

第八章项目质量管理1 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E7_AC_AC_E5_85_AB_E7_AB_A0_E9_c41_65449.htm 项目质量管理包含一些程序，它要求保证该项目能够兑现它的关于满足各种需求的承诺。它包括"在质量体系中，与决定质量工作的策略、目标和责任的全部管理功能有关的各种活动，并通过诸如质量计划、质量保证和质量提高等手段来完成这些活动"[1]。

图8-1提供了下述主要项目质量管理过程总览表：8.1 质量计划--确定哪些质量标准适用于该项目，并决定如何达标。8.2 质量保证--在常规基础上对整个项目执行情况作评估，以提供信用，保证该项目将能够达到有关质量标准。8.3 质量控制--监控特定项目的执行结果，以确定它们是否符合有关的质量标准，并确定适当方式消除导致项目绩效令人不满意的原因。这些工作程序互有影响，并且与其它知识领域中的程序之间也存在相互影响。依据项目的需要，每道程序都可能包含一个或更多的个人或由团队的努力。在每个项目阶段中，每道程序通常都会至少经历一次。虽然在这里列出的程序如同划分明确的独立要素，但实践中它们可能会以某些没有在此详述的方式部分重合或相互影响。工作程序的相互作用在第三章《项目管理程序》中有详述。这一部分论述的质量管理的基本方案旨在与国际质量标准化组织在ISO9000和ISO10000质量体系标准与指南中提出的方案相一致。同时，这种普遍性的方案应该与以下二者相适应：(a)专门性的质量管理方案，如戴明（Deming）、宋兰（Juran）、格罗斯比（Goosby）及其他人推荐的方案；(b)非专门性的方案，如整

体质量管理（TQM），可持续发展等等。项目质量管理必须兼顾项目管理和项目生产。在任何一方面未满足质量要求都可能导致对部分或全部的项目相关人员产生严重的负面效果。例如：通过项目小组的超量工作来满足客户的要求，可能产生以不断上升的雇员跳槽率为形式的负面效果。通过加速完成列入计划的质量检验工作来满足项目进度计划目标，则当错误因未被发现而放过时，就可能产生负面效果。质量是"一个实体的性能总和，它可以凭借自己的能力去满足对它的明示或暗示的需求"[2]。在项目管理中，质量管理的既定方向就是通过项目范围界定管理体制（第五章中论述），必须将暗示的需求变为明示需求的必要性。项目管理小组必须注意，不要把质量与等级相混淆。等级是"一种具有相同使用功能，不同质量要求的实体的类别或级别"[3]。质量低通常是个问题，级别低就可能不是。例如，一个软件产品可能是高质量（没有明显问题，具备可读性较强的用户手册），低等级（数量有限的功能特点），或者是低质量（问题多，用户文件组织混乱），高等级（无数的功能特点）。决定和传达质量与等级的要求层次是项目经理和项目管理小组的责任。图8-1

项目质量管理总览

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