

质量管理:如何建立组织级质量管理体系 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/260/2021\\_2022\\_\\_E8\\_B4\\_A8\\_E9\\_87\\_8F\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c41\\_260183.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/260/2021_2022__E8_B4_A8_E9_87_8F_E7_AE_A1_E7_c41_260183.htm) 组织级项目管理体系主要为IT企业内部项目提供良好的项目管理环境，包括对实施项目质量管理的组织和环境支撑。在企业内，质量管理体系和项目管理体系都属于企业管理层面，分别对应于以企业质量管理部门和项目管理部门为中心建立的管理体系，两者作为组织影响、工作环境因素对信息系统项目质量影响较大。建立组织级质量管理体系一般包括以下步骤：（1）确定顾客和其他相关方的需求和期望；（2）建立组织的质量方针和质量目标；（3）确定实现质量目标必需的过程和职责；（4）确定和提供实现质量目标必需的资源；（5）规定测量每个过程的有效性和效率的方法；（6）应用这些测量方法确定每个过程的有效性和效率；（7）确定防止不合格并消除产生原因的措施；（8）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。软件企业建立质量管理体系，需要企业最高领导人动员，需要咨询机构的介入。对全员进行质量体系基础知识的培训和考试是增强员工质量意识的重要措施，对企业组织架构的调整是建立体系的基础。咨询机构与IT企业共同参与提出质量方针和目标、编写质量手册和过程文件，以及质量体系的试运行等步骤，实质上是企业内部进行沟通、取得共识、开始走向成熟的过程。质量认证咨询工作一般

要经历四个阶段，如图9-10所示。第一阶段为企业现状调查与诊断和ISO9000标准簇与软件工程培训阶段。第二阶段为质量体系文件的编写阶段。第三阶段为质量管理体系的试运行阶段。第四阶段为过程持续改进和优化。企业建立质量管理体系要解决以下几个问题：（1）分清制造业企业与IT企业的区别，理清IT企业的业务流程；（2）明确管理职责、调整组织结构；（3）识别和建立软件企业的过程；（4）建立文档化程序；（5）解决好软件配置管理和软件设计变更控制；（6）采用量化和统计技术，持续改进信息系统研发过程管理

建立质量体系。不同的企业状况和业务方向也会对质量管理体系有不同的要求。要按照普遍性与特殊性相结合的原则建立IT企业的质量管理。特别要注意项目质量管理与组织级质量管理的联系与区别。前者属于项目管理层面，而后者属于企业管理层面。信息系统开发中的质量管理重点是通过执行必要的质量管理过程，如质量计划、质量保证和质量控制等来保证项目最终交付的成果对客户需求 and 期望的一致性，主要涉及软件研发过程中的细节内容，如必要的配置管理、测试活动等。如CMM强调的是软件开发过程的管理。而企业质量管理的任务是企业级质量管理体系的建立、管理与维护，主要涉及企业质量规范、制度的制定和宏观支撑环境等内容。如ISO 9001侧重于“机构保证在设计、开发、生产、安装及服务过程中与指定的要求一致”。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)