

信管网是专业软考中高级考试与培训服务网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考软考的精品学习资料；信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例，信管网考试中心拥有软考中高级历年真题和超过 5000 多道试题免费在线测试；信管网每年指导考生超 100000+人。

信管网——专业、专注、专心，成就你的信管梦想！

信管网： www.cnitpm.com

信管网考试中心： www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心： www.cnitpm.com/wx/

注：本资料由信管网学员：[yukilluvia](#) 整理后共享给各位考生，如果有侵犯版权行为，请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



1. 项目整体管理

1.1. ① 协议

- ② 项目工作说明书
- ③ 商业论证
- ④ 事业环境因素
- ⑤ 组织过程资产

→ 1) 项目章程

1.1. 制定项目章程

- 1) 专家判断
- 2) 引导技术

1.2. ① 项目章程 (1.1.1)

- ② 其他过程输出结果
- ③ 0
- ④ 0

→ 1) 项目管理计划

1.2. 制订项目管理计划

- 1) 专家判断
- 2) 引导技术
- 项目管理信息系统

1.3. ① 1.2.1

- ② 批准的变更请求 (1.5.1)
- ③ 0
- ④ 0

- 1) 可交付成果
- 2) 工作绩效数据
- 3) 变更请求
- 4) 1.2.1 更新
- 5) 项目文件更新

1.3. 指导管理项目执行

- 1) 专家判断
- 2) 项目管理信息系统
- 3) 会议

1.4. 监控项目工作

- 1) 专家判断
- 2) 分析技术
- 3) 项目管理信息系统
- 4) 会议

- ① 项目管理计划 (1.2.1)
- ② 进度预测
- ③ 成本预测
- ④ 批准的变更 (1.5.1)
- ⑤ 工作绩效数据 (1.3.2)
- ⑥ 0
- ⑦ 0

- 1) 1.3.3
- 2) 工作绩效报告
- 3) 1.2.1 更新
- 4) 项目文件更新 (1.3.5)

1.5. 实施整体变更控制

- 1) 专家判断
- 2) 会议
- 3) 变更控制工具

- ① 1.2.1
- ② 1.4.2
- ③ 1.3.3
- ④ 0
- ⑤ 0

批准的变更请求

- 2) 变更日志
- 3) 1.2.1 更新
- 4) 1.3.5

1.6. 结束项目或阶段

- 1) 专家判断
- 2) 分析技术
- 3) 会议

- ① 1.2.1 (2.5.1)
- ② 验收的可交付成果
- ③ 0

- 1) 最终产品、服务或成果移交
- 2) 0 更新

2. 项目范围管理

2.1 规划范围管理

- 1) 专家判断
- 2) 会议

- 2.1 ① 1.2.1.1)
- ② 1.2.1.1)
- ③ ①
- ④ ①

1) 范围管理计划

2) 需求管理计划

2.2 收集需求

- 1) 访谈
- 2) 焦点小组
- 3) 引导式研讨会
- 4) 群体创新技术

- 5) 群体决策技术
- 6) 问卷调查
- 7) 观察
- 8) 原型法

- 9) 标杆对照
- 10) 系统交互图
- 11) 文件分析

→ ① 2.1.1)

② 2.1.2)

③ 干系人登记册 7.5.1)

④ 1.1.1)

⑤ 干系人登记册 7.4.1)

1) 需求文件

2) 需求跟踪矩阵

头脑风暴法, 名义组技术, 德尔菲技术, 概念思维导图, 亲和图, 多标准决策分析

2.3 定义范围

- 1) 专家判断
- 2) 产品分析
- 3) 备选方案分析

- 4) 引导式研讨会
- 5) 备选方案分析
- 6) 横向思维

- 2.3 ① 2.1.1)
- ② 1.1.1)
- ③ 2.2.1)
- ④ ①

1) 项目范围说明书

2) 1.3.5)

2.4 创建WBS

- 1) 分解
- 2) 专家判断

- 2.4 ① 2.1.1)
- ② 2.3.1)
- ③ 2.2.1)
- ④ ①
- ⑤ ①

1) 范围基准

2) 1.3.5)

2.5 确认范围

- 1) 检查 (审查, 产品评审, 审计, 走查, 巡检)
- 2) 群体决策技术

- 2.5 ① 1.2.1)
- ② 2.2.1)
- ③ 2.2.2)
- ④ 确认的可交付成果
- ⑤ 1.3.2)

1) 验收的可交付成果

2) 1.3.3)

3) 工作绩效信息

4) 1.3.5)

2.6 控制范围

- 1) 偏差分析

- 2.6 ① 1.2.1)
- ② 2.2.1)
- ③ 2.2.2)
- ④ 1.3.2)
- ⑤ ①

1) 2.5.3)

2) 2.2.1) 1.3.3)

3) 1.2.1) 更新

4) 1.3.5)

5) ① 更新

3. 项目进度管理

3.1 规划进度管理

- 1) 专家判断
- 2) 分析技术
- 3) 会议

- 3.1.1 1.2.1 (范围基准, 其他)
- ① 1.1.1
 - ② □
 - ③ 0

- 1) 项目进度管理计划
项目进度模型制定
- 控制临界值
 - 准确度
 - 计量单位
 - 组织程序链接
 - 项目进度模型维护
 - 绩效测量期
 - 报告格式
 - 过程描述

3.2 定义活动

- 1) 分解
- 2) 滚动式规划
- 3) 专家判断

- 3.2.1 3.1.1
- ① 2.4.1
 - ② □
 - ③ 0

- 1) 活动清单
- 2) 活动属性
- 3) 里程碑清单

3.3 排列活动的顺序

- 1) 确定依赖关系 (强制, 选择, 外部, 内部)
- 2) 前导图法 (PDM) 优先图法
- 3) 箭线图法 (ADM)
- 4) 提前量与滞后量

- 3.3.1 3.1.1
- ① 3.2.1
 - ② 3.2.2
 - ③ 3.2.3
 - ④ 0

- 1) 项目进度网络图
- 2) 1.3.5
 - 活动清单
 - 活动属性
 - 里程碑清单
 - 风险登记册

3.4 估算活动资源

- 1) 专家判断
- 2) 备选方案分析
- 3) 发布的估算数据
- 4) 项目管理软件
- 5) 自下而上估算

- 3.4.1 3.1.1
- ① 3.2.1
 - ② 3.2.2
 - ③ 资源日历
 - ④ 6.2.2
 - ⑤ 风险登记册
 - ⑥ 活动成本估算
 - ⑦ 0
 - ⑧ □

- 1) 活动资源需求
- 2) 资源分解结构 (RBS)
- 3) 1.3.5 (资源日历)

3.5 估算活动持续时间

- 1) 专家判断
- 2) 类比估算
- 3) 参数估算
- 4) 三点估算
- 5) 群体决策技术

- 3.5.1 3.1.1
- ① 3.2.1
 - ② 3.2.2
 - ③ 3.4.1
 - ④ 3.4.4
 - ⑤ 6.2.2
 - ⑥ (制约因素)
 - ⑦ 2.3.1
 - ⑧ 3.4.5 8.2.1
 - ⑨ 3.4.2
 - ⑩ 0
 - ⑪ □

- 1) 活动持续时间估算
- 2) 1.3.5 (假设条件)

3.6 制订进度计划

1) 制订项目计划步骤

- 项目描述, 项目分解和活动的界定.
- 工作描述, 项目组织和工作责任的分配.
- 工作排序, 计算工作量.
- 估计工作持续时间.
- 绘制网络图, 进度安排.
- 2) 关键路径图法(CM)
- 3) 关键链法(CCA)
- 4) 资源优化技术
- 5) 进度压缩
- 6) 计划评审技术.

- 3.6.1 3.1.1)
- ② 3.2.1)
- ③ 3.2.2)
- ④ 3.3.1)
- ⑤ 3.4.1)
- ⑥ 3.4.4) 6.2.2)
- ⑦ 3.5.1)
- ⑧ 2.3.1)
- ⑨ 3.4.5) 8.2.1)
- ⑩ 项目人员分配 6.2.1)
- ⑪ 3.4.2)
- ⑫ 0
- ⑬ 0

- 1) 进度基准
- 2) 项目进度计划 (横道图, 里程碑图, 项目进度网络图).
- 3) 进度数据.
- 4) 项目日历.
- 5) 1.2.1) 更新 { 3.6.1), 3.1.1)
- 6) 1.3.5) { 3.4.1), 3.2.2), 日历, 风险登记册

3.7 控制进度

- 1) 绩效审查 (趋势分析, 关键链法, 挣值管理, 关键链法)
- 2) 项目管理软件.
- 3) 资源优化技术
- 4) 建模技术
- 5) 提前量和滞后量
- 6) 进度压缩
- 7) 进度计划编制工具

- 3.6.1. 1.2.1)
- ② 3.6.2)
- ③ 1.3.2)
- ④ 3.6.4)
- ⑤ 3.6.3)
- ⑥ 0

- 1) 2.5.3)
- 2) 进度预测.
- 3) 1.3.3)
- 4) 1.2.1) 更新
- 5) 1.3.5)
- 6) 0 更新.

工作量和工期估计

- Delphi法.
- 类比估算法.
- 参考估算法.
- 储备分析

项目进度计划调整方法

- 分析进度偏差 { 关键链的, 总时差, 自由时差.
- 调整 { 关键链的调整法 { 提前, 滞后.
- 非关键链的调整法
- 增减工作项目法
- 资源调整法

(计划评审技术)
PERT网络计划, 某些活动或全部工序的持续时间确实不能准确确定, 适用于不可预知因素较多的新项目, 复杂项目, 研制新产品.
理论基础: 项目持续时间以及整个项目完成时间是随机函数服从某种概率分布.

676

4 项目成本管理

4.1 规划成本

- 1) 专家判断
- 2) 分析技术
- 3) 会议

- 4.1.1 1.2.1), 2.4.1), 3.6.1)
- (2) 1.1.1)
 - (3) 0
 - (4) □

-
- 1) 成本管理计划
 - 2) 计量单位
 - 3) 精确度
 - 4) 准确度
 - 5) 组织程序链接
 - 6) 控制临界值
 - 7) 绩效测量规则
 - 8) 报告格式
 - 9) 过程描述
 - 10) 其他册子

4.2 估算成本

- 1) 专家判断
- 2) 类比估算
- 3) 参数估算
- 4) 自下而上估算
- 5) 三点估算
- 6) 储备分析

- 4.2.1 4.1.1)
- 1) 依靠成本
 - 2) 人力资源管理计划 6.1.1)
 - 3) 项目章程软件
 - 4) 卖方投标分析
 - 5) 群体决策技术
 - 6) 2.4.1)
 - 7) 3.6.2)
 - 8) 3.4.1) 8.2.1)
 - 9) 0
 - 10) □
- WBS
WBS词典

-
- 1) 活动成本估算 3.4.1)
 - 2) 估算依据
 - 3) 1.3.1)

4.3 制定预算

- 1) 成本汇总
- 2) 储备分析
- 3) 历史关系
- 4) 资金限制平衡
- 5) 挣值管理
- 6) 预算

- 4.3.1 4.1.1)
- (2) 2.4.1)
 - (3) 4.2.1)
 - (4) 4.2.2)
 - (5) 3.6.2)
 - (6) 3.4.1) 6.2.2)
 - (7) 3.4.1) 8.2.1)
 - (8) 1.1.1)
 - (9) □

-
- 1) 成本基准
 - 2) 项目资金需求
 - 3) 1.3.1)

4.4 控制成本

- 1) 挣值管理
- 2) 预测
- 3) 完工尚需绩效指数(TCPI)
- 4) 绩效审查
- 5) 项目管理软件

- 4.4.1 1.2.1)
- (2) 4.3.1)
 - (3) 1.3.1)
 - (4) □

-
- 1) 2.5.1)
 - 2) 成本预测
 - 3) 1.3.1)
 - 4) 1.2.1) 更新
 - 5) 1.3.1)
 - 6) □ 更新

项目预算	管理储备	控制帐户	应急储备	活动应急储备
	成本基准		工作包	活动成本估算
			成本估算	

5. 项目质量管理 (2.3.1)

5.1. 规划质量管理

- 1) 成本收益分析法
- 2) 质量成本法
- 3) 标杆对照 (Benchmarking)
- 4) 实验设计
- 5) 其他工具

头脑风暴
力场分析
名义小组技术

- 5.1.1. ① 1.2.1) { 2.4.1) } → 1) 质量管理计划
- ② 干系人登记册 { 3.6.1) } → 2) 过程改进计划
- ③ ~~2.2.1)~~ 3.4.1) { 4.3.1) } → 3) 质量测量指标
- ④ 2.2.1) → 4) 质量核对单
- ⑤ □
- ⑥ □

- 5) 1.3.5) 干系人登记册
- 责任分配矩阵
- MBS

5.2. 实施质量保证

- 1) 质量审计
- 2) 过程分析方法
- 3) 七种基本质量工具
- 4) 统计抽样
- 5) 检查
- 6) 审查已批准的变更请求

- 5.2.1) 质量管理计划 5.1.1) → 1) 1.3.3)
- ② 过程改进计划 5.1.2) → 2) 1.2.1) 更新
- ③ 5.1.3) → 3) 1.3.5)
- ④ 质量控制测量结果 5.3.1) → 4) □ 更新
- ⑤ 项目文件 (1.3.5)

- 1) 1.3.3)
- 2) 1.2.1) 更新
- 3) 1.3.5)
- 4) □ 更新

5.3. 控制质量

- 1) 七种基本质量工具
- 2) 统计抽样
- 3) 检查
- 4) 审查已批准的变更请求

- 5.3.1) 1.2.1)
- ② 5.1.3)
- ③ 5.1.4)
- ④ 1.3.2)
- ⑤ 1.3.2)
- ⑥ 1.3.1)
- ⑦ 5.2.5)
- ⑧ □

- ① 5.1) → 1) 质量控制测量结果
- ② 1.4.4) 确认的变更
- ③ 2.5.4) 核实的可交付物
- ④ 2.5.3)
- ⑤ 1.3.3)
- ⑥ 1.2.1) 更新
- ⑦ 1.3.5)
- ⑧ □ 更新

老七工具

- 因果图
- 流程图
- 核查表
- 帕托累图
- 直方图
- 控制图
- 散点图

新七工具

- 亲和图
- 过程决策程序型 (PDPC) 图
- 关联图
- 树形图
- 优先矩阵图
- 活动网络图
- 矩阵图

6. 项目人力资源管理

6.1. 规划人力资源管理

- 1) 组织图和取位描述
- 2) 人际交往
- 3) 组织理论
- 4) 专家判断
- 5) 会议

- 6.1.① 1.2.(1)
 ② 3.4.(1)
 ③ 0
 ④ 1

6.2. 组建项目团队

- 1) 预分配
- 2) 招募
- 3) 谈判
- 4) 虚拟团队
- 5) 多标准决策分析

- 6.2.① 6.1.(1)
 ② 0
 ③ 1

6.3. 建设项目团队

- 1) 人际关系技能
- 2) 培训
- 3) 团队建设活动
- 4) 基本规则
- 5) 集中办公
- 6) 认可与奖励
- 7) 人事测评工具

- 6.3.① 6.1.(1)
 ② 6.2.(1)
 ③ 6.2.(2)

6.4. 管理项目团队

- 1) 观察与交谈
- 2) 项目绩效评价
- 3) 冲突管理
- 4) 人际交往技能

- 6.4.① 6.1.(1)
 ② 6.2.(1)
 ③ 6.3.(1)
 ④ 1.4.(2)
 ⑤ 问题日志, 7.6.(1)
 ⑥ 1

4.2.②

→ 1) 人力资源管理计划

角色与职责
 项目组织图

人力资源配置管理计划
 人员招募 认可与奖励
 资源日历 合规性
 人员遣散计划 安全
 培训需求

→ 1) 项目人员分配 (3.6.⑩)
 (2) 资源日历 3.4.④
 (3) 1.2.(1)更新

→ 1) 团队绩效评价
 (2) 0更新

5 Collaborate / Problem Solve.
 合作 / 解决问题.

→ (1) 1.3.(3)
 (2) 1.2.(1)更新
 (3) 1.3.(5)
 (4) 1更新
 (5) 0更新

Forming

形成

1 Withdraw / Avoid
 撤退 / 回避

Storming

震荡

2 Smooth / Accommodate
 缓和 / 包容

Norming

规范

3 Compromise / Reconcile
 妥协 / 调解

Performing

发挥

Adjourning

解散

4 Force / Direct
 强迫 / 命令

7 项目沟通管理和干系人管理

7.1 规划沟通管理

1) 分析沟通需求

2) 信息传递方法的选择

→ 7.1.1 ① 1.2.1.1)

② 2.2.5) 7.4.1)

③ 0

④ □

→ (1) 1.3.1.5)

(2) 沟通管理计划

7.2 管理沟通

1) 沟通渠道的选择

2) 信息传递方式的选择

3) 信息管理系统

4) 绩效报告

→ 7.2.1 ① 7.1.1.2)

② 1.4.2)

③ 0

④ □

→ 1) 项目沟通

(2) 1.2.1) 更新

(3) 1.3.1.5)

(4) □ 更新

7.3 控制沟通

1) 信息系统管理

2) 专家判断

3) 会议

→ 7.3.1 ① 1.2.1.1)

② 7.2.1)

③ 6.4.5) 7.6.1)

④ 1.3.1.2)

⑤ □

→ (1) 2.5.3)

(2) 1.3.1.3)

(3) 1.3.1.1)

(4) 1.3.1.5)

(5) □ 更新

沟通模型

基本状态

编码, 信息和反馈信息, 媒介, 噪声, 解码
已发送, 已收到, 已理解, 已认可, 已转化为积极的行为

7.4 识别干系人

- 1) 组织相关会议
- 2) 专家判断
- 3) 干系人分析

- 7.4.① 1.1.(1)
 ② 采购文件 9.1.(3)
 ③ 环境因素 0
 ④ □

- 1) 干系人登记手册
 5.1.(2)
 2.3.(5)

7.5 规划干系人管理

- 1) 组织相关会议
- 2) 专家判断
- 3) 分析技术

- 7.5.① 1.2.(1)
 ② 7.4.(1)
 ③ 0
 ④ □

- 1) 干系人管理计划
 (2) 1.3.(5)

不知晓
 抵制
 中立
 支持
 领导

7.6 管理干系人参与

- 1) 沟通方法
- 2) 人际关系技能
- 3) 管理技能

- 7.6.① 7.5.(1)
 ② 沟通管理计划 7.1.(2)
 ③ 1.5.(2)
 ④ □

- 1) 问题日志, (6.4.(5))
 (2) 1.3.(3)

7.7 控制干系人参与

- 1) 信息管理系统
- 2) 专家判断
- 3) 会议

- 7.7.① 1.2.(1)
 ② 7.6.(1)
 ③ 1.3.(2)
 ④ 1.3.(5)

- (3) 1.2.(1) 更新
 (4) 1.3.(5)
 (5) □ 更新
 → 1) 2.5.(3)
 (2) 1.3.(3)
 (3) 1.2.(1) 更新
 (4) 1.3.(5)
 (5) □ 更新



权利/利益方格:
 干系人的取权大小/对项目结果的关注(利益)程度

权利/影响方格:
 干系人取权大小/主动参与(影响)项目的程度

影响/作用方格:
 干系人主动参与(影响)项目的程度/
 改变项目计划或执行的能力

凸显模型:
 干系人的权力(施加自己意愿的能力)、紧迫程度和合法性

8. 项目风险管理

8.1 规划风险管理

- 1) 分析技术
- 2) 专家判断
- 3) 会议

- 8.1.1 1.2.1
- (2) 1.1.1
 - (3) 7.4.1
 - (4) 0
 - (5) □

→ 1) 风险管理计划

- 方法论
- 角色与职责
- 预算
- 时间安排
- 风险类别

- 风险概率和影响
- 概率和影响矩阵
- 修改的干系人承受度
- 报告格式
- 跟踪

8.2 识别风险

- 1) 文档审查
- 2) 信息收集技术
- 3) 头脑风暴
- 4) 德尔菲技术
- 5) 访谈
- 6) 根本原因识别
- 7) 核对表分析

- 4) 假设分析
- 5) 图解技术
- 6) SWOT分析
- 7) 专家判断

- 8.2.1 2.1.1
- (2) 4.1.1
 - (3) 3.1.1
 - (4) 5.1.1
 - (5) 6.1.1
 - (6) 2.4.1
 - (7) 治理成本估算 3.5.1

- (8) 7.4.1
- (9) ~~7.4.1~~ 1.3.5
- (10) 7.4.2
- (11) 0
- (12) □

→ 1) 风险登记册

- 3.4.5
- 已识别风险清单
- 潜在应对措施清单
- 风险根本原因
- 风险类别更新

8.3 实施定性风险分析

- 1) 风险概率与影响评估
- 2) 概率和影响矩阵
- 3) 风险数据质量评估
- 4) 风险分类
- 5) 风险紧迫性评估
- 6) 专家判断

- 8.3.1 8.1.1
- (2) 2.4.1
 - (3) 8.2.1
 - (4) 0
 - (5) □

→ 1) 1.3.5

8.2.1) 风险登记册更新

假设条件日志

8.4 实施定量风险分析

- 1) 数据收集和表示技术
- 2) 定量风险分析和模型技术
- 3) 决策树分析、模型和模拟
- 4) 专家判断
- 5) 敏感性分析
- 6) 预期货币价值分析

- 8.4.1 8.1.1
- (2) 4.1.1
 - (3) 3.1.1
 - (4) 8.2.1
 - (5) 0
 - (6) □

→ 1) 1.3.5

- 更新风险登记册 8.2.1
- 项目的概率分析
- 实现成本和时间目标的概率
- 量化风险优先级清单
- 定量风险分析结果的趋势

8.5. 规划风险应对 → 8.5.① 8.1.①
 1) 消极风险或威胁的应对策略 ② 8.2.①
 回避、转移、减轻、接受
 2) 积极风险或机会的应对策略
 开拓、分享、提高
 3) 应急应对策略
 4) 专家判断

→ 1) 1.2.① 更新
 (2) 1.3.⑤
 8.2.① 更新风险登记册
 假设条件日志
 技术文件
 1.3.③ 变更请求

8.6. 控制风险
 1) 风险再评估
 2) 风险审计
 3) 偏差和趋势分析
 4) 技术绩效测量
 5) 储备分析
 6) 会议

→ 8.6.① 1.2.①
 ② 8.2.①
 ③ 1.3.②
 ④ 1.4.②
 → (1) 2.5.③
 (2) 1.3.③
 (3) 1.2.① 更新
 (4) 1.3.⑤
 (5) 1.2.① 更新

风险的属性：随机性、相对性、可变性

风险
 风险的种类：风险后果 纯粹风险、投机风险

风险来源 自然风险、人为风险

风险是否可管理 可/不可管理

影响范围 局部风险、总体风险

后果承担者
 担保方风险、保险公司风险、投资方风险、设计单位风险、监理单位风险
 项目业主风险、政府风险、承包商风险、供应方风险
 可预测性
 已知风险、可预测风险、不可预测风险

9. 项目采购管理

9.1. 规划采购

- 1) "自制/外购"分析
- 2) 专家判断
- 3) 市场调研
- 4) 会议

- 9.1.1 1.2. (1)
- ② 2.2. (1) (以目标为导向)
- ③ 8.2. (1)
- ④ 3.4. (1)
- ⑤ 4.2. (1)
- ⑥ 3.6. (2)
- ⑦ 7.4. (1)
- ⑧ 0
- ⑨ □

→ 1) 采购计划

- (2) 采购工作说明书
- (3) 采购文件 (7.4. (2))
- (4) 供方选择标准
- (5) "自制/外购"决策
- (6) 1.3. (3) 冲销
- (7) 可能的 1.3. (5)

9.2. 实施采购

- 1) 会议 (投标人会议)
- 2) 评价技术 (建议书评价技术)
- 3) 独立估算
- 4) 专家判断
- 5) 刊登广告
- 6) 谈判 (采购谈判)
- 7) 分析技术

- 9.2.1 9.1. (1)
- ② 9.1. (3)
- ③ 卖方建议书
- ④ 1.3. (5) (5.2. (5))
- ⑤ 9.1. (2)
- ⑥ □

→ 1) 选中的卖方

- (2) 合同
- (3) 6.2. (2)
- (4) 1.3. (3)
- (5) 1.2. (1) 更新

9.3. 控制采购

- 1) 合同变更控制系统
- 2) 检查单审计
- 3) 采购绩效审查
- 4) 报告绩效
- 5) 支付系统
- 6) 索赔管理
- 7) 记录管理系统

- 9.3.1 1.2. (1)
- ② 9.1. (3)
- ③ 9.2. (2)
- ④ 1.5. (1)
- ⑤ 1.4. (2)
- ⑥ 1.3. (2)

→ 1) 2.5. (3)

- (2) 1.3. (3)
- (3) 1.2. (1) 更新
- (4) 1.3. (5)
- (5) □ 更新

9.4. 结束采购

- 1) 采购审计
- (2) 采购谈判

- 9.4.1 9.2. (2)
- ② 合同收尾程序
- ③ 1.2. (1)
- ④ 9.1. (2)
- ⑤ □

→ 1) 合同收尾

- (2) □ 更新

合同管理

合同类型

1. 按项目范围划分

总包合同, 单项承包合同, 分包合同

2. 按付款方式划分

总价合同, 成本补偿类, 混合型的工料合同

一. 总价合同

(工作范围明确, 具备详细细节)

固定总价合同, 总价加激励费用合同, 总价加经济价格调整合同和订购单

(卖方承担风险)

1. 固定总价合同: 成本增加由卖方承担。
(Firm Fixed Price, FFP)

2. 总价加激励费用合同 绩效偏差, 价格上限, 目标成本, 目标使用, 分摊比例, 实际利润。
(Fixed Price Incentive Fee, FPIF) ^{6:40} 激励费用 = 目标成本和实际花费差价的 40%

3. 总价加经济价格调整合同. 相当长周期. (通货膨胀, 特殊商品成本变化)
(Fixed Price with Economic Price Adjustment, FP-EPA)

4. 订购单 非大量采购标准化产品. 单边合同. (购买标准产品, 量不大)

二. 成本补偿合同 (工作范围不清楚, 买方承担风险)

1. 成本补偿合同 全部合法实际成本 + 利润, 买方风险大, 信任卖方。
(Cost-Reimbursable Contract)

2. 成本加固定费用合同 固定费用作为利润, 以项目初始估算成本 (目标成本) 的某一百分比计算。
(Cost Plus Fixed Fee, CPFF)

3. 成本加激励费用合同. 在卖方达到合同规定的绩效目标, 支付预定激励费用。
(Cost Plus Incentive Fee, CPIF). 实际与目标成本差值, 由双方按比例分成/分担。
实际成本 > 目标成本, 目标成本 + 目标使用 + 买方应承担的成本超支 - 应享受的成本节约

4. 成本加奖励费用合同. 实报实销, + 买方主观利润, 卖方无夜中作。
(Cost Price Award Fee, CPAF)

三. 工料合同. 特定资源类别的价格

(工作性质清楚, 范围不清楚, 工作不复杂, 快速签订合同, 双方分担风险)

合同的内容

- (1) 项目名称
- (2) 标的内容和范围
- (3) 项目的质量要求
- (4) 项目的计划、进度、地点、地域和方式
- (5) 项目建设过程中的各种期限
- (6) 技术情报和资料的保密
- (7) 风险责任的承担
- (8) 技术成果的归属

(9) 验收的标准和方法

(10) 价款、报酬(或使用费)及其支付方式

(11) 违约金或损失赔偿的计算方法

(12) 解决争议的方法

补充: 相关档案资料
项目变更的约定
技术支持服务

索赔的分类

1. 按索赔目的

工期索赔、费用索赔

2. 索赔的依据

合同规定的索赔、非合同规定的索赔

3. 索赔的业务性质

工程索赔、商务索赔

4. 索赔的处理方式

单项索赔、总索赔

合同索赔流程

1. 提出索赔要求

索赔通知书, 28天内(事件发生)

2. 报送索赔资料

索赔通知书, 28天内 → 监理工程师

3. 监理工程师答复

收到报告28天内

4. 监理工程师逾期答复后果

未答复默认

(5) 持续索赔

索赔终止 28天内 索赔报告

6. 仲裁与诉讼

← 不接受

信息文档管理

开发文档: 可行性研究报告和项目任务书

开发过程

需求规格说明

功能规格说明

设计规格说明(程序、数据)

开发计划

软件集成与测试计划

质量保证计划

安全和测试信息

产品文档

产物

培训手册

参考手册和用户指南

软件支持手册

产品手册和信息广告

管理文档

记录项目管理的^{前期}信息

开发过程中每个阶段和进度变更记录

软件变更情况的记录

开发团队的责任定义

项目计划, 项目阶段报告

配置管理计划

图表编号规则



第2位 文档各阶段



第5、6位 流程图

项目配置管理

1. 制订配置管理计划

2. 配置标识

3. 配置控制

4. 配置状态报告

5. 配置审计

6. 发布管理和交付

战略管理

组成因素：战略目标、战略方针、战略实施能力、战略措施

战略行动四个阶段

战略启动 - 战略计划实施 - 组织战略运作
- 组织战略的控制与评估

战略组织类型

指挥型、变革型、合作型、文化型、增长型

组织战略层次

目标型：方针层、行为层

组织级项目管理

管理框架内容

最佳实践、组织能力、成果

成熟度的四个梯队

标准化的、可测量的、可控制的、持续改进的

流程管理

流程的要素(6)

输入、活动、活动之间的相互作用、输出、客户、价值

流程管理的层次(4)

生产流程层、运作层、计划层、战略层

业务流程分析的方法(5)

价值链分析法、客户关系分析法、供应链分析法
基于ERP的分析法、业务流程重构

业务流程分析的工具(6)

业务流程图、业务活动图示、LML的活动图
标杆瞄准、IDEF、DEMO、Petri网

组织战略的层次(3)

目标层、方针层、行为层

流程设计工具

程序流程图(PFD) IPO图(输入、加工、输出)
N-S图(盒图) 问题分析图(PDA) 过程设计语言(PDL)
判定表、判定树

流程重构与改进(BPR)

根本性、彻底性、显著性、流程、核心内容
主要步骤：战略、流程数据、功能、实施规划

项目集管理

项目集生命周期划分

项目集定义, 项目集收益交付, 项目集交付.

经过协调管理以获取单独管理所无法获得的收益的一组相关联的项目, 子项目集和项目集交付.

项目组合管理

P881 将项目, 项目集, 以及其他方面的工作内容组合起来进行有效管理, 以保证满足组织的战略性的业务目标. 组件可量化, 可以被度量, 排序, 分优先级.

制订项目组合风险管理计划

- 1) 加权排序和K值技术
- 2) 图形分析方法.
- 3) 定性和定量分析.

- ① 项目组合管理计划
- ② 项目组合过程资产
- ③ ④
- ④ 0

- 1) 更新的①
- 2) 更新的②
- 3) 更新的④

管理组合风险

1, 3)

- ① 项目组合
- ② ①
- ③ 项目组合报告
- ④ ②
- ⑤ ④
- ⑥ 0

- 1) 更新的②
- 2) ③
- 3) 更新的④
- 4) 更新的④.

项目管理成熟度模型

能力等级和成熟度级别对比

0	连续表示法 能力等级	阶段表示法 成熟度级别
0	不完整级	
1	已执行级	初始级
2	已管理级	已管理级
3	已定义级	已定义级
4		已量化管理级
5		持续优化级

信息安全系统架构体系

MIS + S, S-MIS, S²-MIS