

**【问题 2】(10 分)**

结合案例, 请分析该项目质量管理过程中存在哪些问题?

**【问题 3】(6 分)**

请简述质量成本中, 预防成本和评估成本包括哪些内容?

**【问题 4】(5 分)**

请将下面 (1) ~ (5) 处的答案填写在答题纸的对应栏内。

国家标准 (GB/T 19000) 对质量的定义为: 一组 (1) 满足要求的程度。质量管理是指确定 (2)、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。在质量管理的技术和工具中, (3) 用来显示在一个或多个输入转化成一个或多个输出的过程中, 所需要的步骤顺序和可能分支; (4) 在行列交叉的位置展示因素、原因和目标之间的关系强弱;

(5) 可以对潜在缺陷成因进行分类, 展示最应关注的领域

**【参考答案】**

**【问题 1】(6 分)**

(1) 指派专人担任项目的质量管理员, 负责质量管理。

(2) 制定了质量管理计划, 为质量管理提供指导。

(3) 在项目过程中进行了质量检查等工作。

**【问题 2】(10 分)**

(1) 没有制定合理的、可操作性的质量管理计划。

(2) 缺少质量标准和质量规范。

(3) 质量管理人员李明经验、能力不足。

(4) 没有建立质量保证体系。

(5) 质量保证做得不好, 比如没有进行评审等

(6) 质量控制做得不到位, 检查工作颗粒度不一。

(7) 在质量管理中, 没有采用合适的工具、技术和方法。

(8) 张明缺少对项目质量管理工作和监督指导。

(9) 对团队成员质量意识和质量管理方面的培训不足。

**【问题 3】(6 分)**

预防成本包括:

培训、文件过程、设备、完成时间

评估成本包括:

测试、破坏性试验损失、检查

**【问题 4】(5 分)**

(1) 固有特性 (2) 质量方针 (3) 流程图 (4) 矩阵图 (5) 亲和图

**【2018 年 5 月试题三】**

A 公司是一家为快消行业提供 APP 开发解决方案的软件企业。项目经理范工承接了一个开发鲜花配送 APP 的项目, 项目需求非常明确, 此前 A 公司承接过一个类似的项目, 做得很成功, 项目结束后人员已经分派到其他项目组。经过认真考虑反复论证后范工决定采用虚拟团队方式搭建项目组, 项目架构师由一位脚踝骨折正在家修养的资深工程师担任, 开发团队依据项目模块的技术特点分别选择了西安和南京的两个有经验的项目小组, 测试交给了美国旧金山分部的印度籍测试员 Lisa, 其他成员均在北京总部的公司内部选拔。项目经理范工编制了人力资源管理计划并下发给每个成员以便他们了解自己的工作任务和进度安排。

项目刚进入设计阶段, 开发团队在 APP 的测试部署方式和时间上与 Lisa 发生了争执, 南京开发团队没有跟项目经理范工沟通就直接将问题汇报给了当地的执行总经理王总。王总批评