

项目质量管理

项目质量管理包括执行组织确定质量政策、目标与职责的各过程和活动，从而使项目满足其预定的要求，同时需兼顾项目管理与项目可交付成果两部分

项目管理团队应该在质量管理规划中合理地确定将要达到的准确水平和精确水平

客户满意：要把“符合要求”和“适合使用”结合起来

预防胜于检查：质量应该规划好，并在项目管理过程或可交付成果生产过程中就被建造出；持续改进

现代质量管理方法承认以下方面的重要性

- 由休哈特提出并经戴明完善的计划-实施-检查-行动（PDCA）循环是质量改进的基础
- 全面质量管理（TQM）、六西格玛、精益六西格玛等质量管理举措
- 过程改进模型—马尔科姆·波多里奇模型、组织项目成熟度模型（OPM3®）和能力成熟度集成模型（CMMI®）

管理层的责任：项目的成功需要项目团队全体成员的参与

一致性工作：一致性工作的总成本

质量成本（COQ）：一致性工作是为预防工作出错的附加努力，非一致性工作是为纠正已经出现的错误而做的附加费

