



7、规划质量过程的数据表现技术：流程图、逻辑数据模型、矩阵图、思维导图。
 管理质量的数据表现技术：亲和图、因果图、流程图、直方图、矩阵图、散点图。
 管理质量中数据分析技术：备选方案分析、文件分析、过程分析、根本原因分析
 质量控制的数据表现技术：因果图、控制图、直方图、散点图。
 质量控制中数据收集技术：核对单、核查表、统计抽样、问卷调查

8、质量与等级是两个不同的概念。质量作为实现的性能或成果，是“一系列内在特性满足要求的程度（ISO 9000）”。等级是对用途相同但技术特性不同的可交付成果的级别分类。

(1) 一个低等级（功能有限）、高质量（无明显缺陷，用户手册易读）的软件产品，该产品适合一般使用，可以被认可。

(2) 一个高等级（功能繁多）、低质量（有许多缺陷，用户手册杂乱无章）的软件产品，该产品的功能会因质量低劣而无效和/或低效，不会被使用者接受。

9、质量审计的目标。

- (1) 识别全部正在实施的良好及最佳实践。
- (2) 识别所有违规做法、差距及不足。
- (3) 分享所在组织和/或行业中类似项目的良好实践。
- (4) 积极主动地提供协助，以改进过程的执行，从而帮助团队提高生产效率。
- (5) 强调每次审计都应对组织经验教训知识库的积累做出贡献等。

10、帕累托图（排列图），是一种特殊的垂直条形图，用于识别造成大多数问题的少数重要原因。该法则认为：相对来说数量较小的原因往往造成绝大多数的问题或者缺陷。此项法则往往称为二八原理，即 80% 的问题是 20% 的原因所造成的。（补充了解）

【口诀】特殊的垂直条形图，识别造成大多数问题的少数重要原因。又称为二八法则，80% 的问题是 20% 的原因造成的。

11、管理质量的好处有哪些

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，有助于：