

2009年1月自考“质量管理学”多选汇总自考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_532610.htm

1、“创新理论”是奥地利经济学家和社会学家熊彼得在1912年出版的《经济发展理论》一书中首先提出来的。他认为，创新是指企业家对生产要素的重新组合，其内容包括5种情况： 引进新产品，即产品创新 引进新的生产方法，即工艺创新 开辟新市场 控制原材料的新供应来源，即利用和开发新的资源 实现企业的新组织，即组织体制和管理的创新。 2、创新表现在 技术创新上。技术创新包括新的经营管理模式，技术创新的主体是企业，以及技术创新是发展高科技、实现产业化的重要前提等 管理创新上。 3、管理创新表现在：（1）组织形态、组织管理上的创新（2）机制的创新（3）发展战略的创新 4、主要的质量职能：市场研究、产品实现的策划、设计和开发、采购、生产和服务提供、营销、服务、测量分析和改进等。 5、产品质量的全过程管理的三个管理环节：质量策划、质量控制和质量改进。 6、产品质量管理是当今世界质量管理最基本、最经典的理论。 7、日本人认为，全面质量管理是经营的一种思想革命，是新的经营哲学，是一门特别质量的管理学说。 8、ISO按专业性质设立技术委员会（TC）和分技术委员会（SC）及工作组。 9、TC176对标准的战略目标：全球的通用性、当前的一致性、未来的一致性和未来的适应性，同时还应满足对标准使用的需要。 10、1979年，ISO成立了“质量保证技术委员会”即ISO/TC176，1982年后改名为“质量管理和质量保证技术委员会”。 11、我国于1988年12月

发布了等效采用ISO9000的GB/T10300质量管理 and 质量保证系列标准。

12、质量监督可以分为企业内部的微观质量监督和企业外部的宏观质量监督。企业外部的质量监督又可以分为国家监督、行业监督、社会监督三类。

13、所谓特殊产品，是指食品、药品、计量器具、兽药、锅炉压力容器等可能危及人类健康和安全、动植物生命和健康以及环境保护和公共安全的产品。特殊产品的质量监督管理制度主要有：许可证制度（强制性产品认证）、新产品试制制度及特殊产品质量监督员制度。

14、食品新品种监督管理制度：（1）食品卫生营养评价制度（2）食品容器、包装材料、食品用工具和设备卫生评价制度。

15、《产品质量法》的民事法律责任：一是产品瑕疵担保责任；二是产品缺陷损害赔偿责任。

16、质量管理的基础工作通常包括：质量教育培训、质量责任制、标准化、计量管理和质量信息管理等各项工作。

17、失控状态有几种不同的表现形式：
 $u \neq u_0, b = b_0$ 时，保持稳定
 $u = u_0, b \neq b_0$ 时，保持稳定
 $u \neq u_0, b \neq b_0$ 时，保持稳定
 u 和 b 至少有一个不稳定，随时间而变化。

18、工序能力是受控状态下工序对加工质量的保证能力，具有再现性或一致性的固有特性。

19、工序能力可用工序质量特性值分布的分散性特征来度量。

20、表示失控状态的控制图的特点：（1）有多个样本点连续出现在中心线一侧（2）出现连续上升或下降的7点链（3）有多个样本点接近控制界限（4）样本点散布出现下列四种趋势或规律
周期性变化
分布水平突变
分布水平渐变
离散度变大。

21、检验的质量职能：（1）鉴别的职能（2）把关的职能（3）报告的职能

22、检验质量报告大致包括：原材料、外构件、外协件

进厂验收检验的情况 成品出厂检验情况，如合格率、返修率、报废率、降级率及相应的经济损失 各生产单位质量情况，如平均合格率、返修率、报废率及相应的经济损失，以及质量因素的排列图分析 产品报废原因的排列图分析 不合格品的处理情况 重大质量问题的调查、分析和处理情况7 改进产品质量的建议8其他有关问题。 23、按检验的数量特征划分检验方式：（1）全数检验（2）抽样检验 24、按检验的质量特性值的特征划分检验方式： 计数检验 计量检验 25、按检验方法的特征划分检验方式：理化检验、感官检验。 26、按检验对象检验后的状态特征划分检验方式：破坏性检验、非破坏性检验。 27、按检验实施的位置特征划分检验方式：固定检验、流动检验。 28、按检验目的特征划分检验方式：验收检验、监控检验。 29、实际的检验活动可以分成三种类型，即进货检验、工序检验和完工检验。 30、成批进货检验的检验方法：分类检验、接受抽样检验。 31、工序检验的三种形式：（1）首件检验（2）巡回检验（3）末件检验。 32、不合格品的处置：（1）返工（2）返修（3）让步（4）降级（5）报废。 33、质量成本分为：运行质量成本和外部质量保证成本。 34、预防成本：（1）质量工作费（2）质量培训费（3）质量奖励费（4）质量改进措施费（5）质量评审费（6）工资及附加费7质量情报及信息费等。 35、鉴定成本：（1）进货检验、工序检验、成品检验费用（2）试验材料等费用（3）检验试验设备校准维护费、折旧费及相关办公费用（4）工资及附加费。 36、内部故障成本：（1）废品损失（2）返工、返修损失（3）复检费用（4）因质量问题而造成的停工损失（5）质量事故处置费用（6）质量降等降级损失等

。 37、外部故障成本： 索赔损失 退货或退换损失 保修费用 诉讼费用损失 降低处理损失等。 38、外部质量保证成本：（1）按合同要求，向用户提供的、特殊附加的质量保证措施、程序、数据等所支付的专项措施费用及提供证据费用（2）按合同要求，对产品进行的附加的验证试验和评定的费用（3）为满足用户要求，进行质量体系认证所发生的费用等。 39、外部故障成本分析从三方面进行分析：（1）作质量缺陷分类分析，从中可以发现产品的主要缺陷和对应的质量管理工作的薄弱环节（2）按产品分类作ABC分析，即占外部故障成本总70%左右的产品属于A类，占25%左右的为B类，其余的为C类，从中找出几种外部故障成本较高的产品作为重点研究对象（3）按产品的销售区域分析，不同的地理环境往往有可能引起不同的故障，按地区分析有利于查找原因，分析的结果对于改进产品设计，提高产品质量有很重要的意义。 40、质量成本分析可采用定性和定量相结合的方法。 41、定量分析有三种：指标分析法、质量成本趋势分析、排列图分析。 42、质量成本预测的准备工作：（1）用户资料，收集用户关于产品和售后服务的要求（2）竞争对手资料，包括产品质量、质量成本，用户对竞争对手产品质量的反应等（3）企业资料，主要包括本企业关于质量成本的历史资料，如质量成本结构、质量成本水平等（4）技术性资料，即企业所使用的检测设备、检测标准、检测方法以及企业所使用的原材料、外购件对产品质量成本的影响资料，还有企业关于新产品开发、新技术新工艺使用的情况（5）宏观政策，即国家或地方关于产品质量政策等。 43、质量成本计划应该由数值化的目标值和文字化的责任措施两部分组成。 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