

(8) 如何做好管理质量? QA 的职责有哪些? 质量审计? 【管理质量】

管理质量是审计质量要求和质量控制测量结果, 确保采用合理的质量标准和操作性定义的过程, 以促进质量过程改进。因质量保证贯穿于项目的始终, 而且应该在项目经理的带动下全员参与。首先, 由于项目时间紧, 功能复杂, 并发用户多, 对最终产品的质量要求又比较高, 我向公司申请在项目组配备了经验丰富的 QA、CM、网络工程师、开发人员和测试人员, 分别成立了质量保证组、配置管理组、网络组、数据整理组、开发组和测试组, 这些人员都曾参与过多个大型项目, 经验丰富, 有助于在项目里及时发现质量问题。其次, 我以质量管理计划、质量测量指标、工作绩效信息和质量控制测量结果为依据, 带领项目团队和公司的 QA 部门, 进行定期质量审计并提交质量审计报告。首先把重点放在团队成员在项目的执行过程中, 是否严格按照流程图中的规定执行各个流程。随着项目步入正轨, 我又把固定检查改为随机抽查的形式, 取得了较好的效果。然后, 约定组内的汇报机制及例会制度等, 要求每个人员必须每天下班前完成当日工作完成百分比的填写, 每周二下午定期召开周例会汇报目前的项目状况及分析出现的偏差, 及时纠偏等。最后, 项目组内还不定期组织技术、业务培训, 提高人员业务水平。由于我在项目过程中提前采用了多项预防措施, 使得本项目的质量得到了保证。

在项目管理中, 我们不得不提及的一个角色就是 QA。在我们公司, QA 质量保证人员需要承担三种角色: 教练, 医生, 警察。

QA 的职责包括过程辅导, 过程审计, 过程改进和过程度量等工作。作为教练, QA 人员需要为项目组提供贴身的过程指导。过程指导包括为项目组提供正式的过程培训, 非正式的过程辅导, 过程释疑以及协助项目组进行过程的裁剪。

作为警察, QA 即履行执法职能, QA 人员需要代表公司执法, 审计项目的过程符合程度和过程执行的质量并给出相应的判罚。

作为医生 QA 在项目展开过程中, 需要承担收集, 统计和分析度量数据的工作, 发现问题并提出改进建议。

质量审计, 又称质量保证体系审核, 是对具体质量管理活动的结构性的评审。质量审计的目标是:

- (1) 识别全部正在实施的良好及最佳实践;
- (2) 识别全部违规做法、差距及不足;
- (3) 分享所在组织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的积累做出贡献。

质量审计可以是事先安排, 也可随机进行。在具体领域中有专长的内部审计师或第三方组织都可以实施质量审计可由内部或外部审计师进行。

质量审计还可确认已批准的变更请求 (包括更新、纠正措施、缺陷补救和预防措施) 的实施情况。

(9) 管理质量和质量控制的区别和联系? 【管理质量】

IT 行业项目质量管理的最佳实践告诉我们, 质量保证就是审计质量要求和质量控制的测量结果, 确保项目采用了合理的质量标准和操作性定义; 质量控制就是检测并记录执行质量活动的结果, 从而评估绩效并建议必要的变更; 因此质量保证和质量控制的目的是是一致的, 都是确保项目满足既定的质量标准和客户的需求。

他们之间的区别是质量保证是通过有效的过程执行来保证项目质量, 而质量控制则是对结果把关, 验证和确保项目产出物达到既定的质量标准。

在质量保证方面, 我在公司质量保证中心的指导下, 带头执行好公司要求的项目管理过程,