

项目达到了质量目标,但用户的质量调查结果却很差 PDF转换可能丢失图片或格式, 建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/450/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E8\\_BE\\_BE\\_E5\\_c41\\_450677.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/450/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E8_BE_BE_E5_c41_450677.htm) 我的一个朋友负责一个电动工具的开发项目,其经历如下: 在开发初,确定了各个阶段的质量目标。如:通过内部试验来判断其可靠性,并以得出的综合分值为目标.如:在生产线上小批量的目标是综合值2.8,批量起步的目标是综合值2.4.当然其中还有很多阶段,各自有自己的目标值.各个阶段目标值的依据是用户调查的数据,而且测量的手段和方法也是在公司内部从用户角度来看待产品,这些没有人怀疑,而且以前开发新车型时,一直采用这些方法,内部测量的结果与外部的结果差异很小。在项目运行中,基本正常,偶尔有几个阶段的测量值超过目标值,但经过评审,质量经理及其他相关人都认为,已经制定了措施,可以进入下一阶段.总之,过程进展顺利.项目进展到最后阶段,即批量起步阶段,连续2批的结果小于2.4,第三批的结果达到2.7,第四批的结果又小于2.4,达到了目标,在这样的情况下,质量经理、项目经理等多人经过评审,认为达到目标,可以结束批量起步阶段,进入大批量生产阶段。项目结束数月后,产品已开始销售,进行了用户质量调查。项目启动时定下的质量目标是根据用户质量调查的方法制定的,也就是说,批量起步阶段结束时的目标是2.4,用户调查的结果也应是2.4。但出人意外的是,调查结果是5.1,出奇的差,与当初项目阶段过程的良好质量状况形成了鲜明的对比。问题是,项目开发过程中质量控制的很好,但用户的质量调查结果却表明产品的质量相当的差,是什么原因呢? 100Test 下载频道开通, 各类考试题目直

接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)