

项目质量保证体系和措施

项目质量保证体系和措施

质量管理体系是任何组织都需要的管理体系。它是为了实现质量管理的方针目标，有效地开展各项质量管理活动而建立的。质量管理体系具有以下内涵：

一、质量管理体系的内涵

1.唯一性：质量管理体系的设计和建立应结合组织的质量目标、产品的类别、过程特点和实践经验，因此不同组织的质量管理体系有着不同的特点。

2.系统性：质量管理体系是相互关联和作用的组合体，包括组织结构、程序、过程和资源等内容。

3.全面有效性：质量管理体系的运行应是全面有效的，既能满足组织内部质量管理的要求，又能满足组织与顾客的合同要求，还能满足第三方认定、第三方认证和注册的要求。

4.预防性：质量管理体系应能采用适当的预防措施，有一定的防止重要质量问题发生的能力。

5.动态性：最高管理者定期批准进行内部质量管理体系审核，定期进行管理评审，以改进质量管理体系；还要支持质量职能部门采用纠正措施和预防措施的改进过程，从而达到完善体系的目的。

二、质量管理体系的特点

1.它代表现代企业或政府机构思考如何真正发挥质量的作用和如何最优地做出质量决策的一种观点。

2.它是深入细致的质量文件的基础。

3.质量体系是使公司内更为广泛的质量活动能够得以切实管理的基础。

4.质量体系是有计划、有步骤地把整个公司主要质量活动按重要性的顺序进行改善的基础。

质量管理的八项原则

GB/T 质量管理体系标准是我国按等同原则，从 2008 版 ISO 9000 族国际标准转化而成的质量管理体系标准。八项质量管理原则是 2008 版 ISO 9000 族标准的编制基础，也是世界各国质量管理成功经验的科学总结。它的贯彻执行能促进企业管理水平的提高，并提高顾客对产品或服务的满意程度，帮助企业达到持续成功的目的。

组织应该采用过程方法来管理和改进生产过程，以实现产品质量的稳定和可靠性。过程方法是指将生产过程看作一个整体，从输入材料到输出成品的整个过程进行管理和改进。这种方法可以帮助组织更好地控制生产过程中的变量，及时发现和纠正问题，从而提高产品质量和生产效率。在实践中，组织可以采用各种过程控制方法，如统计过程控制、六西格玛等，以确保生产过程的稳定和可靠性。

五、管理的系统方法

质量管理应该是一个系统性的过程，涉及到组织各个方面的活动。为了确保质量管理的有效性和可持续性，组织应该建立和实施一个完整的质量管理体系。这个体系应该包括质量方针、质量目标、质量手册、程序文件、文件控制、记录控制、内部审核、管理评审等方面。通过这些措施，组织可以建立一个完整的质量管理体系，确保质量管理的有效性和可持续性。

六、持续改进

持续改进是质量管理的核心，也是组织保持竞争力和发展的关键。组织应该通过不断地改进产品和生产过程，提高产品质量和生产效率，降低成本和风险，增强组织的竞争力和可持续性。为了实现持续改进，组织应该建立和实施一个有效的质量管理体系，采用各种改进工具和方法，如 PDCA 循环、六西格玛、质量成本管理等，不断地改进产品和生产过程，提高组织的绩效和效益。

七、基于事实的决策方法

组织应该采用基于事实的决策方法来做出决策，以确保决策的准确性和可靠性。这种方法是指基于数据和事实进行决策，而不是凭主观想法或个人喜好。组织应该采用各种数据收集和分析方法，如统计分析、质量测量、过程分析等，以获得准确和可靠的数据，为决策提供依据和支持。

八、与供方互利的关系

组织应该与供方建立互利的关系，以确保产品质量和生产效率的稳定和可靠性。供方是组织生产活动的重要组成部分，组织应该与供方建立长期的合作关系，共同推进质量管理和持续改进。为了实现这个目标，组织应该建立和实施供方评价和管理体系，对供方进行评估和管理，确保供方的产品和服务符合组织的要求和期望。同时，组织应该与供方合作，共同推进质量管理和持续改进，提高产品质量和生产效率。

将资源和活动视为过程进行管理可以更高效地实现预期结果。任何使用资源生产活动和将输入转化为输出的一组相关联的活动都可以视为过程。2008年版 ISO 9000 标准建立在过程控制的基础上，通过在过程的输入端、过程的不同位置及输出端进行测量、检查和管理，以控制过程的有效实施。

五、系统管理方法

系统管理是将相互关联的过程作为系统进行识别、理解和管理的方法，有助于提高组织实现目标的有效性和效率。系统方法的特点在于识别这些活动所构成的过程，分析这些过程之间的相互作用和相互影响的关系，按照某种方法或规律将这些

过程有机地组合成一个系统，管理由这些过程构筑的系统，使之能协调地运行。这种方法是系统论在质量管理中的应用。

六、持续改进

持续改进是组织的一个永恒目标，其作用在于增强企业满足质量要求的能力，包括产品质量、过程及体系的有效性和效率的提高。持续改进是增强和满足质量要求能力的循环活动，使企业的质量管理走上了良性循环的轨道。

七、基于事实的决策方法

有效的决策应建立在数据和信息分析的基础上，数据和信息分析是事实的高度提炼。以事实为依据做出决策，可以避免决策失误。因此，企业领导应重视数据信息的收集、汇总和分析，以便为决策提供依据。

八、与供方互利的关系

组织与供方是相互依存的，建立双方的互利关系可以增强双方创造价值的能力。供方提供的产品是企业提供产品的一个组成部分，处理好与供方的关系涉及企业能否持续稳定地提供顾客满意产品的重要问题。组织的市场扩大，则为供方或合作

伙伴增加了更多合作的机会。因此，组织与供方或合作伙伴的合作与交流是非常重要的。合作与交流必须是坦诚和明确的。合作与交流的结果是最终促使组织与供方或合作伙伴均增强了创造价值的能力，使双方都获得效益。

质量管理体系基础

IT 提供了质量管理体系的 12 个基础，是八项质量管理原则在质量管理体系中的具体应用。

一、质量管理体系的理论说明

质量管理体系可以帮助组织提高顾客满意度。顾客要求产品具有满足其需求和期望的特性，这些要求在产品规范中表述，并被归结为顾客要求。无论是由顾客以合同方式规定还是由组织自行确定，最终产品是否可接受都由顾客来决定。由于顾客的需求和期望不断变化，以及竞争压力和技术发展的影响，这促使组织不断改进产品和过程。

质量管理体系方法鼓励组织分析顾客要求，规定相关的过程，并使其持续受控，以生产顾客能接受的产品。质量管理体系能提供持续改进的框架，以增加顾客和其他相关方满意的机

会。质量管理体系还能让组织能够提供持续满足要求的产品，向组织及其顾客提供信任。

GB/T 族标准区分了质量管理体系要求和产品要求。GB/T 规定了质量管理体系要求，这些要求是通用的，适用于所有行业或经济领域，不论其提供何种类别的产品。GB/T 本身并不规定产品要求。产品要求可以由顾客规定，或由组织通过预测顾客的要求规定，或由法律规定。在某些情况下，产品要求和有关过程的要求可包含在诸如技术规范、产品标准、过程标准、合同协议和法规要求中。

建立和实施质量管理体系的方法包括以下步骤：确定顾客和其他相关方的需求和期望；建立组织的质量方针和质量目标；确定实现质量目标必需的过程和职责；确定和提供实现质量目标必需的资源；规定测量每个过程的有效性和效率的方法；应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率；确定防止不合格并消除产生原因的措施；建立和应用持续改进质量管理体系的过程。上述方法也适用于保持和改进现有的质量管理体系。采用上述方法的组织能对其过程能力和产品质量树立信心，为

持续改进提供基础，从而增进顾客和其他相关方满意并使组织成功。

任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动都可以视为一个过程。为使组织有效运行，必须识别和管理许多相互关联和相互作用的过程。通常，一个过程的输出将直接成为下一个过程的输入。系统地识别和管理组织所应用的过程，特别是这些过程之间的相互作用，称为“过程方法”。

GB/T 标准推荐采用过程方法管理组织。该标准以过程为基础的质量管理体系模式，鼓励监视相关方的满意程度，以评价其需求和期望是否得到满足。

建立质量方针和质量目标可以为组织提供关注的焦点，确定预期的结果，并帮助组织利用其资源达到这些结果。质量方针和质量目标需要相互一致，并与持续改进的承诺相符合。实现质量目标对产品质量、运营有效性和财务业绩都有积极影响，同时也对相关方的满意度和信任产生积极影响。

最高管理者在质量管理体系中扮演着重要角色。他们可以通过领导作用和各种措施创造一个员工充分参与的环境，以使

量管理原则，制定并保持组织的质量方针和质量目标，增强员工的意识、积极性和参与程度，确保整个组织关注顾客要求，实施适宜的过程以满足顾客和其他相关方要求，并实现质量目标，建立、实施和保持一个有效的质量管理体系，获得必要资源，定期评审质量管理体系，并决定有关质量方针和质量目标的措施和改进质量管理体系的措施。

文件是指“信息及其承载媒体”。文件能够沟通意图，统一行动，提供适宜的培训，提供客观证据，评价质量管理体系的有效性和持续适宜性。在质量管理体系中，文件类型包括质量手册、质量计划、规范、指南、形成文件的程序、作业指导书和图样以及记录。

每个组织都需要确定其所需文件的数量、详略程度和使用的媒体。这取决于许多因素，例如组织的类型和规模、过程的复杂性和相互作用、产品的复杂性、顾客要求、适用的法规要求、经证实的人员能力以及满足质量管理体系要求所需证实的程度。

评审和自我评定。在涉及的范围上可能有所不同，并可包括许多活动。在评价质量管理体系时，应对每一个被评价的过程提出四个基本问题：过程是否已被识别并适当规定、职责是否已被分配、程序是否得到实施和保持以及在实现所要求的结果方面，过程是否有效。综合上述问题的答案可以确定评价结果。

持续改进质量管理体系的目的在于增加顾客和其他相关方满意的机会。改进包括分析和评价现状以识别改进区域、确定改进目标、寻找可能的解决方法、评价这些解决办法并做出选择、实施选定的解决办法、测量、验证、分析和评价实施的结果以及正式采纳更改。

十、统计技术在质量管理中的作用

应用统计技术可以帮助组织了解变异，从而有助于解决问题并提高有效性和效率。统计技术可以更好地利用可获得的数据进行决策。在许多活动的状态和结果中，甚至是在明显的稳定条件下，都可以观察到变异。这种变异可以通过产品和过程可测量的特性观察到，并且在产品的整个寿命周期中都可以看到其存在。统计技术有助于对这种变异进行测量、描述、分析、

这种数据的统计分析可以更好地理解变异的性质、程度和原因，从而有助于解决甚至防止由变异所引起的问题，并促进持续改进。

十一、质量管理体系与其他管理体系的关注点

质量管理体系是组织管理体系的一部分，它致力于使与质量目标有关的结果适当地满足相关方的需求、期望和要求。组织的质量目标与其他目标，如增长、资金、利润、环境及职业卫生与安全等目标是相辅相成的。一个组织管理体系的各个部分，连同质量管理体系可以合成一个整体，从而形成使用共有要素的单一的管理体系。这将有利于策划、资源配置、确定互补的目标并评价组织的整体有效性。组织的管理体系可以对照其要求进行评价，也可以对照国家标准 GB/T 和 GB/T 的要求进行审核，这些审核可分开进行，也可合并进行。

十二、质量管理体系与卓越模式之间的关系

同的原则。它们两者均使组织能够识别它的强项和弱项、包含对照通用模式进行评价的规定、为持续改进提供基础、包含外部承认的规定。**GB/T**族质量管理体系与卓越模式之间的差别在于它们的应用范围不同。**GB/T**族标准提出了质量管理体系要求和业绩改进指南，质量管理体系评价可确定这些要求是否得到满足，卓越模式包含能够对组织业绩进行比较评价的准则，并能适用于组织的全部活动和所有相关方，卓越模式评定准则提供了一个组织与其他组织的业绩相比较的基础。

十三、质量管理体系文件的构成、实施与认证

质量管理体系文件应包括质量方针、质量目标、质量手册、程序文件、工作指导书、记录和其他文件。实施质量管理体系需要进行计划、执行、检查和行动的过程，这些过程应该是相互关联的。质量管理体系的认证可由内部审核员或外部审核员进行。审核的目的是确定组织的质量管理体系是否符合要求，是否有效，并确定改进机会。审核员应进行审核计划、审核实施、审核报告、审核跟踪和审核评价。组织应该通过不断改进来提高其质量管理体系的有效性和效率。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/868045106143006133>