

深圳市信息化 建设技术标准

(二)

质量管理和质量保证

深圳市统计信息局
深圳市技术监督局

深圳市信息化 建设技术标准

(二)

质量管理和质量保证

深圳市统计信息局
深圳市技术监督局

责任编辑：杨宏英

责任技编：卢志贵

书 名 深圳市信息化建设技术标准

著 编 者 深圳市统计信息局
深圳市技术监督局

出版发行者 海天出版出
地址：深圳市彩田路南海天综合大厦
邮编：518026

印 刷 者 深圳市中导印刷厂印刷
开 本 889mmx1194mm 1/16
印 张 51.25
字 数 1180 (千)
版 次 1997年4月第1版
印 次 1999年3月第1次
印 数 1-1000套

I S B N 7-80615-633-X/F · 64
定 价 850.00元 (全套三册)

ISBN 7-80615-633-X



第二册 180.00元

開發信息資源
服務四化建設

孫平 和群

為加速國民經濟信息
化進程而努力奮鬥

江澤民

一九九五年五月十三日華鼎

努力增創新優勢
建設反現代化

福建省城市現代化建設委員會題

邵武華

一九八六年十一月

深圳市信息化 建设技术标准

中国信息产业部副部长吕新奎题词

吕新奎
一九九六年
十二月十日

序 言

信息化的浪潮正席卷全球，随着信息技术和信息产业的发展，世界经济已从工业化进入信息化。信息作为人类智慧和知识的结晶，与能源、原材料一起成为世界经济发展的三大支柱。社会和经济的发展对信息资源、信息技术和信息产业的依赖程度越来越大，信息资源的充分开发和有效利用，日益显示出巨大的社会效益和经济效益。信息化建设的发展水平已成为衡量一个国家综合国力的重要标志。我国政府明确提出了信息化建设的基本方针：“统筹规划、国家主导；统一标准、联合建设；互联互通、资源共享”。标准化的作用在其中得到了充分肯定。

面对信息化的冲击和挑战，市委、市政府已将信息化建设作为“二次创业”的关键。特别是近几年来，我市的信息化建设得到了迅速发展，为信息化标准工作创造了客观的物质条件。因此，我市信息技术标准化如何适应和支持信息化建设成为我们要研究的重要课题。针对我市信息化建设现状，为给信息工程的运作、管理提供良好的技术标准基础，我局（办）会同深圳市技术监督局整理汇编了《深圳市信息化建设技术标准》丛书一套三册。该丛书是信息化建设的技术基础文献，是信息网络互联互通的根本保证，对规范我市信息化建设技术标准将起积极的指导作用。《深圳市信息化建设技术标准（质量管理和质量保证分册》是该丛书的第二分册，主要内容包括：质量管理和质量保证标准，质量体系要素、要求、审核指南标准，质量手册编制指南标准等 16 个国家标准，是我市信息工程单位在信息工程建设中质量管理和质量保证必备的一部权威、科学、实用、方便的工具书。

深圳市信息化建设委员会办公室主任
深圳市统计局局长

周理

一九九八年十月

《深圳市信息化建设技术标准》丛书编辑委员会

(第二册)

编委会主任：周 理

编委副主任：邓树勇 张士明 邓 平

编委会顾问：林勋准 詹一峰

编委会委员：李 刚 张力文 陈桂育 杨铁军 陈剑山

黎木胜 柳和安 李必祥 黄爱萍 李郑祥

主 编：李 刚

副 主 编：张力文 黄爱萍

编辑人员：朱素萍 杨纬华 黎志文 王学军

编 者 按

我市的信息化建设在国务院信息化工作领导小组、深圳市委、市政府的领导下,已全面起动。为保障信息化建设的健康发展,保证信息网络互联互通、信息资源的共享,为信息工程的运行、管理提供良好的技术基础,我们对国家标准中有关信息化建设方面的标准进行了整理汇编,为了方便查阅我们现汇编成册,以方便各界使用。

一九九七年一月二十五日

信息化建设技术标准——质量管理和质量保证

目 录

GB/T6583 - 1994	质量管理和质量保证 术语	(5)
GB/T19000.1 - 1994	质量管理和质量保证标准 第一部分:选择和使用指南	(22)
GB/T19000.2 - 1994	质量管理和质量保证标准 第二部分:GB/T19001、 GB/T19002 和 GB/T19003 实施指南	(43)
GB/T19000.3 - 1994	质量管理和质量保证标准 第三部分:GB/T19001 在软件开发、供应和维 护中的使用指南	(60)
GB/T19000.4 - 1995	质量管理和质量保证标准 第四部分:可信性大纲管理指南	(77)
GB/T19001 - 1994	质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式	(84)
GB/T19002 - 1994	质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式	(97)
GB/T19003 - 1994	质量体系 最终检验和试验的质量保证模式	(109)
GB/T19004.1 - 1994	质量管理和质量体系要素 第1部分:指南	(120)
GB/T19004.2 - 1994	质量管理和质量体系要素 第2部分:服务指南	(145)
GB/T19004.3 - 1994	质量管理和质量体系要求 第3部分:流程性材料指南	(166)
GB/T19004.4 - 1994	质量管理和质量体系要求 第4部分:质量改进指南	(189)
GB/T19021.1 - 1993	质量体系审核指南 第1部分:审核	(213)
GB/T19021.2 - 1993	质量体系审核指南 第2部分:质量体系审核员的评定准则	(223)
GB/T19021.3 - 1993	质量体系审核指南 第3部分:审核的工作管理	(230)
GB/T19023 - 1996	质量手册编制指南	(236)

前 言

本标准等同采用国际标准 ISO 8402—1994《质量管理和质量保证——术语》。标准的等同转化工作遵循了忠实性、范围有限性和继承性的原则。

为了使标准具有更广泛的适用性和协调性,有必要对标准中的某些术语做如下说明:

1. 术语“质量”(quality)在一些使用汉语的国家和地区也称为“品质”。
2. 术语“可追溯性”(traceability)在计量领域也称为“溯源性”。
3. 术语“检验”(inspection)在某些情况下也称为“检查”。
4. 本标准在考虑到不影响等同采用的情况下,略去了国际标准中有关法语和俄语方面的“注”。

本标准由国家技术监督局提出。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会归口。

本标准起草单位:中国标准化与信息分类编码研究所、北京理工大学、兵器标准化所、中国人民大学、航天工业总公司七〇八所、航天工业总公司二〇三所。

本标准主要起草人:徐有刚、郎志正、张迪平、杨文士、周宏佐、汪贤至。

ISO 前言

ISO(国际标准化组织)是由各国标准化团体(ISO 成员团体)组成的世界性的联合会。制定国际标准的工作通常由 ISO 的技术委员会完成,各成员团体若对某技术委员会已确立的标准项目感兴趣,均有权参加该委员会的工作。与 ISO 保持联系的各国际组织(官方的或非官方的)也可参加有关工作。在电工技术标准化方面 ISO 与国际电工委员会(IEC)保持密切合作关系。

由技术委员会正式通过的国际标准草案提交成员团体表决,国际标准需取得至少 75% 参加表决的成员团体的同意才能正式通过。

国际标准 ISO 8402 是由 ISO/TC 176 质量管理和质量保证技术委员会的概念和术语第一分技术委员会制定的。

本版本取代了第一版本(ISO 8402-86),对其内容进行了修改和扩充。

本标准的附录 A 仅供参考。

引 言

在质量领域中,使用了许多常用的一般词汇,但是与字典定义所给出的全部内容比较,只是使用了它们的某些特定或是部分的含意,这是由于:

——不同的商务和工业行业采用质量术语来适应它们的特定需要。

——在不同的工业行业或经济部门中的质量工作者使用了众多的术语。

本标准的目的是明确质量管理领域中的质量术语的含义并将其标准化。经过讨论,根据内容的逻辑关系将这些术语和定义在本标准中进行分组。此外,为方便起见,在本文的最后按字母将它们再加以分组。

质量(2.1)一词在日常使用中对不同的人具有不同的含意。在本标准中,质量被定义为“反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性总和”

质量一词有许多不同的用法。这些不同的用法导致了不容忽视的混乱和误解。其中的两个用法是“符合要求”和“优良程度”。“符合要求”导致了人们认为“质量成本低”,在某些情况下,的确如此。与之相反,“优良程度”暗示了“质量成本高”,在某些情况下,也的确如此。为了解决由于质量一词的不同用法所造成的混乱,可使用另一个术语“等级”(2.2)来描述优良的程度。需要时,可使用术语等级来描述技术优良的含义。等级反映了预定和认可的不同的质量要求,虽然等级中的不同类别不一定要彼此按顺序排列,但等级的标志可易于用来描述技术上的优良含义。这正如提供并营运一个五星级饭店的费用要多于一个旅社。

在本标准中使用了术语“产品”(1.4)。产品是活动或过程的结果,它可以是有形的或无形的,或是它们的组合。在当前的 ISO 质量管理标准中,将产品分为四种通用的类别:

——硬件(如零件、元器件、组件);

——软件(如计算机软件、程序、信息、数据、记录);

——流程性材料(如原料、液体、固体、气体、板材、线材);

——服务(如保险、金融、运输)。

一般认为,产品往往是这几种类别产品的组合。本标准表述的术语和概念旨在适用于任何产品。

本标准中,术语“实体”(1.1)包括了术语“产品”,而且还更广泛地覆盖了诸如活动、过程(1.2)、组织(1.7)或人。

由于对质量控制(3.4)、质量保证(3.5)、质量管理(3.2)和全面质量管理(3.7)等术语的理解存在着混乱,故本标准旨在澄清这些概念。

简言之,质量控制是指为了达到质量要求所采取的作业方法,而质量保证的目的是提供对满足质量要求的信任,这种质量保证既可以是在组织内部的,也可以是对外部顾客(1.9)和权力部门的。在标准中,“确保”和“保证”的含义为:“确保”意为确信或肯定,“保证”意为“为自己或他人提供信任”。

质量管理既包括了质量控制和质量保证,此外也包括了质量方针(3.1)、质量策划(3.3)和质量改进(3.8)等概念。质量管理在整个质量体系(3.6)中运作。以上这些概念可扩展到组织内的所有部门。

全面质量管理导致了长期的全球管理战略以及组织内的所有成员为了其组织自身及其成员、顾客和社会的整体利益而参与的概念。

在本标准中所阐述的所有概念均包括了经济和时间的含义。尽管并不是在每一个定义中都有严格的阐述,但应该认识到在本标准中的所有定义都体现了这种含义。

在本标准中的术语“缺陷”(2.11)和“不合格”(2.10)的区别是非常重要的,这种区别有法律上的内涵,它尤其与“产品责任”(2.12)有关。因此,在使用缺陷一词时要特别慎重。

本标准中所定义的术语可直接应用于附录 A 中的质量方面的标准。

附录 A 列出了其他有关的标准,应特别注意统计领域的术语标准:ISO 3534-1~3534-3。

质量管理和质量保证 术语

Quality management and quality assurance -
Vocabulary

范围

本标准定义了与质量概念有关的基本术语，它们适用于所有方面，所以可用于质量标准的制定和使用，以及国际间的相互交流和理解。

术语和定义

在下述定义中、在英文字首索引表中出现的术语均用半粗体字印出。在每个定义中，均给出了所用术语出处的编号。

编号的术语和定义依据下面的题目进行分类：

- 基本术语；
- 与质量有关的术语；
- 与质量体系有关的术语；
- 与工具和技术有关的术语。

第一部分
基本术语

1.1 实体 **entity**, **item**

可单独描述和研究的事物。

注：实体可以是，例如：

- 活动或过程 (1.2)；
- 产品 (1.4)；
- 组织 (1.7)，体系或人；
- 上述各项的任何组合。

1.2 过程 **process**

将输入转化为输出的一组彼此相关的资源的活动。

注：资源可包括人员、资金、设施、设备、技术和方法。

1.3 程序 **procedure**

为进行某项活动所规定的途径。

注

- 1 在很多情况下, 程序可形成文件 [如质量体系 (3. 6) 程序]。
- 2 程序形成文件时, 通常称之为“书面程序”或“文件化程序”。
- 3 书面或文件化程序中通常包括活动的目的和范围; 做什么和谁来做, 何时、何地如何做; 应使用什么材料、设备和文件; 如何对活动进行控制和记录。

1. 4 产品 product

活动或过程 (1. 2) 结果。

注

- 1 产品可包括服务 (1. 5)、硬件、流程性材料、软件或它们的组合。
- 2 产品可以有形的 (如组件或流程性材料), 也可以是无形的 (如知识或概念) 或是它们的组合。
- 3 产品可以是预期的 [如提供给顾客 (1. 9)] 或非预期的 (如污染或不愿有的后果)。

1. 5 服务 service

为满足顾客的需要, 供方 (1. 10) 和顾客 (1. 9) 之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。

注

- 1 在供方与顾客的接触中, 供方或顾客可表现为人员或设备。
- 2 在供方与顾客的接触中, 顾客的活动对服务提供 (1. 6) 可能是必不可少的。
- 3 有形产品 (1. 4) 的提供或使用可构成服务提供的一个部分。
- 4 服务可与有形产品的制造和提供相联系。

1. 6 服务提供 service delivery

供方 (1. 10) 为提供服务 (1. 5) 所必需的活动。

1. 7 组织 organization

具有其自身的职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企事业单位或社团或其一部分, 不论其是否是股份制、公营或私营。

注: 以上定义只适用于质量标准。术语“组织”在 ISO/IEC 指南 2 中有不同的定义。

1. 8 组织 organization structure

组织 (1. 7) 为行使其职能按某种方式建立的职责、权限及其相互关系。

1. 9 顾客 customer

供方 (1. 10) 所提供产品 (1. 4) 的接受者。

注

- 1 在合同情况下, 顾客 (1. 9) 可称为“采购方” (1. 11)。
- 2 顾客可以是, 例如: 最终消费者、使用者、受益者或采购方。
- 3 顾客既可以是组织内部的, 也可以是外部的。

1. 10 供方 supplier

向顾客 (1. 9) 提供产品 (1. 4) 的组织 (1. 7)。

注

- 1 在合同情况下, 供方可称为“承包方” (1. 12)。
- 2 供方可以是, 例如, 生产者, 批发商、进口商、组装者或服务组织。