

(5) 缺乏质量度量指标: 由于没有制定明确的团队质量度量指标, 导致无法对各项目团队的质量情况进行客观评价, 也无法对 QA 工作绩效进行准确评估。

(6) 管理质量手段单一: 张工在管理质量时过于依赖质量核对单, 未能结合其他质量管理方法和技术, 使得质量管理手段显得单一不够全面。

(7) 质量检查方法不系统: 由于缺乏系统的质量检查方法, QA 团队在进行质量检查时只能根据经验随机挑选检查点, 导致检查结果不够客观和全面。

沟通管理方面存在的问题:

(1) 沟通管理计划缺失: 张工在推进质量管理体系时, 未制定明确的沟通管理计划, 导致项目团队与管理层之间的信息传递不畅。

(2) 沟通反馈不及时: 直到质量管理体系运行 3 个月后, 才收到项目经理的反馈, 显示出沟通反馈机制的滞后性。

(3) 报告机制不完善: 未及时向组织管理层提交阶段性报告, 影响了管理层对质量管理工作的了解和决策。

(4) 沟通机制不健全: 项目级 QA 不主动向组织级 QA 提交工作报告, 导致组织级 QA 难以全面掌握项目质量情况。

(5) 沟通方法不恰当: 在面临大量项目时, 张工和 QA 团队未能采取合适的沟通方法, 如使用项目管理软件或定期会议等以提高沟通效率和质量。

【问题 2】(4 分)

(1) 规划质量管理 (2) 管理质量 (3) 控制质量 (4) 管理质量

【问题 3】(3 分)

(1) 推式沟通 (2) 拉式沟通 (3) 互动沟通

【问题 4】(6 分, 每条 1 分, 答出 6 个就满分)

①干系人的沟通需求;

②需沟通的信息, 包括语言、形式、内容和详细程度;

③上报步骤; (这条背景中有)

④发布信息的原因;

⑤发布所需信息、确认已收到或作出回应 (若适用) 的时限和频率; (这条背景中有)

⑥负责沟通相关信息的人员;

⑦负责授权保密信息发布的人员;

⑧接收信息的人员或群体, 包括他们的需要、需求和期望;

⑨用于传递信息的方法或技术, 如备忘录、电子邮件、新闻稿, 或社交媒体;

⑩为沟通活动分配的资源, 包括时间和预算;

⑪随着项目进展 (如项目不同阶段干系人社区的变化) 而更新与优化沟通管理计划的方法;

⑫通用术语表;

⑬项目信息流向图、工作流程 (可能包含审批程序)、报告清单和会议计划等;

⑭来自法律法规、技术、组织政策等的制约因素;

22. 2024 年 05 月份 (第 2 批次)

【2024 年 5 月 (第 2 批次) 试题一】

某海关拟建设电子人工智能平台, 采用光学字符识别技术 (OCR), 将多语种报关单、身份证件等文件转为电子文档, 以提高报关效率。

项目由小张任项目经理, 小张初步分析项目需求后, 与发起人共同制定了项目章程, 章程内容包括: 项目目的、项目目标 (60 天内提高报关效率)、项目描述、项目边界定义、项目