驻厂军代表暂行条例》的试行情况后，中共中央、国务院

正式颁发了《中国人民解放军驻厂军代表工作条例》。这是我军建立军代表制度后第一个军代表正式条例。这个条例总结了军代表体制管理和质量管理的基本经验，肯定了在实践中创造的行之有效的工作方法，明确了驻厂军代表的性质是：军队派驻工厂对军用产品进行检验验收与质量监督的代表；规定了驻厂军代表最基本的工作方针是：军工产品质量第一；规定了驻厂军代表的基本任务是：对军用产品进行检验验收，对生产过程进行以质量为中心的监督检查。

但在“文化大革命”期间，军代表工作曾被错误地批判为“管”“卡”“压”和“绊脚石”，并于1970年和1975年两次被取消，致使军代表队伍流散，各种规章基本废弛，产品质量严重下降，大批装备带着质量问题交付部队使用，大批装备不得不返修，使军队武器装备建设蒙受严重损失。在1984年至1986年的全军武器装备大检查中，发现的质量问题，绝大多数是在这一时期产生的。这些带有严重质量问题的武器装备，曾在相当长一段时期内是部队装备管理中的一大包袱。总结了重要的历史教训以后，于1977年又正式恢复军代表制度，并于1979年成立了地区军事代表办事处，协调本地区军代表的质量监督工作。

军代表管理体制的变迁和逐步理顺，无疑加大了军事代表在质量监督工作中质量控制的力度，这是因为：管理体制理顺了，上下之间的信息沟通了，领导机关的直接指导加强了，使第一线的军代表有了坚强的后盾，克服了监督无力的现象。

每一次管理体制的变化，都带来军代表工作方式和工作内容的变化。比如50年代提倡大包大办，强调“层层把关、处处设防”；六十年代提出“预防为主、监检结合、狠抓关键、成品验收”；文化大革命中，由于对军代表制度的冲击和破坏，这一期间只强调成品验收，70年代后期提出“成品加关键”。以上这些工作方式，虽然都结合了当时的历史条件和经济发展的形势，但也确实存在一

些问题。这些问题归结到一点，就是军代表作为外部质量保证的反馈控制不力，致使产品质量问题不能及时得到解决。进入 90 年代以后，军械军代表认真总结了历史教训，结合质量管理的新思想、新方法提出“打基础、促体系、监过程、重信息、严验收”的质量监控工作思路。这一工作思路吸收了当今先进的质量管理理论的最新思想，继承了有效的传统工作方式，体现了军代表质量工作发展的必然趋势。

三、质量监控是军代表工作在改革开放环境中发展的产物

1978 年以后，驻厂军代表工作进入了改革和发展的新时期。这一时期，驻厂军代表的工作环境发生了很大的变化。一是随着科学技术的发展，特别是全面质量管理和统计质量管理在军工企业的推行，使军工企业的质量管理进行了一次历史性的变革，一些相关学科的新思想、新方法相继引入质量管理，比如人们所熟悉的控制论、系统论和信息论。由于这场质量管理的革命，使军代表开阔了思路，冲破了传统的思维方式和行为观念。二是由于国家经拨乱反正以后，进入了一个实行法制的新时期，企业法规开始健全，各种条例相继颁布，各种责任制开始执行。在这种环境下，军代表的工作必须随着环境的变化而变化，完全按传统的工作方式和方法，已不能有效地履行军代表职责。三是改革开放过程中，一些国际通用的质量管理标准，新的质量概念也相继被引入，又进一步拓宽了军代表的视野，解放了军代表的思想。军代表工作进入了有史以来的最活跃、最有生气的时期。在这个时期提出了一些有价值、有创意、符合军代表工作实际的科学思想 比如 全过程监督的思想 依法监督的思想；强化科研的质量保证的思想；可靠性、维修性并重的思想；严格验收与质量体系监督并重的思想；强化基础和运用信息进行监督的思想；注重军事经济效益的思想；注重人才资源管理的思想。这些思想有的已纳入 1989 年国务院、中央军委修改颁发的《中国人民解放军驻厂军代表工作条例》。四是在改革开放的新

的历史时期，军队进入了一个以质量建设为中心的现代化、正规化建设的重要阶段。军代表工作的重要手段就是开展业务工作正规化建设，那么军代表业务工作正规化建设的内容是什么呢？经过广大军代表对长期军代表工作实践的总结，特别是对改革开放形势下军代表工作实践的总结，军代表普遍认为，军代表业务正规化建设的重点是工作方式的模式化、工作内容的规范化，以全面落实军代表业务四化（即：工作标准化、办事程序化、管理制度化和分析问题数据化）的要求。而质量监控正是适应了这一大环境，它研究的内容也与军代表工作在这一时期的改革内容相吻合。改革发展的客观形势，也促使了质量监控的形成和完善。

综上所述可以看出，质量监控是在四十多年军代表工作的历史背景下，在质量监督理论、质量管理理论及相关学科发展的客观基础上，在改革开放时期军队正规化建设和军代表工作方式改革的过程中产生和完善的。质量监控的形成和完善对促进质量监督的深入发展有着积极的意义。

第二节 质量监控的基本概念

质量监控的产生，从理论上与实践上总结和深化了质量监督的内涵。质量监控的定义为：是用户或用户代表在职权范围内以有关法规、合同和标准为依据，以军队获得适用的装备和满意服务为目的，运用有效的监控模式，对承（研）制方的产品质量、工作质量、服务质量以及过程质量控制的有效性实施系统的科学监督，对产品性能的符合性进行试验、验证和验收，并通过施加影响手段，纠正目标偏差，以及对承（研）制方提供的质量信任和服务满意程度进行评价的一系列活动。

质量监控的定义表述了质量监控的依据、目的、对象、监控方法以及它们的内在联系。这个定义表明：

质量监控是一个完整的体系，监控体系的主体是用户或用户的代表。由于监控者必须依据法规、合同和标准，而且要在职权范围内运用有效的监控模式，这就要求监控者不能是一个临时的松散的个体或群体，他的工作也不能是随意的，是一个有力的整体，并有系统的工作方法和原则，而且是受客观条件约束的。

质量监控是对传统工作方法的继承和发展。产品质量的符合性的验证也就是检验验收，是传统的工作方法的重要内容，这一点在质量监控中仍作为重要的内容。质量监督不论是过去还是现在都是重要的。但在传统的工作思路中，监督仅直接与具体的产品质量或技术问题有关，仅对重要工艺、工序进行监督，监督与验收不直接发生联系。在质量监控中，虽然都继承了检验验收与工序监督这两个重要方面，但内涵却大大拓展了。

一是验收与监督发生了联系。在质量监控中，验收试验与过程监督都不是孤立的和就事论事的，通过验收发现问题，提高监督的针对性，通过监督发现问题，在验收中进一步把关，并在军队获得适用的装备和满意服务上得到统一。应当指出这个统一性不是传统质量观和一般意义上的统一性，而应当是当代质量观和现代意义上的统一性。传统质量观着眼于产品符合图纸和工艺规定要求，单纯的追求性能和缺陷的纠正，并以检验验收为手段保证产品质量。当代质量观着眼于产品“长时期保持良好性能”和“最佳寿命周期费用”，追求产品的综合效能和缺陷的预防，特别是强调通过开展可靠性、维修性、安全性、经济性、保障性等设计、试验来实现研制、生产全过程的质量控制，是系统地、科学地推行全过程、全方位、全员的全面质量管理的思想基础。也就是说，军代表工作的最终目的，不仅仅是获得合格的产品，更是为了获得适用的装备和满意的服务，军代表的工作过程不仅仅是为了最终决定是否接收产品，还包括对承研单位提供的质量信任和满意服务程度进行评价，这是质量监控最本质的内涵。

二是拓展了监督的内涵和范围。它不仅包括对制造过程的监督 而且包括对研制、生产、使用全过程的监督 不仅包括与质量有关的技术问题，而且包括对工作质量、服务质量和质量保证即质量体系运作的有效性的监督。而传统的工作方法仅局限在狭义的质量范畴内。现代质量管理理论告诉我们，市场激烈竞争的焦点之一是产品质量，但对于那些结构复杂，制造难度大的产品，为了得到质量稳定的产品，不仅要向承制方提出质量要求，而且还要十分重视承制方对影响产品质量诸方面的管理、技术、人员等因素进行控制的能力 否则 将放弃与承制者合作。企业为了获得质量信誉 为了占领市场，为了取得最佳经济效益，必须加强内部管理，建立有效的质量体系，对影响产品质量的诸多环节实行有效控制，以赢得用户的质量信任。为了取得用户的质量信任，企业也不得不重视外部质量保证。因此质量监控的一系列活动包括对承（研）制方提供的质量信任和满意服务程度进行评价，是符合当代质量观和现代质量管理理论要求的，是符合当代质量发展的总趋势的。

三是工作方式注重了系统性、有效性和可操作性。在传统的工作方式中，一般只强调原则，在具体问题上则是就事论事，缺乏可操作性。比如在 50 年代提倡大权独揽，监督单位包办一切，强调层层把关，处处设防；经过整顿以后，60 年代提出了预防为主，监检结合 狠抓关键 成品验收的原则。但由于当时的客观条件，一直未能有效地推行；“文化大革命”期间 军代表工作受到很大冲击 当时仅抓成品验收。70 年代后期到 80 年代初，则又提出成品加关键的工作方式，等等。这些高度概括和抽象的概念，虽然起到原则上的指导作用，而在实际工作中没有规范，谈不上可操作性，仅仅是凭经验和惯性在运转。因此 不同的单位 不同的人员 操作起来差异很大。而质量监控则是在传统工作经验的基础上，制定科学的监控模式。监控模式既要继承传统方式中的有效做法和成功经验，又要符合质量管理及相关学科的原理，这就在很大程度上克服了随

意性，提高了系统性、规范性和可操作性。

质量监控运用系统工程和控制论原理，通过施加影响来实施纠偏，达到保证或提高产品质量的目的。在质量监控中，把影响产品质量的各个环节作为子系统，运用控制论原理建立闭环或开环控制系统，用施加的影响作控制信号，实施纠偏。但这种控制既不是承制单位的质量控制，也不是控制论中的控制，它包含三种含义：一是强制性，对违反合同、条例、法规和标准的严重质量问题或与质量有关的问题，强制承制单位改进；二是协商性，对一般问题或受技术、经济、资源等客观条件所限不能一时解决的问题，则协商解决；三是响应特性，充分利用被监控系统的响应特性间接诱导或引导。所以，质量监控 \neq 质量监督+质量控制。

质量监督包括内部监督和外部监督两个方面，在一般意义上，认为用户或用户派出的代表的职能是质量监督，承制单位的职能是质量控制。在 1989 年颁布的军代表工作条例中，把驻厂军代表在质量方面的职责归结为检验验收和质量监督两大部分。虽然条例已赋予质量监督以现代意义和新的概念，如对生产过程中的质量管理工作进行监督，参与新产品研制过程的质量保证工作，建立部队使用的主要技术质量档案，及时向工厂反馈质量信息，并提出改进质量的建议等，但从中也可以看出，如果不联系军代表工作的实际是不行的，不联系当前质量保证的客观环境也是不行的。在条例中，质量监督仅仅被局限在生产过程中，按照国内外流行的质量监督理论，也只是限定在连续监视的范畴。军代表虽然参与研制过程的质量保证工作，但其任务也是两个“了解”、两个“参加”和一个“签署”。实际上对承制单位来说，质量监督也包括内部和外部两个方面，内部监督也有它的职能和体系，而军代表的监督属于外部监督。事实上在当前质量保证机构（如三师系统）质量保证条例（如质量管理条例、质量保证模式）逐步健全的大环境下，军代表仅以此履行自己的职责是极其困难的。如何依据质量管理理论及相关

学科特别是军代表几十年工作中的实际经验，有效地履行条例所赋予的职责，是质量监控理论应进行深入探讨研究并要在实践中进行验证的问题。

综上所述，可以看出质量监控是在长期实践中产生的，是伴随着质量管理理论及相关学科的发展而逐步完善的。

第三节 质量监控理论的研究对象及质量监控对象

一、质量监控理论研究的对象

质量监控作为一项具体实践活动，它的最终目的是获得性能先进、质量优良和价格合理的产品，对承制单位提供的质量信任和满意服务程度进行评价。因此，从本质上讲，质量监控是一门实践的科学的。它的主要任务就是研究用户或第三方如何有效地履行自己的职能。具体说，它包括以下内容：

质量监控的一般原则，主要指质量监控工作的依据。在具体的工作中，一般依据是很多的，有的是不定型的，如上级机关的指示，这些指示，有的具有较长时期的指导意义，有的是对特定时期的要求，有的是针对具体问题的；具有定式的原则也是很多的，如有关条例总结的具有实际指导意义的经验、做法如“三不”、“三不放过”、“三前一后”等。有的原则是量化的，有具体的评定指标，如合格率、一次成功率等；还有些是不定性的，如质量发展趋势等。质量监控就是研究如何利用这些原则指导工作，如何在实际的监控活动中落实这些原则。

质量监控体系。质量监控作为一项实际工作，它是由一个系统的协调机构来完成的。质量监控理论就是要研究这个体系的主体是什么？它内部的闭环系统是怎样的？它的外部开环系统又是怎样的。研究质量监控系统，其目的在于总结质量监控的实践经验和传统方法，揭示质量监控的矛盾和规律，研究质量监控系统的

结构和方法，分析质量监控系统的内在联系及与相关系统的联系。

质量监控的工作界面。承制方与用户或第三方有时是在同一个空间活动的，有时又针对同一个对象。但由于职责不同，工作的侧重面是不同的，再加上质量问题的复杂程度不同，涉及范围不同，它要求军代表必须把握好自己的工作界面，否则就会出现两种情况，一是失职，二是干扰承制方。质量监控理论就是要研究自身的工作界面和工作区域。

根据系统论原理，在一般情况下，可把质量监控的区域分为：
Ⅰ 透明区，既可观测又可控制的区域；
Ⅱ 灰色区，可观测但不可控制或可控制而不可观测的区域；
Ⅲ 黑色区，既不能观测又不能控制的区域。那么，质量监控理论就是研究质量监控在各个区域的工作方法，确定质量监控的重点区域，采取有效手段，增大透明区，加强灰色区，缩小黑色区。

质量监控规律。在一般人看来，军代表的工作也就是抽抽产品，卡卡样板，做做试验，提提问题。这一认识，曾在一段时间里使军代表工作蒙受重大损失，军代表队伍的素质受到削弱。军代表工作有 40 多年的历史，有一套完整的机构，有适应各个历史时期政治、经济和技术情况的方法、原则，有一些成功的经验和做法。但这些东西，有的还处在感觉阶段。随着社会的发展和科学技术的进步，特别是一些实际工作中的教训，我们对一些问题已经有了比较深刻的认识，但还是零碎的。毛泽东同志说过，感觉到了的东西我们不能深刻理解它，只有理解了的东西才能更深刻的感觉它。感觉只能解决现象问题，理论才能解决本质问题。质量监控理论就是要根据历史和现实的第一手材料，研究和认识质量监控过程中的一些规律，研究这一事物的内在联系。只有掌握质量监控的内在联系，才能从总体上把握质量监控的发展。如：质量问题的形成规律与质量监控的最佳时期；影响质量体系正常运转的不利因素与质量监控的关键部位；如何根据质量的波动情况调整质量监控的重

点，如何运用政治的、经济的、法律的、技术的手段实施有效纠偏；采用怎样的工作方法提高质量监控的有效性；质量监控体系与质量保证体系的关系等等。质量监控理论就是要对这些问题进行深入的研究，摸索质量监控的规律，认识它的内在联系，提高监控工作的水平。

⑤ 质量监控的工程技术方法。目前，质量保证理论已经有了比较系统、比较完善的发展。如质量学、质量工程学、质量管理学，从工程、技术和管理上解决了质量保证的重要问题。我们应该看到，质量保证与质量监控是两个完全不同的体系，有各自独立的职责、体系和工作方式。尽管质量监控的工程技术方法不能完全超脱这些理论，但质量监控在实际工作中，也不能完全照搬照用这些理论，它必须按照质量监控的规律，从用户或第三方的角度来评价产品的质量，对质量规律的认识也必须从自身的实践出发。因此，质量监控理论必须从工程技术角度，研究自身的工程技术方法。

⑥ 质量监控的操作实施。作为用户或第三方的质量监督来说，国家和有关行业都发布了一些条例，如驻厂军代表工作条例、军工产品定型工作条例等。这些条例及有关的法规制度比较系统地规定了质量监控者的任务和职责。但在实际工作中，用什么方式来履行自己的职责，并高质量地完成条例赋予的任务？质量监控理论的一个重要任务，就是要研究质量监控的操作实施方法，研究如何提高监控有效性的模式，研究如何实施有效纠偏的程序和方法。

⑦ 质量监控资源条件。质量监控理论必须对作为质量监控主体的用户或第三方的资源条件进行研究。这同完成一项主要任务或进行一场具体的战役作战一样，必须研究主客观条件，对自身资源进行合理配置，对外部条件进行有效利用。质量监控主体的资源主要包括物质资源、人才资源、环境条件。物质资源包括硬件和软件两个方面，硬件包括基础设施和技术设施；软件包括技术软件和

文档软件；人才资源包括人才的利用、人才的培养；环境条件包括内部环境和外部环境，内部环境包括人才知识结构、梯次配备结构、思想素质、组织建设、精神面貌、生活条件等，外部环境包括垂直关系、横向关系、监控对象的情况等。这些都是质量监控理论要研究的问题。

二、质量监控的对象

作为一项具体的实践活动来说，质量监控的对象主要是产品质量问题及与产品质量问题有关的问题。质量监控的一个重要任务是检验验收，就是通过检验验收，最大限度地把住产品的最后一道出厂质量关。在质量监控的一系列活动中，如何有效地、最大限度地发现产品质量问题以及与产品质量问题有关的问题，并使之得到有效纠偏，是质量监控体系的基本职能，因此质量监控的对象及领域是：

产品。产品是质量问题的载体，因此，是质量监控的重点对象之一。条例的要求和军检工作的实际都把产品验收作为质量监控的重要内容。在监控产品时，不但要熟悉产品的结构及操作使用情况，而且要弄清生产产品的薄弱环节，把住关键部位及容易出问题的环节，做到心中有数，防患未然。

产品质量问题。产品出现质量问题以后，要认真分析造成问题的原因，分析质量问题可能造成的后果，采取针对性有效措施，使问题不再重复发生。对质量问题本身采取针对性措施，消除可能产生的不良后果。

质量体系。企业的质量体系是保证产品质量的主体机构。这个体系是否完善并有效运转，直接决定着产品质量的置信度。产品质量问题有效纠偏工作的实施，也取决于这个体系。因此，它是质量监控的主要对象。质量监控理论必须认真研究如何施加影响手段，促进企业的质量体系建设。

使用、维护及勤务处理情况。产品的使用、维护和勤务处理

过程是产品质量问题暴露的重要阶段。从系统论和信息论的观点看,这一时期产品暴露的质量问题,将对产品设计和修正以及生产过程的质量控制起着重要的导向作用。在全过程、全寿命的质量概念提出以后,监控单位对这一阶段的产品质量问题给予了更多的注意。1989年颁发的军代表工作条例把为部队的技术服务确定为军代表的职责之一。这一职责包括两个含义,一方面是军代表必须根据产品的质量及结构情况,为部队的使用、训练及维护提供必要的技术服务;另一方面是军代表要根据产品在部队使用、训练及维护方面暴露的质量问题,促使设计单位和生产部门完善或修改设计,提高产品质量,解决在使用、训练和维护中出现的质量问题。质量监控单位处在设计、生产和使用的交点,履行这一职责是责无旁贷的,也是其他单位不能代替的。

相关性问题的。产品质量问题是产品设计、生产、技术、管理、过程保证、使用过程等因素的综合反映。有些质量问题是单一因素造成的,有些质量问题是诸多因素综合造成的。除此之外,有些相关因素也是质量监控必须研究的,如企业的质量成本的变化趋势,国家的经济改革、质量方针、政治经济形势的发展变化对产品质量的影响,国内外武器装备市场的走势等。这些因素均对产品质量存在潜在影响,这些影响均是不容忽视的。

第四节 研究质量监控的意义

质量监控与其它理论体系一样,是由其基本概念、基本规律、基本原则、基本内容、操作实施方法所构成的。因此在质量监控的研究中,我们也依据基本的逻辑发展规律,从质量监控的实践出发,研究、分析概念产生的历史背景和现实客观条件,建立基本概念,从而研究它的内在联系和外在联系,总结质量监控的基本规律,揭示质量监控的基本思想,建立质量监控的基本原则;再进一

步研究、规范质量监控的基本内容，建立质量监控的操作实施方法和质量监控有关的工程技术方法，以形成有严密逻辑关系的理论体系。那么这个理论体系的基本结构是什么样的呢？通过以上论述，我们基本上可以描述出它的基本结构，见图 1—1。

质量监控的主要对象和外部环境都与质量保证单位——设计单位、承制单位有着密不可分的联系。因此质量监控理论必然与质量管理理论、质量保证方法密切相关。但由于各自的责任、职能和方法不同，使用角度和出发点也不尽相同，质量监控必须从相关性原理出发研究，建立自己的工程技术方法，使质量监控不但从体系上，而且从理论上形成与质量保证相互独立、相互并存、相互渗透和相互促进的完善系统。

通过以上叙述，我们可以看出，对质量监控的理论研究是有积极意义的。它的积极意义在于从理论上和实践上完善对质量监控的认识，促进质量监控工作的深入发展，具体表现在以下几个方面：

一、总结军代表工作四十多年的工作经验，促使感性认识向理性认识的转化，更好地指导军代表的工作

“认识开始于经验，这就是认识论的唯物论。感性认识有待于发展到理性认识，这就是认识论的辩证法”。在长期的军代表工作实践中，人们已创造出一些符合客观实际、有效的工作经验和做法。但这些经验和做法都有其深刻的社会背景和客观条件，因此，也是因人而异，因地而异、因时而异，一般表现为零碎的、孤立的、表面的和外部联系的。因此有必要运用质量监控理论把这些经验和做法进行全面的、系统的、本质的加工和整理，揭示它们的内在联系和规律，上升为理性认识来指导实际工作。军代表工作有 40 多年的历史，特别是近几年实行质量监控的实践，有大量的感性认识材料，已完全具备了对这些感性认识进行深化和理性总结的条件。因此，实行质量监控既是军代表实践发展的必然，也是军代表

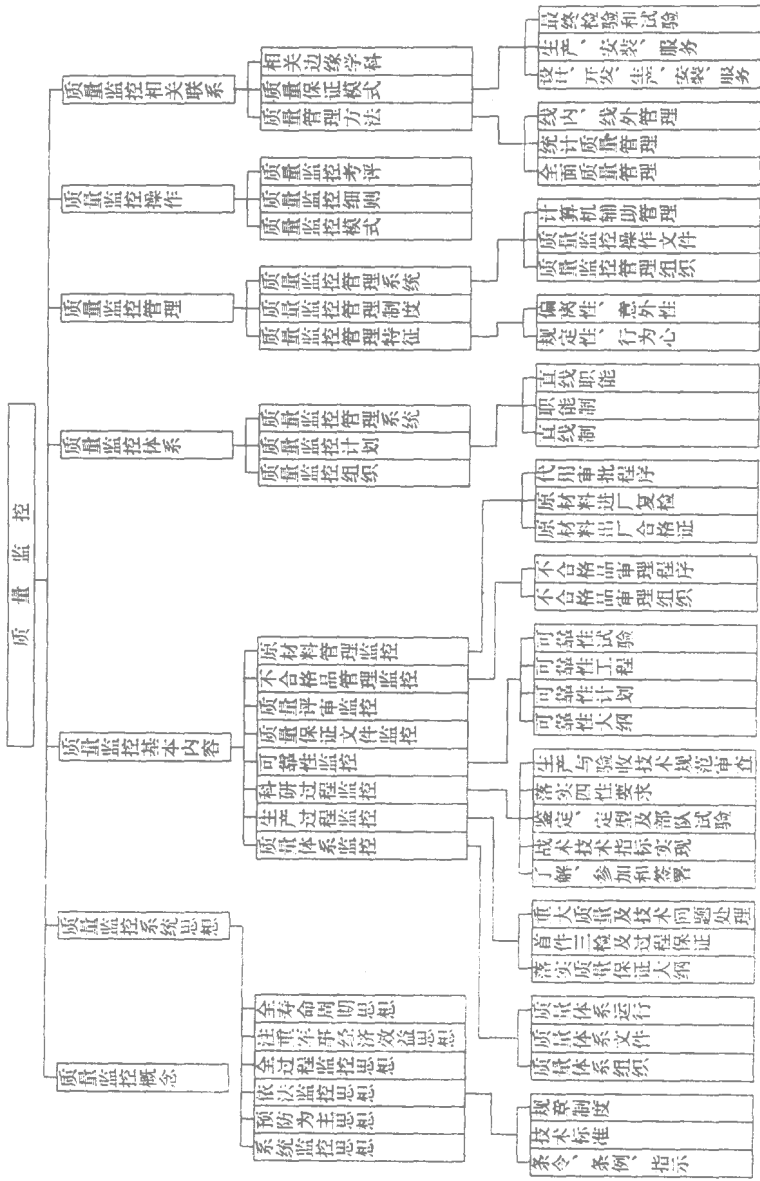


图 1-1

工作改革实践的需要。

二、有利于统一军代表的认识

40 多年来,由于历史条件不同,客观环境不同,行业不同,军代表工作的管理方式不同,再加上一些思维的惯性和传统的工作方式的影响,对军代表工作的本质认识也不尽相同。如何用系统科学的思想 and 发展的观点看待和认识军代表工作,是当前军代表战线的一个重要问题。人们的传统观念一直认为质量监督是军代表的职责,质量控制是设计单位、承制单位的职责,因而在认识上出现两种偏向:一是把二者对立起来,认为是井水不能犯河水;二是把二者混为一谈,要么军代表独断专行超越职权,干扰企业的工作,要么依附于工厂,盖橡皮图章。而事实上,军代表是在一定程度上、一定限度内实施控制的,比如拒收、返修、停止验收等,只是表现在不同的职责范围内和采用不同的手段。若不实行有效的、合理的控制,派军代表干什么呢?但控制并不是军代表一手包办,一手遮天和亲自操作。所以质量监督和质量控制是对立统一的,可应用质量监控理论研究它们是怎样统一的?在什么条件下统一的?

三、有利于军代表业务工作正规化建设和质量监控操作的规范化

前面已叙述过,质量监控从本质上讲属于实践和应用的范畴,目的在于指导实际工作。如前所述,军代表工作由于历史的原因,操作实施和工作方法因人而异,因地而异,因行业而异,因兵种而异。如常常在同一承制单位对同一性质的产品,因兵种不同而出现军代表工作方式和质量标准不同,造成一些误解和矛盾。实际上各种工作方式都是在实践中产生的,都有它的优点。应用质量监控理论在本质上研究它们的内在联系,研究质量监控操作实施的规范化和有效性,可更好地指导军代表质量监控实践,完善质量监控理论并促进质量监控的深入发展,对提高监控的有效性是有积极意义的。