

同时全力支持 QA 对该项目的质量审计, 发现问题马上整改, 绝不含糊。对 QA 采用质量, 审计等工具审计项目后交的项目质量审计报告中提出的问题和意见, 我们都会积极认真对待, 把问题落实到具体的人, 并确定赶紧实现对好的建议和意见, 我们会立即在后续项目管理中及时采用。

针对项目成果的质量, 在质量控制方面, 我们重点把握评审和测试关。在评审方面, 我们对项目实施过程中的一些主要产出物, 如用户需求说明书, 系统设计说明书, 数据库设计说明书, 系统测试用例等, 都严格按照计划组织了认真细致的评审在系统测试方面, 我们主要执行单元测试集成, 测试和系统测试。

**(10) 结合项目制订一份质量报告, 教材 P372【写在管理质量过程中】**

序号	质量管理问题	针对过程、项目和产品 的改善建议	纠正措施建议	在控制质量过程中发现的情况概述
1	设备故障率高	加强设备巡检与维护, 及时发现和解决问题	对故障设备进行 返工或替换, 进 行 100%检查确 保设备质量	在巡检过程中发现部分设备存在老 化现象, 需要加强维护和更新
2	服务响应时间 长	优化服务流程, 提高服 务效率	对服务流程进行 审查和改进, 加 强服务人员培训 和管理	在监控服务过程中发现部分服务人 员处理问题速度较慢, 需要加强培 训和管理
3	客户满意 度低	了解客户需求和期望, 提高服务质量	对客户服务进行 改进和优化, 加 强与客户沟通和 互动	在调查过程中发现部分客户对服务 质量不满意, 需要加强对客户服务 的管理和改进
4	保修完成 率低	加强报修任务管理和跟 踪, 确保任务及时完成	对未完成的报修 任务进行分析和 改进, 加强任务 分配和跟踪管理	在跟踪报修任务过程中发现部分任 务未能及时完成, 需要加强对任务 的管理和改进
5	能耗节 约率低	优化能源管理策略, 提 高能源利用效率	对能源管理策略 进行审查和改 进, 加强能源监 测和管理	在监测能源利用过程中发现部分设 备能耗较高, 需要加强对设备的监 测和管理
6	数据安 全性低	加强数据安全管理和防 护, 确保数据安全性和 完整性	对数据安全管 理进行审查和改 进, 加强数据备 份和恢复管理	在监测数据安全性过程中发现部分 数据存在泄露风险, 需要加强对数 据的管理和防护
7	系统稳 定性差	加强系统维护和升级, 提高系统稳定性和性能	对系统进行审 查和改进, 加强系 统备份和恢复管 理	在监测系统稳定性过程中发现部分 系统存在崩溃风险, 需要加强对系 统的维护和升级管理
...	...	...	...	...

**(11) 请描述下你比较熟悉的质量控制工具, 可以用图表进行描述。比如结合因果图对项目  
中出现的质量问题进行分析。【画图题】【控制质量】**

帕累托图示例