

项目管理经典译丛

项目质量管理

西森特著 李金全译

摇摇摇 (美) 蒂莫西 邓克洛 彭博格 著
约瑟夫 佩特里克 著

北京广联达慧中软件技术有限公司摇译

机械工业出版社

搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖) 搖搖轉轉(搖)

責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責) 責陸陸(責)

陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳) 陳星員(陳)

[illegible]

本书由美国管理概念有限公司授权北京广联达慧中软件技术有限公司从英文版翻译成中文。北京广联达慧中软件技术有限公司授权机械工业出版社在中国独家出版发行，未经出版者许可，不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何部分。北京广联达慧中软件技术有限公司对本书中文版保留版权。

版权所有，侵权必究。

本书版权登记号：图字：09-2016-087

摇图书在版编目 (悦) 数据

项目质量管理 〔美〕 克洛彭博格 (运营策略管理, 裁援援, (美) 佩特里克 (孕助助助 援粤援 著; 北京广联达慧中软件技术有限公司译 鄧-北京: 机械工业出版社, 圆园园缘年

摇 (项目管理经典译丛)

摇书名原文：醢菹醢醢早列鼎羹臣宰饔飧

搖陽星殖臨宗羅象羽龍

摇 I 颀…摇 II 颀①克…②佩…③北…摇 III 颀项目管理：质量管理
IV 颀易糖圆

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (95) 第 00100 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号) 邮政编码 100037

摇策划编辑：常淑茶

责任编辑：李新妞 版式设计：霍永明 责任校对：肖新民

摇封面设计：鞠摇杨摇责任印制：摇摇摇

摇摇摇摇摇摇印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行

第 1 版第 1 次印刷

苑苑皂伊园皂摇月缘·愿缘印张·员插页·员员千字

摇摇摇册

定价：~~圆~~~~四~~~~四~~~~元~~ (含员税)

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

本社购书热线电话 (010) 68222615 68222616

远朝朝朝朝 远朝朝朝朝

封面无防伪标均为盗版

项目管理经典译丛编译委员会名单

主摇任：赵道致

副主任：刁志忠摇陈晓红

梁文胜

成摇员：(按姓氏拼音顺序)

陈勇强摇吕文学

彭晓春摇张水波

助摇理：邱世勋摇吴诤

译者序

现代项目管理作为一种系统的管理理论和技术，形成于 20 世纪 50 年代美国军方研制原子弹的曼哈顿计划。经过半个多世纪的发展，项目管理已经形成了一套完整的理论知识体系。随着信息技术的发展，企业竞争的加剧，市场的不确定性和风险日益提高，产品的生命期日益缩短，项目管理作为一种有效的管理方法体系，已经被几乎所有的产业领域所应用，并产生了巨大的影响。

今天，项目管理已经不是一种新鲜的管理技术和手段，近年来国内有关项目管理的书籍出版了很多。在引入了 PMP®（美国项目管理学会）的 PMPS®（项目管理专业资质）认证之后，国内有大量的专业人员获得了 PMPS® 证书。

然而，近年来一方面项目管理的理论在高等院校相关专业和培训机构举办的不同层次培训课程中被广泛地传播；另一方面，项目管理的方法在我国企业的管理实践中还远没有被更多的操作人员所理解和应用。理论和实践的脱节，使我们长期感觉到项目管理的理论是完善的（尽管现在仍然在不断地被丰富和发展），但是在我国企业实际生产中的应用还很不理想。因此，如何将项目管理这一实用性很强的管理技术有效地传授给实践中的管理人员，使这种技术真正转化为生产力是一个亟待解决的问题。

正是出于这样的目的，我们选择引进了在美国项目管理咨

询与培训领域享有盛誉的“管理概念公司（Management Concepts）”的项目管理系列培训教材。本套教材共计 10 册，分别为：《项目计量管理》、《项目风险管理》、《项目估算与成本管理》、《项目计划与进度管理》、《项目整合管理》、《项目质量管理》、《有效的工作分解结构》、《项目价值管理》、《六西格玛在项目管理中的应用》和《项目管理中的三重约束》。本套教材的主要特点是理论结合实际，凝结了管理概念公司长期的咨询与培训经验，具有很强的实用性。我们也正是想通过与美国管理概念公司就本套教材和其他一系列的合作，学习他们在项目管理领域的咨询与培训的成功经验。

本套丛书的翻译工作由天津大学管理学院赵道致教授主持，邱世勋、吴诤先生负责《项目价值管理》一书的翻译，赵道致教授负责本套丛书其余 9 册的翻译。此外，天津大学管理学院和天津理工大学经管学院的研究生廖华、方淼、张文慧、李广、张伟等参加了翻译工作。陈勇强博士、吕文学博士、张水波博士、陈晓红先生、彭晓春先生、秦嵩先生等负责本套丛书的校译。

向对本书的翻译出版工作提供帮助的所有人表示感谢。

希望本套丛书的出版能对项目管理在我国各产业领域的实际应用起到促进作用。

译 者

中文版序

广大的读者朋友们：

你们好。在此我很荣幸地向你们推荐管理概念公司的项目管理经典译丛系列图书。我们希望你们能够从这些出版物中得到有价值的收获。

这些书是根据项目管理中的不同专业领域来编写的，它们的作者都是理论和实践两方面的权威专家，有管理实际商务活动中大型复杂项目的丰富经验，并且可以将这些深奥的理论用浅显易懂的方式编写出来，从而方便大家阅读。这些专家在世界各地成功地完成了许多项目，他们的理论和实践能力是完全经得住实践考验的。

管理概念公司是一家世界知名的公司，它集顾问咨询、培训和出版等业务于一体。公司帮助个人提升自己的能力，帮助项目团队提高绩效和效率，从而帮助整个组织顺利完成自己的任务。在近 34 年的发展过程中，公司的最佳课堂培训帮助客户提升了他们的实际工作绩效，并为他们创造了可观的效益。

在自豪地推出这套图书的同时，借此向大家介绍管理概念公司在大中国区的合作者——北京广联达慧中软件技术有限公司。它是一家集软件、顾问咨询和培训业务于一体的公司，尤其是在建筑工程施工行业内的项目管理方面有着丰富的经验。

在此，两家合作公司向您作出承诺：我们将通过提供出版物、顾问咨询和培训服务，把成功带到您的企业中来。我们为能向中国的广大客户提供这套专业出版物而自豪。

在此，我衷心地祝大家财源广进，业务蒸蒸日上。

托马斯 云郅根
管理概念公司总裁
美国弗吉尼亚州

前摇摇言

项目管理与质量管理的必要性由来已久。然而在 20 世纪后半期，由于竞争的加剧和学科的错综复杂性，人们对这两个领域的关注角度越来越专业。这两个学科迅速发展，很少有人明确地意识到并应用两个学科的交叉资源。当然，也有一些例外：①一些质量实践者和学者认识到项目管理技术可以被用来进行计划和管理以提高项目的质量；②项目已经认识到质量管理是项目经理的基本素质之一。

本书直接把这两个学科联系起来，加强了它们之间的组合。我们认为质量背景（组织的或者环境的）、过程与工具是项目管理成功的必要条件。同样，项目阶段与活动也是质量管理成功的必要条件。在项目阶段中，质量管理的过程与处理项目对外部环境的影响是同等重要的。成功的项目经理运用活动和工具来提高每个项目阶段的质量，并帮助形成良好的组织和社会环境以促使项目获得成功。

由于项目的一次性特征，管理项目与管理日常的运营活动是不同的。但是，很多质量的理念和技术已经有了发展，他们主要应用于日常的运营活动。本书中引用许多管理工具与理念去应对项目的特殊挑战。本书的目的是为项目质量管理提供一些指南和方法。

本书主要针对四类读者：实施项目管理的专业人士、实施质量管理的专业人士、学者或者咨询业的实践者，以及对项目

质量管理感兴趣的学生。

本书首先面向的读者是实施项目管理的专业人士。我们专门向项目经理、项目发起者、项目团队核心成员、项目供应商以及项目客户提供了许多建议。这些建议在传递项目质量的过程中起着重要的作用。

本书的第二类读者是实施质量管理的专业人士。很多质量实践者已经知道怎样在持续的运作中运用经典的方法去管理质量。因为大多数实施质量管理的专业人士也会参与一些项目管理工作，本书对他们来说是很有价值的，可以帮助他们将标准化的质量管理方法应用到实际的项目管理中去。

本书的第三类读者是从事学术研究或者咨询服务的专业人士。研究者、教育者、培训者、项目顾问以及组织变更代理人都可以在项目质量管理过程中提高熟练程度。

本书的第四类读者是对管理项目质量感兴趣的学生。在正式培训课程中参与学习的学生可以从本书所介绍的结构化的项目集成方法和质量管理技能中受益。

对所有这些读者来说，正如柯克帕特里克^①模型所示，这本书在四个学习阶段都是适用的。对处于第一个学习阶段——无意识，也没有能力（即：不知道自己不知道）的人来说，本书提供一个最佳实践的框架性介绍，以便大家对（项目管理和质量管理）这两部分内容有个基本认识。对处于第二个学习阶段——有意识但没有能力（即：知道自己不知道）的人来说，本书给出特殊的评价、活动和工具以灌输更深层次的认识，并提供了主要的方法。我们认为很多质量管理专家或项目管理专家（但不是两方面都精通的专家）很可能处于这一阶段。

对处于第三个学习阶段——有意识且有能力（即：知道并且已经做了，但仅仅是一种刻意的努力）的人来说，本书通过把这两个领域整合到最近开发出的五阶段模型中去，从而提供一些评价、活动、指南和工具以提高竞争技能。最后，对处于第四个学习阶段——无意识但有能力（即：能够轻易掌握的知识）的人来说，本书可以帮助你从一个专业的执行者转变为有技能的领导者，可以与他人共享他（她）的优势，从而建立一个学习型组织。

我们希望本书可以帮助专业人士们建立持续型、学习型的组织，加强组织学习能力，并扩展到全国和全球社会对项目质量管理的学习。

在本书的第 1 章中，我们首先简要回顾了项目管理与质量管理这两个领域。然后扩展到详细的对项目质量管理四个支柱的理解：客户满意、过程改善、基于事实的管理和授权的绩效。最后，我们叙述了改善项目质量管理的必要性。

在本书的后面五章中，每一章都表示五阶段项目质量管理模型中的一个阶段：项目质量启动、项目质量计划、项目质量保证、项目质量控制、项目质量终止。每一阶段都有明确的起始与终止点，每一阶段都有一系列的活动和适当的工具来成功地进行项目质量管理。

我们所描述的活动非常详细，对大部分常见的项目都适用。一项简单、短期、常见的项目虽然可以简化为这些形式并完成全部活动，但仍需遵循活动本身的精神，不要生搬硬套。一个大型、复杂、陌生的项目需要完成本书所描述的活动，而且要更加具体、详细。我们觉得这种保持中间立场的方法为项目参与者提供了一个好的起点，从这点开始，根据各自的情况作相应的增加或减少。

本书的特点如下：

- 一个贯穿全书的流程图代表五阶段项目管理模型；
- 详细流程图表示每一阶段的活动流；
- 每章开始部分的表格列出了四个项目质量支柱、活动和工具；
- 文中斜体字部分是关键概念；^①
- 章节号对应每个表中列出的活动；
- 图形可以帮助读者正确地理解概念与工具；
- 一个总结并强调核心活动的集成项目质量活动矩阵值得格外注意。

蒂莫西 詹姆斯 洛彭博格

约瑟夫 詹姆斯 佩特里克

摇摇^①摇本书中凡关键概念，均在其后加括号附上英文原词。——译者注

作者简介

蒂莫西·克洛彭博格（Timothy C. Kloppe），博士，^①他是美国泽维尔（Xavier）大学威廉斯（William）商学院的管理学副教授。他同时担任克洛彭博格顾问培训公司的总裁，该公司位于美国俄亥俄州的辛辛那提市，在项目和质量管理方面业绩卓著。他在西伊利诺斯大学获得了硕士学位、辛辛那提大学获得了运营管理的博士学位。他是^②，已参与^③的活动达多年。克洛彭博格博士是《项目管理杂志》（*Journal of Project Management*）、《项目管理网络》（*Project Management Network*）和《质量改进》（*Quality Improvement*）的出版者之一。他从美国空军预备队退役前，担任质量保证官一职。他还作为参与者、研究人员和顾问服务于许多建筑、信息系统和研发项目。

约瑟夫·佩特里克（Joseph P. Petrak），博士，高级注册人力资源经理（SHRM），他是美国赖特（Wright）州立大学雷杰索恩（Reger）商学院的管理学教授。他同时担任绩效领导能力和组织职业道德联合公司的首席执行官，该公司位于美国俄亥俄州的辛辛那提市，专门致力于管理培训和组织发展的顾问咨询业务。他在辛辛那提大学获得了硕士学位、宾夕法尼亚州立大学获得了博士学位。他还是高级注册人力资源经理和马尔科姆·鲍德里奇（Malcolm Baldrige）国家质量审查员。佩特里克博士是《人力资源的完全质量管理》（*Complete Quality Management of Human Resources*）、《完全质量和组织发展》（*Complete Quality and Organizational Development*）、《职业道德管理：工作中的诚实》（*Managing Ethics: Honesty in the Workplace*）等书的作者之一。他在个人、公众和非盈利部门都有丰富的管理和顾问咨询经验，并在项目管理和质量管理领域发表过多篇文章。

致摇摇谢

我们非常感谢管理概念公司的新产品开发编辑卡西·克雷切（悦读网）和管理编辑迈拉·斯特劳斯（悦读网）所给予的非常有价值的意见和支持。还要感谢我们各自所在的系与大学（泽维尔大学威廉斯商学院企业管理系，赖特州立大学雷杰索恩商学院管理系）给予我们的支持与鼓励。

我们要感谢项目管理顾问里克·冈瑟（项目管理）和丹尼·埃文斯（项目管理）在项目管理实践方面给予的帮助，以及萨姆·曼特尔（项目管理）和戴夫·克莱兰（项目管理）在项目管理研究方面所给予的帮助。

最后要对我们的妻子伊丽莎白·克洛彭博格（项目管理）和金伯利·佩特里克（项目管理）以及我们的孩子凯瑟琳（项目管理）和尼古拉斯·克洛彭博格（项目管理）致谢，感谢他们对我们的耐心、理解、关爱和支持，他们使得这本书的诞生成为可能。

《项目质量管理》这本书能否成功地为读者提供层次分明、结构清晰的指导与有用的工具，是我们衡量这本书是否成功的最大标准。请让我们了解这本书在你的工作或学习中为您提供

了哪些帮助以及这本书在哪些方面需要改进，我们期待并欢迎您提出意见。

蒂莫西 鄺克洛彭博格

噪聲對墳場岳曾輕陳怎

缘袁原苑缘原愿缘 (办公室)

缘袁原苑缘原愿缘 (传真)

[illegible]

约瑟夫 鄂佩特里克

分發 蔣 陳 謝 鄭 岳 憎 謝 陳 蔣 怎

怨苑原苑緣原園願 (办公室)

怨苑原苑醵原醵醵 (传真)

憎曾寵贈昭顯陳叔遠 贈送夢雲房劉德興

目 录

译者序

中文版序

前言

第 1 章 项目质量管理概论	1
项目管理和项目管理简史	1
项目质量管理史	1
项目管理史	1
项目质量管理的概念基础	源
项目质量管理的概念范畴	缘
项目管理的概念范畴	愿
项目质量的第一个支柱：客户满意	源
项目质量的第二个支柱：过程改善	源
项目质量的第三个支柱：基于事实的管理	源
项目质量的第四个支柱：授权的绩效	愿
改善项目质量管理的必要性	愿
第 2 章 项目质量启动	愿
项目质量的第一个支柱：客户满意	愿
指定项目发起者	愿
选定项目经理	愿
识别客户期望并将其排序	愿
将项目目标和组织目标联系起来	愿
选择核心项目团队成员	猿
确定项目团队运行原则	猿

项目质量的第二个支柱：过程改善	猿
猿员 采纳或制定质量政策	猿
猿员 整个项目流程图	猿
猿员 识别假设和风险	猿
猿员 确立知识管理过程	猿
项目质量的第三个支柱：基于事实的管理	猿
猿员 赞同基于事实的决策	猿
猿员 识别过去的教训	猿
猿员 收集和共享项目质量启动阶段的经验教训	猿
项目质量的第四个支柱：授权的绩效	猿
猿员 开发职业道德文化价值	猿
猿员 选择项目	猿
猿员 正式承诺项目	猿
第 猿章 项目质量计划	猿
项目质量的第一个支柱：客户满意	源
源员 确定客户满意度标准	源
源员 确定客户折衷价值	源
源员 确定决策授权水平	源
项目质量的第二个支柱：过程改善	缘
缘员 评估过程改善所必需的条件并将其排序	缘
缘员 制定项目质量管理计划	缘
缘员 计划项目过程和产品	缘
缘员 识别必要的输入和供应商	缘
缘员 限定所有的项目过程	缘
缘员 根据需要修订计划	缘
项目质量的第三个支柱：基于事实的管理	缘
猿员 识别并收集数据	缘
猿员 制定项目沟通计划	缘

第 4 章 收集并共享项目计划阶段的经验教训	40
项目质量的第四个支柱：授权的绩效	40
核心团队对项目计划的承诺	40
计划并召开开工准备会	40
所有利益相关者对项目计划的承诺	40
第 5 章 项目质量保证	41
项目质量的第一个支柱：客户满意	41
管理外部客户质量保证	41
管理内部客户质量保证	41
项目质量的第二个支柱：过程改善	41
进行中的项目过程评审	41
项目中途终止评审	41
基于数据分析的过程改善	41
项目质量的第三个支柱：基于事实的管理	41
实施质量审查并报告结果	41
解释质量控制措施的结果	41
收集和共享项目质量保证的经验教训	41
根据需要进行新的或附加的检验	41
项目质量的第四个支柱：授权的绩效	41
项目经理对利益相关者关系的管理	41
信息反馈的变更管理	41
第 6 章 项目质量控制	42
项目质量的第一个支柱：客户满意	42
控制项目输入	42
控制项目过程	42
控制项目输出	42
项目质量的第二个支柱：过程改善	42
分类和纠正过程质量问题	42