**项目质量管理学习报告**

项目质量管理大致分为规划质量管理、管理质量以及控制质量三个过程。通常过程看起来界限分明，但在实践中会相互交叠、相互作用。规划质量管理要在后两个过程之前做出工作，后两个过程活动中互有交集。

项目质量管理的核心概念：**（1）**无论什么项目，都不能拆东墙补西墙，一定要严格达成质量要求，不然会给项目带来不可预料的负面后果。**（2）**明确质量的概念，牢记质量是内在特性满足要求的程度，这点可以看成产品有无明显缺陷。要与等级的概念区分开，可以将等级理解为设计意图，即具有的功能。**（3）**预防胜于检查。**（4）**团队中要有人了解各种术语及数据的意义和差别。**（5）**要关注质量成本。**（6）**优秀的质量管理团队要在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。

项目质量管理好像可以看人下菜，指成果能呈现给客户的效果以及工作态度，当然不是说不积极，只是觉得根据客户体量和能带来利益的不同采取的策略要有不同。

项目质量过程视不同情况要进行裁剪。优化过程，减少麻烦。

规划质量管理的过程与其他过程会并行开展，因此如果有更改，就要注意调整成本或进度计划。**（1）**输入过程中的资料要全面。**（2）**工具和技术方面应有专家判断，数据收集（尤其头脑风暴），访谈等。通过各种数据分析技术找到恰当的投资平衡点，以规避失败成本。决策有助于排定质量测量指标的优先顺序。熟练运用各类数据表现技术，如流程图、思维导图、逻辑数据模型。以及及早决定如何测试或检查产品。制定质量管理计划时要召开会议，参与者尽可能多。**（3）**输出主要包括管理计划和各项指标及各类文件的更新。

管理质量过程需要在整个项目期间开展，在项目上实施组织的质量政策，将计划转化为可执行的质量活动。以提高实现质量目标的可能性，以及识别无效过程和导致质量低劣的原因。**（1）**输入要有项目管理计划（主要是质量管理那计划）、项目文件及组织过程资产。**（2）**工具与技术，进行数据收集、数据分析、做决策、采用合适的数据表现方式、审计活动过程、采取DfX来优化设计、问题解决（包括找问题，找原因，生成解决方案，确定方案并执行，验证方案有效性）、质量改进方法。**（3）**输出质量报告、测试和评估文件、变更请求、项目管理计划和项目文件的更新。

控制质量是监督和记录质量管理活动执行结果的过程，仍是在整个项目期间开展。本环节是来核实项目输出是否达到质量要求以及能否完成最终验收。控制质量的程度视不同情况有所不同（行业不同或项目风格不同）。**（1）**输入项目管理计划、项目文件、批准的变更请求、可交付成果、工作绩效数据、事业环境因素和组织过程资产。**（2）**工具与技术，数据收集（核对单、核查表、统计抽样、问卷调查）、数据分析（绩效审查、根本原因分析 (RCA)）、检查（检验工作产品包括测量数据、活动成果、最终产品，是否符合书面标准）、 测试/产品评估、采用合适的数据表现方式、会议（审查已批准的变更请求、回顾/经验教训！）**（3）**输出 质量控制测量结果、核实的可交付成果（控制质量过程的目的就有确定可交付成果的正确性）、工作绩效信息、变更请求、项目管理计划更新、项目文件更新。

三个过程确切的描述：

规划质量管理 — 识别项目及其可交付成果的质量要求和/或标准，并书面描述项目将如何证明符合质量要求和/或标准的过程。

管理质量 — 管理质量是把组织的质量政策用于项目，并将质量管理计划转化为可执行的质量活动的过程。

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。