

跟我学Prince2系列讲座

——04、质量 杨泉

Prince2项目管理专家委员会发布
2014年10月

身为挨踢达人



ITIL ITSM IT服务管理 IT运维 Prince2 ISO20000 IT规划 BCM ISO27001 CISA PMP ITSS

唯自我增值与免费，不能辜负

扫一扫，从此不再错过



- YY频道89519382
- 每周四晚上八点半
- ITIL先锋论坛网络讲堂
- 与专家们高峰对话！

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

如何获取每周专家讲堂信息？告诉你！

关注微信ITILXF_ (注意有下划线哦)或者登录www.italxf.com找社区服务

错过了讲堂怎么办？来这里听录音吧！

<http://www.italxf.com/thread-32695-1-1.html>

想学习哪些IT管理知识？告诉我们吧！

<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

如何才能上专家讲堂？如何进行合作？

<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

专家讲堂由谁主办，来自哪里，看这里！

ITIL先锋论坛是国内最大的IT服务管理专业社区，自2010年底成立以来始终致力于以ITIL为代表的信息技术科学方法论在国内的推广与落地，目前已发展论坛会员已跃20000人，16000多微博粉丝，8000多名QQ群友，60000多条帖子，10000多分可供下载的管理及实践资料。ITIL先锋论坛在各位版主及广大网友的共同努力下，将继续为IT服务管理初学者提供入门的引领，为IT服务管理实践者提供落地的支撑，为IT服务管理业界提供沟通交流的平台。

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

跟我学Prince2十讲之四 《质量》

录音下载地址：<http://www.itilxf.com/thread-35921-1-1.html>

目录

- 一. 质量管理的发展历史
- 二. Prince2质量定义
- 三. Prince2质量方法
- 四. Prince2质量审查技术
- 五. 项目质量管理实践

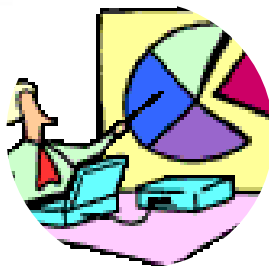
一. 质量管理的发展历史



20年代之前，个人质量阶段，个人控制



20年代，质量检验阶段，社会分工



40年代，统计质量控制阶段，过程控制质量



60年代，全面质量管理阶段，三全一体系



70年代，质量保证阶段，建立客户信心



二. Prince2质量定义

1. Prince2质量目的
2. Prince2质量概念
3. 质量管理工作
4. 质量管理成本
5. 质量保证与项目保证

■ 目的

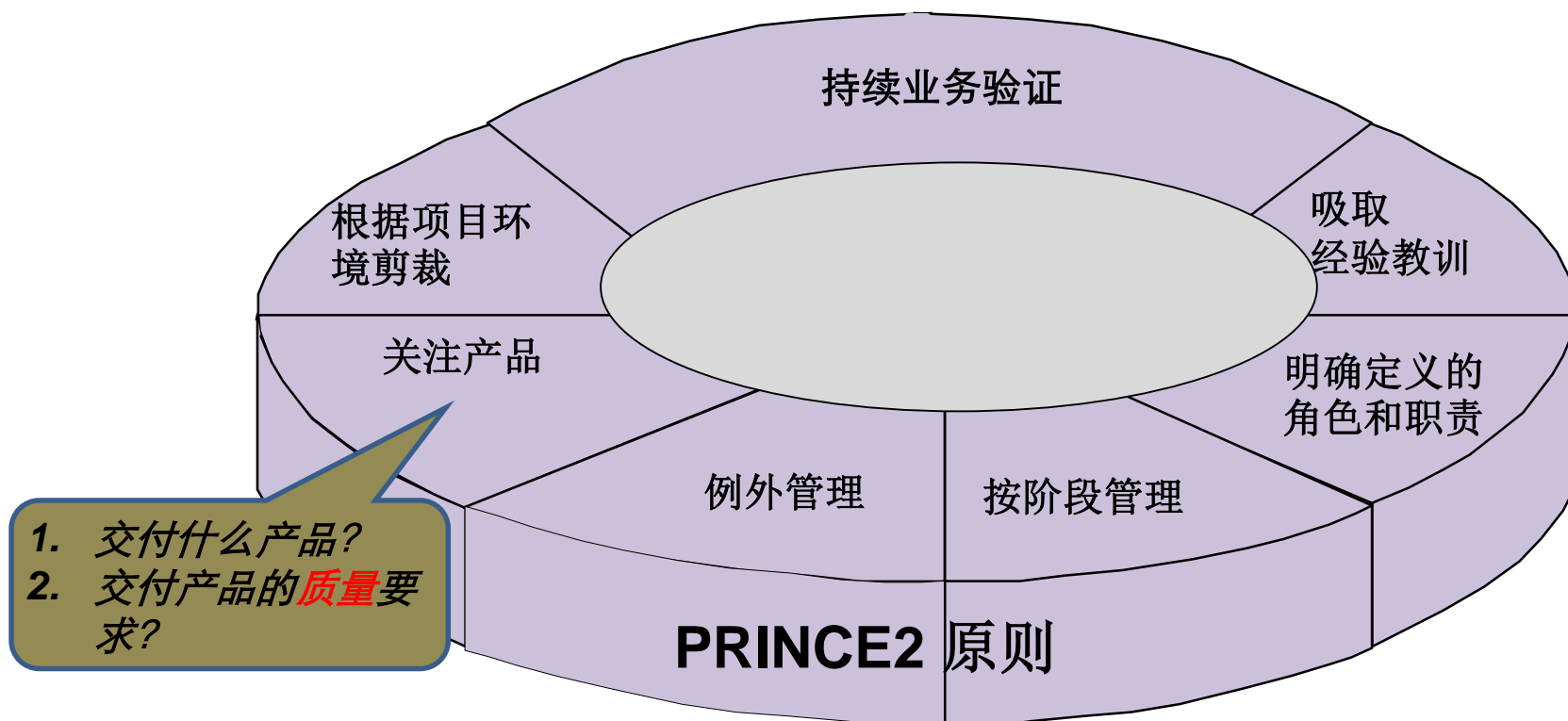
- 定义并实施项目用来创建产品并验证其符合目的的方法。

■ 质量定义

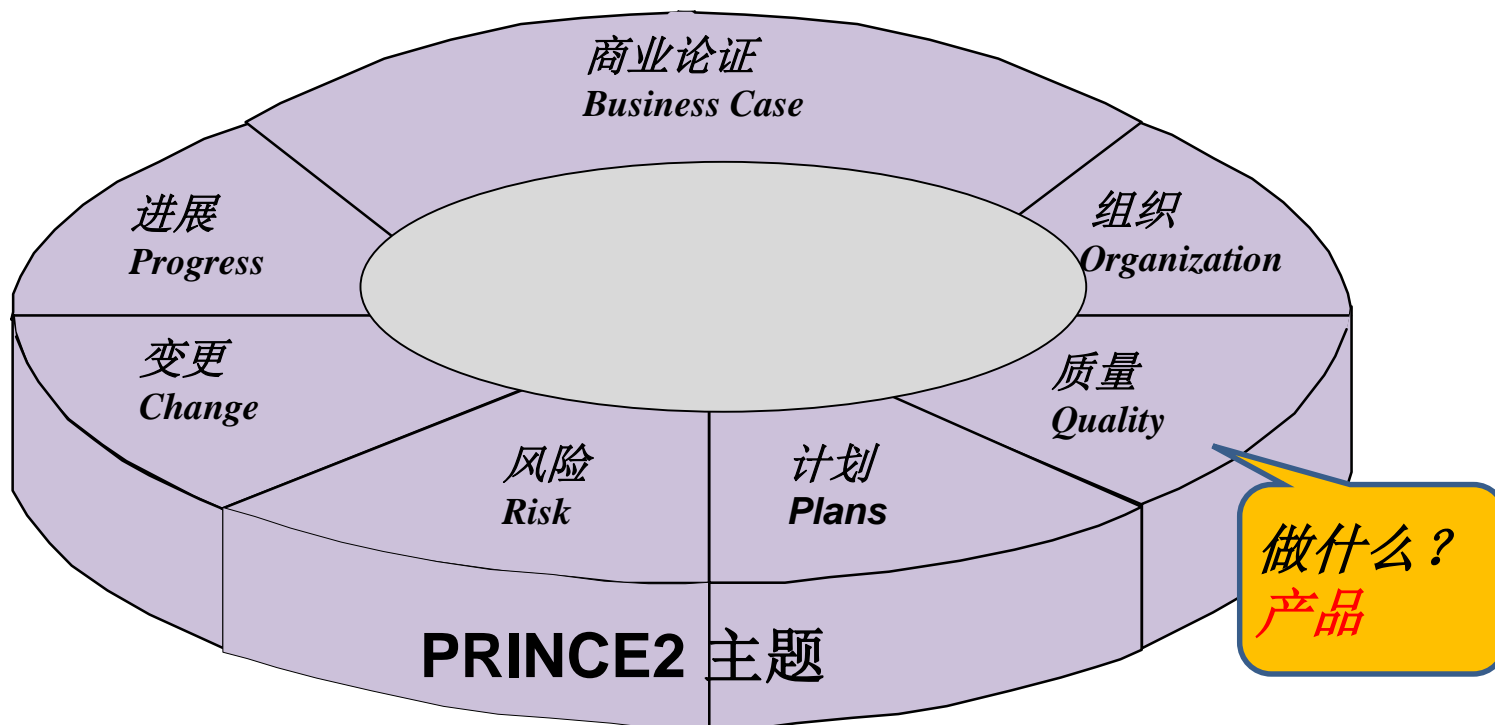
- 质量是产品、人员、流程、服务和/或体系的特质和其内在固有或外在赋予特点的总和，显示其达到期望或满足陈述的需求、要求或规格的能力。

质量与产品的关系？

Prince2七个原则



Prince2七个主题



质量策划

- 制定并实现质量目标、体系、过程、产品！

质量控制

- 满足质量要求！

质量保证

- 提供要求会得到满足的信任！

质量改进

- 增强满足质量要求的能力！

编制质量计划

- 控制任何事物，包括质量，必须要有计划。编制质量计划，要确定项目所要求的产品，这些产品各自的质量标准、质量方法(包括质量控制和产品验收所要求的工作)和所涉及的质量职责。

质量控制

- 质量控制专注于项目参与人员使用的运营技术和活动，以：
 - 满足质量要求（例如，通过质量检查或者测试）
 - 识别消除令人不满意的绩效原因的方法（例如，吸取经验教训，引入流程改进）。

质量保证

- 安排质量保证独立于项目管理团队是一种好的实践。
- 质量保证提供了一种检查，确保项目指导和管理适合于项目特性，并遵循了公司或项目群相关的管理标准和政策。
- 质量保证活动在Prince2范围之外，因为它是公司或项目群组织的职责。

项目保证

- 向利益相关方提供保证，项目正在合适、正确地进行。
- 必须独立于项目经理、项目支持、小组经理和项目小组。

质量管理成本

预防成本

- 是指用于预防产生不合格品与故障等所需的各项费用。

鉴定成本

- 指评定产品是否满足规定的质量要求所需的费用。

内部损失成本

- 是指产品出厂前因不满足规定的质量要求而支付的费用

外部损失成本

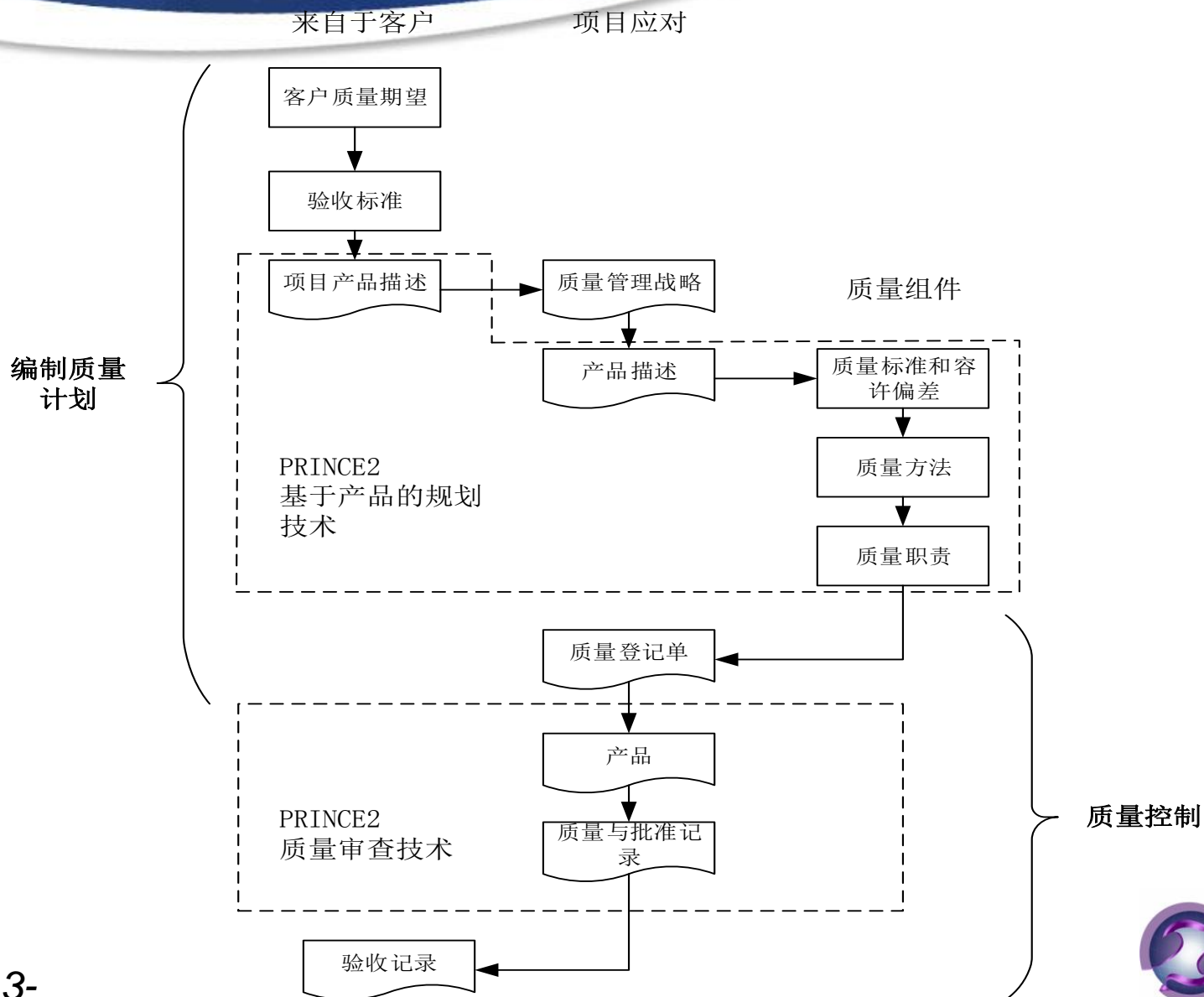
- 指产品出厂后因不满足规定的质量要求，导致索赔、修理、更换或信誉损失等而支付的费用

提高预防和鉴定成本的比例

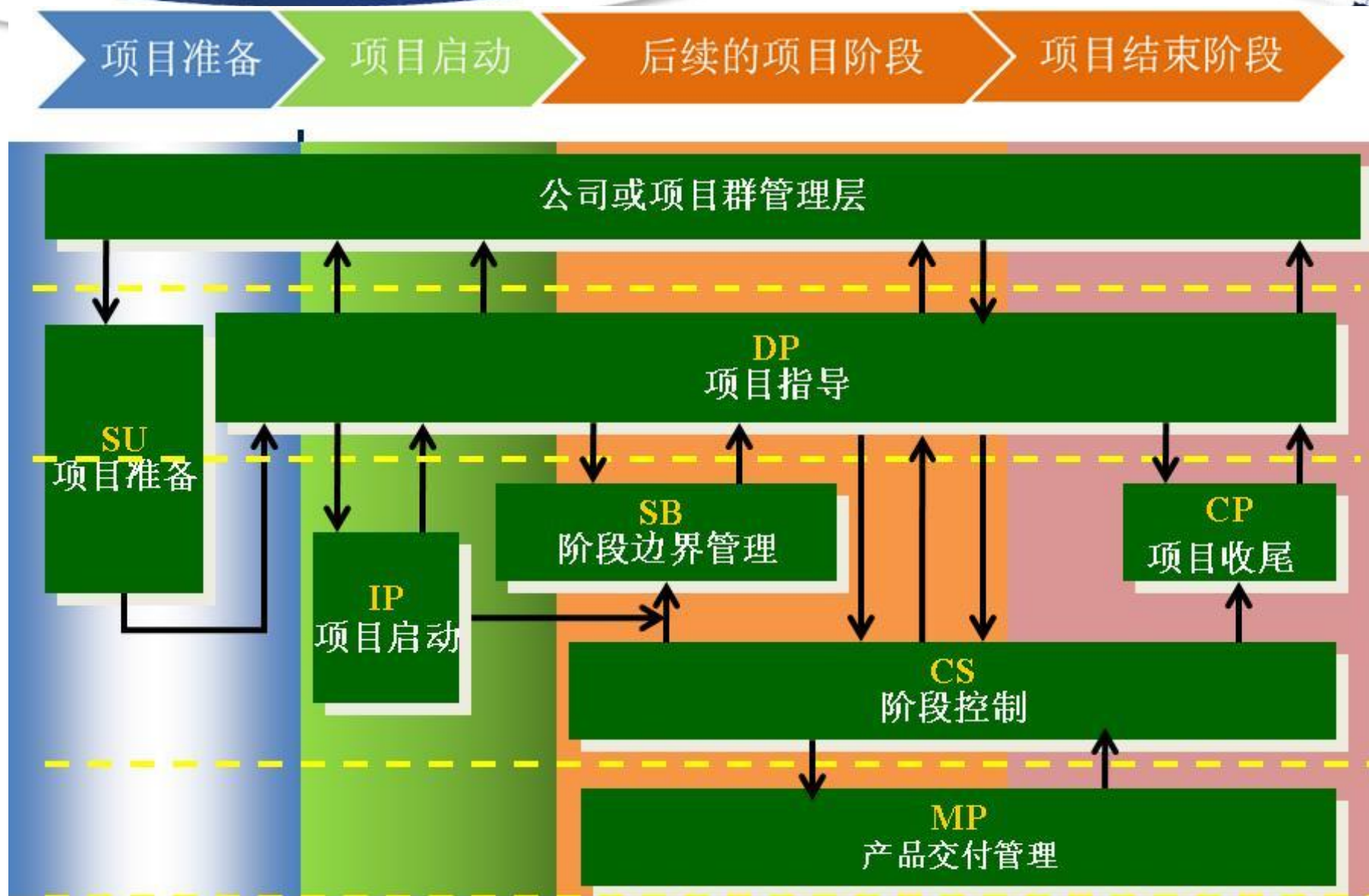
三. Prince2质量方法

1. 质量审计路径
2. 编制质量计划
3. 质量控制

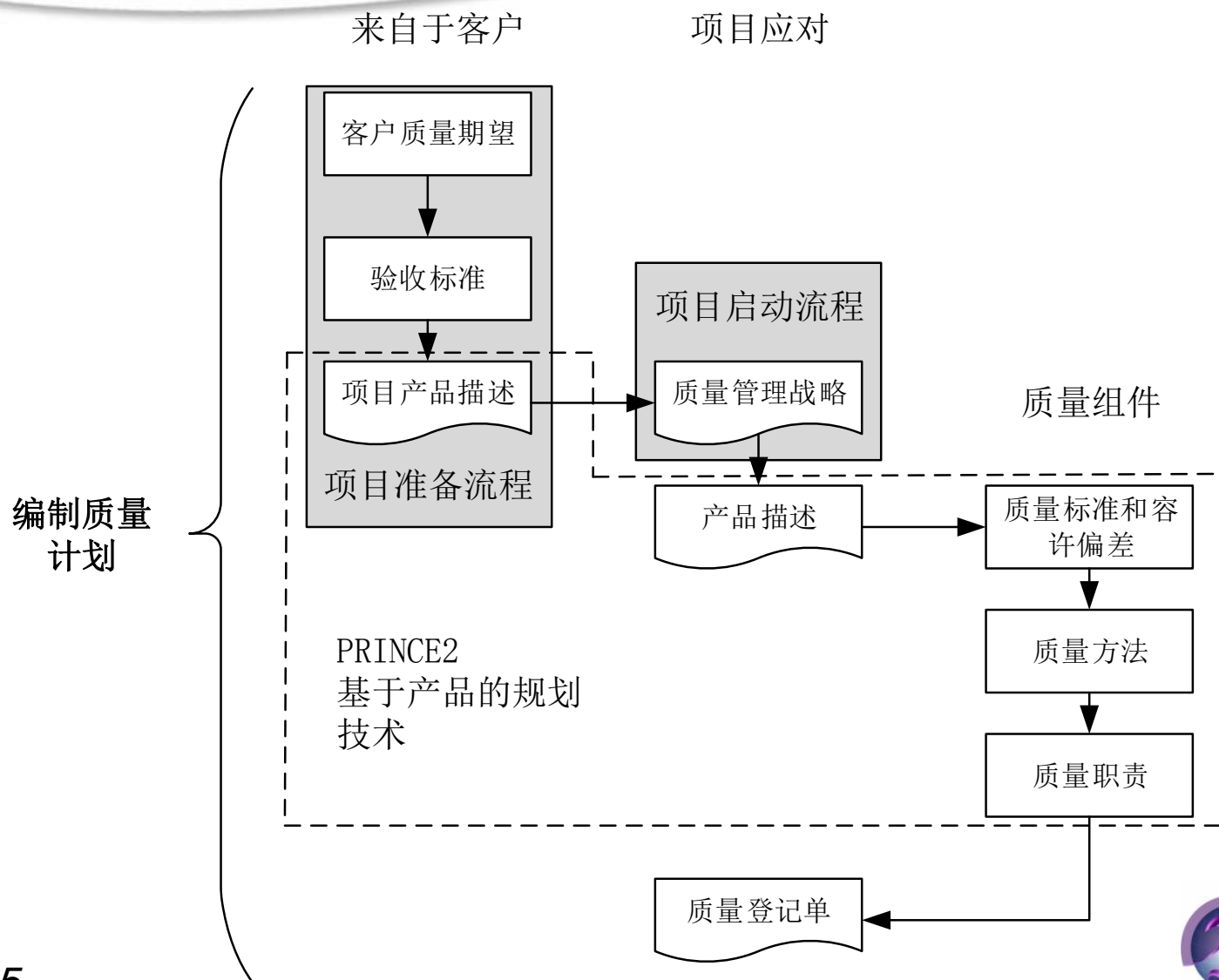
1. 质量审计路径



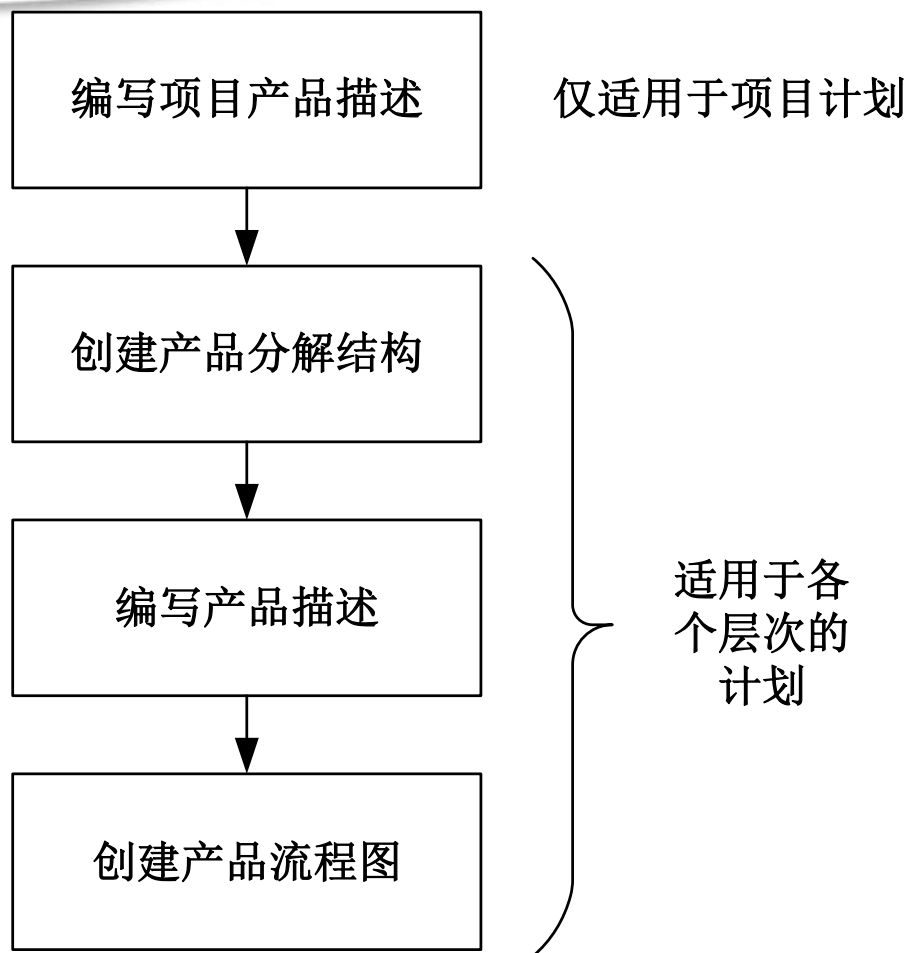
Prince2七个流程



2. 编制质量计划



基于产品的规划技术



基于产品的规划技术

A.17 产品描述

■ 一、目的

- 产品描述用来:
- 1 了解产品的详细特性、目的、功能和外形
- 2 定义谁将使用该产品
- 3 识别产品的信息来源或供给来源
- 4 识别产品要求质量的层次
- 5 能够识别生产、评审和批准产品的活动
- 6 定义生产、评审和批准产品所需要的人员或技能

A.17 产品描述

■ 二、组成

- 1 标识符
- 2 名称
- 3 目的
- 4 组成
- 5 来源
- 6 格式和表现形式
- 7 必要的开发技能
- 8 质量标准
- 9 质量容许偏差
- 10 质量方法
- 11 必要的质量技术
- 12 质量职责

A.21 项目产品描述

■ 一、目的

- 项目产品描述是产品描述的一种特殊形式，定义了项目必须交付什么才能通过验收。
- 它用来
 - 1 从用户那里获得合同，规定项目范围和要求
 - 2 定义客户的质量期望
 - 3 定义项目的验收标准、方法和职责

A.21 项目产品描述

■ 二、组成

- 1 名称
- 2 目的
- 3 组成
- 4 来源
- 5 所需开发技能
- 6 客户质量期望
- 7 验收标准
- 8 项目层次的质量容许偏差
- 9 验收方法
- 10 验收职责

A.22 质量管理战略

■ 一、目的

- 质量管理战略用来定义整个项目期间所要应用的质量技术和标准，以及实现所要求质量水平的各相关职责。

■ 二、组成

- 1 引言
- 2 质量管理步骤
- 3 工具与技术
- 4 记录
- 5 报告
- 6 质量管理活动的时间
- 7 角色与职责

A.23 质量登记表

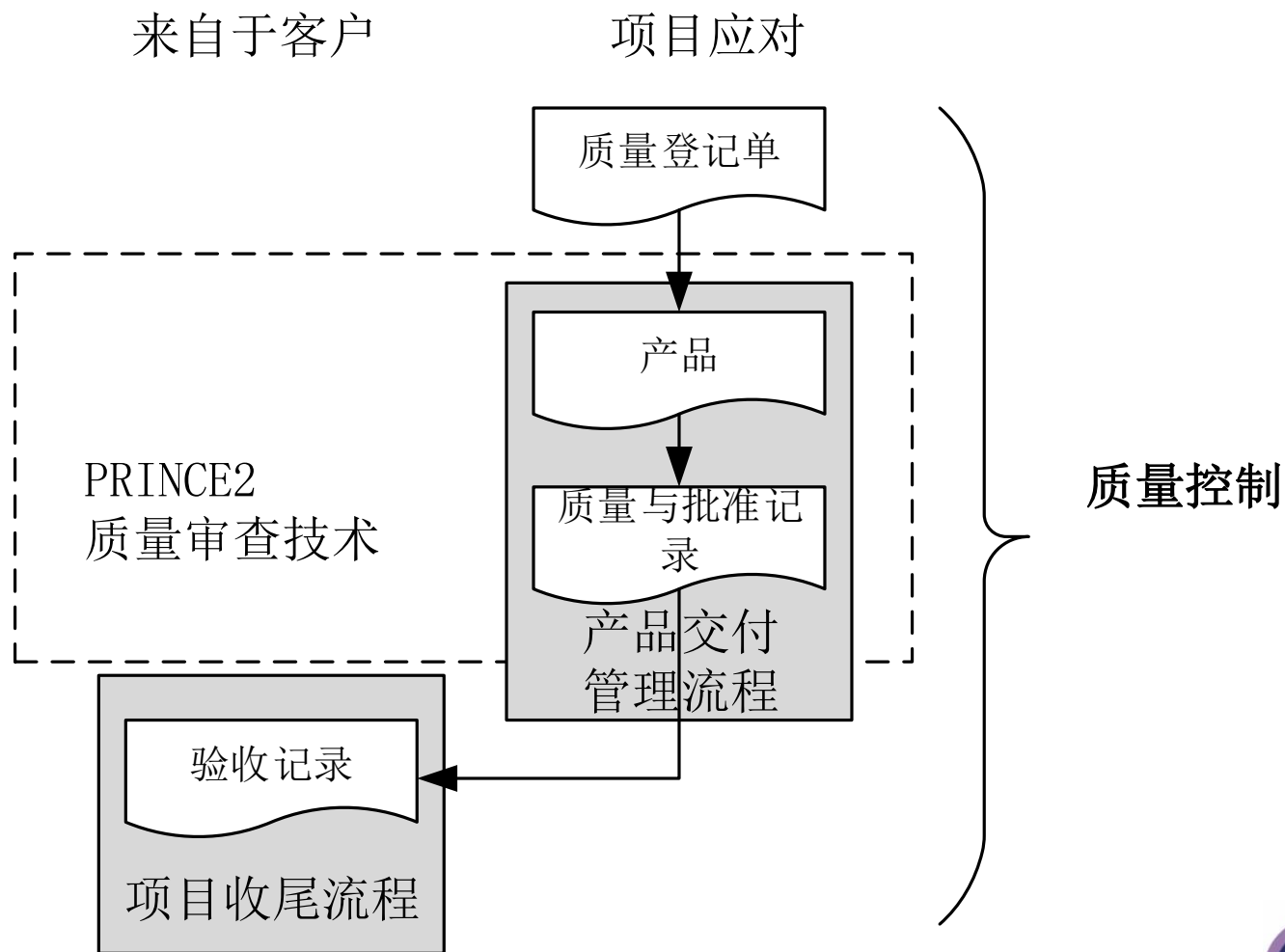
■ 一、目的

- 质量登记表用来概述所有已计划或已完成的质量管理活动，为阶段竣工报告和项目竣工报告提供信息。
- 它的目的是：
 - 1 对每一个质量活动发布唯一的一个索引
 - 2 作为产品质量记录的指针
 - 3 作为已实施质量活动的数量和类型的摘要

■ 二、组成

- 1 质量标识符
- 2 产品标识符
- 3 产品名称
- 4 方法
- 5 角色与职责
- 6 日期
- 7 结果
- 8 质量记录

3. 质量控制



四. Prince2质量审查技术

■ 目标

- 采用文件形式(或类似形式, 例如演示或测试结果) 评估产品与已设定标准的一致性
- 便关键的利益相关方参与检查产品的质量. 参与推动产品在较广范围内得到验收
- 确认产品已经完成, 并已经为获得批准准备就绪

■ 角色

- 主席
- 陈述者
- 评审者
- 行政人员

质量审核技术-流程



五. 项目质量管理实践

1. 要参考组织级或借鉴有经验的流程及规范
2. 质量活动要规划，实施时要给予资源保证
3. 需要有专职的、有经验的质量人员
4. 产品质量是设计出来的，不是检查出来的
 - a. 浅显问题的发现，确实能检查出来
 - b. 本质问题的发现，确实要系统分析

特别鸣谢



ITIL先锋论坛 <http://www.itilxf.com>

ITIL先锋论坛是国内最大的IT服务管理专业社区，自2010年底成立以来始终致力于以ITIL为代表的信息技术科学方法论在国内的推广与落地，目前已发展论坛会员已跃20000人，16000多微博粉丝，8000多名QQ群友，60000多条帖子，10000多份可供下载的管理及实践资料。ITIL先锋论坛在各位版主及广大网友的共同努力下，将继续为IT服务管理初学者提供入门的引领，为IT服务管理实践者提供落地的支撑，为IT服务管理业界提供沟通交流的平台



趋势引领信息咨询有限公司 <http://www.trendsetting.com.cn/>

- 趋势引领（Trendsetting Consulting）是一家专注于IT治理、IT服务管理和信息安全管理的专业咨询和培训机构。趋势引领致力与引入全球最佳实践和管理标准，帮助客户提升IT价值管控IT风险，成立7年来，公司引领了金融行业IT管理领域的若干第一，并在金融行业IT管理咨询深耕细作，持续获得客户认可，在ITIL/IT服务管理、信息安全与风险管理、业务连续性管理、项目管理、IT合规与审计、IT治理等多项领域开展深度的咨询。