

信息技术行业 ISO 9001:2000 及 CMM质量管理体系 文件精选

徐寿光 编著



中国标准出版社

信息技术行业ISO 9001:2000 及CMM质量管理体系文件精选

徐寿光 编著

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息技术行业 ISO 9001:2000 及 CMM 质量管理体系文件
精选/徐寿光编著. —北京:中国标准出版社,2002

ISBN 7-5066-2812-0

I. 信… II. 徐… III. ①信息产业-质量管理体系-国际标准, ISO 9001:2000-文件-汇编②软件-质量管理体系-国际标准, CMM-文件-汇编

IV. F49-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 042337 号

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

*

开本 787×1092 1/16 印张 11 字数 260 千字

2002 年 9 月第一版 2002 年 9 月第一次印刷

*

印数 1—3 000 定价 38.00 元

网址 www.bzcbbs.com

*

科目 615—460

版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533

前 言

本书是作者结合多年的计算机软硬件的开发经验及对多家信息技术企业咨询和审核经验而著作的,主要适用对象为信息技术企业中的企业管理层、质量管理人员、开发人员以及从事 ISO 9000 审核及咨询的人员。在编制本书的过程中,作者力求原则性(ISO 9001:2000 标准)和灵活性(信息技术企业的实际特点)的完美结合,从企业的角度来描述在整个质量管理体系的建立、实施、保持和改进中所应进行的工作。

本书第 1 章描述了质量管理体系的构成、相互关系及格式,第 2 章列举了信息技术行业质量方针、质量目标和各部门质量目标的范例,第 3 章列举了质量手册和 CMM 手册的范例,第 4 章列举了信息技术行业常用的十个程序文件,第 5 章列举了计算机软件行业常用的规范及模板,第 6 章收录了 2000 版 ISO 9000 质量管理体系常用表格模板。由于作者所指导企业通过了国内外多家不同认证机构的审核,书中所收集的案例吸收各家之长,对广大的从业人员应有很大的帮助。

在编写此书时,得到诸多同仁的大力帮助。同时,作者曾提供过咨询信息的几十家信息技术企业的质量管理人员亦对本书提出了不少宝贵建议,其企业的质量管理体系文件的非受控版本可能被部分引用。特别鸣谢中联电脑(国际)有限公司、中讯集团、湖南湖大远程网络股份有限公司、青岛海信网络科技有限公司、翰林汇软件产业有限公司、北控电信通信信息技术有限公司、北京太极华青信息系统有限公司、邮电部软件中心(现国讯科技有限公司)、清华紫光比威计算机系统集成有限公司、华夏媒体信息技术有限公司、北京美江在线科技发展有限公司、北京南北天地科技有限公司、北

京民族恒星科技有限公司等企业。

作者衷心期望本书有助于信息技术企业 ISO 9000 质量管理体系的建立、实施及保持,并以此为起点,不断持续改进,为我国软件产业的发展作出自己的贡献。鉴于本书作者的水平,错误与不足之处在所难免,诚请读者批准指正(作者联系方式:010 - 65575387/88 13601054666 E-mail:xsg1969@163.com;bf 9000@mail.china.com <http://iso9000.china.com>)。

徐寿光

2002 年 2 月于北京

第 1 章 质量管理体系文件的框架	1
1.1 企业应编制的文件	1
1.2 质量管理体系文件的构思	1
1.3 质量管理体系文件的编号方法	1
1.4 质量管理体系文件的格式	2
第 2 章 质量方针和质量目标实例	3
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 质量方针和目标	4
第 3 章 ISO 9001:2000 及 CMM 质量手册实例	8
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 质量手册	9
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 CMM 手册	33
第 4 章 程序文件实例	64
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 文件控制程序	65
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 质量记录控制程序	68
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 人力资源管理程序	72
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 产品要求的识别与评审程序	76
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 软件评审程序	80
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 软件测试程序	83
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 采购及供方控制程序	89
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 内部质量审核程序	92
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 不合格品的控制程序	95
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 纠正和预防措施控制程序	98
第 5 章 作业文件及流程文件实例	101
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 《可行性研究报告》编制规范	102
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 《项目计划》编制规范	106
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 《需求规格说明书》编制规范	110
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 《概要设计说明书》编制规范	115
北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件 《详细设计说明书》编制规范	118

北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《软件测试计划》编制规范	122
北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《软件测试用例》编制规范	127
北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《软件测试报告》编制规范	130
北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《用户手册》编制规范	133
北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《安装手册》编制规范	136
北京×××科技发展有限公司质量管理体系文件	《项目总结报告》编制规范	139
第6章 质量记录样式汇编		141

第 1 章 质量管理体系文件的框架

1.1 企业应编制的文件

在 ISO 9001:2000 标准 4.2.1 条中规定质量管理体系文件应该包括:

- a) 形成文件的质量方针和质量目标;
- b) 质量手册;
- c) ISO 9001:2000 标准所要求的形成文件的程序;
- d) 组织为确保其过程的有效策划、运作和控制所需的文件;
- e) ISO 9001:2000 标准所要求的记录。

不同组织的质量管理体系文件的多少与详略程度取决于:

- a) 组织的规模和活动的类型;
- b) 过程及其相互作用的复杂程度;
- c) 人员的能力。

1.2 质量管理体系文件的构思

由本章 1.1 条可看出同是信息技术企业,由于企业的实际情况不同,质量管理体系文件的多少与详略程度是不一样的,建议采用以下两种模式:

1. 规模较小的几十人的企业质量管理体系文件可包括:质量手册(含质量方针和目标)、少量的程序文件(10 个以内,最小可只有 ISO 9001:2000 标准中所要求的 6 处即可,程序文件也可包含于质量手册之中)、作业指导书、质量记录及文档模板等。

2. 规模较大的企业(如 100 人以上的软件开发企业),质量体系文件可包括质量方针和目标、质量手册、根据实际编制的程序文件、作业指导书、流程文件、质量记录等。

ISO 9001:2000 标准对文件的强制要求减少了,给了企业更大的灵活性,企业在编制质量体系文件时应与企业的实际情况相结合,满足标准和实际操作的需要。

质量管理体系文件在概念上的关系可用图 1-1 表示。

1.3 质量管理体系文件的编号方法

一个企业的质量管理体系文件是一个统一的整体,编号和格式应尽量统一,常用编号方法为分类别编号,通常有按部门编号和按质量管理体系过程编号两种,现分别举例如下。

1. 按部门编号的方法

此类方法为将质量管理体系文件按负责部门进行编号,描述如下:

Q/[企业名称缩写]/[文件分类号]-[责任单位号]-[文件标识号]

如质量手册编号为:

Q/×××/QM-QA-001

作业指导书《岗位说明书》编号为:

Q/×××/QI-HR-001

2. 按质量管理体系过程编号的方法

此类编号方法采用 ISO 9001:2000 对应的条款号进行编号：
《质量手册》编号为：

Q/ x x x -QM-001

《文件控制程序》编号为：

Q/ x x x -QP4.2.3-001

1.4 质量管理体系文件的格式

质量管理体系文件是由与质量有关的各部门编制的,应有一个部门统一负责协调,通常为质量保证部门来统一负责,有条件的企业可编制专门的作业指导书来进行控制,新版、换版和进行大面积修改后的文件应进行评审并经与之有关的部门认可。

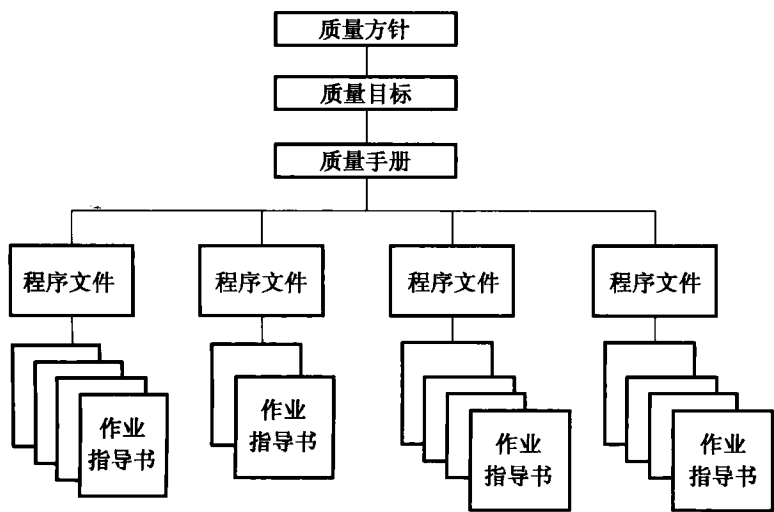


图 1-1 质量管理体系文件的结构

第 2 章 质量方针和质量目标实例

建议企业形成一个单独的文件——《质量方针和目标》，对质量方针和目标的含义做出明确的定义，并对质量方针的评审方式、质量目标的考核和评审做出规定，同时 ISO 9001:2000 标准中要求应在组织的相关职能和各层次上建立质量目标，相关职能和各层次上的质量目标也是受控的，可形成一个统一的文档便于控制。

以下给出信息技术企业的质量方针和目标、以及与质量有关的各部门质量目标的实例，以供参考。

QB

北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件

Q/ × × × -FZ-01 V1.0

质量方针和目标

(采用 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000 标准)

编 制：	年	月	日
审 核：	年	月	日
批 准：	年	月	日

发放编号：

受控状态：■受控 □非受控

北京 × × × 科技发展有限公司 发 布

质量方针和目标

经公司管理层研究决定：

本公司的质量方针为：符合要求，持续改进。

本公司的质量方针的含义是：本公司的软件产品归根到底是为顾客而产生的，因此顾客满意是本公司推动质量管理的目的，我们应从管理上规范化、技术上不断跟踪国内外先进的技术水平、服务上不断努力等几个方面符合要求，并在此基础上不断完善和改进质量管理体系。

总经理：× × ×

2001 年 4 月 10 日

标题	质量方针和质量目标	第 1 章
		第 1 页共 3 页
北京 × × × 科技发展有限公司		第 1.0 版
		第 0 次修改

质量方针和目标

经公司管理层研究决定：

本公司的质量目标是：软件产品质量和服务反馈顾客满意率高于 95%，并在此基础上不断完善和提高。

质量目标的含义是：推动 ISO 9001 质量管理体系的目的是为了提高产品质量来达到顾客满意，软件产品质量和服务反馈顾客满意率是指本公司对顾客进行抽样回访所做出的统计。

质量目标的考核方法是：由市场部进行顾客满意率的调查，从软件产品质量和服务两个方面对顾客的感受进行反馈，并对满意程度和反馈中发现的问题进行统计分析后报质量保证部，由市场质量部组织进行质量分析并改进，质量目标在管理评审会议中进行评审，包括变更的需要。

总经理：× × ×
2001 年 4 月 10 日

标题	质量方针和质量目标	第 1 章
		第 2 页共 3 页
北京 × × × 科技发展有限公司		第 1.0 版
		第 0 次修改

质量方针和目标

经公司管理层和各部门研究决定,本公司的各部门质量目标如下。

行政部:局域网安全运行每月故障时间小于 30 min,内部顾客满意率高于 95%;

市场部:与顾客及时沟通,确保合同履约率达 100%;

质量保证部:确保质量管理体系有效运行,一次通过第三方认证,软件测试路径覆盖率高于 95%;

软件开发部:各阶段软件设计评审一次通过率达 99% 以上,代码错误率低于 0.3%;

商务部:采购产品验收合格率高于 98%;

人力资源部:招聘和培训及时率达 95% 以上,各岗位人员考核合格率达 98% 以上。

总经理:×××
2001 年 2 月 10 日

标题	质量方针和质量目标	第 1 章
		第 3 页共 3 页
北京×××科技发展有限公司		第 1.0 版
		第 0 次修改

第 3 章 ISO 9001:2000 及 CMM 质量手册实例

在本章节中给出了软件开发企业的 ISO 9001:2000 和 CMM 质量手册的参考范例,权作抛砖引玉。各企业的实际情况不同,质量手册也不尽相同。但质量手册是一个很重要的质量管理文件,其应完全满足标准的要求,同时又是本公司质量管理体系文件的一个界面,应给出本公司其他质量管理体系文件使用场所。

QB

北京 × × × 科技发展有限公司质量管理体系文件

Q/ × × × -QM-01 V1.0

质量手册

(采用 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000 标准)

编 制：	年	月	日
审 核：	年	月	日
批 准：	年	月	日

发放编号：

受控状态：☒受控 ☐非受控

北京 × × × 科技发展有限公司 发 布

颁 布 令

为了提高管理水平并与国际质量管理体系标准接轨,按照 GB/T 19001—2000 idt ISO 9001:2000《质量管理体系 要求》,结合本公司实际,组织编写了北京×××科技发展有限公司的质量管理体系文件。

《质量手册》是纲领性文件,《程序文件》是《质量手册》的支持性文件,作业指导书是《质量手册》和《程序文件》的支持性文件,质量管理体系文件是本公司质量管理体系运行所遵循的法规,是质量管理的依据,具有指令性、政策性和法规性的效能。《质量手册》同时还是本公司对外做出的质量承诺。为此,要求全公司各部门和人员自发布之日起认真组织学习、试行,正式生效后必须严格贯彻执行。

质量管理体系文件 4 月 12 日发布,4 月 20 日起正式生效。

北京×××科技发展有限公司

总经理:×××

2001 年 3 月 28 日