

项目质量管理之质量控制 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/61/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E8_B4_A8_E9_c41_61913.htm

质量控制 质量控制指监视项目的具体结果，确定其是否符合相关的质量标准，并判断如何杜绝造成不合格结果的根源。质量控制应贯穿于项目的始终。项目结果既包括产品结果（例如可交付成果）、也包括项目管理结果（例如成本与进度绩效）。质量控制通常由机构中的质量控制部或名称相似的部门实施，但实际上并不是非得由此类部门实施。项目管理班子应当具备关于质量控制的必要统计知识，尤其是关于抽样与概率的知识，以便评估质量控制的产出。其中，项目班子尤其应注意弄清以下事项之间的区别：预防（保证过程中不出现错误）与检查（保证错误不落到顾客手中）。属性抽样（结果合格，或不合格）与变量抽样（按量度合格度的连续尺度衡量所得结果）。特殊原因（异常事件）与随机原因（正常过程差异）。允差（在允差规定范围内的结果可以接受）和控制范围（结果在控制范围之内，则过程处于控制之中）。质量控制的投入

- 1 工作结果。工作结果包括过程结果和产品结果。有关计划或预期结果的资料（取自项目计划）应与有关实际结果的资料同时提供。
- 2 质量管理计划。
- 3 工作定义。
- 4 核对表。

质量控制的工具与技术

- 1 检查。检查包括量度、检查和测试等为确定结果是否符合要求而进行的各项活动。检查可以在任何层次上进行（例如，可以检查单项活动的结果，也可以检查项目的最终产品）。检查有各种不同名称，例如审查、产品审计、审计和实地查看；在某些应用领域，这些术语的

含义较窄、较具体。

.2 控制图。控制图指过程结果的时序图形显示。其用途是确定过程是否处于“正常控制范围之内”（例如，造成结果偏差的原因是随机差异呢，还是需要查明并予以纠正的异常事件呢？）。如果过程处于正常控制范围之内，就不应对其进行调整。过程可以变动以取得改进，但若处于正常控制范围之内时，就不宜对其进行调整。控制图可用于监测任何类型的结果变量。虽然控制图最经常用于追踪重复性活动，例如批量加工件；但也可以用于监测成本与进度偏差、范围变更的大小和频度、项目文件中的错误，以及其他管理结果，帮助确定项目管理过程是否处于正常控制范围之内。

.3 帕累托图。帕累托图是按照发生频率大小顺序绘制的直方图，表示有多少结果是由已确认类型或范畴的原因所造成。按等级排序的目的是指导如何采取纠正措施项目班子应首先采取措施纠正造成最多数量缺陷的问题。从概念上说，帕累托图与帕累托法则一脉相承，该法则认为相对来说数量较少的原因往往造成绝大多数的问题或缺陷。此项法则往往称为二八原理，即百分之八十的问题是百分之二十的原因所造成的。

.4 统计抽样。统计抽样指从感兴趣的群体中选取一部分进行检查（例如，从总数为75张的工程图纸目录中随机选取10张）。抽样如果得当往往可以降低质量控制成本。统计抽样已经形成了规模可观的知识体系。在某些应用领域，项目管理班子有必要熟悉多种不同的抽样技术。

.5 流程图。流程图已在。在质量控制中，流程图用于帮助分析问题发生的缘由。

.6 趋势分析。趋势分析指根据过去的结果用数学工具预测未来的结果。趋势分析往往用于监测：技术绩效多少错误或缺陷已被确认，其中多少尚未纠正。成本与进

度绩效每个时期有多少活动完成时有显著偏差。 质量控制的产出 .1 质量改进。 .2 验收决定。 经过检查的事项或者准予验收，或者拒绝验收。 被拒绝验收的.2事项可能需要进行返工。 .3 返工。 返工指为让有缺陷或不合格事项达到要求或规格而采取的措施。 在多数应用领域，返工，特别是意想不到的返工，往往是项目超支或延误的原因。 项目班子应当竭尽各种合理努力，将返工降低到最低限度。 .4 完成的核对表。 如果采用核对表，则完成的核对表应成为项目记录的一部分。 .5 过程调整。 过程调整指根据质量控制的量度结果立即采取纠正或预防措施。 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