

出现的质量问题进行分析。【画图题】 【控制质量】

(12) 质量过程中用到的工具与技术【写作管理质量和控制质量中】

(13) 如何做好质量控制工作?【控制质量】

(14) 如何提升项目的质量?【3 个过程都可能涉及】

(15) 请结合核查表分析下项目中的质量问题, 教材 P375【写在控制质量过程中】

(16) 简述评审在质量管理里面的重要性?【3 个过程都可能涉及】

(17) 简述质量和其他某领域之间的关系?【过渡段】

(1) 项目质量管理的含义与作用、意义

项目质量管理包括执行组织确定质量政策、目标与职责的各过程和活动, 从而使项目满足其预定的需求。项目质量管理在项目环境内使用政策和程序, 实施组织的质量管理体系; 并以执行组织的名义, 适当支持持续的过程改进活动。项目质量管理确保项目需求, 包括产品需求, 得到满足和确认。

(2) 项目质量管理中用到的工具和技术、输入输出

参考《综合知识一本通》附录 1

(3) 结合你在项目质量管理中遇到的实际问题与解决方法, 论述如何做好项目的质量管理, 并总结心得体会。

参考范文内容

(4) 如何制定质量管理计划? 质量管理计划的内容有哪些?【规划质量管理】

质量管理计划示例

序	内容	描述
1	项目采用的质量标准	ISO 9001 质量管理体系标准、智慧物业相关行业标准、国家法律法规等
2	项目的质量目标	设备可靠性达到 99%, 服务响应时间不超过 5 分钟, 客户满意度达到 90%, 报修完成率达到 100%, 能耗节约率达到 20%, 数据安全性达到高安全性等级, 系统稳定性达到 99.5%, 客户投诉处理及时率达到 100%等
3	质量角色与职责	项目经理负责全面质量管理, 质量负责人负责质量监督和检查, 团队成员负责各自工作的质量控制等
4	需要质量审查的项目可交付成果和过程	设备采购、设备安装与调试、系统开发与测试、数据处理与分析、客户服务等关键过程和可交付成果需要进行质量审查
5	为项目规划的质量控制和质量管理工作活动	设备巡检与维护、系统性能监测与优化、数据质量检查与校正、客户满意度调查与分析、内部质量审核与管理评审等
6	项目使用的质量工具	质量检查表、因果图、控制图、直方图、散点图等
7	与项目有关的主要程序	处理不符合要求的情况: 识别、记录、分析与整改不符合要求的情况; 纠正措施程序: 针对不符合要求的情况采取纠正措施并进行跟踪验证; 持续改进程序: 定期评估项目质量管理状况, 提出改进措施并实施与跟踪验证等

(5) 简述质量成本?【规划质量管理】

质量成本是为了取得信息系统产品所付出的所有努力的总成本, 是一致成本和非一致成本之和。一致意味着交付满足要求的和适用的产品。如编制一个质量计划有关的成本分析和产品要求的成本、软件测试成本和配置管理成本等属于一致成本。非一致成本意味着对信息系