

		本。
	<b>评估成本</b>	评估、测量、审计和测试特定项目的产品、可交付成果或服务所带来的成本。
	<b>失败成本 (内/外部)</b>	因产品、可交付成果或服务与干系人需求或期望不一致而导致的成本

### 质量成本法 (掌握)



4. 决策技术: 多标准决策分析是适用于规划质量管理过程的一种决策技术, **多标准决策分析工具 (如优先矩阵)** 可用于 **识别关键事项** 和合适的 **备选方案**, 并通过一系列决策排列出备选方案的优先顺序。先对标准 **排序和加权**, 再应用于所有备选方案, 计算出各个备选方案的数学得分, 然后根据得分对备选方案排序。

### 5. 数据表现

- **流程图**: 也称过程图, 用来显示 **将一个或多个输入转化成一个或多个输出的过程中**, 所需步骤 **顺序和可能分支**。它通过映射水平价值链的过程细节来显示活动、决策点分支循环、并行路径及整体处理顺序。图展示了其中一个版本的 **价值链**, 即 SIPOC (供应商、输入、过程、输出和客户) 模型。流程图 **有助于了解和估算一个过程的质量成本**, 可 **帮助改进过程并识别可能出现质量缺陷** 或可以纳入质量检查的地方。
- **逻辑数据模型**: 把组织 **数据可视化**, 用业务语言加以描述, **不依赖任何特定技术**。可用于识别会出现数据完整性或其他问题的地方。
- **矩阵图**: 在行列交叉的位置展示 **因素、原因和目标之间的强弱关系**。如 **L 型、T 型、Y 型、X 型、C 型和屋顶型矩阵**。在规划质量管理过程中, 矩阵图有助于 **识别对项目成功至关重要的质量测量指标**。
- **思维导图**: 是一种用于 **可视化组织信息的绘图法**。通常是基于单个质量概念创建的, 是绘制在空白页面中央的图像, 之后再增加以图像、词汇或词条形式表现的想法。可以 **有助于快速收集项目质量要求、制约因素、依赖关系和联系**。