

xx项目

质量保证计划

V1.0

xx 有限公司

2024 年 04 月



# 目录

文档修订记录.....	1
第 1 章 过程简介.....	1
1.1 本文目的.....	1
1.2 适用范围.....	1
1.3 术语和定义.....	1
1.4 参考文档.....	1
第 2 章 职责.....	2
2.1 质量机构.....	2
2.2 质量经理职责.....	2
2.3 质量工程师职责.....	2
2.4 其他相关人员的职责.....	3
第 3 章 资源、工具和方法.....	4
3.1 资源.....	4
3.2 工具.....	4
3.3 方法.....	5
3.4 标准、约定、规范和度量.....	5
第 4 章 质量经理任务.....	7
4.1 协助召开内部启动会.....	7
4.1.1 培训项目管理体系.....	7
4.1.2 协助制定项目计划.....	8
4.1.3 制定质量保证计划.....	8
4.1.4 评估过程质量.....	8
4.1.5 项目执行的支持.....	9
4.1.6 收集过程改进意见.....	9
4.1.7 项目日常监控.....	9
4.1.8 协助管理结项.....	10
第 5 章 进度安排.....	11
第 6 章 评审与审计.....	12

6.1	评审 .....	12
6.2	审计 .....	12
第 7 章	记录的收集、保存和传递.....	14

# 第1章 过程简介

## 1.1 本文目的

本计划的目的是制订项目的各种必要的质量保证措施，以保证所交付的服务能够满足项目预定需求。

在本计划中，明确了质量经理的职责和任务，安排质量保证活动的进度，充分起到对项目执行质量保证活动的指导，使项目的质量保证活动能够全面和有计划的进行，确保质量保证活动与项目整个生命周期的全部活动在时间和范围上保持一致，从而使管理者对项目正使用的过程和正构造的产品或服务有适当的了解，及时预防任何潜在的质量问题，以确保纠正措施能及时的实施，辅助项目组得到高质量的最终产品或服务。

## 1.2 适用范围

本计划按照公司级质量保证过程定义、模板制定，内容覆盖了质量经理的职责、质量经理的任务、进度安排、记录和报告、以及资料工具和方法等。

本计划的执行贯穿于项目生命周期的全过程。

## 1.3 术语和定义

QA: 质量保证

## 1.4 参考文档

《质量体系文件》

《质量保证》过程定义

## 第2章 职责

### 2.1 质量机构

在本项目整个实施期间，须成立质量管理小组负责质量保证工作，质量管理小组情况如下：

- 质量经理：
- 质量工程师：

项目质量保证组和项目负责人及各领导组须检查和督促本计划的实施。项目质量保证人员有权直接向各领导组报告该项目的质量状况。

### 2.2 质量经理职责

- 1、协助召开内部启动会；
- 2、培训项目管理体系；
- 3、协助制定项目计划；
- 4、制定质量保证计划；
- 5、评估过程质量；
- 6、项目执行的支持；
- 7、收集过程改进意见；
- 8、项目日常监控；
- 9、协助管理结项；
- 10、解决和跟踪质量工程师提交的在项目组内部不能解决的问题。

### 2.3 质量工程师职责

- 1、监控项目成员的实施活动，并对实施过程与可适用的标准、过程和项目进度计划的符合性进行评价；
- 2、负责有关阶段评审、项目进展情况审计检查以及项目验收准备等三方面工作中的质量保证工作；

- 3、负责文档的规范化检查工作；
- 4、协助检查项目相关人员对项目质量保证计划的执行情况；
- 5、审查所采用的质量保证工具、技术和方法，并负责汇总、维护和保存有关质量保证活动的各项记录；
- 6、对项目监控与分析的结果，与 QA 更正活动的意见一起报告给项目经理，如果需要的话，质量经理向项目领导小组报告的渠道，独立于项目经理，经项目经理批准发布给用户的所有文档，也应当得到质量经理的复核和批准。

## 2.4 其他相关人员的职责

- 1、项目经理：负责项目所产生的工作产品或服务的质量，带动项目组成员配合和支持质量经理、质量工程师的工作，具体职责如下：  
评审和批准项目的质量保证计划；
  - 1) 执行质量保证规程，确保遵循公司的项目过程和质量保证方针；
  - 2) 协商并确定将要执行的质量保证活动；
  - 3) 解决和跟踪质量经理提出的质量问题；
  - 4) 为质量经理提供进行质量分析所需的度量数据，如：项目实际工作量、成本、进度及规模等；
  - 5) 为质量经理提供进行质量检查所需的项目信息，如：工作产品、过程记录、降低风险措施日志等。
- 2、项目成员
  - 1) 按照质量经理提出的要求，执行与项目活动相关的质量程序；
  - 2) 解决和跟踪质量经理提出的与项目活动相关的质量问题；
  - 3) 执行项目计划性文档中定义的项目实践活动。

## 第3章 资源、工具和方法

### 3.1 资源

运行维护项目小组名单			
序号	姓名	主要职责	备注
1		项目经理	项目总负责人，领导项目团队及项目协调工作
2		技术经理	项目技术总负责人，负责为项目团队及用户提供技术支持工作
3		技术副经理	项目现场技术支持负责人，负责为项目团队及用户提供技术支持工作
4		网络系统维护	现场人员，负责网络系统运维工作，如路由器、交换机的运维工作
5		网络安全维护	现场人员，负责网络安全系统运维工作，如防火墙的运维工作
6		语音系统维护	现场人员，负责语音系统运维工作，如程控交换机的运维工作
7		语音系统维护	现场人员，负责语音系统运维工作，如程控交换机的运维工作
8		光缆线路维护	现场人员，负责光缆线路及路由的运维工作
9		综合布线系统维护	现场人员，负责综合布线系统的运维工作
10		主机及存储维护	现场人员，负责主机及存储维护系统的运维工作
11		主机及存储维护	现场人员，负责主机及存储维护系统的运维工作
12		机房维护	现场人员，负责机房各系统的运维工作，如UPS、空调、环境监控等相关系统的运维
13		合同管理及文档管理	负责项目所有合同管理及各类运维工作文档管理

### 3.2 工具

质量经理使用的工具主要有 OFFICE，如：Microsoft Word；Microsoft Excel；Microsoft Project。

## 3.3 方法

- 1、 评审
- 2、 审计

## 3.4 标准、约定、规范和度量

在满足质量要求的基础上制定或提出参见的质量标准。包括如下方面的标准：

### 1、 项目文档类型标准

《项目文档目录》中提供的各阶段需要编制的文档。

### 2、 评审文档的度量标准

- 1) 完备性：按照《项目文档目录》中提供的各阶段规定编制相应文档，以保证在项目实施阶段结束时其文档是齐全的。
- 2) 正确性：在项目实施阶段所编写的文档的内容，必须真实地反映该阶段的工作且与项目的需求相一致。
- 3) 简明性：在实施阶段所编写的各种文档的语言表达应该清晰、准确简练，适合各种文档的特定读者。
- 4) 可追踪性：在项目实施阶段所编写的各种文档应该具有良好的可追踪性。文档的可追踪性包括纵向可追踪性与横向可追踪性两个方面。前者是指在不同文档的相关内容之间相互检索的难易程度；后者是指确定同一文档某一内容在本文档中的涉及范围的难易程度。
- 5) 自说明性：在项目实施阶段所编写的各种文档应该具有较好的自说明性。文档的自说明性是指在项目实施阶段中的不同文档能独立表达该项目其相应阶段的阶段产品的能力。
- 6) 规范性：在项目实施阶段所编写的各种文档应该具有良好的规范性。文档的规范性是指文档的封面、大纲、术语的含义以及图示符号等符合有关规范的规定。

### 3、 测试标准

在测试计划或者测试方案中制订的测试标准。

### 4、 项目验收标准

在《合同》中制订的验收标准。

在适当的地方，QA 能够使用各种公司标准的过程，并针对项目实际，对该标准过程进行裁剪。

## 第4章 质量经理任务

### 4.1 协助召开内部启动会

质量经理需要协助项目经理做内部开工会的准备，以保证上岗的项目经理了解和熟悉公司对项目的管理要求。

- 1、质量经理协助项目经理准备项目管理规范和管理要求；
- 2、质量经理协助项目经理完成启动期间的项目计划；
- 3、质量经理协助项目经理完成启动会材料的准备；
- 4、质量经理协助项目经理做会议的准备，如确定会议议题，参加人员等；
- 5、质量经理参加内部启动会；
- 6、质量经理确保内部启动会的会议纪要发送给与会人员 and 高层领导。

#### 4.1.1 培训项目管理体系

质量经理在项目组对公司的项目管理体系不太熟悉而影响到项目执行的情况下，可协助项目管理部或自行对项目经理和项目组开展公司项目管理体系的培训。

培训可考虑如下的方式进行：

- 1、以讲课的形式对相关人员做集中的培训；
- 2、利用项目会议作简短、经常的培训；
- 3、在平时与项目组成员交流中起到培训的作用；
- 4、发自学材料。

根据本项目的实际情况制定如下培训计划。

表 2 培训计划表

培训时间	培训内容	培训采用方式	培训对象

## 4.1.2 协助制定项目计划

质量经理参与项目计划的制订工作，不仅可以保证项目计划和过程的有效性，同时还能保证与公司管理体系的要求的一致性。

在项目计划阶段质量经理要与项目小组真诚合作，在必要时提供监督和帮助，具体内容如下：

- 1、质量经理在对公司级的要求和模板进行裁剪时，提供支持和指导；
- 2、质量经理根据项目的特点，帮助项目选择项目生命周期类型，定义和修改项目采用的项目执行过程；
- 3、质量经理帮助设立项目的执行目标；
- 4、质量经理评审项目管理计划、配置管理计划和测试计划，对内容的完整性、充分性和形式等方面进行足够的检查；
- 5、质量经理帮助建立工作产品的验收标准；
- 6、质量经理参与项目计划的准备。

## 4.1.3 制定质量保证计划

质量经理根据项目管理计划，制定《质量保证计划》。

## 4.1.4 评估过程质量

质量经理根据《质量保证计划》，参照《项目管理计划》和《过程检查单》对项目已定义过程的执行进行评估，根据项目的过程定义，此项目有如下过程需要审计：

表 3 过程评估表

过程	工作产品	评估时间
项目准备阶段	项目管理计划、项目进度计划	
XX 阶段	XX 方案	
XX 阶段	XX 方案	
XX 阶段	XX 方案	

## 4.1.5 项目执行的支持

质量经理需要对项目日常的执行给予支持，包括如下几类支持工作：

- 1、质量经理需推动项目经理在里程碑完成后组织召开里程碑评审会，如果该里程碑完成后五个工作日尚未召开，质量经理负责催办，如果仍得不到解决，质量经理上报给项目所属部门的部门经理。
- 2、就监控过程中发现的项目问题和风险，如项目组自身难以解决，质量经理可协助项目经理进行解决，必要时推动项目所属部门的部门经理进行解决。
- 3、质量经理在项目执行过程中，需及时响应项目组对公司管理体系和管理工具使用执行的疑问，以提高项目的过程质量。

## 4.1.6 收集过程改进意见

质量经理需要在日常与项目组的各种沟通过程中，收集项目组在执行过程中提出的对公司项目管理体系的改进意见，并随时记录到《过程改进修改建议表》中，同时提交给项目管理部，以作为下次体系改进的基础。

## 4.1.7 项目日常监控

质量经理需要完成日常的项目监控工作，以对项目的问题和风险有所了解，必要时推动解决，最终协助项目达到项目目标。

- 1、质量经理需每月监控项目相关数据是否已更新，如进度数据、成本数据、风险计划、沟通计划等；
- 2、质量经理需对项目的阶段状态（例如，周例会纪要、项目周报、里程碑报告等）进行检查，检查如下内容：
  - 1) 检查阶段状态报告是否报告了任务状态，是否已经明确了本周的详细的工作任务；
  - 2) 检查阶段状态报告是否报告了存在的问题和风险，并进行了跟踪；
  - 3) 检查涉及支持部门的有关问题是否已经讨论并且记录在项目状态报告中；

- 4) 如果支持部门出现了影响项目质量和进度的延迟，质量经理要上报部门经理，再由部门经理通报相关支持部门。
- 3、质量经理需根据项目进展情况，每月与项目基准进行比对，识别偏差，并对发现的问题和风险进行跟踪，推动解决。

#### 4.1.8 协助管理结项

质量经理需要协助项目经理进行项目的管理结项。包括如下工作：

- 1、质量经理在项目总结会议前，执行如下检查：
  - 1) 所有的硬件、工作产品、服务均被客户接受；
  - 2) 检查项目结项会议报告是否已经准备就绪。
- 2、质量经理参加项目总结会议，并邮件及电话通知项目管理部人员参加项目总结会议，同时确保《会议纪要》和《项目总结报告》提交给部门经理、项目管理部和其他部门主管。
- 3、质量经理对结项资料进行审核，审核通过后，将结果反馈给项目经理，由项目经理提交给项目管理部；审核不通过，将审核意见反馈给项目经理，由项目经理负责及时修改/补充结项资料。
- 4、质量经理确保审核通过的结项资料提交项目管理部进行审核归档。

## 第5章 进度安排

下表为质量经理主要活动和里程碑的时间表，包括对项目计划的支持，项目过程评估，工作产品的评估，支持和监控活动等等的计划日期；确保质量保证活动进度安排表和项目进度计划的时间进度表保持一致。

表 4 质量保证过程进度表

质量保证活动	活动安排	负责人
协助召开内部启动会	项目启动阶段	
培训管理体系	项目启动阶段，参见表 2 培训计划表	
协助制定项目计划	项目计划阶段	
评估过程质量	项目执行过程，参见表 3 过程评估表	
项目执行的支持	项目执行过程，随时	
收集过程改进意见	项目执行过程，随时	
项目日常监管	监控项目相关数据是否已更新，每月	
	检查项目的阶段状态时	
	监控基准的偏差，每月	
协助管理结项	项目收尾过程	

## 第6章 评审与审计

### 6.1 评审

项目质量保证工作涉及项目周期各阶段的活动，应该贯彻到日常的项目实施活动中，而且应该特别注意项目计划的早期评审工作。因此，对于项目要按照本计划的各项规定进行各项评审工作。项目质量保证小组要参加所有的评审与检查活动。评审与检查的目的是为了确保在项目实施各个阶段和各个方面都认真采取各项措施来保证与提高项目的实施质量。评审小组成员应该包括项目所有成员、质量保证人员、和项目主管部门的代表，其他参加人员视评审内容而定。下表标识了整个项目实施过程必要的评审。

表 5 评审计划表

阶段	评审任务	计划完成时间	责任人	完成时间
项目计划阶段	项目管理计划			
	质量保证计划			
	项目进度计划			
	风险管理计划			
	计划阶段评审			
XX 阶段	XX 方案			
XX 阶段	XX 方案			
XX 阶段	XX 方案			

### 6.2 审计

审计任务包括产品或服务审计和过程审计，下表标识了项目实施阶段必要的审计任务。

表 6 审计计划表

阶段	审计任务	计划完成时间	责任人	完成时间
项目计划阶段	项目管理计划			

阶段	审计任务	计划完成时间	责任人	完成时间
	质量保证计划			
	项目进度计划			
	风险管理计划			
XX 阶段	XX 方案			
XX 阶段	XX 方案			
XX 阶段	XX 方案			

## 第7章 记录的收集、保存和传递

质量保证活动被文档化为各种记录和报告，这些记录和报告提供了在整个项目实施中产品或服务的质量历史。收集到的度量数据可以用于对过程的趋势和过程改进进行审核。所有的质量记录都应当进行收集、及时分析并妥善保存，并将这些质量记录及时维护在项目库中。

主要记录和报告如下表所列：

表 7 记录和报告类型

记录名称	形成时机	传递
《项目日常检查记录》	检查后	部门经理、项目经理、质量经理、项目管理专员
《过程评审记录》	过程评审后	部门经理、项目经理、质量经理、项目管理专员
《过程评审报告》	过程评审后	部门经理、项目经理、质量经理、项目管理专员

## 说 明

**建** 筑一生网，提供最新最全的建筑咨询、行业信息，最实用的建筑施工、设计、监理资料，打造一个建筑人自己的工具性网站。

请关注本站微信公众号，免费获得最新工程资料

网站地址：<https://coyis.com>

本站特色页面：

➤ 工程资料 页面：

提供最新、最全的建筑工程资料

地址：[https://coyis.com/dir/ziliao\\_](https://coyis.com/dir/ziliao_)

➤ 工程技术 页面：

提供最新、最全的建筑工程技术

地址：<https://coyis.com/dir/technical-reserves>

➤ 申明：

建筑一生网提供的部分资料来自互联网下载，

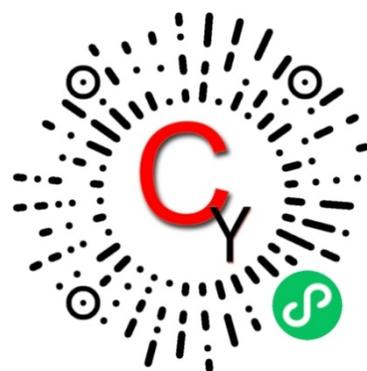
纯属学习交流。如侵犯您的版权请联系我们，

我们会尽快整改。请网友下载后 24 小时内删除！

微信公众号



工程计算器



## 推荐页面

- 1、 建筑工程见证取样：<https://coyis.com/?p=25897>
- 2、 安全、质量技术交底范本：<https://coyis.com/jishu-jd>
- 3、 强制性条文汇编：<https://coyis.com/guifantuji/guifan/2020101929401.html>
- 4、 房屋建筑工程方案汇总：<https://coyis.com/?p=16801>
- 5、 建设工程（合同）示范文本：<https://coyis.com/?p=23500>
- 6、 建筑软件：<https://coyis.com/?p=20944>
- 7、 安全资料：<https://coyis.com/tar/anquan-ziliao>

## 施工相关资料：

- 1、 施工工艺：<https://coyis.com/tar/shigong-gy>

## 监理相关资料：

- 1、 第一次工地例会：<https://coyis.com/?p=25748>
- 2、 工程资料签字监理标准用语：<https://coyis.com/?p=25665>
- 3、 监理规划、细则：<https://coyis.com/tar/ghxz>
- 4、 [监理质量评估报告](https://coyis.com/tar/zl-pg-bg)：<https://coyis.com/tar/zl-pg-bg>
- 5、 监理平行检验表：<https://coyis.com/ziliao/jlzl/2018082118922.html>
- 6、 隐蔽验收记录表格（文字版、附图版）汇总：  
<https://coyis.com/ziliao/2022042447903.html>
- 7、 监理安全巡查记录表汇总：  
<https://coyis.com/ziliao/jlzl/2022042047706.html>
- 8、 监理旁站记录表汇总  
<https://coyis.com/ziliao/jlzl/2022031844058.html>

## 建筑资讯：

- 1、 建筑大师：<https://coyis.com/tar/jianzhu-dashi>
- 2、 建筑鉴赏：<https://coyis.com/dir/jzjs>

## QQ 群：

建筑一生千人群：[737533467](https://t.me/737533467) [点击加群](#)