



◇ 练习题

1、项目团队的一些成员通过消除那些不增加项目整体价值的活动，促进项目绩效。

项目团队所做作为下列哪一项？

- A. 规划质量管理
- B. 监督与控制
- C. 制定项目管理计划
- D. 质量保证

答案：D。管理质量有时被称为质量保证。过程分析，管理质量的工具，可以识别过程改进机会，同时检查在过程运行期间遇到的问题、制约因素，以及非增值活动。

2、一家公司以 1 公斤每包的规格销售咖啡。在质量管理计划阶段，项目经理发现装包机器的历史标准偏差为 1 克。

控制图应该使用哪一个控制限值？

- A. 996-1006 克
- B. 997-1003 克
- C. 1000-1006 克
- D. 994-1000 克

答案：B。控制界限通常设在离过程均值正负 3 西格玛的位置。

3、干系人询问项目是否正确包含最新的变更请求。

若要向该干系人展示这一点,项目经理应该使用下列哪一项工具？

- A. 质量审计
- B. 过程分析
- C. 帕累托图
- D. 石川图

答案：A。质量审计还可确认已批准的变更请求（包括纠正措施、缺陷补救和预防措施）的实施情况

4、某项目具有具体的服务等级协议，保证向客户提供的服务质量。

项目经理可以使用哪项工具来确定服务是稳定的或者具有预期性能？

- A. 控制图
- B. 帕累托图
- C. 流程图
- D. 标杆对照

答案：A。过程是否稳定或是否有可预期的绩效。

5、在项目执行阶段，项目经理注意到需要返工的数量越来越多。

若要解决这个问题，项目经理下一步应该怎么做？

- A. 审查质量管理计划



- B. 与客户共同更新质量要求
- C. 与项目团队审查质量核对表
- D. 更新质量测量指标

答案：A. 返工数量越来越多，说明缺陷量已经太多，多到不正常了，说明计划制定的不合理，需要审查计划。预防胜于检查。

6、项目经理接到客户对于产品质量属性的负面反馈。为解决这个问题，对制造工艺进行了变更。若要评估工艺变更对解决期望的改进是否有效，下列哪一项质量控制工具对项目经理最有用？

- A. 实验设计
- B. 帕累托图
- C. 控制图
- D. 因果图

答案：C. 控制图有助于评价过程变更是否达到了预期的改进效果。

7、根据缺陷报告，在 82%总投诉量当中，第一个问题占投诉的 55%，第二个问题占投诉的 27%。

项目经理应利用下列哪一个工具来说明问题的共同原因？

- A. 因果图
- B. 散点图
- C. 帕累托图
- D. 控制图

答案：C. 帕累托图帮助有重点地采取措施。

8、客户识别到一个新实施产品的性能问题。项目经理应使用哪一个质量成本（COQ）类别来估算这项成本？

- A. 预防成本
- B. 外部失败成本
- C. 评估成本
- D. 内部失败成本

解析：B 是参考答案。客户发现的性能问题是外部失败成本。知识点：章节 8.1.2.3。

9、为了确保满足质量标准，项目经理聘请外部资源来检查可交付成果的质量。这种检查的成本可以分为哪些成本类别？

- A. 预防成本
- B. 评价成本
- C. 外部成本
- D. 失败成本

解析：B 是参考答案。聘请外部资源来检查可交付成果，属于质量成本里的评估成本。



10、项目经理正处于评估一致性成本方面的质量成本（COQ）过程中。项目经理应该考虑什么？

- A. 培训、设备和测试
- B. 文档过程、测试和返工
- C. 检查、保修工作和业务流失
- D. 名誉损失、保修工作和返工

解析：A 是参考答案。质量一致性成本包括预防成本，评估成本。预防成本，预防特定项目的产品、可交付成果或服务低劣所带来的相关成本。评估成本，评估、测量、审计和测试特定项目的产品、可交付成果或服务所带来的相关成本。知识点：章节 8.1.2.3

11、对一个关键项目的要求是产品的持续可追溯性，质量团队建议在制造过程的每个步骤创建检查点。然而，这些检查点耗费了宝贵的时间和资源。项目经理应执行什么类型的分析来确定适当的检查点数量？

- A. 备选方案分析
- B. 成本效益分析
- C. 帕累托图
- D. 石川图

解析：B 是参考答案。检查点过多或过少都是不合适的，已经基于成本效益分析寻找最合适的检查点数量。知识点：章节 8.1.2.3。

12、一家公司想要设计和制造其第一款机器人产品。项目团队成员对机器人的了解有限，不知道如何定义和控制产品性能。

若要确保产品性能，项目经理应该怎么做？

- A. 使用专家判断
- B. 更新质量测量指标
- C. 开展统计抽样
- D. 执行标杆对照

解析：D 是参考答案。标杆对照是将实际或计划的项目实践或项目的质量标准与可比项目的实践进行比较，以便识别最佳实践，形成改进意见，并为绩效考核提供依据。P281

13、项目经理意识到数据收集不足并且不符合质量管理计划，这种疏忽将严重影响项目的制约因素。

项目经理下一步应该怎么做？

- A. 提交变更请求，以修订质量管理计划。
- B. 遵行因果分析，并将结果报告给项目发起人。
- C. 确定不合格的根本原因。
- D. 通知项目发起人，并要求与相关方开会，以修订质量管理计划。

解析：C 是参考答案。问题出现，寻找原因并制订纠正措施。排除 ABD：A 修订质量管理计划，错；BD 都是上报发起人，错。



15、项目经理负责管理一个正在进行的项目，该项目存在质量问题。团队成员认为质量保证对项目没有增加任何价值。项目经理首先应该做什么？

- A.修订项目管理计划
- B.修订质量管理计划
- C.执行根本原因分析
- D.控制质量测量指标

15、解析：C 是参考答案。题目中提出发现问题，那么接下来就是问题处理的流程的第二步识别根本原因。P295 页。8.2.2.7 问题解决

16、质检经理发现一个重大绩效问题。解决问题之后，下一步应该怎么做？

- A.将该问题记录在问题日志中
- B.创建经验教训文件
- C.修订质量核对表
- D.更新绩效文档

参考答案：B

解析：发现问题——记录问题——分析问题——解决问题——经验教训总结

17、项目经理发现一些可交付成果未能达到约定的质量标准，若要在将来避免发生这个问题，可以使用以下哪一项？

- A. 流程图
- B. 质量核对单
- C. 质量管理和控制
- D. 因果图

解析：D 是参考答案。使用因果图调查问题的根本原因后，消除问题的根本原因就可避免此问题再次发生。知识点：章节 8.2.2.2。

18、在一个项目里程碑会议之后，项目经理将团队召集在一起审查可交付成果。团队确定不能满足产品质量的预期标准。项目经理应该使用哪一项来识别原因？

- A.优先顺序矩阵
- B.石川图
- C.执行质量保证过程
- D.控制质量过程

解析：B 是参考答案。因果图，又称“鱼骨图”、“why-why 分析图”和“石川图”，将问题陈述的原因分解为离散的分支，有助于识别问题的主要原因或根本原因。知识点：章节 8.2.2.4

19、在核实可交付成果期间，项目经理识别到不同影响级别的多个质量问题。项目经理应该使用什么基本质量工具来对这些问题进行优先级排序？

- A.直方图
- B.帕累托图
- C.控制图

D.石川图

解析：B 是参考答案。帕累托图，是一种特殊的垂直条形图，用于识别造成大多数问题的少数重要原因。知识点：帕累托图，见讲义。

20、项目经理制作了一份图表，记录缺陷，并与容许的规格界限对比。项目经理使用的是什么基本质量工具？

- A.鱼骨图
- B.直方图
- C.控制图
- D.帕累托图

参考答案：C

解析：容许的规格界限相当于控制图中的控制界限。控制图最常用跟踪批量生产中的重复性活动，但也可用来监测成本与进度偏差、产量、范围变更频率或其他管理工作成果，以帮助确定项目管理过程是否受控。

21、项目已完成并获得客户批准，IT 部门计划对项目进行不定期审计。项目经理应该怎么做？

- A. 请求审查 IT 部门的质量保证政策
- B. 告知项目发起人 IT 审计不是质量管理计划的一部分
- C. 审查公司政策并通知涉及的项目相关方
- D. 允许审计，因为可以为项目提供更多价值

解析：D 是参考答案。审计是管理质量的一部分，通常由项目外部的团队开展，可以识别违规、差距、不足及最佳实践等。知识点：章节 8.2.2.5。