**课后巩固练习-第12章项目质量管理**

【问题 1】 关于项目质量管理，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. “预防”是保证过程中不出现错误;而“检查”——保证错误不落到客户手中;

B. “公差”—结果的可接受范围;

C. “控制界限”——在统计意义上稳定的过程或过程绩效的普通偏差的边界。

D .预防错误的成本通常远高于在检查或使用中发现并纠正错误的成本。

【参考答案】D

【点评】P358-P359 页

预防错误的成本通常远低于在检查或使用中发现并纠正错误的成本。----D 不正确，低于。

【问题 2】 【2023 年上半年-第 36 题】

关于质量的描述，正确的是( )

A 、功能、性能、价格可作为衡量质量的指标

B 、质量与等级相关，等级的高低决定了质量的好坏

C 、预防错误的成本通常高于检查并纠正错误的成本

D 、项目合同通常是进行项目质量管理的主要依据

【参考答案】D

【点评】P358-P359 页。

项目的质量是顺应顾客的要求进行的，不同的顾客有着不同的质量要求，其意图已反映在项 目合同中。--D 对。

价格不是衡量质量的指标。--A 错 质量和等级没有必然关系--B 错。 预防成本低于纠正成本--C 错。

【问题3】 关于项目质量管理，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. 代价最小的方法是让客户发现缺陷，让客户来做测试;

B. 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。

C. 质量方针是指“由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向”。

D .质量目标是指“在质量方面所追求的目的”。

【参考答案】A

【点评】P358-P359 页

代价最大的方法是让客户发现缺陷。----A 不正确 ，最大。

【问题 4】

关于项目质量管理，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. 全面质量管理（TQM）是一种全员、全过程、全组织的品质管理;

B. 全面质量管理有 4 个核心的特征包括:全员参加的质量管理、全过程的质量管理、全面方 法的质量管理和全面结果的质量管理。

C. 管理质量: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。

D .项目质量管理的新趋势和新兴实践不包括与供应商的互利合作关系。

【参考答案】D

【点评】P360-P361 页

项目质量管理的新趋势和新兴实践包括:

（1）客户满意

（2）持续改进。

（3）管理层的责任。

（4）与供应商的互利合作关系---D 不正确 ，包括。

【问题5】 关于项目质量管理，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. 规划质量管理的主要作用是为在整个项目期间如何管理和核实质量提供指南和方向;

B. 干系人参与计划是规划质量管理的输入。 C. 需求跟踪矩阵是规划质量管理的输入。

D .质量管理计划是规划质量管理的输入。

【参考答案】D

【点评】P364 页信息系统项目管理师教程 第四版 质量管理计划是项目质量管理的输出---D 不正确 ，输出。

【问题6】 案例-问答题：标杆对照和类比估算有什么区别？

【参考答案】

（1）标杆对照：是指将实际或者计划的产品、流程和实践与其他的可比的组织的做法进行 比较，以便识别最佳实践、形成改进意见，并为绩效考核提供依据。

（2）类比估算：使用相似的活动或者项目的历史数据，来估算当前活动或项目的持续时间 或者成本的技术。

（3）标杆对照，更多用于收集改进类需求，在改进方向不确定时，通过寻找同类标杆进行 对比，以确定改进方向。你可以理解为抄作业，找榜样，学习方法。

（4）类比估算，更多用于估算活动成本或持续时间，如果之前有类似的活动，则可以参照 过去类似活动的成本或持续时间。你可以就是按经验估数量。

【问题7】 案例-问答题：请说明什么是质量成本？

【参考答案】

（1）质量成本 包括一致性成本和不一致成本。

（2）一致性成本又分为预防成本和评估成本。

①预防成本。预防特定项目的产品、可交付成果或服务质量低劣所带来的成本。如培训，设 备。

②评估成本。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。 如测试和检查。

（3）不一致成本又分为内部失败成本和外部失败成本。

①内部失败成本：项目中发现的失败成本。如返工，报废。

②外部失败成本：客户发现的失败。如保修和失去业务。

【点评】论文里面也可以写质量成本法。

【问题 8】 关于质量成本，说法或者做法正确的是（ ）。

A. 测试属于不一致成本; B. 设备属于评估成本。

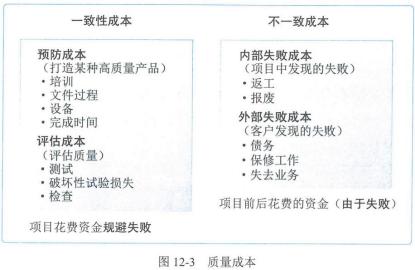
C. 报废属于预防成本。 D .债务属于外部失败。

【参考答案】D

【点评】P366 页 ，如图

测试属于-一致性成本-评估成本 ----A 错 设备属于-一致性成本-预防成本---B 错

报废属于-不一致成本-内部失败成本---C 错 债务属于-不一致成本-外部失败----D 正确



【问题 9】 关于管理质量，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. 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 过望;

B. 管理质量有时被称为“质量保证” ，但“管理质量”的定义比“质量保证”更广，因其可用于 非项目工作。

C. 管理质量过程有助于设计出最优的成熟产品。

D .管理质量过程可以保证项目百分百成功。

【参考答案】D

【点评】P368-369 页信息系统项目管理师教程 第四版

D 不正确 ，太绝对了。

【问题 10】【2023 年上半年-第 37 题】

( )过程的作用之一是识别无效过程和导致质量低劣的原因

A 、规划质量 B 、管理质量 C 、检查质量 D 、控制质量

【答案】B

【点评】P368 页。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。

管理质量作用（口诀：可圆状）:①提高实现质量目标的可能性;②识别无效过程和导致 质量低劣的原因;③使用控制质量过程的数据和结果向干系人展示项目的总体质量状态。

【问题 11】 案例-子问题：请画出你在项目质量管理中如何使用核对单？

【参考答案】

为了管理质量，我们采用了核对单作为测试记录表，用于核查单元是否满足质量要求。 如下图 所示。

浙江某某学院宿舍管理系统测试核查表

工程名称： 浙江某某学院宿舍管理系统 编号：202310100001

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 2024 年 8 月 7 日 | 地点 | 浙江某某学院 | |
| 施工单位 |  |  |  |  |
| 系统名称 | 浙江某某学院宿舍管理系统 | | | |
| 序号 | 测试内容 | | 结果 | |
| 1 | 7.3. 1.2.2.安装闸机头（DH-ASI4223YO- A-V3） | | 合格☑ | 不合格□ |
| 2 | 安装人脸门禁一体主机（ASI8223Y） | | 合格☑ | 不合格□ |
| 3 | 调试人证人脸摆闸/闸机头 | | 合格☑ | 不合格□ |
| ... | .... | | 合格□ | 不合格□ |
| 测试结论 | 经对浙江某某学院宿舍管理系统中的37 个功能点进行测试，被测试的实 施内容运转 ☑正常 □不正常，与合同(编号:20231010001）☑相符 □不 符，功能☑满足 □不满足 技术规范要求，测试☑通过 □不通过。 | | | |

【问题 12】

案例-子问题：请画出你在项目质量管理中如何使用根本原因分析(RCA）？

【参考答案】

在项目试运行阶段，用户反馈，当使用多家分公司同时盖电子章时，电子章预览和实际生成

位置发生偏移，发起投诉。于是，项目组紧急进行了RCA 根本原因分析如下图 11-12 所示。

图 11-12 电子章印章偏移根本原因分析(RCA）

|  |  |
| --- | --- |
| 问题（发生了什么） | 很多用户发现，使用多家分公司同时盖电子章时，电子章预 览和实际生成位置发生偏移，发起投诉。 |
| 原因（为什么发生） | 电子印章定位和绝对坐标和相对坐标存在误差 |
| 措施（什么办法能够阻止问 题再次发生） | 已经让工程师调整算法，直接解决该问题。 |

【问题 13】

案例-子问题：请画出你在项目质量管理中如何使用亲和图？

【参考答案】

项目中客户反馈的问题，先得扎乱无章，为了保证系统功能，我们使用了亲和图进行分 类，方便展示最应关注的领域。

亲和图整理前

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 存在问题 | 颜色不好 | 页面加载慢 | 点击打印 无效果 | 点击保存 报错，崩 溃 | 打印无个 反应 | 排版客户 不喜欢 |

亲和图整理后（分类）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户视觉体验 | 颜色不好 | 页面加载慢 | 排版客户不 喜欢 |  |  |
| 系统 BUG | 点击打印 无效果 | 点击保存报 错，崩溃 | 打印无个反 应 |  |  |

【问题 14】 关于管理质量，说法或者做法不正确的是（ ）。

A. 审计是用于确定项目活动是否遵循了组织和项目的政策、过程与程序的一种结构化且独 立的过程。

B. 使用DfX 可以改进质量、提高绩效和客户满意度，但成本会增加。

C. 问题解决发现解决问题或应对挑战的解决方案。。

D .计划-实施-检查-行动和六西格玛是最常用于分析和评估改进机会的两种质量改进工具。

【参考答案】B

【点评】P368-369 页信息系统项目管理师教程 第四版

使用DfX 可以降低成本、改进质量、提高绩效和客户满意度。---B 不正确 ，可以降低成本

【问题 15-1】 【2023 年上半年-第 38 题】

关于控制质量的描述，不正确的是( )

A 、控制质量的目的是在用户验收和最终交付之前，测量产品或服务的完整性、合规性和适 用性

B 、控制质量时，控制图可用于确定一个过程是否稳定

C 、在瀑布模型或预测型项目中，控制质量活动通常由特定团队成员在整个项目生命周期中 持续执行

D 、质量检查既可以针对单个活动的成果，也可以针对项目的最终产品

【参考答案】C

【点评】P374 页，

敏捷或适应型项目----控制质量活动可能由所有团队成员在整个项目生命周期中执行;

瀑布或预测型项目----控制质量活动由特定团队成员在特定时间点或者项目或阶段快结束时 执行。

【问题 15-2】 案例-问答题：请说明核对单和核查表的区别。

【参考答案】

（1）核对单:有助于以结构化的方式管理控制质量活动。对的打勾，多的打×。

（2）核查表:又称计数表，用于合理排列各种事项，以便有效地收集关于潜在质量问题的 有用数据。比如说，8 月 7 日，出现用户提交的系统错误报告为 15 个。