



# 不符合项、缺陷和问题处理规范

Q/HX-G5B-B10-C01

---

成都中科合迅科技有限公司  
Chengdu Sinux Tech Co., Ltd

---

2023-01-31 发布

2023-02-01 实施

# 不符合项、缺陷和问题处理规范

文件编号： Q/HX-G5B-B10-C01

版 本 号： V1.0

编 制： 冉 婷 日期 2023.01.31

审 核： 林正权 日期 2023.01.31

批 准： 李 牧 日期 2023.01.31

成都中科合迅科技有限公司

Chengdu Sinux Tech Co., ltd

2023-01-31 发布

2023-02-01 实施

[illegible]

## 目录

1.	目的及范围.....	1
2.	引用文件.....	1
3.	规程总体描述.....	1
3.1.	规程概述.....	1
3.2.	规程结构描述.....	1
4.	规程元素描述.....	2
4.1.	识别.....	2
4.2.	确认.....	3
4.3.	制定解决计划.....	4
4.4.	解决.....	4
4.5.	跟踪.....	4
4.6.	验证纠正结果.....	5

## 1. 目的及范围

本文的目的是定义在软件项目过程中对影响项目进展和产品质量的不符合项、缺陷等进行识别、确认以及转为问题处理的流程，以确保项目的过程质量和产品质量。本文档适用于各软件项目的不符合项、缺陷和问题处理活动。

## 2. 引用文件

Q/HX-G5B-B10-2023 《质量保证（QA）实践域》

## 3. 规程总体描述

### 3.1. 规程概述

项目开发过程中，在过程、产品和里程碑审核中发现的不符合项、在技术评审中提出或由测试人员在产品测试活动中发现的缺陷，以及已爆发风险项，均应经项目经理/交付主管确认后在项目层面转为问题处理，项目经理/交付主管也可直接通过项目跟踪活动识别异常并提出问题；

### 3.2. 规程结构描述

不符合项、缺陷和问题处理规程结构图如图 1 所示。

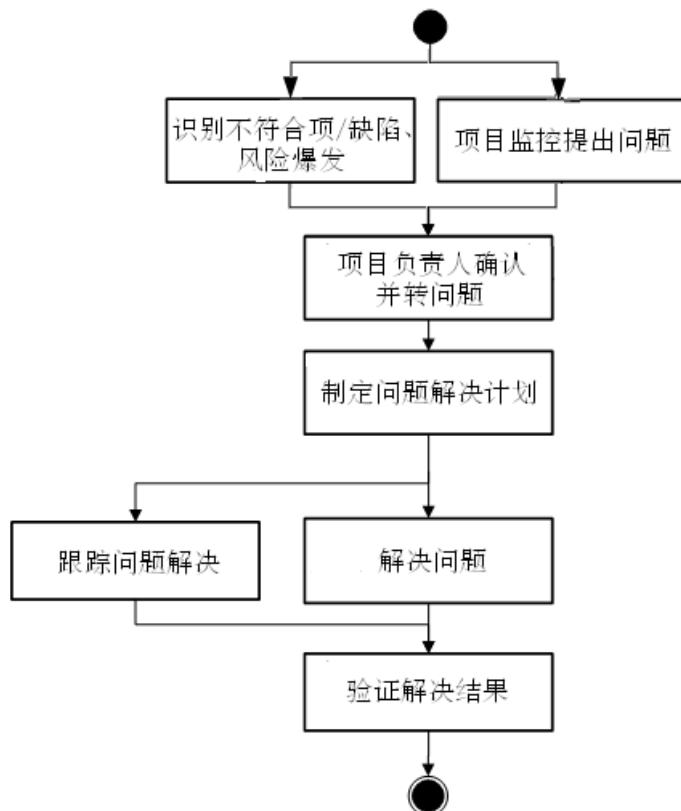


图 1 不符合项、缺陷和问题处理规程结构图

## 4. 规程元素描述

### 4.1. 识别

识别不符合项/缺陷过程见表 1。

表 1

概述	通过执行各种质量检查活动、技术评审和对项目的跟踪监控，可以有效及时地发现不符合过程要求、产品规范和用户需求的不符合项、缺陷。
参与人员及职责	a) 质量保证人员（SQA）：识别并记录发现的不符合项； b) 评审专家：识别并记录技术评审中发现的产品缺陷； c) 测试人员：识别并记录测试活动中发现的产品缺陷； d) 评审负责人：汇总技术评审发现的缺陷； e) 项目经理/交付主管：进行项目监控活动并识别影响项目按计划完成的问题，确认不符合项、缺陷以及风险项爆发形成的问题。
入口准则	a) 开始执行各种质量检查活动； b) 日常项目管理活动。
输入	a) 软件过程审核检查单； b) 软件产品审核检查单； c) 软件不符合项列表； d) 缺陷列表； e) 风险跟踪表。

任务/步骤	<p>a) 识别并记录不符合项： SQA 人员在执行过程审核和产品审核过程中，根据组织标准过程和产品要求识别出项目过程中的不符合项，并记录在软件不符合项列表中；</p> <p>b) 识别并记录产品缺陷： 项目技术评审过程中，评审专家根据工作产品评审准则和个人技术经验识别出被审工作产品中的缺陷，并记录在评审报告中，经评审会议确认后由评审负责人汇总，并记录在问题跟踪表中；</p> <p>c) 识别并记录测试缺陷： 在对项目测试过程中，项目经理/交付主管以及项目组成员应及时识别测试缺陷，并记录在缺陷列表中；</p> <p>d) 进行项目监控并识别问题： 在对项目的跟踪和监控过程中，项目经理/交付主管（及项目软件组成员）应及时识别影响项目按计划进行的问题，同时识别已爆发的风险项，并记录在风险跟踪表中。</p>
出口准则	不符合项、缺陷、已爆发的风险项被识别和记录。
输出（工作产品）	<p>a) 软件不符合项列表；</p> <p>b) 缺陷列表；</p> <p>c) 问题跟踪表；</p> <p>d) 风险跟踪表。</p>
资源和能力要求	<p>a) 资源：软件不符合项列表、缺陷列表等。</p> <p>b) 能力要求：有权限填写项目当中的不符合项。</p>
裁剪准则	不可裁剪。

## 4.2. 确认

确认不符合项/缺陷过程见表 2。

表 2

概述	发现的不符合项、产品缺陷，在着手解决前需要与项目经理及项目经理/交付主管进行确认。
参与人员及职责	<p>a) 质量保证人员（SQA）：与项目经理/交付主管协商确认发现的不符合项；</p> <p>b) 评审专家：在评审中与项目经理/交付主管确认产品缺陷；</p> <p>c) 项目经理/交付主管以及项目组成员：确认不符合项/缺陷。</p>
入口准则	不符合项或缺陷已经记录。
输入	软件不符合项列表、缺陷列表。
任务/步骤	项目不符合项、缺陷、已爆发的风险项经项目经理/交付主管确认后在项目层面转为问题处理。
出口准则	不符合项或缺陷经过确认。
输出（工作产品）	<p>a) 软件不符合项列表；</p> <p>b) 缺陷列表；</p> <p>c) 问题跟踪表。</p>
资源和能力要求	能力要求：相关人员有能力确认不符合项/缺陷。
裁剪准则	不可裁剪。

### 4.3. 制定解决计划

制定不符合项/缺陷的解决计划过程见表 3

表 3

概述	不符合项或缺陷经过确认后，则需要考虑如何解决。
参与人员及职责	a) 项目经理/交付主管及项目软件组成员：确定不符合项、缺陷、已爆发风险的解决措施、指派不符合项的解决负责人、确定不符合项的解决计划； b) 质量保证人员（SQA）：与项目经理/交付主管协商确定不符合项的解决措施和解决期限； c) 评审小组：评审会议上确定对缺陷的纠正措施。
入口准则	不符合项或缺陷经过确认。
输入	软件不符合项列表、缺陷列表。
任务/步骤	已确认的问题经与提出人商讨后制定解决措施，确定解决问题的负责人并在相应列表中记录。
出口准则	不符合项或缺陷的解决计划已经制定。
输出（工作产品）	a) 项目不符合项列表； b) 缺陷列表； c) 问题跟踪表。
资源和能力要求	能力要求：相关人员有能力制定不符合项/缺陷的解决计划。
裁剪准则	不可裁剪。

### 4.4. 解决

解决不符合项/缺陷过程见表 4

表 4

概述	根据不符合项或缺陷解决计划，解决责任人开始按照拟定的纠正措施解决不符合项。
参与人员及职责	不符合项或缺陷责任人：按照拟定的纠正措施解决不符合项。
入口准则	a) 不符合项或缺陷的纠正措施已经确定； b) 不符合项或缺陷的解决负责人已经指定。
输入	a) 项目不符合项列表； b) 缺陷列表； c) 问题跟踪表。
任务/步骤	解决负责人对分配给自己问题，按照拟定的解决措施实施。
出口准则	不符合项或缺陷解决完毕。
输出（工作产品）	a) 软件不符合项列表、缺陷列表； b) 经过纠正的过程和工作产品。
资源和能力要求	能力要求：不符合项或缺陷的责任人有能力解决不符合项或缺陷。
裁剪准则	不可裁剪。

### 4.5. 跟踪

跟踪不符合项/缺陷过程见表 5



表 5

概述	SQA、项目经理/交付主管和评审负责人应依据不符合项/缺陷的解决计划（即项目层面问题的解决计划）进行跟踪，确保不符合项、缺陷及问题最终得到关闭。
参与人员及职责	a) SQA 依据不符合项/缺陷的解决计划进行跟踪； b) 项目经理/交付主管及项目软件组成员：依据不符合项/缺陷的解决计划进行跟踪； c) 评审负责人：依据不符合项/缺陷的解决计划进行跟踪。
入口准则	a) 不符合项或缺陷的纠正措施已经确定； b) 不符合项或缺陷的解决负责人已经指定。
输入	a) 项目不符合项列表； b) 缺陷列表； c) 问题跟踪表。
任务/步骤	a) SQA 和项目经理/交付主管应对过程审核和产品审核发现确认的不符合项及其转化问题的解决情况进行跟踪； b) 项目经理/交付主管及项目软件组成员对测试中发现的不符合项及其转化问题的解决情况进行跟踪； c) 项目经理/交付主管、项目软件组成员和 SQA 应对项目异常和风险转化问题的解决情况进行跟踪。
出口准则	不符合项或缺陷解决完毕。
输出（工作产品）	a) 软件不符合项列表； b) 缺陷列表； c) 问题跟踪表。
资源和能力要求	能力要求：相关人员有能力跟踪不符合项/缺陷。
裁剪准则	不可裁剪。

#### 4.6. 验证纠正结果

跟踪不符合项/缺陷过程见表 6。

表 6

概述	不符合项、缺陷和问题的解决负责人在解决完毕后，需要经有关人员验证其纠正结果是否正确。
参与人员及职责	a) SQA：对审核和评审发现的不符合项的纠正结果进行验证。 b) 项目经理/交付主管指派相关人员对评审发现的缺陷的纠正结果进行验证。 c) 项目经理/交付主管及项目软件组成员：对项目组日常发现的不符合项及测试缺陷的纠正结果进行验证。
入口准则	不符合项、缺陷和问题解决完毕，责任人提交解决结果。
输入	a) 解决结果； b) 软件不符合项、缺陷和问题列表。
任务/步骤	SQA 和项目经理/交付主管及项目软件组成员对不符合项、测试缺陷进行验证。
出口准则	验证关闭。
输出（工作产品）	a) 软件不符合项列表； b) 缺陷列表； c) 问题跟踪表。

资源和能力要求	无。
裁剪准则	不可裁剪。