

2022 年下半年信息系统项目管理师考试论文真题 (专业解析)

1、

论信息系统项目的质量管理

项目质量管理是项目管理的重要组成部分，包括确定质量政策，目标与职责的各个过程和活动，从而使项目满足预定的需求。

请以论信息系统项目的质量管理为题进行论述。

1、概要叙述你参与管理过的信息系统项目（项目背景、项目规模、发起单位、目的、项目内容、组织结构、项目周期、交付的成果等），并说明你在其中承担的工作（项目背景要求本人真实经历，不得抄袭及杜撰）。

2、请结合你所叙述的信息系统项目，围绕以下要点论述你对信息系统项目质量管理的认识；

（1）该项目质量管理的过程（包含工作内容、目的、涉及角色和主要工作成果）。

（2）请根据你所描述的项目，详细阐述你是如何进行质量保证的。

（3）请根据你所描述的项目，帮助 QA 制定一份质量核对单。

问题内容：

试题答案：

论文写作要点

第一部分评分要点：

论文结构合理，正文完整，语言流畅，字迹清楚。所叙述的项目真实可信，介绍得当。

第二部分评分要点：

论述的要点要覆盖题目要求的三个方面，但又不局限于该三方面。

1. 项目质量管理主要包括规划质量、实施质量保证和控制质量等三个过程。

（1）规划质量

规划质量管理过程旨在确定项目的质量标准，并决定如何通过管理质量过程与控制质量过程来达到这些标准。这些内容会包含在质量管理计划和质量测量指标中。质量管理计划描述将如何在执行组织的质量政策的指导下开展质量管理工作，以便达到项目的质量要求。质量管理计划将作为项目管理计划的组成部分，用来指导管理质量和控制质量过程。质量测量指标是对质量管理计划中的高层级质量标准的具体化和可操作化。

规划质量的成果：质量管理计划、过程改进计划、质量测量指标、质量核对单、项目文件更新等。

(2) 实施质量保证

实施质量保证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。本过程的主要作用是，促进质量过程改进。

实施质量保证过程执行在项目质量管理计划中所定义的一系列有计划、有系统的行动和过程。质量保证旨在建立对未来输出或未完输出（也称正在进行的工作）将在完工时满足特定的需求和期望的信心。质量保证通过用规划过程预防缺陷，或者在执行阶段对正在进行的工作检查出缺陷，来保证质量的确信性。实施质量保证是一个执行过程，使用规划质量管理和控制质量过程所产生的数据。

在项目管理中，质量保证所开展的预防和检查，应该对项目有明显的影晌。质量保证工作属于质量成本框架中的一致性工作。

质量保证部门或类似部门经常要对质量保证活动进行监督。无论其名称是什么，该部门都可能要向项目团队、执行组织管理层、客户或发起人，以及其他未主动参与项目工作的干系人提供质量保证支持。

实施质量保证过程也为持续过程改进创造条件。持续过程改进是指不断地改进所有过程的质量。通过持续过程改进，可以减少浪费，消除非增值活动，使各过程在更高的效率与效果水平上运行。

(3) 控制质量

控制质量过程旨在检查具体的工作过程或可交付成果的质量，并记录检查结果，确定是否符合质量测量指标和高层级质量标准。如果不符合，则要找出原因，并提出纠偏建议（针对工作过程）或缺陷补救建议（针对可交付成果）。

本过程要做以下四件事情：

- (1) 检查具体的工作过程的质量，并记录检查结果（质量控制测量结果）。
- (2) 检查已完成的可交付成果是否符合质量要求（技术上是否正确），并记录检查结果（质量控制测量结果）。
- (3) 检查已批准的变更请求是否实施到位，并记录检查结果（质量控制测量结果）。
- (4) 基于前述检查结果和相关计划，整理出工作绩效信息，并提出变更请求。

2. 如何进行质量保证

预防：在项目管理中，质量保证所开展的预防和检查，应该对项目有明显的影晌。质量保证工作属于质量成本框架中的一致性工作。

审计：质量保证部门或类似部门经常要对质量保证活动进行监督。无论其名称是什么，该部门都可能要向项目团队、执行组织管理层、客户或发起人，以及其他未主动参与项目工作的干系人提供质量保证支持。

改进：实施质量保证过程也为持续过程改进创造条件。持续过程改进是指不断地改进所有过程的质量。通过持续过程改进，可以减少浪费，消除非增值活动，使各过程在更高的效率与效果水平上运行。

3. 帮助 QA 制定一份质量核对单。（通常情况质量核对有两个《过程检查单》和《产品检查单》；不同企业对质量核对单格式不一样，表格名称也不一样，以下表单可以参考一个来写）

QA活动检查表														
项目所处阶段 检查日期 审计人 审计耗时 (人时)														
序号	阶段/活动	审计内容	审计结果				审计结果				审计结果			
			是	否	不适用	备注	是	否	不适用	备注	是	否	不适用	备注
1	QA	是否在前期制定《QA计划》?												
2		是否按《QA计划》最后通过地调整?												
3		QA在发布审计结果前与问题相关人员确认发现问题?												
4		QA是否将发现的问题并汇总到“不符合项记录表”中,并定期跟踪解决情况?												
5		QA是否及时对未解决问题上提汇报?												
6		QA是否根据“不符合项统计”结果对项目过程执行情况进行分析?												

产品功能测试跟踪表					
序号	测试功能	测试内容	测试时间	测试结果	备注
1	1、客户资料稽核				
2	1.1 客户资料完整性	地址不完整			
3		身份证号错误			
4		证件类型错误			
5		频繁修改交易密码			
6		频繁修改客户代理人			
7		频繁修改资金密码			
8		频繁修改资金帐户			
9		姓名修改频率			
10		银行账户开销户频率			
11		证件代码修改频率			
12	1.3 股东账户资料完整性	股东账户资料完整			