

信息系统项目管理师质量管理思维导图

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业软考中高级考试与培训服务网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考软考的精品学习资料; 信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例, 信管网考试中心拥有软考中高级历年真题和超过 5000 多道试题免费在线测试; 信管网每年指导考生超 100000+人。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的信管梦想!

信管网: www.cnitpm.com

信管网考试中心: www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心: www.cnitpm.com/wx/

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



项目质量管理

- 1、质量：指一组固有特性满足要求的程度
- 2、质量管理：指确定质量方针、目标和职责，并通过质量体系中的质量管理过程来使其实现所有管理职能的全部活动
- 3、规划质量管理：指识别项目及其可交付成果的质量要求和标准，并准备对策确保符合质量要求的过程，为整个项目中如何管理和确认质量提供了指南和方向

ISO9000 质量体系的八项原则：

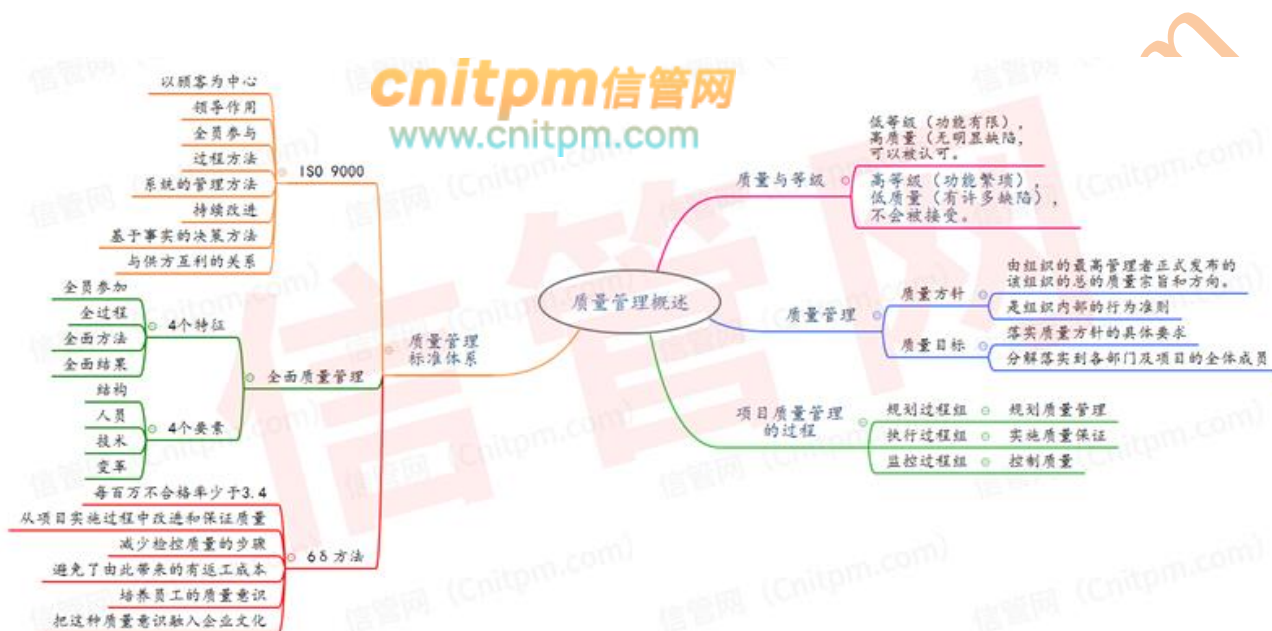
- 1、领导作用
- 2、全员参与
- 3、管理的系统方法
- 4、基于事实的决策方法
- 5、过程方法
- 6、以顾客为中心
- 7、持续改进
- 8、互利的供方关系



（以上内容为信管网教研团队原创编辑整理，版权为信管网所有）

质量管理概述

全面质量管理, 六西格玛, ISO9000 等理论框架也是最重要的质量基础部分。ISO9000 中的八项原则, 全面质量管理的四个要素, 四个特征, 这些知识点是需要强行记忆和背诵的。而六西格玛则需要理解其内容, 它为过程质量而服务, 通过提升员工质量的意识来提高产品的质量。



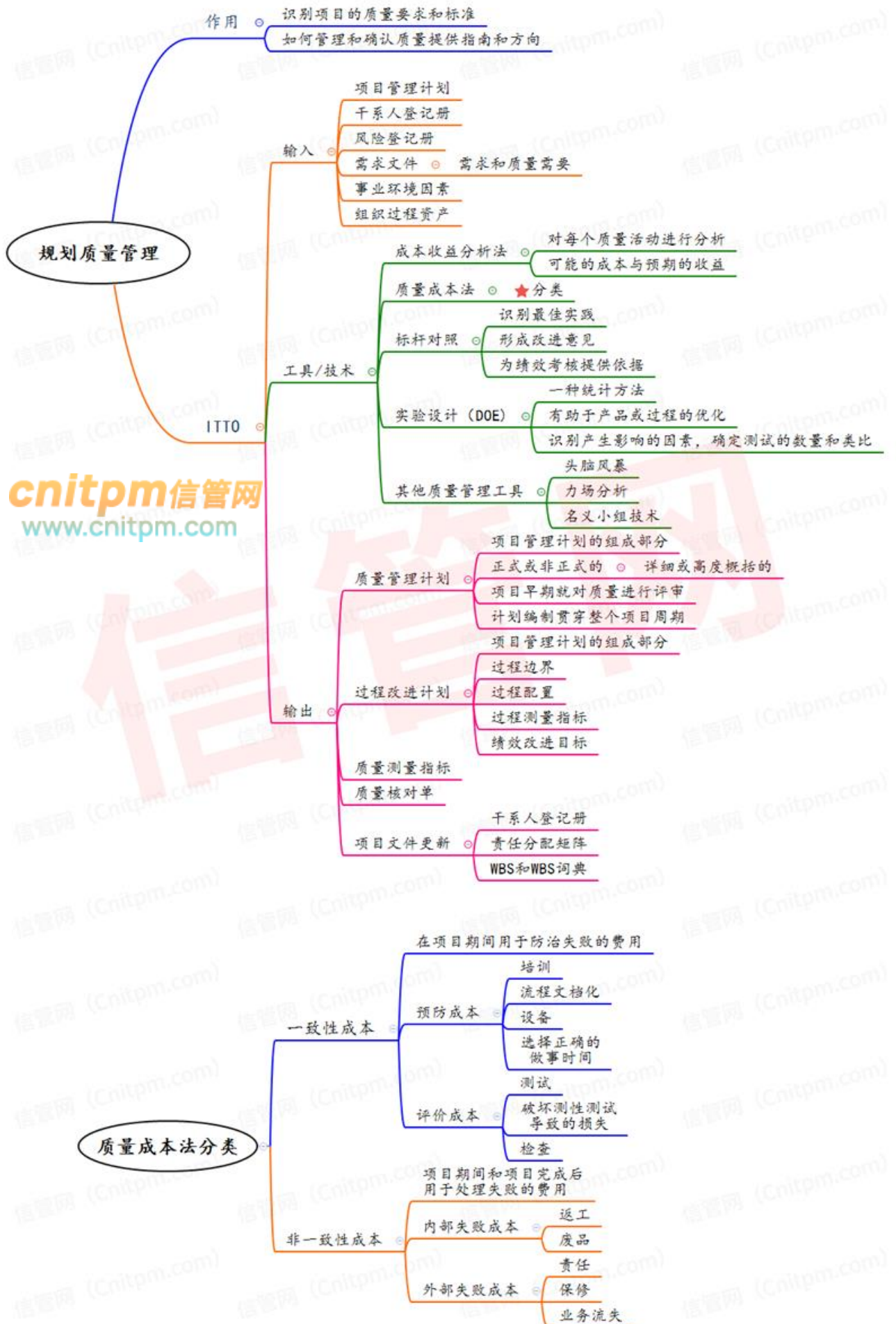
（以上内容为信管网教研团队原创编辑整理，版权为信管网所有）

规划质量管理

规划质量管理是识别项目及其可交付成果的质量要求和标准，并准备对策确保符合质量要求的过程。本过程的主要作用是，为整个项目中如何管理和确认质量提供了指南和方向。

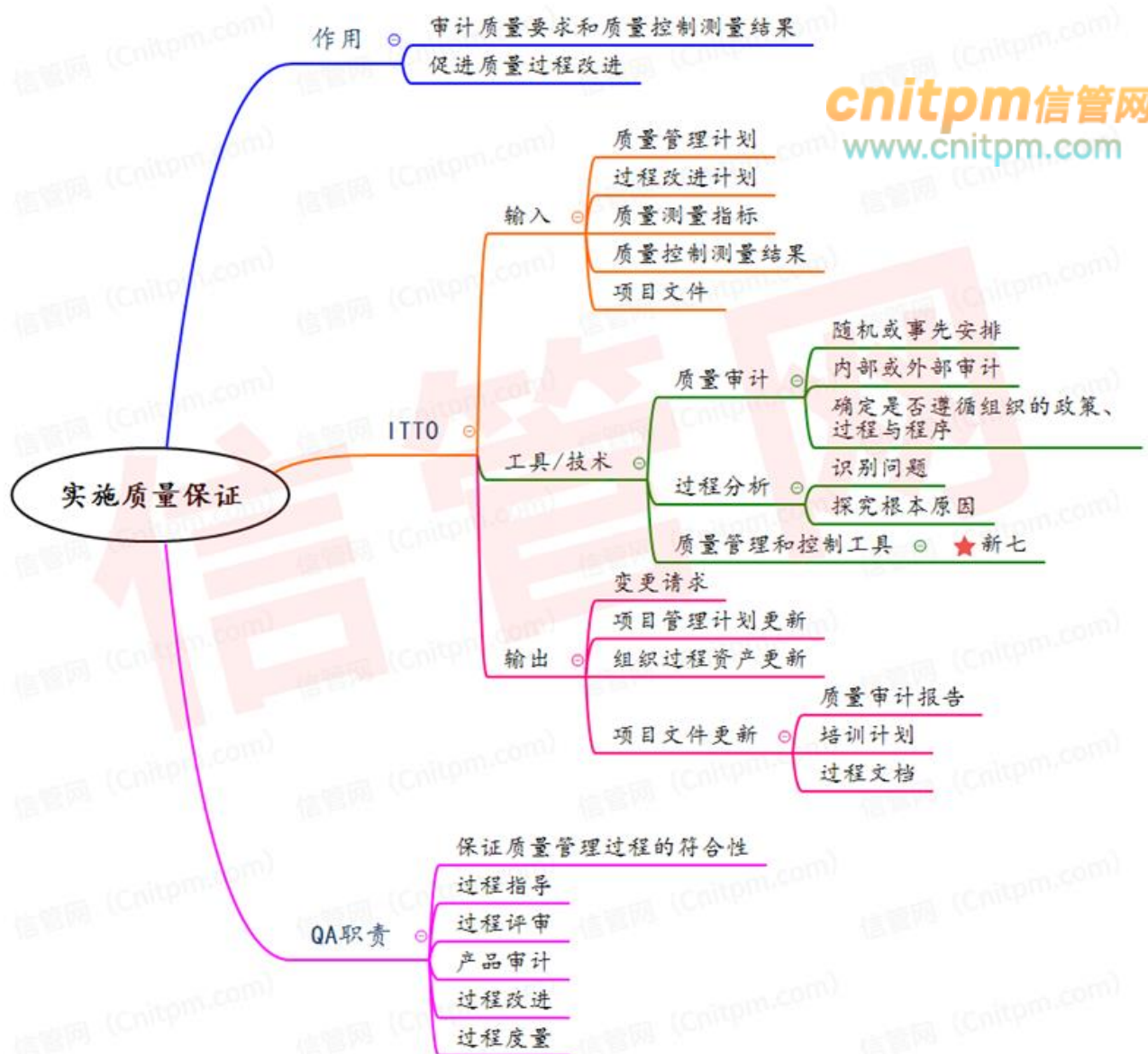
质量成本法分类

质量成本指在产品生命周期中发生的所有成本，包括为预防不符合要求、为评价产品或服务是否符合要求，以及因未达到要求而发生的所有成本。



实施质量保证

- 1、质量管理实施阶段，是审计质量要求和质量控制测量结果，确保采用合理的质量标准和操作性定义的过程，可由第三方团队进行监督
- 2、建立对未来输出或正在进行的工作完工时满足特定的需求和期望的信息

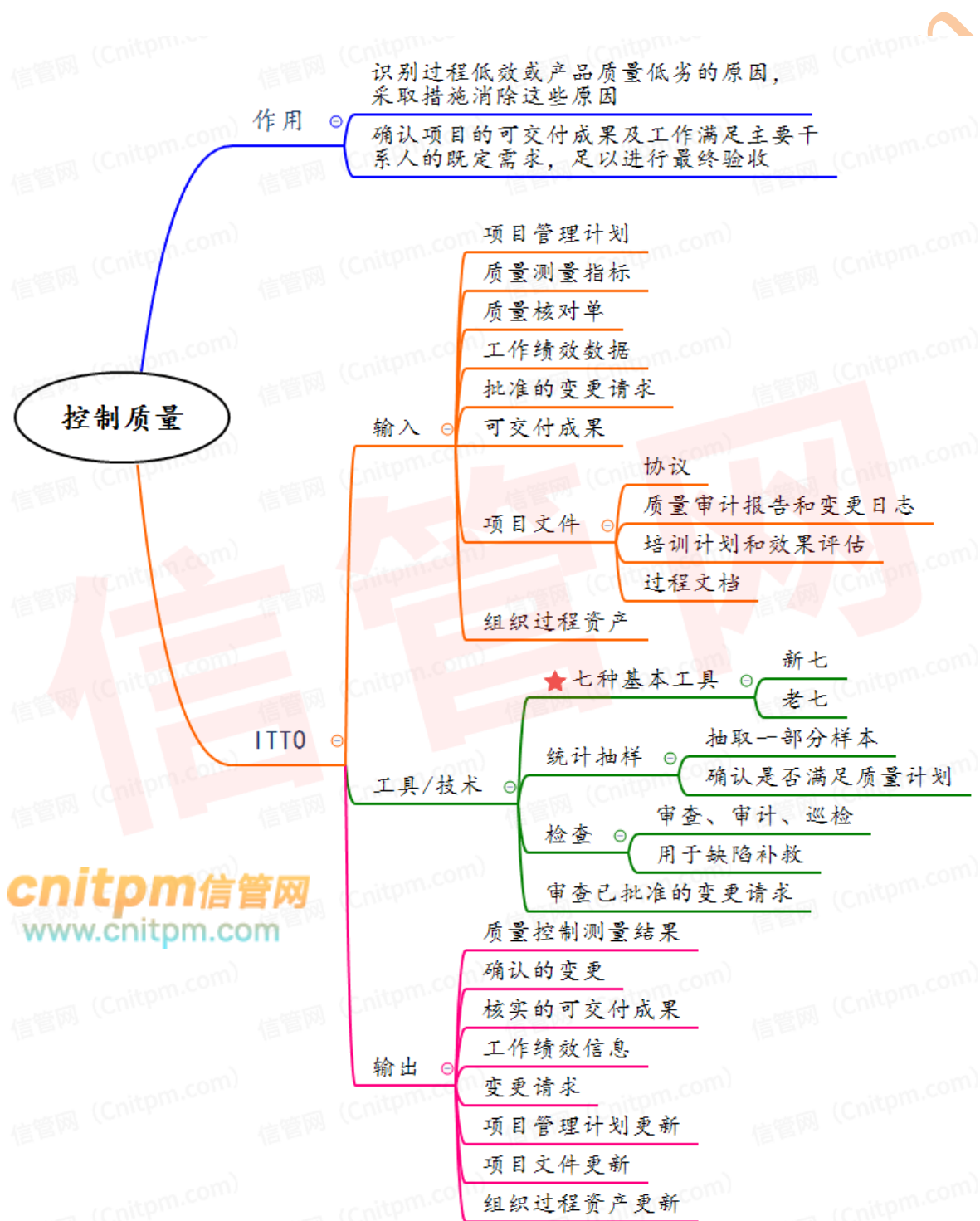


(以上内容为信管网教研团队原创编辑整理，版权为信管网所有)

控制质量

概念：监督并记录质量活动执行结果，以便评估绩效，并推荐必要的变更的过程

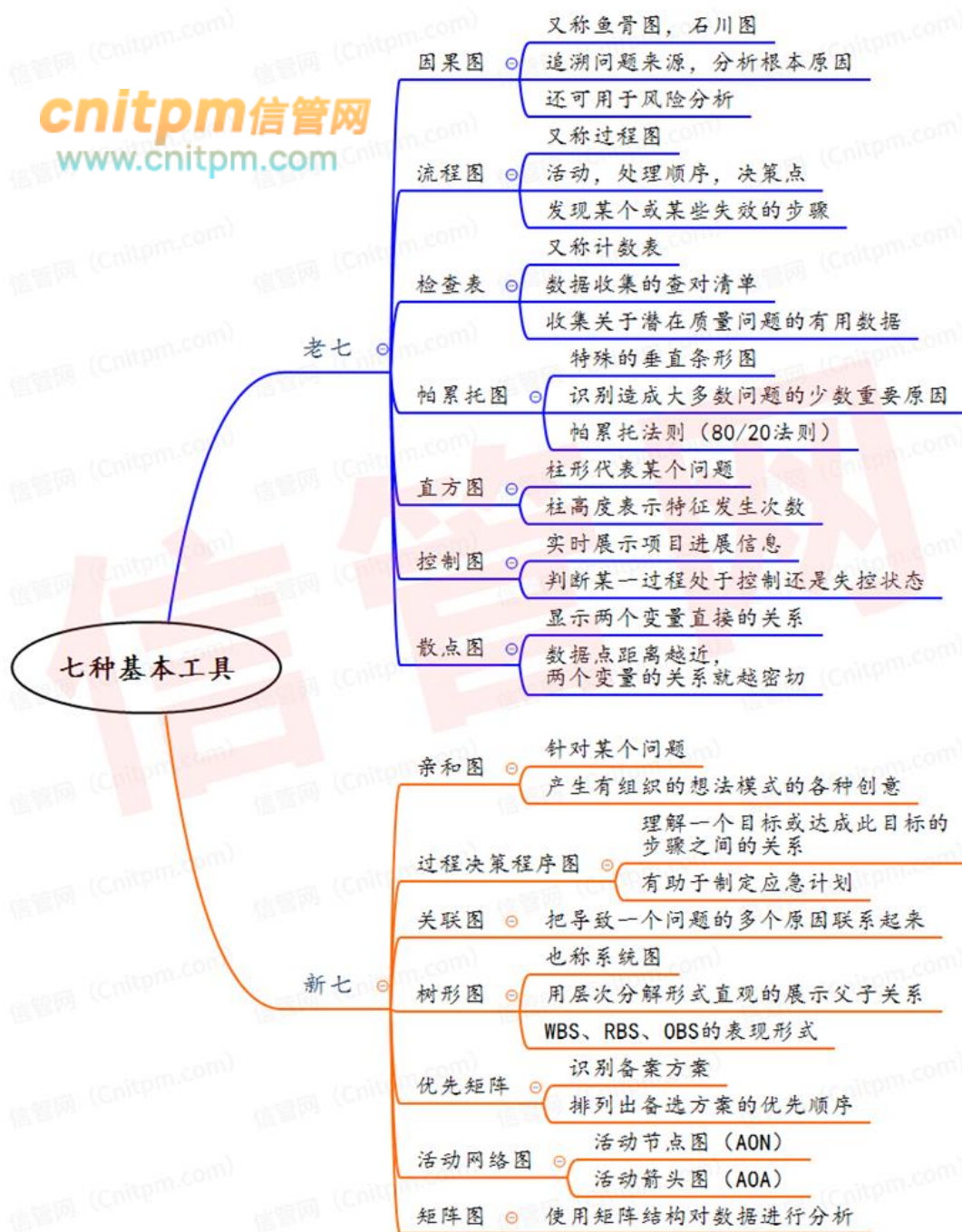
作用：1、识别过程抵消或产品质量低劣的原因，建议并采取相应措施消除这些原因
2、确认项目的可交付成果及工作满足主要干系人的既定需求，足以进行最终验收。



七种基本工具

控制工具(老七种): 因果图、流程图、核查表、帕累托图、直方图、控制图、散点图。

控制工具(新七种): 亲和图、过程决策程序图、关联图、树形图、优先矩阵、活动网络图、矩阵图



声明: 以上内容为信管网教研团队编辑整理, 版权为信管网所有, 转载请附上原文出处链接及本声明。