



中华人民共和国国家标准

GB/T 19016—2021/ISO 10006:2017

代替 GB/T 19016—2005

质量管理 项目质量管理指南

Quality management—Guidelines for quality management in projects

(ISO 10006:2017, IDT)

2021-08-20 发布

2021-12-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	V
引言	VI
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 项目质量管理体系	3
4.1 项目环境和特性	3
4.1.1 总则	3
4.1.2 组织	3
4.1.3 项目阶段和过程	3
4.1.4 项目管理过程	4
4.2 质量管理原则	4
4.3 项目质量管理过程	4
4.4 项目质量计划	4
5 项目管理职责	4
5.1 最高管理者的承诺	4
5.2 战略过程	5
5.2.1 质量管理原则在战略过程中的应用	5
5.2.2 以顾客为关注焦点	5
5.2.3 领导作用	5
5.2.4 全员积极参与	6
5.2.5 过程方法	6
5.2.6 改进	6
5.2.7 循证决策	7
5.2.8 关系管理	7
5.3 管理评审和进展评价	7
5.3.1 管理评审	7
5.3.2 进展评价	7
6 项目资源管理	8
6.1 与资源有关的过程	8
6.1.1 总则	8
6.1.2 资源策划	8
6.1.3 资源控制	8
6.2 与人员有关的过程	9
6.2.1 总则	9
6.2.2 项目组织结构的建立	9

6.2.3	人员分配	9
6.2.4	团队建设	10
7	项目产品/服务的实现	10
7.1	总则	10
7.2	相互依存的过程	10
7.2.1	总则	10
7.2.2	项目启动和项目管理计划的制定	10
7.2.3	相互作用的管理	11
7.2.4	变更的管理	11
7.2.5	过程和项目的关闭	12
7.3	与范围有关的过程	12
7.3.1	总则	12
7.3.2	方案设计	12
7.3.3	范围的确定和控制	13
7.3.4	活动的确定	13
7.3.5	活动的控制	13
7.4	与时间有关的过程	13
7.4.1	总则	13
7.4.2	活动相关性的策划	13
7.4.3	持续时间的估计	14
7.4.4	进度计划的制定	14
7.4.5	进度计划的控制	14
7.5	与费用有关的过程	14
7.5.1	总则	14
7.5.2	费用估算	15
7.5.3	预算	15
7.5.4	费用控制	15
7.6	与沟通有关的过程	15
7.6.1	总则	15
7.6.2	沟通的策划	16
7.6.3	信息管理	16
7.6.4	沟通的控制	16
7.7	与风险有关的过程	16
7.7.1	总则	16
7.7.2	风险识别	17
7.7.3	风险评估	17
7.7.4	风险处理	17
7.7.5	风险控制	18
7.8	采购过程	18
7.8.1	总则	18
7.8.2	采购的策划和控制	18
7.8.3	采购要求的文件	18
7.8.4	外部供方的管理和开发	18

7.8.5 签订合同	19
7.8.6 合同控制	19
8 项目的测量、分析和改进	19
8.1 总则	19
8.2 测量和分析	19
8.3 改进	20
8.3.1 发起组织的改进	20
8.3.2 项目组织的改进	20
附录 A (资料性) 项目质量管理过程概述	21
附录 B (资料性) 本文件、GB/T 19001—2016 和 GB/T 37507—2019 之间的对照表	23
参考文献	25

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 GB/T 19000 族标准之一。

本文件代替 GB/T 19016—2005《质量管理体系 项目质量管理指南》。与 GB/T 19016—2005 相比,除编辑性修改外,本文件对术语和内容做了技术性修改,以与 GB/T 19000—2016《质量管理体系 基础和术语》、GB/T 19001—2016《质量管理体系 要求》和 GB/T 37507—2019《项目管理指南》保持一致。

本文件使用翻译法等同采用 ISO 10006:2017《质量管理 项目质量管理指南》。

本文件做了下列编辑性修改:

- 将“以顾客为关注焦点”(5.2.2)、“领导作用”(5.2.3)、“全员积极参与”(5.2.4)、“过程方法”(5.2.5)、“改进”(5.2.6)、“循证决策”(5.2.7)和“关系管理”(5.2.8)的概念表述,分别按 ISO 10006:2017 引用的 ISO 9000:2015 修改,并与 GB/T 19000—2016 保持一致;
- 将引言和第1章中“项目特性”修改为“项目环境和特性”,将第1章中“项目质量管理原则”修改为“质量管理原则”,以与 4.1、4.2 标题及内容保持一致;
- 删除了 7.8.1 的“NOTE 3 The terms ‘purchase’, ‘acquisition’ or ‘procurement’ are also often used in this context”,本文件将这 3 个英文词均翻译为“采购”;
- 删除了表 B.1 “ISO 21500:2012” 一行中的“引言”,以与等同采用 ISO 21500:2012 的 GB/T 37507—2019 保持一致。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本文件起草单位:中国标准化研究院、上海市隧道工程轨道交通设计研究院、中创新海(天津)认证服务有限公司、中国质量协会、中国设备监理协会、南京三方化工设备监理有限公司、海信集团控股股份有限公司、广西柳工机械股份有限公司、长飞光纤光缆股份有限公司、深圳大学、中国质量认证中心、华夏认证中心有限公司、北京军友诚信检测认证有限公司、安徽国科检测科技有限公司、华杰工程咨询有限公司、广东坚美铝型材厂(集团)有限公司、江苏亨通光电股份有限公司、无限极(中国)有限公司、东风柳州汽车有限公司、广州汽车集团股份有限公司、浙江吉利控股集团有限公司、泸州老窖股份有限公司。

本文件主要起草人:谷艳君、张婧姝、李镜、殷红、胡章喜、段一泓、刘伟丽、夏益亮、吴桂玲、于洁、彭洁、陈硕颖、谭卫、李明、杨明举、邵栋梁、周玉焕、孙红梅、史惠萍、许恩永、许乃平、崔恩成、林小慰、杜娟。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为:

- GB/T 19016—2000、GB/T 19016—2005。

引 言

本文件为项目质量管理提供了指南,概述了质量管理原则和实践。这些原则和实践的应用对实现项目质量目标很重要,并影响项目质量目标的实现。本文件与 GB/T 19000—2016 和 GB/T 19001—2016 保持一致,并对 GB/T 37507—2019 中的指南做了补充。

本文件为广大使用者提供了指南,适用于各种类型的项目,项目可从小到大,从简单到复杂,从单个项目到项目群或项目组合的一部分,目的是供具有项目管理经验且需要确保其组织应用包含在 SAC/TC 151(ISO/TC 176)制定的质量管理和质量管理体系标准中实践的人员,以及具有质量管理经验且需要与项目组织相互配合将其知识和经验在项目中应用的人员使用。不可避免地,一些使用者会认为提供的材料无需如此详尽;但其他使用者需要这些信息。

本文件采用“策划—实施—检查—处置(PDCA)循环”和“基于风险的思维”相结合的过程方法。“项目质量管理”和“项目质量管理体系”两个概念的区别如下:

- 项目质量管理包括:项目质量管理体系、项目管理职责、项目资源管理、项目产品/服务的实现、项目的测量、分析和改进;
- 项目质量管理体系包括:项目环境和特性、项目管理原则、项目管理过程和项目质量计划。

通常认为项目质量管理的应用有两个方面:在项目管理体系内所管理的项目过程;以产品和服务形式呈现的项目输出的质量。不满足这两个方面的任何一个,都可能对项目的产品和服务、项目的顾客和其他相关方以及项目组织产生重大影响。

注:在本文件的其他章节,采用“产品/服务”作为“产品和服务”的简写。

这两个方面还强调,实现质量目标是最高管理者的职责,且要求将实现质量目标的承诺逐步传达给参与项目的组织的所有层级;但每一层级也需要对各自的过程和产品/服务承担职责。

项目过程和产品/服务质量的形成和保持要求采用系统的方法。该方法旨在确保顾客明示的和隐含的需求得到理解和满足,其他相关方的需求得到理解和评价,发起组织的质量方针在项目管理中得到考虑和落实。

本文件旨在用于 GB/T 19001—2016 所规定的质量管理体系要求的环境和 GB/T 37507 所提供的项目管理过程指南的环境。GB/T 37507 对项目管理过程做了阐述。

本文件的结构设计为提供指南的支持性标准,而非管理体系标准。附录 B 给出的矩阵提供了本文件、GB/T 19001—2016 和 GB/T 37507—2019 之间的对照表。

质量管理 项目质量管理指南

1 范围

本文件提供了项目质量管理的应用指南。

本文件适用于在不同环境下承担复杂程度不同、规模大小不一、周期长短不等的单个项目到项目群或项目组合的一部分的组织,而与所涉及产品/服务或过程的类型无关,目的是通过实施项目质量管理,使项目的各相关方满意。为了适用于特定项目,可能需要对本文件做一些删减。

本文件不是项目管理本身的指南,而是项目管理过程中关于质量的指南。GB/T 37507 提供了项目管理和相关过程的指南。

本文件给出了“项目质量管理”和“项目质量管理体系”的概念,可通过以下主题和章条的阐述加以区分:

- 项目质量管理包括:项目质量管理体系(第4章)、项目管理职责(第5章)、项目资源管理(第6章)、项目产品/服务的实现(第7章)、项目的测量、分析和改进(第8章);
- 项目质量管理体系包括:项目环境和特性(4.1)、质量管理原则(4.2)、项目质量管理过程(4.3)和项目质量计划(4.4)。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语(ISO 9000: 2015, IDT)

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

ISO 和 IEC 有关标准化的术语数据库的网址为:

- ISO 在线浏览平台:<http://www.iso.org/ohp>;
- IEC 电工百科:<http://www.electropedia.org/>。

3.1

活动 activity

为完成项目(3.3)所识别的要求承担的工作项。

注:项目中的活动通常可认为是所识别的最小工作项。

3.2

进展评价 progress evaluation

针对实现项目(3.3)目标所做的进展情况的评估。

注1:评估应在整个项目中,在项目生命周期(3.8)的适当阶段/步骤,依据项目过程和产品或服务的准则进行。

注2:进展评价的结果可能导致对项目管理计划(3.5)的修订。