

- ①干系人的沟通需求;
- ②需沟通的信息, 包括语言、形式、内容和详细程度;
- ③上报步骤;
- ④发布信息的原因;
- ⑤发布所需信息、确认已收到或作出回应(若适用)的时限和频率;
- ⑥负责沟通相关信息的人员;
- ⑦负责授权保密信息发布的人员;
- ⑧接收信息的人员或群体, 包括他们的需要、需求和期望;
- ⑨用于传递信息的方法或技术, 如备忘录、电子邮件、新闻稿, 或社交媒体;
- ⑩为沟通活动分配的资源, 包括时间和预算;
- ⑪随着项目进展(如项目不同阶段干系人社区的变化)而更新与优化沟通管理计划的方法;
- ⑫通用术语表;
- ⑬项目信息流向图、工作流程(可能包含审批程序)、报告清单和会议计划等;
- ⑭来自法律法规、技术、组织政策等的制约因素;
- ⑮关于项目状态会议、项目团队会议、网络会议和电子邮件等的指南和模板;
- ⑯项目网站和项目管理软件。

2. 项目管理计划(更新)

3. 项目文件(更新)

14.4 管理沟通(掌握)

本过程的主要作用是, 促成项目团队与干系人之间的有效信息流动。

1、管理沟通 IT0(掌握)

输入	工具与技术	输出
1. 项目管理计划 2. 项目文件 3. 工作绩效报告 4. 事业环境因素 5. 组织过程资产	1. 沟通技术 2. 沟通方法 3. 沟通技能 4. 项目管理信息系统 5. 项目报告 6. 人际关系与团队技能 7. 会议	1. 项目沟通记录 2. 项目管理计划(更新) 3. 项目文件(更新) 4. 组织过程资产(更新)

2、14.4.1 输入(掌握)

1. 项目管理计划

2. 项目文件

- **变更日志**: 用于向受影响的干系人传达变更, 以及变更请求的批准、推迟和否决情况。
- **问题日志**: 将与问题有关的信息传达给受影响的干系人。
- **经验教训登记册**: 项目早期获取的与管理沟通有关的经验教训, 可用于项目后期阶段改进沟通过程, 提高沟通效率与效果。
- **质量报告**: 包括与质量问题、项目和产品改进, 以及过程改进的相关信息。这些信息应交给能够采取纠正措施的人员, 以便达成项目的质量期望。
- **风险报告**: 提供关于整体项目风险的来源的信息, 以及关于已识别的单个项目风险的概述信息。这些信息应传达给风险责任人及其他受影响的干系人。
- **干系人登记册**: 确定了需要各类信息的人员、群体或组织。

3. 工作绩效报告