

计量要求的导出过程是测量管理体系的核心工作

“顾客为关注焦点”是质量管理八大原则的核心。顾客关注什么？我们测量管理体系关注顾客的什么？不解决这个问题，计量工作就失去了工作方向。即便是你再努力，再辛苦，也是事与愿违。得不到顾客的满意，当然也就得不到领导的重视，得不到员工的理解。

ISO10012:2003 标准告诉我们，“计量要求”是计量工作者的工作起点，也是计量工作的归宿，满足计量要求是贯穿计量工作始终的目标。ISO10012 标准自始至终没离开“计量要求”。如：第 4 条“总要求：应确保满足规定的计量要求”；第 5 条“管理职责：确定顾客的测量要求并转化为计量要求”；“测量管理体系满足顾客的计量要求”；第 6 条“资源管理：提供满足规定计量要求所需的测量设备”；第 7.1 条“计量确认过程的实现：确保测量设备的计量特性满足测量过程的计量要求”；第 7.2 条“测量过程的实现：应根据顾客、组织和法律法规的要求确定计量要求及其控制限”；第 8 条“测量管理体系分析和改进：应就顾客的计量要求是否已满足来监视有关顾客满意的信息”等。这说明，没有或不明白计量要求，计量工作就是无效工作。因此计量要求的导出是计量工作和测量管理体系的第一工作。

计量要求的导出过程由下列子工程按时间先后组成：

①识别顾客要求（明示的和隐含的）→②确定顾客的产品质量要求和工艺控制要求（具体的参数指标）→③确定测量要求（通过检验规范、试验规范和工艺监视文件设计）→④确定测量过程对测量设备的要求（通过测量不确定度评定）→⑤确定测量设备的计量特性→⑥确定计量检定或校准的要求（通过检定过程、校准规范表现）→⑦确定计量标准器具的计量要求→⑧计量标准建标和向上溯源的要求（根据国家计量检定系统和企业实际情况设计）。

由此可见，计量要求的导出不是哪一个部门可以独立完成的，它需要设计部门、工艺部门、检验部门、计量部门甚至还有其他相关部门共同协作才能完成。

计量确认工作是确保顾客要求得到满足的两大主过程之一。计量检定或校准人员首先行使类似医院的职责，对测量设备进行体检，确定测量设备的身体状况（计量特性），签发体检报告单（计量检定/校准合格证或报告单），对其是否被聘任则保持沉默。计量确认人员则行使类似人力资源部门的职责，判定该测量设备是否适合于待聘岗位，决定是否聘任，是否发放其上岗资格证（确认合格标识）。现场测量设备一定是使用上岗资格证（确认合格标识）上岗，而不能使用体检合格报告（计量检定/校准合格证）上岗。

待聘岗位不同，对身体要求也不同。所以测量设备的使用场合不同，对其计量特性的要求也不同。这个场合适合的测量设备，用到另一个场合，可能就不适合。而这个场合不适合，用

到另一个场合，有可能完全适合。所以同一台套测量设备时而确认合格，时而确认不合格，是正常的，原因是计量要求发生了改变。

计量确认员的素质要求当然也至关重要。我觉得，计量检定员可以兼任一般的常见测量过程使用的测量设备计量确认任务，但，所有的计量确认工作全由计量检定员兼任是不适当的。我国大多数计量检定员尚不具备既懂计量又懂生产技术和产品质量的素质，要求他们做企业的全才是过分的和不现实的。可以在各单位选择懂生产、懂技术或懂管理的高素质人员。经过培训考核，由人力资源部门授权其兼任本单位计量确认员。由他们承担本单位测量设备计量验证任务，其依据是计量部门的计量检定/校准结果与该测量设备将投放的工作岗位的计量要求是否符合，从而达到计量确认的目的。

当然，确保顾客要求得到满足的另一主过程—测量过程控制也非常重要。因为它直接反映了顾客要求的满意度。特别是现阶段，按矫枉必须过正原则，甚至要摆在比计量确认更重要的位置上。计量工作地位的提高，更多地靠测量过程控制的业绩和成果作突破点。所以测量管理体系的认证审核，也更多的放在了测量过程控制上。限于篇幅，以后再唠家常了。