

## 第 12 章 项目质量管理

### 试题 1-【教材章节练习】- 质量管理

以下质量管理水平有效性最高的是 ( )。

- A. 在整个组织内创建一种关注并致力于实现过程和产品质量的文化
- B. 将质量融入项目和产品的规划和设计中
- C. 通过质量保证检查并纠正过程本身, 而不仅仅是特殊缺陷
- D. 控制质量过程包括先检测和纠正缺陷, 再将可交付成果发送给客户

【答案】A

【解析】P359, 按有效性递增排列的五种质量管理水平

- (1) 通常, 代价最大的方法是让客户发现缺陷。这种方法可能会导致召回、商誉受损和返工成本。
- (2) 控制质量过程包括先检测和纠正缺陷, 再将可交付成果发送给客户。该过程会带来相关成本, 主要是评估成本和内部失败成本。
- (3) 通过质量保证检查并纠正过程本身。
- (4) 将质量融入项目和产品的规划和设计中。
- (5) 在整个组织内创建一种关注并致力于实现过程和产品质量的文化。

### 试题 2-【教材章节练习】- 控制质量

“为了评估绩效, 确保项目输出完整、正确, 并满足客户期望, 而监督和记录质量管理活动执行结果的过程”是项目质量管理过程中的 ( )。

- A. 规划质量管理
- B. 管理质量
- C. 控制质量
- D. 改进质量

【答案】C

【解析】P373, 控制质量是为了评估绩效, 确保项目输出完整、正确且满足客户期望, 而监督和记录质量管理活动执行结果的过程。本过程的主要作用: ①核实项目可交付成果和工作已经达到主要干系人的质量要求, 可供最终验收; ②确定项目输出是否达到预期目的, 这些输出需要满足所有适用标准、要求、法规和规范。

### 试题 3-【教材章节练习】- 质量成本

项目有关的质量成本中, 属于不一致成本的是 ( )。

- A. 预防成本
- B. 评估成本
- C. 破坏性试验损失成本
- D. 外部失败成本

【答案】D

【解析】P365, 失败成本 (内部 / 外部)。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。

### 试题 4-【教材章节练习】- 亲和图

数据表现技术中, “可以对潜在缺陷成因进行分类, 展示最应关注领域”的技术称为 ( )。

- A. 因果图
- B. 亲和图
- C. 直方图
- D. 散点图

【答案】B

【解析】P371, 亲和图可以对潜在缺陷成因进行分类, 展示最应关注的领域。