

2009年1月自考“质量管理学”单选汇总自考PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/532/2021_2022_2009_E5_B9_B41_E6_9C_c67_532608.htm

1、社会主义生产的根本目的是为了**满足人民群众日益增长的物质需要与精神文化需要**。 2、**作为社会经济发展的战略因素，质量的作用比以往任何历史时期都要重要**。质量不仅是国际市场中竞争的主要手段，还是对关系人类社会安全和生存环境的种种威胁的防御力量。 3、**知识经济的本质是创新**。 4、**名牌产品的本质特征是其差异性**。差异性包括产品的差异性和市场的差异性。 5、**实施品牌战略，需要精心策划和组织，在产品品质竞争力的基础上，推行系统有效的品牌营销策略，加强产品宣传，塑造名牌形象，提高品牌知名度，培养消费者品牌偏好及品牌忠诚，实现品牌的可持续发展**。 6、**实行品牌经理制有利于确立品牌经营和管理在企业经营管理中的独特地位；有利于集中各种品牌资源优势；有利于跟踪市场变化，引导消费者的品牌消费行为，发展品牌偏好，提高品牌满意度和知名度，培育品牌忠诚度；也有利于品牌的延伸管理，将品牌资源的经营搞大搞活**。 7、**企业之间的市场竞争，是产品与服务的竞争，又是管理与经营方式的竞争，经营机制与体制的竞争，但归根结底是企业文化之间的竞争**。 8、**企业文化包括企业的物质文化、制度文化和精神文化**。 9、**质量文化是企业文化的核心和重要内涵，这一关系是市场经济的本质表现和基本要求，市场经济越发达，这种关系越明显**。 10、**质量文化和质量战略具有相互的能动作用**。 11、**在组织上涉及企业中每一个部门和每一个个人；在内容上则涉及经营管理，尤其**

是质量管理的所有方面，如企业的质量决策文化、质量产品文化、质量服务文化、质量道德文化、质量公关文化及质量文本文化等。总而言之，知识经济时代是一种崭新的社会经济形态，每一个企业都面临着严峻的挑战和良好的机遇。企业要生存和发展，就必须尽快实现经济体制和增长方式的彻底转换。反映在质量战略上，为了适应知识经济的要求，企业必须着力培育以“质量第一、用户第一”的经营理念为核心的质量文化。

12、服务通常是无形的，软件由信息组成，硬件通常是有形产品。因为根据ISO9000：2000标准对“产品”的定义，服务乃是产品的一种形式。就质量特性而言，视为硬件的有形产品，通常以其可描述的可计数度量的质量特性予以识别，如性能、可信性（可用性及其影响因素-可靠性、维修性和保障性）、安全性、适应性、经济性和时间性。

13、反映服务质量要求质量特性主要有功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性等。

14、ISO9000：2000标准将“质量特性”定义为“产品、过程或体系与要求有关的固有特性”。如产品的几何尺寸、技术性能等是产品的质量特性；过程能力、过程的变差、过程稳定性、过程规范等是过程的质量特性；体系的方针、目标及其内涵和水准指标、体系的构成要素等是体系的质量特性。ISO9000：2000对“效率”的定义是“达到的结果与所使用的资源之间的关系”。

15、质量管理体系基础是在八项质量管理原则的指导下，建立、实施和改进质量管理体系的原理。ISO9000：2000标准是提出的十二条基本原理。

16、ISO9000族标准区分了质量管理体系要求和产品要求。

17、国际电工委员会（international eletrotechnical commission IEC）IEC成立于1906年，比ISO早40

年，是世界上最早的国际性电工标准化专门机构。其宗旨是：促进电气、电子工程领域中标准化及有关方面问题的国际合作，增进国际间的相互了解。IEC也设有TC\SC\WG，负责起草IEC标准。我国于1957年参加IEC。

18、国际标准主要是指ISO、IEC所制定的标准。目前国际标准中约有60%是ISO制定的，20%是IEC制定的，20%是其他国际标准化组织制定的。ISO将定期对标准进行评审。

19、ISO9001：2000标准是组织建立、实施质量管理体系以及用以评价质量管理体系和进行内部审核与外部认证的基本依据。

20、PDCA理论存在于所有领域。在质量管理体系中PDCA（策划-实施-检查-改进）循环是一个动态的循环。

21、由第三方具有一定资格并经一定程序认可的审核机构派出审核人员对组织的质量管理体系进行审核。

22、质量审核的委托方（audit client）：要求质量审核的组织或人员。由国内外质量审核工作的实践看，提出要求的组织或人员可以是、但不一定是接受审核的组织或人员自身。在第二方质量审核中，这里的组织及顾客就是委托方。另一类一般是指国家行政主管部门或其被授权的管理机构。

23、受审核方（auditee）：被审核的组织。是指具有自身的职能和行政管理的公司、集团公司、商行、企业、事业单位或社团或其一部分。在内部质量审核中，受审核方为审核内容涉及的机构或部分。在第二方审核时，受审核方是供方组织。在第三方审核（认证）时，受审核方是申请认证的组织。

24、审核员（auditor）：有能力实施审核的人员。从事质量审核的人员必须符合两点：即资格和授权。所谓资格是指质量审核员需经专门培训并经鉴定能胜任审核服务的人员。所谓授权是指质量审核员必须由审核的工作机构（或

评定机构)聘用、注册。内部质量审核的质量审核员可以由企业的最高管理者授权。其实,要成为一名审核员还必须具备必要的工作经历、经过培训并被证实具备实施审核所需的应用知识和技能的能力。

25、审核组中的一名审核员为审核组长。审核组可饮食实习审核员,在需要时可包含技术专家。观察员可以随同审核组,但不作为其成员。审核组长除了具备一名审核员的素质和能力外,还应当具有附加的知识和技术,包括:策划审核以及在审核过程中,有效地利用资源;代表审核组与委托方和审核组进行沟通;组织和指导审核组成员;领导审核组获得审核结论;预防并解决冲突;编制并完成审核报告。

26、实施质量审核的过程包括审核方案;审核活动;编制、批准、发放审核报告;完成审核保存文件及实施跟踪审核等。

27、审核活动包括启动审核、文件审核、现场审核至实施跟踪审核等内容

28、ISO9000:2000标准促进组织建立、实施和改进质量管理体系(QMS)时采用过程方法。

29、产品质量审核是对最终产品的质量进行单独检查评价的活动,用以确定产品质量的符合性和适用性,其评价的标准以适用性为主,即从用户使用的角度来检查和评价产品质量。

30、产品检验和产品质量审核的主要依据都是产品标准和技术规范,以及ISO9000:2000标准中的有关要求,但产品检验是依据标准对产品做合格与否的一种判定,而产品审核主要是对产品作出客观的评价,以确定产品质量水平的活动,它审核的依据是《XX产品质量审核评级指导书》。缺陷(defect)是以“未满足与预期或规定用途有关的要求”来规定的,可分为ABCD四个等级。

31、产品质量审核通常用试验室试验(定量)和感官评价(定性)的方法确定产品的

适用性和符合。审核应由有资格的审核员进行。产品质量审核的重点是成品，但也可包括外购、外协件、自制零部件。

32、产品质量审核的程序：质量审核准备、实施审核、审核结果统计分析、提出审核报告和改进建议等基本步骤。

33、质量目标包括满足产品要求所需的内容，对过程的质量审核就是对组织在策划中对过程能力的预期要求的可行性、可信性和可靠性进行评价。

34、过程的质量审核应当抓住主要过程，抓住对组织的产品质量有关键影响的过程。

35、第二方审核是由顾客对供方进行的审核，审核结果通常作为顾客购买的决策依据。QS-9000是美国克莱斯勒、福特、通用汽车公司对供方质量体系的要求及评定文件。

36、渐进型的BPR是哈林顿提出的，其采用的方法是将现有的过程模型化，分析找出改进的机会。激进型BPR是由哈默和坎彼提出的，这种方式常用于迫切需要改进的情况。

37、型式试验只发证书，不允许使用合格标志。型式试验加认证后市场监督，证明方式包括证书和标志。型式试验加认证后工厂监督，是从工厂发货前的产品中随机抽样检查，证明方式同第二种。

38、质量认证机构由认证管理机构、认证检验机构、认证审核机构构成。

39、《中华人民共和国产品质量法》第十五条规定：“国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度。

40、根据《计量法》及其《实施细则》的规定，国家对计量器具新产品的产生，实行定型鉴定制度。

41、工序质量波动有多种表现形式，如产品和产品之间的变异、产品和质量标准之间的差别、不同批次产品质量之间的不一致性等。但从引起质量波动的原因的性质来看，可分为偶然性波动和系统性波动两类。

42、将影响工序质量的因素归纳为“5M1E”，

即操作者 (man)、 机器设备 (machine)、 材料material)、 工艺方法 (method)、 测试手段 (measure) 及环境条件 (environment)。 工序质量控制常表现为对 “ 5M1E ” 这六大因素的控制。 43、 质量数据可分为计数值和计量值两种类型， 其中计数值又可分为计件值和计点值。 44、 工序质量有两种状态： 受控状态和失控状态。 45、 生产者风险是供方所承担的合格批被错判为不合格的风险， 风险概率通常记为 a 。 46、 批最大允许不合格率也许为可拒收质量水平， 是需方能够接收的产品批的极限不合格率。 47、 消费者风险是需方所承担的不合格批被错判为合格批的风险， 风险概率通常记为 b 。 48、 质量成本的构成预防成本、 鉴定成本、 内部故障成要和外部故障成本四项， 质量成本的优化与质量成本的合理构成有关。 据国外统计资料分析， 质量成本的四个项目之间有一定的比例关系， 通常是， 内部故障成本占质量成本总额的25%-40%， 外部故障成本占到20-40%， 鉴定成本占10-15%， 预防成本仅占0.5-5%。 比例关系随企业产品的差别和质量管管理方针的差异而有所不同。 对于生产精度高或产品可靠性要求高的企业， 预防成本和鉴定成本之和可能会大于50%。 更多信息请访问:百考试题自考网， 百考试题自考论坛 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