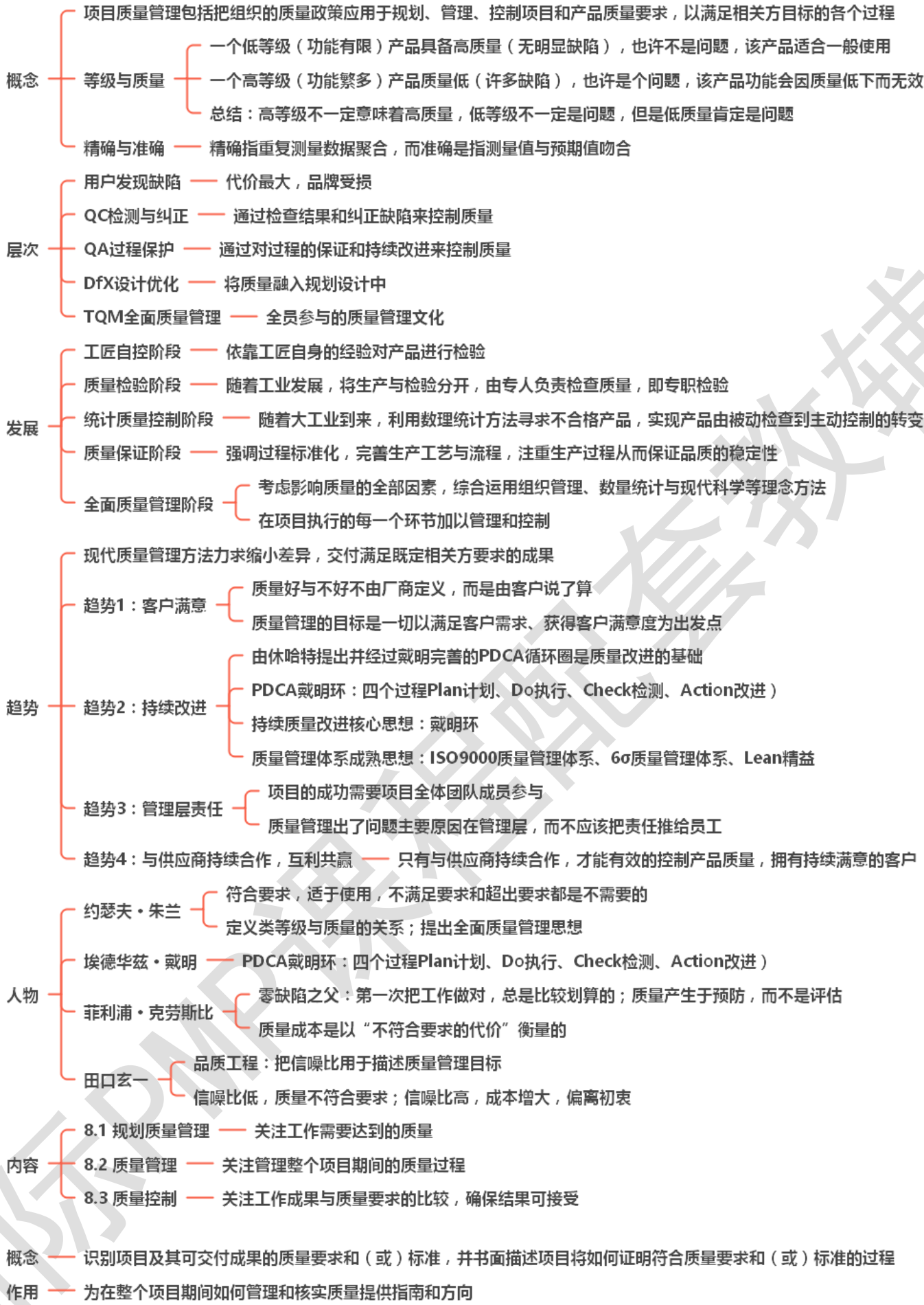


第08章  
项目质量管理

08.0  
项目质量管理



08.1  
规划质量管理



第08章  
项目质量管理

08.1  
规划质量管理

工具与技术

数据分析

质量成本  
(COQ)

概念

包括在产品生命周期中为预防不符合要求、为评价产品或服务是否符合要求以及因未达到要求（返工）而发生的所有成本

一致性成本

预防成本  
(打造某种高质量产品)

- 培训
- 文件过程
- 设备
- 完成时间

评估成本  
(评估质量)

- 测试
- 破坏性试验损失
- 检查

预防成本 — 预防项目可交付成果质量低劣所带来的成本

评估成本 — 评估和审计项目可交付成所带来的相关成本

一致性成本是规避失败：预防

包括

不一致性成本

内部失败成本  
(项目中发现的失败)

- 返工
- 报废

外部失败成本  
(客户发现的失败)

- 债务
- 保修工作
- 失去业务

内部失败成本 — 项目中发现失败：返工、报废

外部失败成本 — 客户发现失败：保修、失去业务

不一致成本是由于项目已经失败：纠正

流程图（过程图），用来显示一个或多个输入转化成一个或多个输出过程中所需要的步骤顺序

流程图



逻辑数据模型

把组织数据可视化，以商业语言加以描述，不依赖任何特定技术

矩阵图

矩阵图在行列交叉的位置展示因素、原因和目标之间的关系强弱

矩阵图包括：L型、T型、Y型、X型、C型等

数据表现

质量管理计划

质量管理计划是项目管理计划的组成部分，描述如何实施适用的政策、程序和指南以实现质量目标

它描述了项目管理团队为实现一系列项目质量目标所需的活动和资源

项目管理计划包括：质量标准、质量目标、质量角色与职责等

质量测量指标

质量测量指标专用于描述项目或产品属性，以及控制质量过程将如何验证符合程度

输出

概念

管理质量是把组织的质量政策用于项目，并将质量管理计划转化为可执行的质量活动的过程

作用

管理质量有时被称为“质量保证（QA）”是审计质量要求和质量控制测量结果

主要作用是促进质量过程改进

质量保证（QA）与质量控制（QC）的区别

	质量保证（QA）	质量控制（QC）
过程组	执行	监控
对象	过程	结果
目标	合规	合格
工具与技术	分析、审计	检查

08.2  
管理质量

流向图



工具与技术

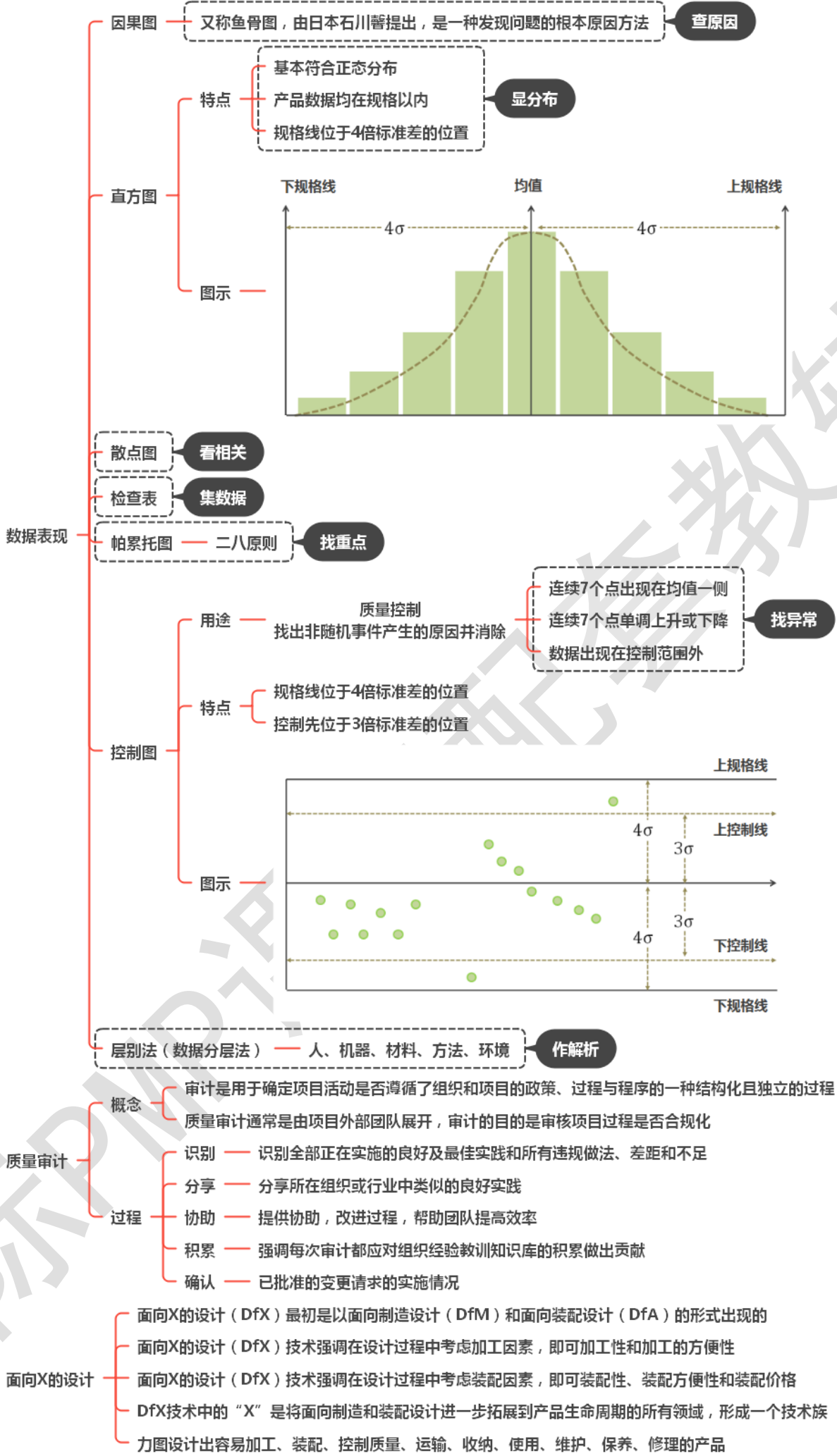
数据分析

根本原因分析  
(RCA)

RCA是一项结构化、系统化的问题处理方法，其目的不只着眼于引发事故直接原因而是通过分析调查逐步探寻可能再次引发类似事故的潜在原因，采取有效纠正措施从而根本解决问题，将“处理事故+处罚责任人”变为“主动维护和预防”

第08章  
项目质量管理

管理质量 — 工具与技术



- 概念 — 控制质量是为了评估绩效，确保项目输出完整、正确且满足客户期望，而监督和记录质量管理活动执行结果的过程  
— 控制质量是监督并记录质量活动执行结果，以便评估绩效，并推荐必要的变更过程
- 作用 — 识别过程低效或产品质量低劣的原因，建议或采取相关措施消除这些原因  
— 确认项目的可交付成果以及工作满足相关方的既定需求，足以进行最终验收

规划质量管理

流向图



- 工具与技术
- 核对单 — 核对单是一种结构化工具，通过具体列出各项检查项来核对一系列步骤是否已经执行
  - 统计抽样 — 统计抽样